

淘宝客服年终工作总结模板（30 篇）

淘宝客服年终工作总结模板（精选 30 篇）

淘宝客服年终工作总结模板 篇 1

自今年 7 月入职至现在，我一直在__县分轮岗，至今已有三个多月。首先，我很荣幸加入到客服这个团队。在主任的指导和带领下，团队众成员团结合作，齐心奋战，红九月校园营销、双节营销、百日冲刺，我们以崭新的姿态、饱满的精神为提__县分业绩冲锋陷阵。虽只有三个月，但通过与各位领导和前辈交流学习，我受益匪浅。

今天，我特将这三个月来的所学所感，进行一次小结，并就目前情况提出自己的一点想法。

一、服务

客服室，实际是营销服务室。每天，服务经理通过电话与客户打交道：3g 客户维系挽留、2g 客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一直思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自己的才是的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，应该在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，达到更好的服务效果。

打破框架，创新服务。

二、考核

考核，是对员工工作的评价和肯定。我看了市公司下发文件对服务经理的考核指标，个人认为，有些许强人所难。比如外呼量，在我刚来的时候，外呼量为一周 150 个正常通话，如今提高到 200 个。尤其在无和三底等回访，更是难以达到外呼要求。

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信心，才能做好本职工作。所以，调动员工的积极性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工积极性贵在设置合适的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置必须得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，积极性便下降；太低，则会减低效率，降低服务质量。最适当的指标在于尽心尽力去做即能达到。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励；考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

三、团队建设

创建一个优秀的具备强劲战斗力的团队，不仅在于分工，更在于合作。团队成员多沟通、多交流、多配合，精诚合作，不分你我。

我建议，可仿效市公司在每周组织一次下午茶，召集所有成员，大家谈谈心、交流这一周的工作情况和个人心得，好的方面可学习发扬，不足的可以讨论完善。不断从日常工作中总结经验，才能不断提升个人能力。

领导亦可借此机会了解下属最近的工作和生活情况，增进大家的感情。我想，一位平易近人、时常体恤和关心下属的领导，才是大家推崇和尊敬的好领导。

李白诗云：天生我才必有用。每个人都有可取之处，物尽其用，人尽其才，才能发挥团队的战斗力。

总之，领导对员工的关心和激励，是员工努力工作的无限动力。

淘宝客服年终工作总结模板 篇 2

半个月以来，在领导和同事的帮助下，我对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。我在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就我售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化

顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学

习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。以下是我售前工作中的一些旺旺聊天记录：（略）

其次我理解的售中是指客户下单成交到发货这一整个环节。售中包括检查货物，发货，物流跟进等。检查货物时我一直坚持认真细心对待，否则顾客收到瑕疵货物时造成纠纷，给双方带来不必要的损失和麻烦。其次到发货，我在半个月的工作中，在这一环节中犯了不少错误，具体在错发快递公司，错发颜色，还有少发数量上。这些都是个人的疏忽造成的。

由于是第一次接触这样的问题，我没有做到采取适当的去补救，给公司还有领导造成了不必要的麻烦和经济上的损失，我深表歉意。通过经历这些问题，我学会了在错误犯下后，在保证公司利益的前提下，必须去积极想办法尽量补救，把损失降到最低，而不是束手无策坐以待毙。同时我也总结到可以通过以下方法去避免此类错误的再次发生：

- 1、在工作中必须保持高度认真专心的态度，做事不分心。
- 2、发货时首先查看有无备注内容。
- 3、查看顾客拍下的宝贝图片及颜色是否对应文字属性描述的内容
- 4、在发货与物流页面确认买家有没有留言等
- 5、在发货页面第一步信息栏内再次确认客人拍下的宝贝数量颜色。

留言等信息，最后确认打包发货。通过以上几种途径综合起来可以有效避免相关错误的发生。

在售后环节中，主要是对客户的维护，处理相关纠纷和退换货等问题。在退货中，如何与客户做好沟通，充分照顾亲们的感受，让亲们心平气和的和我们谈，把问题解决，并且杜绝有损我们公司形象的事情的发生，又要做到如何维护公司的利益把损失降到最低是我们必须努力做到。以下是我在处理退货退款方面和客户们沟通的旺旺记录：

其它方面的工作，比如售前的店铺相关推广，每日定期邮件发送，每日销售数据的汇总统计，售中发货后给客户及时发送沃发货

提示，物流跟进，解决客户咨询的相关问题等等，在此不一一列举。通过这次阶段性的工作总结，让自己更加清楚自己工作的职责，吸取经验教训，为今后更好的工作提供参考，以保证在今后的可以不断去提高自己的能力，不断取得进步。同时有哪里需要批评指出的地方也希望领导能帮助提出，我一定会谦虚改过。

淘宝客服年终工作总结模板 篇3

一年以来，在领导和同事的关心下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本把握，并已开头正式上岗。现就工作（学习心得），工作的内容要点及工作中消失的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和预备。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到仔细、负责、诚信、热忱的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和熟悉，这样才可以给客户供应更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这一年的工作已经清晰的熟悉到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作（阅历）但盼望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。

售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推举、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都（其它）状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到准时快速回复，让顾客感受到我们的热忱，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在回复询问顾客有什么需要关心的。在询问答疑方面，无论是什么状况都牢记关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻预备着回答亲们提出的任何询问。

在议价环节则特别考验一个人的沟通水平和谈判力量，何如才能做到奇妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通力量。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热忱态度去对待每一位客人。

淘宝客服年终工作总结模板 篇 4

20__年工作总结

淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视，现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这些时间的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。

在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

以下是我在 20__工作的计划：

1. 【接待】

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等待太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户！也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾客收到货后心里有落差。

2. 【通知付款】

...议 A 编写信息通知：亲在我们已下了订单^^，系统会为亲把订单保留 3 天的时间，建议亲方便时付下款呵，如有什么问题可以随时联系我们在线客服。B 电话通知：礼貌用语一定要到位，以免给误导成骚扰电话，先了解未付款的原因，然后再知道付款。可以适

当地推介我们的品牌，一来巩固付款、二来加深对品牌印象。如难得能光临我们家，很感谢您的支持，现在购买的价格是我们试营/特价价格，但我们质量也一样有保障的...

3. 【回访/留言】

交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵！实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访！售后问题建议电话回访了解。还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦尽减少售后些工作。

4. 【登记好友的信息】

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息。已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的，另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐！

5. 【登记每天的日记】

A 遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记：ID、需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

B 平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。

6. 【检查】

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

淘宝客服年终工作总结模板 篇5

“您好，请问有什么可以帮您？”、“您好，请讲”诚信、热情的接电话是我们每个话务员的职责。一天的电话对我们来说可以分为业务咨询、故障受理、疑难解答和投诉意见。每个电话的事情与条件各不一样，所以每个客户我们都要认真的对待，因为我们是企业的对外窗口，我们代表着企业的形象、文化与制度。

同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同公司各站点服务中心间作着有效的配合，也与其它各办公部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，我对团队二字体会特别深刻。一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心大家的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，认真的记录与解答每一个顾客的疑难故障与投诉建议。

作为话务员我们都只是一个新手。但这并不能成为我们可以比别人差的理由，相反，越是因为这样，我们就更要付出比别人更多的精力和时间来学习，从而跟上大家的步伐。上岗之前，上级领导费苦心，为我们搜集各种资料(礼仪规范、疑难解答、实物操作)，同时也让我们了解到一个优秀的客服代表，不仅要有熟练的业务知识和高超的服务技巧，还要不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才能保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

然而我们作为一名普通的客户服务代表，除了要懂得一些简单的技术和专业知识外，更重要的是需要与客户开展沟通、交流，解答客户的咨询和疑问。因此，我们更需要具备的是掌握全面的业务知识和良好的服务、沟通技巧。

在平时的工作中，对于新下发的各种新业务、新知识、新活动，我都认真学习，充分领会其精神，并且牢记；对于一些基础业务知识，我频繁会翻出来看看，做到温故而知新，熟能生巧。如果说业务知识是做菜的原料的话，那么良好的服务、沟通技巧、就是技艺高超的厨师，只有具备高超的厨艺，才做让原料展现出良好的品质和口味，服务也是同样的道理。如果没有良好的语言表达能力和沟通能力，知道的再多，掌握的再全面，也只能是茶壶里煮饺子——肚子里有倒不出来。所以我积极参与组织的各种服务知识培训，相互学习，取长补短，并将其运用到话务工作中去。以客户为中心，不断提高服务品质；保证把“请”、“您好”、“请问有什么可以帮助你”、“等文明服务日常用语得以运用，严禁使用服务“禁语”；以微笑服务，给客户留下亲切、热情、口气柔和的好印象。同时，注重各项规章制度的贯彻落实。

在与来电人的开始几分钟交谈中，我聚精会神倾听来电人的资讯，保持礼貌态度，为顾客解答疑难，如需派工，认真记录用户的全部信息，让工作做的有条不紊。遇到投诉反馈意见的用户，要清楚、准确理解来电人的意思，要抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事并做好相关记录工作方便日后和用户联系，为正常的工作状态保驾护航。还要做好事后的回访工作，当用户反映表示不满意时，应悉心认真的为用户述说，尽可能的替用户排除问题，作到急客户之所急，想客户之所想。

细细回忆这段时间以来的工作过程及目前客服组的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。不管以后的工作将会发生什么样的变化，我都不敢有丝毫的松懈，并且将更加的认真地做好自己份内的事，对于我而言，没有最好，只有更好！

淘宝客服年终工作总结模板 篇6

一、查件催件

1、查询快递

我们发货后客户暂时没有收到衣服需要我们帮忙查询快递的。我们通常是先让客户稍等下。帮客户查询出结果后发给他们，然后问客户还有什么需要帮助的吗?通常这时客户就没有什么需要帮助的了

1.1 忘点发货的第一时间将单号上传网页

1.2 不想买了，问其原因，尽力挽留，实在不行就进行退款

二、旗子备注颜色

三、售后处理

1、退货签收流程

(1) 检查退货产品的数量、质量

(2) 退货收到后及时与客户沟通，做好备注。退货订单进行退款，换货订单进行换货流程

2、质量问题或个人原因退换货

这种我们会先发问候语，然后问清楚是质量问题退换货还是非质量问题退换货。还有要把邮费问题给客户解释清楚，质量问题我们承担邮费。非质量问的话是客户承担邮费。邮费问题是质量问题客户先垫付邮费，我们收到质量问题的衣服后帮亲充值到支付宝。

质量问题的话客户需要 24 小时内提供质量问题衣服的照片，我们这边审查后要插旗备注，比如说袖子处破损。我们要备注袖子处有破损，等待买家退货。

非质量问题的话可以直接备注买家不喜欢等原因退货。然后把我们的收件地址发给客户。让他们给我们寄回。换款式需要客户在售后服务卡上填写退回的款式和需要换的款式。价格采取多退少补的方式。多的我们会给亲充值到支付宝，少的话我们需要联系亲补邮费。我们收到客户退回的衣服后要及时检查，质量问题客户只需承担差价，非质量问题客户需承担差价及其邮费

3、快递原因造成

在运输途中因快递原因造成的质量问题。这类问题的解决方法是让客户拒签。同时联系我们说明。我们这边收到客户的说明后需要给客户备注，等衣服退回后我们会给客户从新发出，由于快递原因造成的质量问题我们这边会追究快递公司责任

4. 折价

衣服有质量问题。但是影响不大。客户也不愿意耽误时间换货。我们可以给客户点补偿。但是补偿通常不能超过邮费。要是实在不行的话可以请示下主管。主管同意得话可以在后面备注：什么质量问题、补偿金额、处理人、时间、并且需要把客户帐号发给退款充值或者财务格式是店铺、帐号、原因、金额、时间。通常这种得处理需要先让客户确认收货，不用评价。等收到我们给她充值的补偿金额后再评价

5、换货

客户填写售后卡片→寄回货物→我们这边收到后需要检查，退换货原因我们的售前客服已经备注出来了。我们收到货后检查也就轻松了些，可以根据客服备注的检查是不是有质量问题。

有质量问题我们需要继续进行备注

质量问题需要备注：破损、款式、需要换的款式、邮费金额、处理人、处理时间。质量问题通常先让客户垫付，收到货后，确认无误，第一时间为其退款及邮费。

非质量问题需要备注：买家退回原因、款式、需要换的款式、是否需要补邮费、邮费金额、处理人姓名、处理时间。非质量问题通常给售前客服或者直接给客户留言让客户看到后联系在线客服补邮费。

6、退货

退货我们收到后会检查是否是质量问题。备注方法是退货原因、款式、退给客户的金额、处理人、处理时间。这类备注好后需要把客户账号、哪个店面的发给售后。这样可以及时给客户退款。

7. 交易成功要退款

交易成功的 订单按照淘宝流程走，然后让其申请售后/维权

8、投诉维权

(1)遇到投诉问题，先去了解情况，如果是我们的问题，及时向客户道歉，控制好客户情绪，给出解决方案.

(2)疑难问题及时上报主管，说明情况，做好投诉备注，及时解决问题。

四、处理完毕

处理完毕后及时给客户留言：

亲，您的换货已处理完毕。换的衣服已经从新发出单号：
_____，__快递，派送期间请保持电话畅通，以便您及时收到衣服。
欢迎下次光临！

退货：亲，您的退货我们已经处理完毕，请您查询下支付宝账户。欢迎下次光临！

淘宝客服年终工作总结模板 篇7

进入公司参加工作的一年经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司“诚信、勤奋、求实、创新”的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我一年对自己的工作表现的总结。

一、工作上

我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

二、学习上

严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联系实际；从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了

养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

三、思想上

自觉遵守公司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竞争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的一年，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

淘宝客服年终工作总结模板 篇8

实习的这一个月之中，在老板的关心、支持下，在同事的热心帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了工作岗位。同时也慢慢熟悉掌握淘宝后台的一些操作流程以及一些淘宝软件，工作并学习着，工作实践让我不断提高，慢慢能够客户沟通得越来越好，老板以及同事对我都给以了肯定。

与此同时，我自己的思想认识都有了很大的提高。这份工作让我树立了较强的责任心，因为员工的一点点疏忽就会导致公司店铺遭到投诉，以及店铺的形象会受损。以下是我的一些实习心得：

在工作进程方面。要随时保持乐观的心得，接单的时候要快速解决客户的问题，不能将个人的心情带入工作中。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情，真诚，不管自己情绪如何，也不可对客户不礼貌，让客户知道我们是真诚解决这问题的。同时注意倾听客户的话，对于不确定的事不能贸然回答客户客户，更不能给客户承诺，也不能按照主观意识告诉一下事情。比如鞋子的款式等这些看似很小的问题，很多客户会因为你的一句不清不楚的话而投诉和差评(在实习期间，就出现了这种情况，一位"绝望"的客户在公司店铺的交流区留言，言"自己网购次数不算太多，但是对于网购一点都不陌生，但从网购到现在，从来没有遇到过小狮子这样的卖家，你们好像上帝一样，客服如此差劲，给的承诺也兑现不了，是老板吝啬还是管理不到位")。因此在给客户推荐或承诺

时，要先了解客户资料，关注客户的消费记录。同时也要熟悉本店铺的产品，因为要给客户介绍鞋子的款式，码数以及颜色的时候，要给客户一些比较专业的回答。

在同事关系方面。踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。因此对于刚出校门的我们很多时候是无法适应的。虽然是这样，我们要想快速融入这个团队中，就主动跟其他同事交流，要少说多做，多听听别人的意见，尊重他人，同事有不懂的地方要主动耐心的帮助，自己有不懂的地方可以向同事虚心请教，经常跟同事相互交流沟通。维持好和谐和同事关系也是在职人员必备的，毕竟我们是一个团体。在这期间，我深刻体会到同别人交流的重要性，尤其是客户关系这门课程的实际应用方面。

在学习方面。在学校时，老师总是强调我们要注重培养自己的自学能力，也拓宽自己的知识面，只有自己知识面广了，才有筹码同别人谈话。出来实习后才深刻体会到老师的良苦用心，我担任客服一职，平时在工作上只是接接单，打电话处理一些投诉和尚未处理的订单，几乎没用上自己所学的专业知识。但平时电话回访客户的时候和处理一些问题时，靠原有的一点只是肯定是不行的，所以要不断学习不断积累，不断丰富自己。工作总结

在心理素质方面。在淘宝各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，没有一个良好的心理素质是很难胜任的，这里的心理素质不仅仅是指自己的心理，还要具有洞察买家心理的本领，随时抓住买家的心，了解买家的想法和动机，非常重要，这就要求客服具备敏锐的洞察分析能力，从而引导交易成功，比如说：讨价还价，其实这是任何一个正常的人都会想到的，买卖当然可以还价！这已经是买家的一种习惯，不要理解为别人难缠，这时候可以用委婉一点的语气让买家接受，而不是一句“我们的商品都不讲价的”了之！

在服务态度方面。态度可以决定一切，这一点都不夸张，作为一名客服，态度是非常重要的，由于买卖双方均是在虚拟的环境下进行的交易，整个过程都只能通过语言文字交流来进行，其中客服的态度会给买家最直接的印象，是决定买家是否愿意购买的关键因素，不管什么情况，都要记得“买家是上帝”，不要冷落任何一名买家，对于自己的过失，应该主动向买家道歉，对于买家的过错，应该积极引导。

在尚未毕业的时候能够拥有这样的实习经历，无论是对现在的自己还是将来的自己都是有所裨益的，感觉自己真的是很幸运。在这里，我能够有机会通过实践来加深自己的鞋子专业知识，也通过此次的实习加深了对淘宝操作流程的熟悉，学会了如何合理的把所学的知识运用于实际操作中，让我充分的体会到团队协作的必要性，磨练了自身的意志，得到了真正的锻炼。

学到了许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态!但此次实习过程中，也发现了自己有很多不足之处，专业知识不够扎实，知识面不够广阔，欠缺实践，不能很好地将理论知识很好地在实际实践中合理地将其运用，譬如说客户关系这门课程，同客户交流沟通时候需要技巧，开场白要如何说才能更加让客户继续听下去，而客户关系这门课程却能很好的诠释，希望接下来的学习中能够不断学习新的知识，在实践中合理的将其运用，不断地提高自己的素质，锻炼自己的能力，为以后求职做好准备。同时也希望下一届的师弟师妹能够学好客户关系这门课程，在大学期间能够多参加一些活动，积累一些实践经验，开拓自己的视野。

此时此刻;即将面临毕业，最深切的感受就是，无论从何处起步，无论具体从事哪种工作，认真细致和踏实的工作态度是很重要的。

淘宝客服年终工作总结模板 篇9

做淘宝客服销售工作，首先要了解顾客的需求，准确定位给客户推介合适的产品以及发送链接，能够非常专业地回复客户每一个问题。以下是我自身的一些工作总结：

一、了解顾客

在网上购物的客户，都希望以最低的价格买到心仪的产品，顾客来买东西的时候，一般有这三种情况。首先买家在价格上压价，希望给予最大的折扣，客户都想买到质量好而且价格便宜的宝贝。店家一般不会把定好的价格，随便降下去，除非遇到做活动，因为有些商家的利润真的很低。

淘宝客服强调了不能议价，已经是最低价格了呢，这时客户会想得到其它方面的优惠。既然不可以还价，那给免邮或者赠送礼品之类的，其实，这也在变相还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮也是成本考核的一项。

还有就是想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧！一般卖家都会赠送客户一些小礼物，因为成本也不是很高，客户拿到礼物也开心。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，顾客担心的或者想要的优惠也是可以理解的，把客服自己当做一个买家，换位思考一下，尽量满足客户的需求。客户对我们的服务和产品满意了，培养个回头客也是值得，另外客户也可能会帮着店家去免费推广给他的亲朋好友。

我们做的是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能把销售做的更好，也更能体现客服的价值。

二、了解商品

做好淘宝客服工作，一定要了解自己销售商品的特性以及每个环节，这样买家在购买商品的时候，客服才能很好地做好导购和回复。如果客服不了解商品，那么买家在询问商品的时候，就会出现回复慢或者回复的内容让客户不明白，应答时间的长短，很容易影响到买家的购买欲。

还有就是一定要如实回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸大自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不符，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品的品质好坏时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是推销东东的好方法之一哦。

三、售后服务

售后服务非常重要，要做好客户投诉的处理，妥善处理退换货。是自家店铺的质量、物流等引起的纠纷和投诉，一定要端正态度，承认错误，和客户协商一致，把售后问题处理好。

把握好老客户，建立客户的群体，这样会事半功倍。对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候，可以给客户更多的优惠之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好，都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。

在聊旺旺的时候，客服要真诚、热情地为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便、简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅，客服自己业务能力提高了，也会为客服以后的转型奠定基础。

没有捷径，只有努力用心去做，才能做个好客服！

淘宝客服年终工作总结模板 篇10

认真回想这一年，我到底做了什么，而又得到了什么呢，今天我要怎么去做，才能在回忆往事的时候，不会因为虚度年华而悔恨；也不会因为碌碌无为而羞愧，基于以上问题，我根据去年的工作做了总结。

一、了解顾客

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。

顾客来买你东西的时候一般有这三种情况。

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。

也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊!这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

二、了解商品

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不符，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的方法之一啊。

三、售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。

把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。

工作总结对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。

淘宝客服年终工作总结模板 篇 11

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请到过售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不同的岗位后我才发现自己其实还有很多需要

去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

淘宝客服年终工作总结模板 篇 12

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感，淘宝客服工作总结范文。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

一、工作方面：

本周的工作主要包括以下四点：

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息；

2、是做好订单跟踪：在客户拍下订单后要确认客人是否已经付款，每日的订单是否能够按时发货；

3、售后跟踪：客人是否确认收货，收货的时间点进行跟踪，是否有退换货的情况；

4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否需要。

二、工作中存在的问题

1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，但是我们的主要物流商对于部分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。

对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，并且不同厂家的生产要求不同，所以导致了很多的售后问题，这需要我们跟生产部门进行多方面的沟通和调节。

三、下周规划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保当天下单当天发货，并做好物流跟踪。

2、做好售后的跟踪，上个月没能在这一方面做得不好，所以需要下硬性指标进行逐步的改善。

3、抓住新客户，这个是我们的一项重要工作，很多的订单都是来源新客户，尽可能的抓住每一个客户购买我们的产品。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

淘宝客服年终工作总结模板 篇 13

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品；二是做好售后维护；三是研究好客户心理；可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什麼，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做：

一、关于退换货，流程太复杂，时间太慢。

我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二、关于售后电话，这次规定的是 80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做。

初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是 9 点到 11:30，下午 14:00 到 17:00 为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

淘宝客服年终工作总结模板 篇 14

时间匆忙，转瞬 20__ 年即将离去，回顾过去的 12 个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现将一年来的工作简洁总结如下：

偶然的机会有幸我干了淘宝客服这个工作，不知不觉已有大半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，遇到的人也是特别好玩的，由于买家来自五湖四海的。

上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，生疏产品，可是好像没有方法记忆深刻，遇到问题的`时候还是无从下手。

在做客服期间，我时常会遇到顾客说这个东东能不能优待，可不行以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优待的状况下成交，想在不优待的状况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优待的。要告知对方我们全部的珍宝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经受过，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来我们就慢慢开头生疏了一些面料，第一次熟识这么多的面料，以前买衣听从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在最终知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推举衣服。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发觉自己很有成就感，后来慢慢的用着娴熟的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个熬炼人的脑力，应变力气，说话的技巧，同时也熬炼人的急躁，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

淘宝客服年终工作总结模板 篇 15

淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视，现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。

其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为客服同时要对店内商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。
。如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/365310242240012010>