# 如何写客服专员个人求职简历模板(精)(八篇)

来源：网络 作者：岁月静好 更新时间：2024-06-09

*如何写客服专员个人求职简历模板(精)一回顾半年来的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是\_客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：一、个人客户管理与服务...*

**如何写客服专员个人求职简历模板(精)一**

回顾半年来的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是\_客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、个人客户管理与服务

为彰显vip会员尊崇倍至、享我所想的尊贵体验。20\_\_年度我中心本着沟通从心开始的服务理念，我们的每一位服务人员都从客户的利益出发，想客户所想，急客户所急，为客户提供各类通信服务以及慎重停机、免费补卡，免费更换stk大容量卡，帮助客户积分兑奖等业务我们尽心尽力为客户做到。

结合我们\_公司的各项工作指标，本着服务“以人为本”的宗旨从年初的数据分割到年末的客户满意度，实行了针对大客户、重要客户的上门服务、亲情化服务等差异化服务。我们要求每一位客户经理耐心解答客户关于\_通信方面的疑问、圆满解决客户在使用\_电话方面的问题、提供形式多样的信息服务。客户经理会定期与客户联络，同时，客户也可以通过电话、短信、上门等方式与客户经理保持联系。客户还可以向提供服务的大客户经理预约时间，要求上门服务。上门服务内容包括：业务受理、设置新业务功能、进行新业务演示、解决投诉问题、代收\_电话费等。

另外，结合“服务与业务”的战略目标，始终坚持“创无限通信世界做信息社会栋梁”的企业使命，不断增强员工的“危机感、紧迫感、使命感、责任感”在全面提高服务质量外，使我们中心在公司的文明建设上都取得了长足的进步。

二、中高端客户保有率

在当前激烈的市场竞争中，中高端客户将成为我们通信行业下一步争夺的市场目标。在中高端客户市场保有率“战争”中，只有不断深化人性化、亲情般的的优质服务，不断提高的业务技术的水平才能，被众多中高端客户所信赖。去年的中高端保有率我们中心圆满的完成公司下达的任务。

三、外呼人员的管理

外呼人员在我中心完成的指标中占有一定的比率。电话营销的目标客户群选取针对性强，以及服务口径设计妥当和全体外呼人员的共同努力，上半年外呼人员在新业务的推广，全面推动新业务的增量增收中起到了很大的作用。外呼队伍人员在做市场调查、社会调查、服务关怀、挖掘潜力客户时，她们的服务质量就代表着我们公司的服务形象，所以我们培训外呼人员：熟练掌握公司个指标及各项业务，规范服务用语，应答技巧专业灵活，团队之间密切配合协作。使他们能在第一时间内将信息清楚明确的传递给目标客户。是直接连接客户和公司的桥梁，所以对外呼人员的服务质量直接影响到客户，外呼人员进一步培育潜力型和竞争型业务，重点加强潜力，服务管理、服务人员管理

四、投诉处理

为进一步提高客户满意度、保持服务持续，大客户中心在上半年里以客户价值为尺度，从加强投诉管理入手，建立起客户投诉快速响应机制。首先，优化投诉处理流程，加强后台管理人员对前台客户经理投诉处理的支撑，设立投诉热线，建立管理层直接介入处理的应急响应机制，缩短投诉处理时限。

其次，严格控制集团客户短信群发。

再次，重要和重复投诉直接向公司专业部门或公司有关领导派单，管理人员及时支撑，处理解决方案。

最后，完善客户跟进服务制度，提高移动公司的服务水平，从而达到投诉满意度100%。

五、日常工作

客户经理是集团客户和个人大客户服务的主要提供者，也是\_公司对外展示员工形象和工作风貌的重要载体，客户经理的职业形象和职业素质一直是公司领导和客户关注的焦点。在上半年的日常工作中，我们着重系统培训客户经理的服务与业务双全面优化营销体系，实现客户经理规模化。大力推进新业务的规模发展，加快改进服务的步伐，全面优化营销体系，推动中心完成全年的营销指标。

下半年我准备在工作中协助领导全面创新服务模式，提高新业务的市场占有率。协助领导全面提升客户服务，促进服务价值化。继续大力宣贯“正德厚生，臻于至善”的核心价值。

**如何写客服专员个人求职简历模板(精)二**

斗转星移，进入已四个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下:

我认为客服工作的全局就是，“树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度最大化的同时传达企业的文化形象。”七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

“没有规矩不能成方圆”，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

在新的一年里，客服工作也需要有新的工作思路，首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到桂龙药业专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达桂龙堂治疗失眠的独特理念。其次，根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水平上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。自己会在新的一年里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出名牌，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

**如何写客服专员个人求职简历模板(精)三**

瞬间，20\_\_年即将过去，在这一年里，似乎值得自己去回顾的事情并不是很多，生活和工作依旧是沿途没有什么风景，就在我以为大路朝前，日子就这样平静下去的.时候。20\_\_年\_月，我经过应聘和选拔来到了\_\_，我非常高兴。

加入\_\_已\_个多月，但对于我来说，我成长了很多。从头开始学习我不完全熟悉的一种工作方式、工作内容、以及工作程序，让我更加全面的、系统的了解整个客服的工作流程和内容。两个月的工作，并非尽如人意，这些还都有待于我进一步用心去学习，然后要熟练运用在工作中的每一个细节里。这段时间里我有过反省和思考，在这里既对自己前段时间工作批评，也做一些总结，如何做好自己争取在日后的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

一、20\_\_年总结

1、工作总结

20\_\_年\_月\_日，我开始加入\_\_公司，跟着老员工学习，第一次参与订单登记和后台管理;第一次参与客服订单验证工作;第一次参与问题单、完成订单回信;第一次接触到chargeback、投诉处理。在这里，我看到了希望，因为我可以学到更多的工作内容。由于之前我从事过相关工作，所以我上手很快。感谢领导和各位同事的指导帮助，感谢公司给了我学习的机会。在这里，我看到了一批拼命、卖力、踏实的人工作，我看到了一个好的团队，而且我没有了工作压力感。但遗憾的是，我一直没有自信独立完成整个流程规范化的操作和控制，这将是在未来的一年中，我要面临和改变的首要，也是最重要的问题。

2、工作中的不足

在工作中，我欠缺主动性，与领导和大家沟通较少，考虑问题不够全面和细致，失误较多，尤其是在订单验证和追单方面，我需要多花时间和精力去学习。因为这距离工作中公司领导对我的期望和要求还有很大的距离。同时，英语理论知识水平、工作压力承受能力、以及对具体工作的实施与计划等问题上还有待进一步提高，一系列的问题需要我在以后的工作中努力克服和解决，使自己更好地做好本职工作。并且自己应该而且能够做的事情，要勇于承担，不依赖他人，不退缩、不逃避，勇敢地迈出每一步，今后在工作中才能做到更加自信和大胆仔细。

二、20\_\_年计划

新的一年即将到来，充满了挑战和机遇，我必须更加的努力。看似容易，做起来却是需要用心、用力、用态度的，需要有自信，有更强的耐力。我坚信有公司领导的正确决策，有各位同事的协助，加上我个人的不懈努力，20\_\_年会是我在\_\_实现蜕变的一年。

(一)增强责任感，服从领导安排，积极与领导沟通，提高工作效率。

要积极主动地把工作做到点上，落到实处，减少工作失误。时刻坚持不懂就问，不明白就多学的态度，与同事多合作，与领导多汇报工作情况和建议，做为一个新人要将自己放的低一点，懂得团队的力量和重要性。

(二)勤学习，提高专业服务能力。

涉及到工作相关知识的学习，不怕苦难，努力克服。工作中遇到了许多接触少，甚至从不了解的新事物、新问题、新情况。比如service信件处理、退款流程、订单登记细节处理、打电话验证，回答客人问题等。面对这些问题，要自己先多了解，熟悉公司的产品，订单操作，以及如何管理，做到心中有数，使自己很快能进入工作角色，用专业的言语向客户表达。

(三)多行动，坚守工作职责。

客服岗位，工作时间长，任务繁重，压力大，有夜班，肩负着公司的形象。所以，需要的是有责任心、不怕吃苦、能耐劳、乐于奉献的人。我们也要学会不断调节自己的情绪，给自己解压。

工作无大小，只是分工不同，贡献无多少，要看用心没有，没有必要斤斤计较。我刚走出校门，社会经验和工作经验少，因此我们也被很多人用眼高手低来形容。然而，我个人认为自己的上进心很强，最大的特点就是学习能力强，待人真诚。工作中，要勤于动手做好本职工作，谦虚敬慎，不骄不躁，不做言语的巨人。不论是办公室的日常事务，还是工作上的任务，我都要用心做到更好。学会及时专业的勤总结、勤分析、勤汇总，并最终完成自己我的提升和成长。学会磨练自己，拓宽自己，凭借公司的良好环境提升自己。

(四)善于思考，理论联系实际。

**如何写客服专员个人求职简历模板(精)四**

不管是电子行业，金融行业，网络公司等，为提升服务的质量，都少不了客服专员一职。行业不同，他们的岗位职责都不一样。以下为各行业客服专员岗位职责汇集，可供参考。

(一)某金融行业公司的客服专员岗位职责：

1、接受客户咨询，记录客户咨询、投诉内容，按照相应流程给予客户反馈;

2、能及时发现来电客户的需求及意见，并记录整理及汇报。

3、为客户提供完整准确的方案及信息，解决客户问题，提供高质量服务;

4、良好的工作执行力，严格按规范及流程进行工作或相关操作;

5、与同事或主管共享信息，进行知识积累，提供流程改善依据;

6、一站式解决客户需求，为客户提供全套咨询和购卡服务。

(二)某网络公司的客服专员岗位职责：

1、通过internet聊天工具与客户进行沟通并推进销售;

2、回复电话咨询和网络咨询;

3、接受电话订单和网络订单，处理订单;

4、回访和维护客户，服务订单。

5、记录汇总咨询事件，及时分析并反馈给上级主管职责。

(三)某电子商务公司的客服专员岗位职责：

1、负责公司与银行客户间的沟通，处理银行客户所提出的需求

2、负责银行订单管理;

3、负责与公司产品部的沟通;

4、配合部门经理完成相应的工作。

(四)某导航公司的客服专员岗位职责：

1、负责监控管理平台日常监控管理。

2、车载设备id等相关信息资料录入，sim卡等管理。

3、负责公司软件监控系统、硬件设备培训支持工作。

4、负责公司软件监控平台日常运营管理技术支持、在线答疑、培训。

5、负责公司新客户gps车载设备、监控系统平台日常测试技术跟踪支持。

6、负责公司客户服务电话接听处理、技术答疑。

7、负责公司系统平台系统定期管理(数据库备份、服务期日常升级维护)

8、负责调度工程安装人员、项目施工管理、协调

(五)某网店的客服专员岗位职责：

1、公司在线网络交易平台的在线客服;

2、售前支持：产品介绍，引导说服客户达成交易;

3、售中跟踪：客户订单生产、发货、物流状态跟进;

4、售后服务：客户反馈问题处理，退换货、投诉处理等;

**如何写客服专员个人求职简历模板(精)五**

时间过得很快，我进入公司已经一年多了。初来乍到，对于我来说，这里的一切都是新鲜的，然而新鲜过后，更多的是严明的纪律、严格的要求，于之前的学生生活截然不同。

作为一名客户服务人员，我逐渐感受到客服工作是在平凡中不断地接受各种挑战，不断地寻找工作的意义和价值。

一个优秀的客服人员，熟练的业务知识和高超的服务技巧是必备的，但我个人认为与此同时我们还要尝试着在这两点的基础上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。

其次，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题，详细地为之分析引导，防止因服务态度问题引起客户的不满。

一直以来，公司都以微笑服务为己任，以顾客满意为宗旨，立足本职、爱岗敬业、扎扎实实地做好客服服务工作。

作为一名从事证券业不久的新人，我确实还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够，三是工作中有时情绪急躁，急于求成。

因此，在下一步工作中，我需要加以克服和改进，努力做到以下几点：

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到学习不仅是任务，而且是一种责任，更是工作的切实需要。今后我会努力提高业务水平，注重用理论联系实际，用实践锻炼自己，为公司贡献自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

1.作为客服人员，我始终认为“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

2.在工作中，每个人都应该严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。同时，虚心向老同事请教也是做好工作的重点。努力学习和借鉴他们的工作经验和技巧，既有利于本职工作，在与各部门之间的协调沟通上也会有很大的帮助。

3.不迟到，不早退，不懒惰。能够认真积极的完成领导安排的各项任务。

三、微笑服务——客服基本素质之一

当今社会，所有的服务行业都在提倡微笑服务。微笑是企业对于一名员工的基本要求，但微笑不仅仅是一个表达情绪的方式，它是我们的一个工作技能，做为一名客服工作人员，我们理应被要求做到技术技能与完美服务一体化微笑是一把利剑，可以融化坚冰。

可见，微笑是我们在工作上自我保护的一种必要手段。微笑是心情愉悦的一种表现，当客户需要我们提供帮助时，我们及时地传递一份微笑，收获一份希望。微笑服务是一种力量，它不仅可以产生良好的经济效益，还可以创造无价的社会效益，使企业口碑良好，声誉惧加。

微笑服务是人际交往的通行证，它不仅是缩小心理距离、达成情感交流的阶梯，而且也是实现主动、热情、耐心、周到、细致、文明服务的主径，又是达到服务语言增值增效的强力添加剂。我们所提倡的微笑服务，是健康的性格，乐观的情绪，良好的修养，坚定的信念等几种心理基础素质的自然流露。

只有热爱生活、热爱顾客、热爱自己工作的人，才能保持并永久拥有那种落落大方而又恬静优雅的微笑服务。

与此同时，我对如何做好克服工作也有一些浅薄的见解：

一、做好售后服务，不断提高售后服务人员的素质

客服服务工作是一个综合技能要求很高的工作，因此对客服服务人员的要求也很高。一名优秀的客服服务人员应具备以下基本素质：

1.尽力了解客户需求，主动帮助客户解决问题。

2.有较好的个人修养和较高的知识水平，了解本公司产品，并且熟悉业务流程。

3.个人交际能力好，口头表达能力好，对人有礼貌，知道何时何地面对何种情况适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，或处理经验丰富，具有一定的人格威力，第一印象好能给客户信任。

4.头脑灵活，现场应变能力好，能够到现场利用现场条件立时解决问题。

5.外表整洁大方，言行举止得体。

6.工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失。

二、处理顾客投诉与抱怨

1.建立客户意见表或投诉登记表

接到客户投诉或抱怨的信息，在表格上记录下来，如公司名称、地址、电话号码、以及原因等;并及时将表格传递到售后服务人员手中，记录的人要签名确认，如办公室文员，接待员或业务员等。

2.即时通过电话、传真或到客户所在地进行面对面的交流沟通，详细了解投诉或抱怨的内容后讨论解决方案并及时答复客户。

3.跟踪处理果的落实，直到客户答复满意为止。

三、处理客户抱怨与投诉需注意的方面

1.耐心多一点

在实际处理中，要耐心地倾听客户的抱怨，不要轻易打断客户的叙述，更不能批评客户的不足。

2.态度好一点

态度诚恳，礼貌热情是一个合格客户服务人员的基本要求。态度谦和友好，会促使客户平解心绪，理智地与服务人员协商解决问题。

3.动作快一点处理投诉和抱怨的动作快，一来可让客户感觉到尊重，二来表示企业解决问题的诚意，三来可以及时防止客户的负面污染对企业造成更大的伤害，四来可以将损失诚至最少。

4.语言得体一点

客户对企业不满，在发泄不满的言语陈述中有可能会言语过激，如果服务人员与之针锋相对，势必恶化彼此关系，在解释问题过程中，措辞得体大方，尽量用婉转的语言与客户沟通。

5.层次高一点

客户提出投诉和抱怨之后都希望自己和问题受到重视，往往处理这些问题的人员的层次会影响客户的期待解决问题的情绪。如果高层次的客服人员能够亲自到客户处处理或亲自给电话慰问，会化解许多客户的怨气和不满，比较易配合服务人员进行问题处理。

6.办法多一点

解决理客户投诉和抱怨的办法有许多种，如邀请客户参观无此问题出现的客户，或邀请他们参加知识讲座等等。

四、平息顾客的不满

1.认真听取顾客的每一句话

2.充分的道歉，让顾客知道你已了解他的问题

3.收集事故信息，以找出最恰当的解决方案

4.提出有效的解决办法

5.询问顾客的意见

6.跟踪服务

7.换位思考，站在客户的立场上看问题。

**如何写客服专员个人求职简历模板(精)六**

1、负责核对项目业务量、协助项目报价;

2、负责接受客户订单：根据客户指令下达指令单并保证指令正确性，同时将指令及时下达相关操作部门，确保货物及时流向及到达指令地;

3、负责项目库存帐务核对：与仓库做好衔接，仔细核对，并及时向客户发送和反馈每日库存报表，保持与客户的随时沟通;

4、负责异常处理：及时和查询人员沟通，了解有无送货差异并记录，处理送货及小库的收货差异;

5、负责监督协调处理项目存在的异常;

6、负责项目客户报表的制作和及时递交;

7、负责该项目进港工作事务安排与协调，及时将到港指令和通知下达相关部门以便操作;

8、主要工作完成后，积极协助客服部其它同事完成相应工作，并服从该项目安排的其它工作;

9、负责跟进项目客户返单情况;

10、负责客户投诉受理和反馈，对外、内部进行良好的沟通。

**如何写客服专员个人求职简历模板(精)七**

不知不觉天猫旗舰店已经运营了半年，从最初的产品规划、品牌定位。期间的团队架构、后期的战略规划，实属不易。原因主要是小城市人才少，招不到稍微对口的岗位。

产品规划经验篇，产品设计要整合品牌的现有资源去做大局规划在细分到具体的。大局规划分为：常规款(平民大众)罐装系列(办公室人群)礼盒系列(节假日送长辈送领导)定制限量款(特殊人群)，产品确定了就可以根据市场竞争对手及淘宝的热卖指数来确定你的价格体系。每个产品系列所呈现给买家的视觉，价格敏感度，卖点都是不相同的，所以主图、宝贝详情、都要根据产品的特性去打造。

品牌定位:确定了整个产品线，这样才能给品牌定位，一个品牌都是由一个个爆款组成的。就如同apple 的产品线，纵观iphone、ipad、mac、ipod。哪个不是重点打造成为爆款。所以前期中小卖家不要太注重品牌，毕竟销量好，赚到钱才是硬道理。但从整体规划而言，这个环节不可忽视，要想将品牌之印深深的烙印在买家的心中，咱必须从店铺所涉及到的方方面面部署，譬如：品牌文化 品牌责任感最重要的要属品牌logo，你的logo能不能让消费者一目了然，老客户能不能过目不忘?这些都需要从产品主图、店铺装修、包装设计、客服话术、宣传单页(售后服务卡)等细节入手，20\_我觉得应该是细节赢得回头客。还有个重要的是slogan咱中国人俗称：“标语”，作为淘宝卖家不说语不惊人死不休，但最起码要让买家知道你是做哪行的，在细分下你是具体做什么的。逐字优化，根据不同阶段企业的发展推成出新!

团队架构：

客服：大方向抓稳了，就该踏踏实实的一步一个脚印前进了，团队核心要属客服，为什么好的客服难寻?这是我之前一直所困惑的问题，其实到后来我才发现，一个再好的客服也是需要时间的磨练的，从产品知识培训，沟通技巧，打字速度，服务态度慢慢的循序渐进的考核，只有基础打牢了，做掌柜的你才能说考核kpi，转化率。因为在起点相当的水平上，客服转化率就是在对客服的个性化服务及服务跟踪在做比较。

这里需要特别提一下“售后客服”，这不是每个客服都能够胜任这个角色的，每天面对的是一些麻烦，诸如：“产品质量”“丢件，漏发”“发票事件”等等，这些问题的出现及应对措施是售后客服需要提前想到准备的，如何缓和“微机”，将事件大事化小，小事化了是需要售后客服对淘宝规则，产品质量监督反馈、处理方式等等的学习。

设计：设计是电商的竞争力，这是未来的一个趋势，不光是大卖家也是中小卖家所必须重视起来的一个岗位，为什么这么说呢?你想想买家的购物路径是什么?展现给买家的第一印象是什么?大部分都是从淘宝搜索单品看到主图后点击进入店铺，是否能让买家激发起点击想要看一看的欲望?不是说设计需要将图片处理的和科幻片一样的虚幻美化，而是要将你的卖点，和别家产品的主图区分开来;达到醒目并点击的作用，只有买家进单品来看之后才会产生购买的行为，才能以点带面让更多的产品曝光在买家的屏幕前。

所以掌柜一定要明确告诉设计咱家产品的卖点是什么，近期有哪些促销方式和别家的区别在哪里?宝贝详情如同主图一样，挖掘卖点，想客户之所想，去客户之疑虑。最终展现品牌文化，适当的关联产品。良好的购物页面体验也是促成成交的关键之处。

财务：可能对于中小卖家这个岗位还是很陌生，现在卖家中心，基本每天都能看到多少销售额，但对于一个店铺的敏感环节，必须要重视起来，一个店铺的财务涉及到水电人员成本，广告费用，物流费用核算，只有确保每个支出和收入环节的明细报表后才能有效的控制好成本预算，确定下个月的目标，各团队一起朝着目标奋进，根据数据的反馈去发现问题，找到问题的根源，去优化，慢慢的让店铺成长。

物管：主管发货，对于这个行业最重要的是需要有责任心，也就是要管的事情太多了，从前台客服引进的订单，到拣货包装，物品的管理采购，及下月的预估采购报表等等，这个岗位是个苦差事，但如果懂得安排和灵活调整还是相对比较轻松的一个岗位。

最后想说的是领导层的战略部署，从市场的大环境出发，洞察整个行业的趋势动向，到细节成败的关键，都需要有敏感的嗅觉和快速的执行力。一个团队的管理从岗位考核到人文关怀，都是领导需要操心的事情，我提议掌柜的每天晚上抽个两小时学习一下诸如：《卖家刊》《电商精英系列教程》网商在线 阿里学院 派代 等报刊及网站，多和其他卖家交流分享，哪怕有些观点不一定对，至少前辈们会帮你指出来，这样你也能得到一些经验避免少走弯路。最最后提醒各位像我一样的卖家(劲椎病困扰者)，合理安排时间，多多锻炼身体，劳逸结合，这样身体有了，革命咱还怕不成功?

客服工作心得4[\_TAG\_h2]如何写客服专员个人求职简历模板(精)八

光阴似箭，一晃一年多的外运生活快过去了，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。

思想上，自觉遵守我司的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。以严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，曾为自己的平凡而失落过，也曾为日子的日复一日而迷惘过，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，同时也积极的向党组织进行靠拢，于9年的7月1日像党递交了申请书，并时时刻刻接受党的考查，希望早日加入中国共产党。

学习上，严格要求自己，凭着对专业知识和技能的强烈追求，端正工作态度，作到了理论联系实际;除了专业知识的学习外，还注意各方面知识的扩展，广泛的涉猎其他部门、学科的知识，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。由于我所学专业离物流行业不相关，从没有放弃学习理论知识和业务知识学习理论的同时，把工作中的实战联系到理论知识上，使理论水平变得更简单。

工作上，本人自20xx年7月14日至20xx年11月4日，一直负责报关申报工作并协助各岗位同事工作。一直在操作中心工作，主要负责资料申报工作和单证客服工作，不管走到哪里，都严格要求自己，刻苦钻研业务，争当行家里手。就是凭着这样一种坚定的信念，我已熟练掌握报关申报、仓单统计等业务，成为资料组的全能的资料员。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

在此，对所从事过的和现正从事的岗位工作作一小。操作中心资料员主要负责报关资料的登记、整理、派发。具体内容主要包括四个方面：1、报关单的申报、打印。2、报关资料的派发，入仓单的修改、打印，入仓单的资料补充(商品编码及副计量)，工作量的统计录入，经海关审核后的黄单和经补充资料后的绿单的派发。3、报关单的核销单跟踪签收(由受理状态转为申报状态)，应客户后期办理退税、核销所须打印出报关单、入仓单和出仓单。4、转关司机本的登记、派发，手册的签收、派发。我主要负责第1方面的工作，期间因工作需要也从事过第3和第4方面的工作。总的来说，第2方面的工作较易出现差错，尤其是入仓单的资料补充方面。由于刚开始经验不足，我在工作过程中就曾经出现过这些差错。比如：报关单反复重报，开始工作时速度较慢等，总体来看，在为期一年多的资料员岗位工作中，我经过不懈努力取得了一些成绩和进步：熟悉掌握了相关岗位工作的操作程序并积累了一定的经验;对公司的流程有了更为全面更为具体的认识和了解;在工作中锻炼了发现单证问题的警觉性并及时加以解决的能力;认真细致地完成工作任务，协助单证加速流通，尽快。

单证客服员主要负责接收客户递交的报关资料并完成报关资料的初审或填制工作，审核报关资料符合报关单的基本填制要求后，参照业务系统数据，对比无误后进行跟踪，再将单证交付审单员审核;对于报关中出现的任何问题，第一时间与客户进行沟通，迅速解决。在客服工作中，为了能更好的服务客户，针对不同层次、不同需求的客户，我给予不同的帮助和服务，这就要求着我不仅要有全面的专业知识和广泛的信息来源，与各部门也要保持紧密的联系。更重要的是传达信息的急时性、准确性。这些从前所学到的也就让我在客服的工作得心应手。于此同时加强与同事间的密切配合、团协作、彼此之间相互体谅，形成一个团体力量，这样更能提高工作的效率和进度。由于刚到客服工作还有许多业务不够熟悉，从刚开始不敢接客户电话和不能够快速的独立操作，别人急自己更急。现在还在慢慢的熟悉、争取早日的在不用师傅带的情况下独立更好的完成一个优秀客服员的职责。

最后，我想说的是，作为我司的一员，一直秉承小收获多奉献的理念。今后工作的努力方向：发扬吃苦耐劳精神。面对督查事务杂、任务重的工作性质，不怕吃苦，主动找事干，做到“眼勤、嘴勤、手勤、腿勤”，积极适应各种艰苦环境，在繁重的工作中磨练意志，增长才干;发扬孜孜不倦的的进取精神。加强学习，勇于实践，博览群书，在向书本学习的同时注意收集各类信息，广泛吸取各种“营养”;同时，讲究学习方法，端正学习态度，提高学习效率，努力培养自己具有扎实的理论功底、辩证的思维方法、正确的思想观点、踏实的工作作风。力求把工作做得更好，树立公司的良好形象。

以上是我对一年来思想、工作情况的总，不全面和不准确的地方，请领导和同志们批评、指正。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，去点燃周围每个人的激情，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、立功、建业……

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找