

最新天猫客服主管工作总结及计划 天猫 客服主管工作的基本职责(优秀10篇)

计划是提高工作与学习效率的一个前提。做好一个完整的工作计划,才能使工作与学习更加有效的快速的完成。什么样的计划才是有效的呢?下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的计划书范文,我们一起来看看吧。

天猫客服主管工作总结及计划篇一

职责:

- 1、带领部门伙伴完成年度销售目标;
- 2、为部门植入有效的绩效管理系统,并推动其良好的运行;
- 3、参与部门新招人员的面试测评,负责部门伙伴的专业能力提高的培训;
- 4、负责管培生项目的试行和实践,并取得阶段性的成果;
- 5、为公司各个时期的升级项目中,分配到本部门的任务提供支持与落实。

任职要求:

- 1、3年以上淘宝/天猫等电商平台客服经验,其中1年以上销售主管(或经理)经历;
- 2、过往工作中有明显提薪、晋升等经历;。
- 3、25岁~35岁,打字速度80字/分以上。

天猫客服主管工作总结及计划篇二

1. 熟悉公司产品，了解产品及活动相关信息。及时给新员工解答疑惑。
2. 沟通协调全组的售前售中售后退换货退款等问题
3. 每天下班前要查看各店铺的发货情况，有未发货的及时通知打单及出货。没货或是调不到货的订单要及时通知客服或财务并处理。
4. 对于店铺主推商品要经常查看erp系统库存，如出现库存不足时，要通知财务及时补充，关注店铺链接库存数量，一旦出现货品被拍完的情况要及时补充上架。
5. 每天关注主推商品的评价管理，客户负面评价及时和售后客服人员沟通，不合理的评价要及时处理。
6. 培训新入职客服人员。

天猫客服主管工作总结及计划篇三

职责：

- 1、负责售前售后客服话术的优化及培训等；
- 2、合理安排客服人员的工作及排班，确保所管岗位工作有序、及时、衔接；
- 3、提高所管人员的工作能力、责任心及团队合作能力；
- 4、处理客户需求和突发事件，及时与运营、仓储等部门做好对接；

5、负责业务流程的制定、优化、以及监督执行，提升营销的服务满意度和好评率；

6、负责客服团队培训、激励、管理和考核，全方位优化客户服务质量。

任职要求：

1、大专以上学历，有1年以上淘宝客服团队管理经验；

2、具备较强的服务意识和跨部门协调能力；

3、具备较强的语言沟通能力和良好的心态。

4、熟悉天猫和淘宝规则；

天猫客服主管工作总结及计划篇四

职责：

1. 熟悉公司产品，了解产品及活动相关信息。及时给新员工解答疑惑。

2. 沟通协调全组的售前售中售后退换货退款等问题

3. 每天下班前要查看各店铺的发货情况，有未发货的及时通知打单及出货。没货或是调不到货的订单要及时通知客服或财务并处理。

4. 对于店铺主推商品要经常查看erp系统库存，如出现库存不足时，要通知财务及时补充，关注店铺链接库存数量，一旦出现货品被拍完的情况要及时补充上架。

5. 每天关注主推商品的评价管理，客户负面评价及时和售后

客服人员沟通，不合理的评价要及时处理。

6. 培训新入职客服人员。

职位要求：

- 1、熟练电脑操作，尤其是excel的基本功能；
- 2、具有良好的语言组织沟通能力，管理能力。
- 3、有一定的自学独立能力，抗压能力强；
- 4、能稳定工作者，有做过淘宝客服和做过管理层的优先。

天猫客服主管工作总结及计划篇五

3、制定有效售后处理流程，并严格监督相关人员按流程执行；

4、将客户反馈的问题及时提交相关部门处理；

5、对客户咨询量、转化率、投诉率进行分析与统计，提升转换率与整体服务质量；

任职要求：

- 1、1年以上淘系售前团队管理经验；
- 2、沟通能力强，有良好的服务意识和营销意识；
- 3、对数据敏感，能熟练处理消费者数据并应用到团队的管理上；
- 4、对kpi制定及执行有丰富经验；

5、专科以上学历。

天猫客服主管工作总结及计划篇六

2、管理和完善客服岗位的工作流程、服务规范以及绩效考核方案，优化人员结构；

3、指导客服、售后等岗位人员的工作，提高所管各岗位人员的工作能力、责任心、效率；

4、协助相关团队管理和维护在线商品，配合执行各种店铺活动。

天猫客服主管工作总结及计划篇七

3. 建立完善的客服人员的培训体系、绩效考核与激励管理方法；

4. 负责管理客服团队、客服培训、排班、统计业绩表，汇报上级；

5. 定期整理搜集客户反馈，控制消费者满意度的跟踪及分析，进行客户需求分析；

6. 协助运营团队制定客户方案，完成销售指标

将本文的word文档下载到电脑，方便收藏和打印

推荐度：

点击下载文档

搜索文档

天猫客服主管工作总结及计划篇八

- 1、负责淘宝店铺客服人员管理工作，负责公司旺旺□qq的销售接待工作，接待客户的订单、咨询，促成订单成交以及下单，跟单和售后服务。
- 2、管理产品的销售情况和货存，关注全国各地的物流情况等，随时对各种情况及时反映，通知相关部门。
- 3、关注淘宝的规则变更并及时作出调整。
- 4、产品的售后处理及纠纷的解决，带领同事完成销售目标，有合作团队精神。
- 5、以提升客户体验为目标，建立并推行服务体系，包括制度、流程及各项标准，并持续优化和改进。

天猫客服主管工作总结及计划篇九

职责：

3. 配合店铺活动做针对性的客服辅助计划；
4. 跟进每日订单记录，对订单下单、发货进行跟踪把控，避免出现问题；
5. 负责客户投诉以及处理；
6. 处理店铺中差评，处理客户反馈与投诉，维护店铺形象及

信誉度。

任职要求：

1. 大专及以上学历，工资另议；
3. 善于团队建设，有效管理团队完成公司的销售目标；
4. 熟悉天猫等电商平台规则及后台操作流程，有一定客服培训经验；
5. 具备良好的沟通协调能力，较强的团队合作意识和抗压能力；
6. 做事有条理，有较强的服务意识和营销意识，精通各网络销售技巧。

天猫客服主管工作总结及计划篇十

职责：

- 1、监督售前转化及服务工作质量，通过赤兔及聊天记录，及时发现售前问题，收集问题，培训售前提升询单转化率及销售效率和类目专业能力。
- 2、把控各项dsr和店铺综合评分，以及店铺品质各项指标，监督售后接待工作质量，通过各项指标及聊天记录及时发现售后工作问题，及时培训指正，不断提升售后服务的客户留存率和满意度。
- 3、协助运营主管或运营及推广计划，做好配套的咨询执行，及后续的相关客户服务，共同完成团队月度目标。
- 4、新人(售前/售后)入职培训，新产品专业知识培训。

- 5、与客服部相关密切的公司网店管家系统对接及优化执行。
- 6、不定时根据实际需要召开会议，以及时修正问题，提升团队整理服务质量
- 8、负责会员管理及专属客服服务体系建设；

任职资格：

- 1、2年以上电子商务客服工作经验，及1年以上客服管理经验；
- 2、熟悉淘宝、天猫等电子商务第三方平台客服管理体系，有电子、数码行业经验优先；
- 3、做事有条理，沟通能力强，有较好的服务意识和营销意识，精通各种网络销售技巧；
- 4、熟练订单操作系统，操作能力较高。