# 2025年淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结(十四篇)

来源：网络 作者：梦回江南 更新时间：2025-10-09

*淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结一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...*

**淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结一**

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。

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。

如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15：00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3：30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案，关于售后问题及时发现，及时总结。

另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩。

通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动结束了就拿业绩来说明或是解释一切问题，b店提到锁的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会不会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的神秘。

我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是为什么我要去做，怎么去做，有没有达到目标，仅此而已。

对于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。

售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

二、温故而知新，更新在学校所学的知识，尤其是asp代码以及数据库，学习制作完成后，可以把店铺上相关的产品销售或是日常总结可以通过过数据库来保存，也可以能过制作网页填加以及储存我想要的信息，这样更加直观，提高效率以及提升工作的乐趣，这方面，在三个月份完成初稿，后期根据实际情况改善。

三、学习店铺的推广以及运营，这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是什么，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。

以上是我20xx年的工作总结，仅是个人想法，觉得不好可以丢弃，但我的理想还是会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少知道我努力的做了什么。

**淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结二**

光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。

售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。

为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的经验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。

作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。

售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。

遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。

公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。

通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

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，我申请过到售前岗位去学习，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，当接触了不用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。

目前，做淘宝的人越来越多了，成功者屡见不鲜，有谁知道他们身后还隐藏着一个成功的团队呢，还有谁会去考虑到淘宝客服对这个团队的作用呢？很少。

偶然的机会我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，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，碰到的人也是十分有趣的，因为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，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手记得刚来的时候，第一次接触淘宝，觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，可是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。

第一天上班时候，老大让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着他们用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了\"亲\"这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是他们先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开始的几天他们都会教我们怎样应付不同的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了\"亲，您好，\"这个词，店长说并不一定每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就可以了。

听了店长的建议，发现这样好很多诶，渐渐时间长了，我们自己也能和客人沟通了，如果不懂的问题就在旺旺上询问店长或者其他同事。在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可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

在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，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惠的。

要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，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，我也是亲身经历的，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。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服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，现在终于知道了，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荐衣服。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，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。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。

经常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。

第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的，有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎么想的我们也无从猜测，也许从这里就流失了许多的回头客了。

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，我根据去年的计划做了总结，对现在要做的事情进行了梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

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，客户想要的是什么，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。

**淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结三**

目前，做淘宝的人越来越多了，成功者屡见不鲜，有谁知道他们身后还隐藏着一个成功的团队呢，还有谁会去考虑到淘宝客服对这个团队的作用呢？很少。一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，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，碰到的人也是十分有趣的，因为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，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手记得刚来的时候，第一次接触淘宝，觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，可是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。

第一天上班时候，老大让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着他们用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了\"亲\"这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是他们先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开始的几天他们都会教我们怎样应付不同的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了\"亲，您好，\"这个词，店长说并不一定每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就可以了。

听了店长的建议，发现这样好很多诶，渐渐时间长了，我们自己也能和客人沟通了，如果不懂的问题就在旺旺上询问店长或者其他同事。在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可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

在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，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惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，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，我也是亲身经历的，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。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服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，现在终于知道了，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荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，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。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。

经常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的，有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎么想的我们也无从猜测，也许从这里就流失了许多的回头客了。

说话是需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意一下几点。

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。

其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表示，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。

因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

**淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结四**

时光荏苒，光阴似箭，自北上以来，已有一个年头之久，从中经历了很多，也学到了很多东西，有一个小团队在一个比较好的状态下运转也让我感到很欣慰。

从学校出来后，我的工作起初是为生计而选择的，就这么一两年下来，能做的事越来越多，也越来越喜欢这份工作，这期间也有找不到方向的迷茫和困惑，有无法胜任的恐慌，有成就之后的懈怠，这是必然要经历的，但是我相信风雨之后是彩虹，不要让自己徘徊不前，该做决定不要犹豫，卸下包袱才能轻装上阵，这个包袱包括已经取得的成绩、别人的眼光和评判标准，浮云不是吗?因为我一直在努力与坚持，人生如同一场修行。

乔布斯逝世了，突然想起他的演讲：你们的时间是有限的，不要去过自己不想要的生活，那是在浪费时间。不要被教条束缚，那与生活在他人思想之中无疑。不要让旁人的观点淹没了你内心的呼喊。最重要的是，你们要有勇气去追寻你心底的想法，去追寻你的知觉。它们才真正清楚你想要成为什么样的人。其它的一切因素都只能拿来参考。

每个人成功的标准不一样，电视剧奋斗里面，陆涛拥有荣华富贵却得到心爱的人，向南有个完整的家庭可挣不来钱，华子虽然两样都没有但心态很好。这三个人谁成功?每个人的定义都不相同。我觉得活得令自己没有遗憾，满意就是成功了。

首先是在自身工作方面：随着业务模式的调整和团队的扩大，一路中会遇到很多意想不到的事，从心里要敢于挑战自己，也是一个不断学习和提高的过程，当开始担心做不好的时候，就要暗示自己尽自己努力一定要做好，即使没有做好也没有遗憾，至少尝试去努力争取过。

其次是在基层管理方面：作为一个团队中的老将，本身自己必须以身作则，公司要求的规章制度自己必须带头做好。虽然每个人都有缺点或者不好的习惯，但我们要尽力做到扬长避短，不好的习惯需要长期去克制自己，以免给同事带来不好的影响，自从上次在影响力培训之后，觉得这些在一个团队中显得尤为重要。别人不会看你怎么说，而是看你怎么做。在这方面要严格要求自己，确实带领好这个团队。

当然，由于自己社会阅历，经验方面还有所欠缺，对于员工心理等各个方面拿捏的还不是很好，对某些员工的想法没有深入的了解，从而导致工作步调不一致。以后自己会在这方面多加用心，争取做到每位员工都在一个好的情绪下认真的工作。

**淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结五**

目前做淘宝的人越来越多，成功人士并不少见。谁知道他们背后有一个成功的团队，还有谁会考虑淘宝客服在这个团队中的作用？非常少。一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促进很多交易，给公司带来利润，是公司财富最直接的创造者。偶然间接了淘宝客服的工作。不知不觉已经快半年了，感觉时间过得很快。我已经坐了一天一周一个月了。

有时候感觉很好，什么都不需要做，就是觉得太无聊了。但是我学到了很多，遇到的人也很有趣，因为买家来自世界各地。上班第一天，旺旺挂了电话，没人和我说话，反复看材料，熟悉产品。但是，似乎没有办法记忆深刻，遇到问题还是无从下手。记得刚来淘宝的时候，觉得好奇怪，但是相信卖衣服的肯定也不陌生，但是和我想象的差那么多。第一次让我们看网站上的衣服，我都快瞎了，衣服都刺眼了。

第一天上班，老板让我们熟悉了熟悉的衣服和一些简单的衣服，就看怎么和客人沟通了。沟通很重要。看着他们使用熟练的技巧和语气，我不得不留下来。他们在和每一位客人聊天的时候都会用到‘pro’这个词，并且非常仔细的给我们解释了pro这个词的含义。我们也是虚心学习，刚开始接触客服行业。回答简单的问题就是他们先教我们怎么回答。时间久了，我们也有了自己的看法。在最初的几天里，他们会教我们如何应对不同的客人。当我们刚开始做客户服务和与客人交流时，我们在每个句子中都使用了“亲爱的，你好”这个词。店长说没必要每句话都用。

听了经理的建议，发现好多了，渐渐的我们和客人沟通也花了很长时间。如果我们不理解这个问题，我们会在旺旺上问经理或其他同事。在客服期间，经常会遇到这个东西能不能打折，能不能邮寄等问题。我自己也会网购，想买些实惠的。这个我能理解，所以我能理解客户的心情，但是我现在的立场不一样了。我不再是购物者，而是卖家，我当然可以。

如果你想做一笔没有优惠待遇的交易，你肯定不会同意这样的问题。一旦你让步，客户会认为还有更大的还价空间。所以，针对这样的问题，我觉得你应该善意的，礼貌的告知对方你不能提供优惠。要告诉对方我们的宝贝价格都是实价卖的，请谅解。如果发货出现问题给客户造成麻烦，我们要道歉，认错，在客户面前装可怜。大多数人都会心软，我亲身经历过。不过客户基本都挺理解的，收到货后很满意的告知。

后来我们慢慢开始熟悉一些面料。我们第一次知道这么多面料。我们以前买衣服从来不知道面料这个词。我们看着就买，也没想为什么同样的衣服价格差别那么大。现在终于知道哪些面料好，哪些面料透气有弹性，哪些面料价格不一样了。现在我们对店里的衣服有了大致的了解，也知道哪些是出自哪些太小了。刚做客服的时候，发现卖一件衣服就有成就感。后来我用熟练的语气和方法慢慢卖了更多的衣服。与客人交流是对人的脑力、适应能力和说话技巧以及耐心的锻炼。我们应该认真对待每一位顾客，让每一位顾客带着极大的兴趣回家。刚开始做客服的时候，和客人沟通的时候犯了一些错误，比如有时候发呆的时候答应给客人邮寄，有时候迷茫的时候答应给客人扣多少钱。

新手经常会犯错误。在店长的指导下，这些错误一点一点的改变，以至于现在没有这样的错误。最常见的错误是发错货，填错快递单号，衣服质量不够。这些错误基本都是每个淘宝客服犯的错误。这些问题会直接影响到公司、个人、客人的情绪，所以做任何事情都要慎重。虽然这些问题仍然存在，但我们尽最大努力将概率降到最低，尽量避免这些问题。刚接触仓库的时候，发现仓库也是一个中心点。有些客人的心是属于仓库的。做仓库主管也是一个很难的岗位。第一次发快递单，第一次检查衣服质量。衣服的质量很重要。稍有破绽，我们就惨了。世界上有各种各样的客人。只有检查衣服质量，才能保证老客户的回头率。仓库的第二大任务是随时检查库存。如果做得不好，我们会失去很多客人。有的客人就是喜欢这个型号，没有他就不需要。有的客人比较随和，换成其他颜色和款式，但是我们猜不到客人怎么想。也许很多回头客会从这里流失。

**淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结六**

作为一名淘宝客服，今年我的工作是比较的忙碌的，在这一年的时间中我也很好的去完成了自己的工作，也学到了很多的工作技巧，可以说是表现得很不错的。新一年的工作马上就要开始了，自己也已经做好了迎接新的一年工作的准备。现在为自己这一年的工作做一个总结，同时也进行一个反思，让自己能够在新的一年的工作中有更多的进步。

今年一共是接待了x名顾客，其中达成了订单的占到了x%。今年最忙的是有三个时间段，淘宝的618活动、双十一活动和双十二活动期间，这期间自己可以说是手忙脚乱的在完成工作的。从早到晚一直都是一个忙碌的状态，自己也感觉到非常的疲惫，但也很好的完成了自己每一天的工作。其实我觉得在客服的工作中淘宝客服应该是最累也最难了的，因为我们要知道店里面的所有商品的信息，才能够去解决顾客的问题。好在这一年自己很少会有答不上来的情况，可以说是很好的完成了自己这一年的任务了。

在工作的时候难免会遇到一些不讲理的顾客，或者是很不好说话的顾客，自己首先要调节好自己的情绪，不能把情绪带到工作中去，这样不仅不能够解决问题，还会导致跟顾客之间的矛盾激烈化。不管顾客是一个什么样的态度，自己始终都要用一个好的态度去跟顾客沟通。虽然自己也会有控制不住情绪的时候，但也能够保持着一个好的态度，不管顾客说什么都不能顶嘴。在这一方面我觉得自己是做得比较的不错的，至少在我自己看来是是很好的。虽然也会有顾客不满意的现象，但那也是没有办法的事情。

新的一年自己还是有保持着一个好的态度去工作，积极的去学习一些新的东西，一些跟顾客沟通的技巧还有工作方面的一些知识。要多去熟悉店铺里面的所有产品，根据顾客的需求推荐合适的产品，这样能够有效的提高顾客的满意度，也能够减少很多的纠纷。自己在这一年的工作中也是存在着很多的问题的，在新一年要努力的去提高自己的工作能力，让自己能够成为一个优秀的客服。自己跟别人比还是有一些差距的，所以新的一年是必须要更加的努力的。我相信在新的一年中自己是能够有进步的。

**淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结七**

时光如梭，不知不觉中来xx服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

1、业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档；其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户；

2、接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访；

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得xx与xxx房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。

但当我看到从xx远道而来的xx在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应已工作为，重客户为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。

在接下来第二天、第三天交付工作中，我由协助工作转换为正式接待工作，在加强了自身情绪的掌控的同时，尽量保持着微笑服务，顺利为好几位业主办理完成了交房手续。听到上级领导的鼓励，看着业主满意的笑容，我也无比欣慰。经历了这次交房流程也对我日后的工作起到了莫大的作用，在面对领导与同事的批评与指正时能摆正心态，积极改正；在与少数难缠的工程人员沟通时也逐步变得无所畏惧；接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在绿城的工作生活中，我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功；

3、工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升，加强以下几个方面的工作

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪；

2、加强文案、会务等制作能力；拓展各项工作技能，如学习photoshop、coreldraw软件的操作等；

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度。

入职一年以来，在领导和同事的帮助下，本人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。本人在这一年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高自己工作的技能，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。

以上就是一年来，我对工作总结，在今后的日子里，我会更加努力地工作！

**淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结八**

时间匆匆，转眼20xx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单总结如下：

偶然的机会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，碰到的人也是十分有趣的，因为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，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手。

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可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，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，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惠的。

要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，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，我也是亲身经历的，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。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服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，现在终于知道了，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荐衣服。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，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。

转眼之间，一年即将过去了，回顾一年来的工作，要总结的实在太多了，现简单总结如下:电子商务是我的专业，我对电子商务特别是网络营销一直都有着浓厚的兴趣和爱好，刚进入公司的时候座套的订单量很少不多，在公司的重视、开发部的支持、应主管的指示下，前期重点对店铺做了装修美工以及商品编辑修改，价格调整，特别是大量的宣传推广，终于在我进来第xx天的时候接下了我的第一个订单，给了我很大的鼓励，有了第一单往后就开始连续的有了一个个的订单了。

我一直告诉自己要大力推广店铺，从大量的淘宝店和竞争对手当中让我们的店和产品脱颖而出，被别人搜到，所以做了很多工作，比如和别的店做链接互相收藏发博客发微博发帖子顶帖子写日志以及其他推广，而那些推广都是卓有成效的，我们利用直通车推广、淘宝客推广和分销平台，几管齐下，让我们的销售越来越客观，淘宝客和分销商的`加入，壮大了我们的队伍，我们从几个人的力量变成为一个大的销售团队，通过依靠他们的力量我们接到更多的订单，现在他们也开始有订单了。看着我们店的订单量逐渐增多，真是一种可喜的现象，只要我们多加总结，找到更好的宣传和推广方式，我们一定会销售得更好。而接到更多订单，为公司创造更多利润就是我今后的主要工作目标。

xx市xxx公司专业生产经营汽车座套，月产量1万套，年产量10多万套，产品远销欧美马来西亚和国内，现公司新开发一个品牌，xx淘宝客帮忙推广，佣金3%-5%，稳定可靠，因为单品每个座套的价格在100-600之间，所以算起来佣金是蛮可观的，有志成为高端收入的人群加盟我司，共谋发展。

**淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结九**

时间匆匆，转眼已快8个月，回顾过去的7个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现简单总结如下：

偶然的机会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，碰到的人也是十分有趣的，因为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，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可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，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，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惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，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，我也是亲身经历的，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。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服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，现在终于知道了，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荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，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。

记得刚来的时候，第一次接触淘宝，觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，可是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。第一天上班时候，店长先让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着店长用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，店长和每个客人聊天时都用了“亲”这个词，店长很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是店长先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开始的几天店长都会教我们怎样应付不同的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了“亲，您好，”这个词，店长说并不一定每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就可以了。听了店长的建议，发现这样好很多诶，渐渐时间长了，我们自己也能和客人沟通了，如果不懂的问题就在旺旺上询问店长或者其他同事。

起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。经常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。

最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的。

有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎么想的我们也无从猜测，也许从这里就流失了许多的回头客了，在库房这一方面呢，整理库存随时更新，检查质量，确保万无一失，这就是库房不能有丝毫的差异。第一次整理库存，发现这真的是一个消耗体力的活，我来这体会到了太多了第一次，我真诚的谢谢你们给予的机会和细心的教导，第一次在网上看衣服，第一次和客人沟通，第一次熟悉各种衣服的面料，第一次了解衣服的不同款式，第一次给客人打电话，第一次犯错，第一次打快递单子，第一次整理库房，第一次查货、发货，第一次推销产品，第一次学会在网上买宝贝，第一次了解快递公司，第一次听到这么多地方的名字，还有第一次做饭，嘿嘿，太多太多的第一次，真的发现我学到不少东西呢，把我所学到的都收归己用，我从来都不会敏感我没有接触过的东西。

我喜欢挑战自己，越是新鲜的事物，我越是感兴趣，越是想去尝试，纵然自己一点也不会，也不了解，失败了也不后悔，“失败是成功之母”人不可能是一次就成功的，靠很多的磨难，坚强的意志以及积极进取的心，一定就会成功的，“不放弃，不退缩，不半途而废，坚持到底，相信自己”做为我的座右铭，一直告诫着自己，我们同事之间都合理分工，在繁忙的时候，也积极得互帮互助，我们都是非常要好的朋友，在这样一个和谐愉悦的环境中工作，真的是一件很开心的事情。

再来说说我们的掌柜，她对网络销售的熟悉度真的让我们惊讶，她会把所有的经验都告诉我们，从不保留，她让我们懂得了很多淘宝的门道，学到了很多东西。她对我们员工也很关心支持、我们倍感幸福。

首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主观判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一直都是有聊天记录的，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做到当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，除非是在查聊天记录的时候是我出了错，经过这么长时间了，回答客服问题我也是很谨慎的。不希望顾客在评价的时候说客服的态度不好，只求自己不要犯错，不给公司带来影响。在顾客面前没有丢公司的脸。

在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验。在网上，因为不是面对面的交流，购买过程中就增加了一定的难度，所以我们的语气一定要非常诚恳非常礼貌，无论顾客怎么说，怎么问，问什么，我们都要以百分之两百的耐心和良好的服务态度让他们感到有种当上帝的感觉，我不知道被我服务过的顾客对我的印象是怎么样的？是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度，磨练毅力是相当重要的。

每天上班的内容单调，重复性很强，特别是刚来的后几天，基本上接待的几位顾客都是询问发货问题、退货问题、发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时间回复时外，还要了解到他到底是问什么？

后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的、只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦就是自己的不对了。

还有发现的一个工作技巧就是转移顾客的注意力，本来他是来质问你为什么还没有发货，因为他宝宝要急着穿，急着用或者什么原因很生气的时候，我们就可以紧紧抓住他所透露出来的信息，比如恭喜他宝宝生日快乐呀~~祝她宝宝健康平安，或者说他宝宝肯定非常非常可爱等所谓的好话的时候，无论他是爸爸还是妈妈，当有人夸他孩子的时候所流露出来的真情和包容都是肯定的，再加上在夸奖后的一番道歉的语句，他肯定就会放松刚开始来的目的，继而转变为再等等吧之类的，我使这招真的是屡试不败呀！非常奏效，还有就是给顾客道歉时语句中表现出来的真诚也往往是最能打动顾客的，当你感谢他的谅解时送上一个玫瑰花的表情，顾客的心情也会一下子变好，所以问题也很好解决了。但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽限时间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，所以任何一个环节都不能出错，必须都连贯起来才会有成功。做客服销售工作，首先要了解顾客的需求，知道他们在想些什么

1、心理定位好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力；

2、对网店的经营管理各个环节要清楚（宝贝编辑商家，下架，图片美化，店铺装修，物流等），

3、熟悉本店的宝贝，才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。比如说小店是专卖男童女童款式的服装，客服就要了解一下内容：店内商品的分类，熟悉各个款式的衣服的面料，尺寸，号码等，比如说顾客发了张图片给你，你就应该很快的反应过来，该宝贝在哪个栏目里面，打开宝贝，查看相关信息，等待顾客的提问；

4、勤快，细心，养成做笔记的习惯。

淘宝每天生意，贵在坚持。不要抱怨，不要心急。做好客服工作，要脚踏实地。心态要好。要有信心。”生意不好不是你的错，你闲着就是你的不对“，一下是自己的一点点建议：

每天至少花半个小时的时间检查一下自己的网店，多看看，多瞧瞧，看看店铺还有哪些不足，还有哪些需要修改，看看有没有漏掉的没有发货的订单是否还有拍了没付款的买家，主动的摧一摧人家。这些工作看上去很小，等你生意忙的时候会给你减轻负担，到时候不至于手忙脚乱

每天至少花一个半的时候去淘宝社区看看，学习学习，交流交流心得，

在工作期间，我也发现了不少问题：

1、对于网购部来说，我个人认为物流原因是最重要也最亟待解决的问题，因为承诺了3—5天内到货的，但是居然也有超过5天还没有到货的，很多顾客都是因为很久不发货而要求申请退款等等问题；

2、做活动的时候顾客买后就降价的问题，很多顾客在写评语的时候就会提到，诉说自己的不满，这对企业的形象也是会打折扣的；

3、对于图片色差问题，虽然问题不严重，但是仍然存在；

4、产品的包装问题，很多顾客买东西就是为了送人，我们在这方面有礼品袋可以送，但是也有可能是有限的，这要看店长的意思了，送完了是不是还可以进呢，我觉得这个礼品价格不贵，使用，包快递的时候不会让物品丢失，送人也是很好的选择。

5、库房部和店长的沟通太少，就很多产品来说，仓库里面根本没有，但是网上的订单仍然照下，这就严重的延长了发货的时间，同时也给店铺带来不好的影响。

针对上述问题，作为客服我觉得我应该这样来完善：

1、打开电脑，登入旺旺，打开淘宝后台，需查看一下内容：后台有没有有问题的订单，是否有买家未付款或者未发货的等记录，若出现还未解决的应该及时解决；查看昨天的交易记录和要处理的情况，对特殊情况作出紧急处理，比如说有订单没货、客人的地址快递不到需要补运费之类的就应该及时查处问题，解决问题；

2、查阅交接班记录本，看看是否有顾客前天有意向，但还没达成交易的，应该及时跟进，咨询下买家，这个时候往往能收到意想不到的效果；如有做代购代拍的，需要跟家注意跟进，及时准确的了解所拍的宝贝的动态。

3、记录每天的销售情况，跟进每一个自己负责的客人，总结出要处理的问题。

4、做好这些工作以后，客服人员就可以开始专心的做好客户的接待工作了。在工作中达成的交易要及时下单，填写经销存系统，及时更新库存

5、要及时进行工作总结

在接待顾客，解答疑问的时候，也要学会一些技巧，很多时候需要学会换位思考，了解顾客的心理，站在顾客的角度上，真诚的为顾客着想（当然，前提是不能损害公司的利益）下面我就举一些实例来说明下。利用“怕买不到”的心理人们常对越是得不到、买不到的东西，越想得到它、买到它。可利用这种“怕买不到”的心理，来促成订单。譬如，可对准顾客说：“这款衣服只剩最后一件了，短期内不再进货，你不买就没有了。”或说：“今天是优惠价的截止日，请把握良机，明天你就买不到这种折扣价了。”

拜师学艺，态度谦虚在费尽口舌，使出浑身解数都无效，眼看这笔生意做不成时，不妨试试这个方法。譬如说：“某某，虽然我知道我们衣服绝对适合您，可我的能力太差了，无法说服您，我认输了。不过，在告辞之前，请您指出我的不足，让我有一个改进的机会好吗？”像这种谦恭的话语，不但很容易满足对方的虚荣心，而且会消除彼此之间的对抗情绪。他会一边指点你，一边鼓励你，为了给你打气，有时会给你一张意料之外的订单。

我心中最理想的计划是想把所以的都学会，我没有接触过的，还有很多很多我不知道的，或哪些地方我还要需要加强改进的，只要有用的我都希望我能把它们一个一个的学会，收为己用。

**淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结篇十**

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，我根据去年的计划做了总结，对现在要做的事情进行了梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。<

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，客户想要的是什么，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。

三，物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

四，开发票事宜，按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15：00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3：30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案

关于售后问题及时发现，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动结束了就拿业绩来说明或是解释一切问题，b店提到锁的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会不会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的神秘。我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是为什么我要去做，怎么去做，有没有达到目标，仅此而已。

对于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

二、温故故而知新，更新在学校所学的知识，尤其是asp代码以及数据库，学习制作完成后，可以把店铺上相关的产品销售或是日常总结可以通过数据库来保存，也可以能过制作网页填加以及储存我想要的信息，这样更加直观，提高效率以及提升工作的乐趣，这方面，在三个月份完成初稿，后期根据实际情况改善。

三、学习店铺的推广以及运营，这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是什么，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。以上是我20xx年的工作总结，仅是个人想法，觉得不好可以丢弃，但我的理想还是会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少知道我努力的做了什么。

**淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结篇十一**

在领导和同事的帮助下，我对淘宝的客服职责和内容有了很好的了解和基本的把握，已经开始正式上岗。本文对工作学习经验、工作要点、工作中存在的问题进行阶段性总结，为我今后工作的持续改进做参考和准备。淘宝客服是网店的重要组成部分。其重要性不容忽视。

首先，它是商店和顾客之间的纽带和桥梁。一个合格的客服首先应该认真、负责、诚实、热情地接待每一位客户。二是要有良好的语言沟通能力，让客户接受你的产品，最终达成交易。

再次，作为一个客服，你要对你店里的商品有足够的了解，这样你才能为顾客提供更多的购物建议，更好的回答他们的问题。我已经清楚地意识到我在这里工作的职责和重要性，我正在不断学习如何提高我的工作技能。虽然之前没有相关工作经验，但希望从零开始学习，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

下面初步分析一下我的售前导购，售中客服，售后服务。首先是预售导购。售前导购的重要性不仅在于可以为客户解答问题，还在于可以引导客户购买，方便交易，提高客户单价。

在售前沟通中，一般包括问候、询问、推荐、讨价还价、道别等。在问候中，无论旺旺是在线还是其他状态，都需要自动回复。

自动回复可以让我们及时快速的回复，让客户第一时间感受到我们的热情。同时，在自动回复中加入我们的店名，可以加强客户的印象。除了自动回复，你应该在第一时间回复，询问客户需要什么帮助。

在提问和回答问题的时候，记得第一时间关注旺旺，在店里展示哪些包是顾客关注的，打开相应的页面，随时准备回答家长的任何询问。

在讨价还价的过程中，是对一个人的沟通水平和谈判能力的极大考验。怎样做才能巧妙的应对客人？既能守住价格堡垒，又能让客人觉得我们的价格是最低的，不能再降了。这就要求他们在工作中不断学习和提高自己的沟通能力。告别的步骤也是必不可少的，无论成交与否，对每一位客人都要保持统一热情的态度。

**淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结篇十二**

说话需要技巧，尤其是淘宝客服说话技巧更重要。打动买家的关键是客服能否在交谈过程中打动客户。在与客户沟通时，要把握文字的分寸，知道该说什么不该说什么。如果不小心踩了一个沟通地雷，即使客户购买意愿很强，他们也会离开，奔向其他卖家的怀抱。所以在和客户沟通的时候，一定要注意几点。

首先，不要和客户争论。在销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑剔的客户，此时我们不可避免地想和他争论。然而，我们的目标是达成协议，而不是赢得辩论。和客户争论解决不了任何问题，只会引起客户的反感。即使线下不生气，也不能把情绪带到线上。在网上，我们应该耐心听取客户的意见，让他们觉得我们非常重视他的意见，我们正在努力满足他的要求。

其次，不要用冷漠的语气与客户沟通。与客户交谈时，即使面对电脑也要保持微笑，因为客户能从我们的字里行间感受到。微笑是自信的标志，也是营造良好氛围的基础。当顾客遇到微笑的人时，即使他们不需要我们的产品，他们也可能成为我们的朋友。下次需要的时候很容易想到我们的店铺，为下一笔交易做铺垫。

第三，不要直接质疑客户。在与客户沟通时，我们应该理解和尊重他们的观点，不要通过提问来与客户交谈。比如：你为什么不买我们的产品？你为什么不信任我们？你凭什么认为我们的产品不是正品？等等，用质疑或盘诘的语气与客户交谈是不礼貌的，是对人不尊重的反映，是对客户感情和自尊最有害的。

最后，促销要互动，避免单边促销。什么样的销售最成功？我认为实现双赢销售是最成功的。为了实现双赢，客户购买我们的产品，我们解决他的实际问题，我们也获利。

所以我们在销售的时候，首先要倾听客户的声音，了解他的需求，然后推荐相应的产品，帮助他解决实际问题。如果只是一味的把一个产品卖给客户，而忽略了客户的真实需求，那么再好的产品也很难达成交易。在和客户聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么相信店里的生意也不会差。金牌客服不是一天做出来的。只有每天进步，不断强化自己的说话能力，才能一步一步成为优秀的客服。

**淘宝客服年终工作总结简单 淘宝客服的年终总结篇十三**

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。

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。

严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际；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。

自觉遵守公司的的规章制度，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竟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xx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简单 淘宝客服的年终总结篇十四**

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在低点，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。

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。

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否，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。

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。

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。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn