# 大学生客服实习总结

来源：网络 作者：翠竹清韵 更新时间：2024-10-13

*客服（ClienteleServices）是指客户服务工作（接受顾客咨询，帮顾客解答疑惑），或者是承担客户服务工作的机构。不同的行业，客服回答问题的范围是不一样的。今天为大家精心准备了大学生客服实习总结，希望对大家有所帮助!　　大学生客服实...*

客服（ClienteleServices）是指客户服务工作（接受顾客咨询，帮顾客解答疑惑），或者是承担客户服务工作的机构。不同的行业，客服回答问题的范围是不一样的。今天为大家精心准备了大学生客服实习总结，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　大学生客服实习总结

　　>一、实习目的：

　　 引导自己深入社会，获得实际的工作知识和技能，进一步掌握和巩固所学的技能、理论知识，培养学生的劳动观念和良好的职业道德素养，全面提高人才素质。让自己对自己未来的工作方向和工作内容有初步的认识。培养自己在外工作与上司之应付进退，与同事之相互配合和团队精神，对工作之全盘负责。为以后的工作奠定基础。

　　 实习网店：xxx

　　 店铺介绍：xxx的创店时间是2024年9月30日。经过5年的努力，现在的卖家信用已经达到四个皇冠。该网店主要经营:服装/化妆品/香水/护肤品/彩妆/化妆包/韩国饰品。

　　 >二、实习内容：

　　 1、实习岗位：网店客服

　　 2、实习工作职责：

　　 (1)日常网店管理：负责宝贝的上架和宝贝卖完之后的下架、每天上班第一件事情就是把电脑打开，登陆旺旺、处理旺旺上的留言。

　　 (2)买卖沟通：使用淘宝旺旺和顾客进行交流，回答顾客咨询的问题，帮助他们成功购买商品。如果买家没有确定商品的属性，买家又不在线，给买家留言和打电话让他确定商品的属性。

　　 (3)使用系统接受处理网店订单，打包发货，物流跟踪

　　 (4)货物进出管理：没有库存的商品马上联系卖家送货，买出去的商品检查商品的质量、数量。核对卖出去的商品与订单上的是否一致。

　　 (5)盘点库存：对货架上的商品进行清理，了解那些是热卖商品，那些卖得不是很好的，尽可能使库存数量做到最少、最有效。

　　 (6)评价：对买方进行评价工作。

　　> 三、实习结果：

　　 经过这一段时间的实习，清楚地了解了网店客服的工作流程和日常事务。每天在网络上与人沟通交流，使自己的口才也得到了很大的锻炼。

　　 在工作中学到了很多技巧，同时也学到了很多与人沟通和交流的手段，主要表现在以下几个方面：

　　 (一)上架技巧

　　 搜索结果排名规律影响商品排名的关键因素有两个，分别是“剩余时间”和“是否推荐商品”。其中的剩余时间=宝贝有效期-(当前时间-发布时间))

　　 淘宝会根据商品上架时间来排序的，也就是说剩余时间越短，商品就越靠前，因此，商品剩余时间越少，商品就越容易让买家就越容易看到。同时还要考虑到买家在什么时候上网人数最多，据统计上网人数最多的时候是10:00-11:30、15:30-17:30和19:30-21:30。基于以上两点考虑，为了使获得更好的宣传效果，赢得更多更有利的商品推荐机会，在以后新品上架过程中建议按照如下方法上架商品。

　　 A、选择上架时间为七天。这样就比选择14天多了一次下架的机会，当然可以获得更多的宣传机会

　　 B、商品一定选择在黄金时段内上架。在具体操作中，可以从11:00-16:00、19:00-23:00，每隔半小时左右发布一个新商品。为什么不同时发布呢?原因很简单啊，同时发布，也就容易同时消失。如果分隔开来发布，那么在整个黄金时段内，都有即将下架的商品可以获得很靠前的搜索排名，带来的流量也更高(这个是否半小时发布一件得根据具体情况、时间、新品在黄金时段上架，这一点很重要)

　　 C、所有的橱窗推荐位都用在即将下架的商品上.(多关注.放在一些比较热门的.快要下架的商品上面.这个要求随时关注产品的下架时间.)

　　 (二)买卖沟通

　　 核心关键词：诚信、专业、热情、耐心、服务„„(另外开心与幽默对做好生意也非常有帮助)

　　 认识:店长与客户沟通一般以淘宝旺旺为主，多数用文字交流。旺旺沟通的优点是显得更从容坦然，表达得更充分。可以掩饰语言交流上的弱点，给对方好的第一印象。缺点是不直接，有虚拟成分，需要建立信任感的时间较长。

　　 1、学会尊重，要从内心深处尊重客户。多用“您”，多写短句，多按回车键，别让客户久等。不管客户以哪种姿态和你交流，傲慢也好，怀疑也罢，要象大侠郭靖一样，以真诚对待所有的人，不管你善意敌意。不以顾客出手阔气而谄媚，真心尊重顾客，因为不了解你，现在她可能是小气的.，但是将来她可能就是大气的。

　　 2、学会赞美，用真诚赞美赢得客户的心。通过聊天交流，发现客户的优点，用最美好的语言赞美对方。

　　 3、多使用旺旺表情。旺旺的表情是所有的交流工具中最美的表情。初步接触多用微笑、握手，熟悉了用憨笑、大笑、干杯，再后来就可以用飞吻、拥抱了。表情是使用旺旺的优势，是沟通的润滑剂。

　　 4、学会耐心。这一点说的轻松，做起来还真难。

　　 5、换位思考，诚恳待人。这也是人人知道的技巧.但是请您自问：“我真的做到了吗?如果真能站在顾客角度，您就会发现有很多不能理解的都理解了，有很多不能接受的要求也接受了

　　 6、实事求是，不隐瞒缺点。网购的很多纠纷缘起于卖家的隐瞒

　　 7、热情如火，持之以恒。卖家真正的热情不是在成交前，而是成交之后。买家购买之前，卖家对买家热情，购买之后，还能保持原有的热情.把每个淘友当成朋友，那么您的热情是不会先多后少的。

　　 8、区别对待不同的客户.是否研究过客户的类型?

　　 一是交际型，有的客户很喜欢聊天，先和您聊了很久，聊得愉快了就到您的店里购买东东，成交了也成了朋友，至少很熟悉了。二是购买型，有的顾客直接买下您的东东，很快付款，收到东东后也不和您联系，直接给您好评，对您的热情很冷淡。三是礼貌型，本来因为一件拍卖的东东和您发生了联系，如果您热情如火，在聊天过程中运用恰当的技巧，她会直接到您的店里再购买一些东东，售后热情做好了，她或许因为不好意思还会到您的店里来。四是讲价型，讲了还讲，永不知足。四是拍下不买型。对待这5种客户，都要热情如火，要把重点放心第1、3种，对于第2种类型的，不要浪费太多的经历，如果执着地和她保持联系，他会认为这是一种骚扰。对待第4种要咬紧牙关，坚持始终如一，保持您的微笑。对待第5种，可以投诉、警告。也可以全当什么都没发生，因各自性格决定采取的方式，不能说哪个好，哪个不好。

　　 9、倾听为主，顺着顾客的思路走，适当引导。真正的语言艺术不是说的天花乱坠，而是默默的倾听.顾客既然关注您的东东，一般是研究过了，您只需要回答她提出的问题就行了。如果顾客真的很外行，哪里不明白自然会逐个问您的，您可以根据顾客的问题，适当引导到交易上来，不要过分急于求成。

　　 (三)应对买家的讨价还价

　　 1.较小单位报价法.(根据我们店的情况..一般强调数量.)

　　 2.证明价格是合理的

　　 无论出于什么原因，任何买家都会对价格产生异议，大都认为产品价格比他想象的要高得多。这时，必须证明产品的定价是合理的。证明的办法就是多讲产品在设计、质量、功能等方面的优点。通常，产品的价格与这些优点有相当紧密的关系，正是所谓的“一分钱一分货”。可以应用说服技巧，透彻地分析、讲解产品的各种优点，指明买家购买产品后的利益所得远远大于支付货款的代价。

　　 当然，不要以为价格低了买家一定会买。大幅度降价往往容易使买家对产品产生怀疑，认为它是有缺陷的，或是滞销品。有些时候，产品的价格要稍微提高一些才能打开销路。

　　 总之，一句话：只要你能说明定价的理由，买家就会相信购买是值得的。

　　 3.在小事上要慷慨

　　 在讨价还价过程中，买卖双方都是要做出一定让步的。尤其是作为网店主而言，如何让步是关系到整个洽谈成败的关键。

　　 就常理而言，虽然每一个人都愿意在讨价还价中得到好处，但并非每个人都是贪得无厌的，多数人是只要得到一点点好处，就会感到满足。

　　 正是基于这种分析，网店主在洽谈中要在小事上做出十分慷慨的样子，使买家感到已得到对方的优惠或让步。比如，增加或者替换一些小零件时不要向买家收费，否则会因小失大，引起买家反感，并且使买家马上对价格敏感起来，影响了下一步的洽谈。反之，免费向买家提供一些廉价的、微不足道的小零件或包装品则可以增进双方的友谊，网店主是决不会吃亏的。

　　 4.比较法

　　 为了消除价格障碍，网店主在洽谈中可以多采用比较法，它往往能收到良好的效果。

　　 比较的做法通常是拿所推销的商品与另外一种商品相比，以说明价格的合理性。在运用这种方法时，如果能找到一个很好的角度来引导买家，效果会非常好，如把商品的价格与日常支付的费用进行比较等。由于买家往往不知道在一定时间内日常费用加起来有多大，相比之下觉得开支有限，自然就容易购买商品了。

　　 一位立体声录音机网店主曾向他的买家证明其录音机的价格，只相当于买家在一定时期内抽香烟和乘公共汽车费用的总和。

　　 另一位家庭用具网店主则这样解释商品的价格：这件商品的价格是2024元，但它的使用期是10年，这就是说，你每年只花200元，每月只花16元左右，每天还不到6角钱。考虑到它为你节约的工作时间，6角钱算什么呢?

　　 5.讨价还价要分阶段进行

　　 和买家讨价还价要分阶段一步一步地进行，不能一下子降得太多，而且每降一次要装出一副一筹莫展、束手无策的无奈模样。

　　 有的买家故意用夸大其辞甚至威胁的口气，并装出要告辞的样子吓唬你。比如，他说：“价格贵得过分了，没有必要再谈下去了。”这时你千万不要上当，一下子把价格压得太低。你可显示很棘手的样子，说：“先生，你可真厉害呀!”故意花上几十秒钟时间苦思瞑想一番

　　 之后，使用交流工具打出一个思索的图标，最后咬牙作出决定：“实在没办法，那就??”比原来的报价稍微低一点，切忌降得太猛了。

　　 当然对方仍不会就此罢休，不过，你可要稳住阵脚，并装作郑重其事、很严肃的样子宣布：“再降无论如何也不成了。”在这种情况下，买家将错觉为这是最低限度，有可能就此达成协议。也有的“铁公鸡”买家还会再压一次，尽管幅度不是很大：“如果这个价我就买了，否则咱们拜拜。”这时网店主可用手往桌子一拍，“豁出去了!就这么着吧”，立刻把价格敲定。实际上，被敲定的价格与网店规定的下限价格相比仍高出不少。

　　 6.讨价还价不是可有可无

　　 像挤牙膏似的一点一滴地讨价还价，到底有没有必要呢?当然有必要。

　　 首先，买家会相信网店主说的都是实在话，他确实买了便宜货。同时也让买家相信网店主的态度是很认真的，不是产品质量不好才让价，而是被逼得没办法才被迫压价，这样一来，会使买家产生买到货真价实的产品的感觉。

　　 网店主千方百计地与对方讨价还价，不仅仅是尽量卖个好价钱，同时也使对方觉得战胜了对手，获得了便宜，从而产生一种满足感。假使让买家轻而易举地就把价格压下来，其满足感则很淡薄，而且还会有进一步压价的危险

　　 7.不要一开始就亮底牌

　　 有的网店主不讲究价格策略，洽谈一开始就把抛出来，并煞有介事地说：“这个，够便宜的吧!”

　　 网店主的这种做法其成功率是很低的。要知道，在洽谈的初始阶段，买家是不会相信网店主的最低报价的。这样一来，你后悔也来不及了。这时你只能像鹦鹉学舌一样反来复去他说：“这已是了，请相信我吧!”此时此刻若想谈成，只能把价格压到网店要求的下限价格之下。

　　 8.如何应付讨价还价型买家

　　 在买家当中，确实有一种人胡搅蛮缠，没完没了地讨价还价。这类买家与其说想占便宜不如说成心捉弄人。即使你告诉他了，他仍要求降价。对付这类买家，网店主一开始必须狠心把报价抬得高高的，在讨价还价过程中要多花点时间，每次只降一点，而且降一点就说一次“又亏了”。就这样，降个五六次，他也就满足了。

　　 有的商品是有标价的。因标有价格所以降价的幅度十分有限，每一次降的要更少一点。

　　 >四、实习体会

　　 经过这次实习，我对未来充满了美好的憧憬，在未来的日子，我将努力做到以下几点：

　　 (一)继续学习，不断提升理论素养。

　　 在信息时代，学习是不断地汲取新信息，获得事业进步的动力。作为一名年轻大学生更应该把学习作为保持工作积极性的重要途径，不断努力提高自己的理论素养，使自己所学的得到充分的运用

　　 (二)努力实践，自觉进行角色转化。

　　 “理论是灰色的，生活之树常青”，只有将理论付诸于实践才能实现理论自身的价值，也只有将理论付诸于实践才能使理论得以检验。同样，一个人的价值也是通过实践活动来实现的，也只有通过实践才能锻炼人的品质，彰现人的意志。

　　 从学校走向社会，首要面临的问题便是角色转换的问题。从一个学生转化为一个单位人，在思想的层面上，必须认识到二者的社会角色之间存在着较大的差异。学生时代只是单纯的学习知识，而社会实践则意味着继续学习，并将知识应用于实践，学生时代可以自己选择交往的对象，而社会人则更多地被他人所选择。诸此种种的差异。不胜枚举。但仅仅在思想的层面上认识到这一点还是不够的，而是必须在实际的工作和生活中潜心体会，并自觉的进行这种角色的转换。

　　 (三)提高工作积极性和主动性

　　 展现在自己面前的是一片任自己驰骋的沃土，也分明感受到了沉甸甸的责任。在今后的工作和生活中，我将继续学习，深入实践，不断提升自我，努力创造业绩，继续创造更多的价值。

**大学生客服实习总结**

　　物业管理是一种与房地产综合开发的现代化生产方式相配套的综合性管理，它是与因住房改革而出现的产权多元化格局相衔接的统一管理，是与建立市场经济体制相适应的社会化、专业化、企业化、经营型的管理。这种集高度统一的管理全方位多层次的服务、市场化的经营为一体，寓经营与管理于服务中的物业管理，其实是一种服务性的行业。

　　在实习中，我在管理处指导老师的热心指导下，积极参与物业管理相关工作，注意把书本上学到的物业管理理论知识对照实际工作，用理论知识加深对实际工作的认识，用实践验证所学的物业管理理论，探求物业管理工作的本质与规律。简短的实习生活，既紧张，又新奇，收获非常的大

　　物业管理属于第三产业，是一种服务性行业。同属第三产业，物业管理又具有自己特有的性质，即它是集管理、服务、经营于一体，并寓经营、管理于服务中的产业。为物业所有人与使用人提供优质、高效、周到的服务，使物业升值。恒佳物业管理公司想业主之所想，急业主之所急。其运作处于良好水平，收费率达到88%以上，业主满意度达到中上等水平。小区环境优美，绿化程度高，设施齐全完备，经常开展各项活动，丰富业主的业余生活，属于高品质小区。其经营目标是为业主创造一个\"安全、温暖、快捷、方便、洁净\"的生活小区。

　　本次我实习的主要工作是接待业主来访、故障申报以及投诉处理。其中，主要应该注意的是热情接待业主，并尽快的帮助业主解决实际问题。针对一些不属于物业负责范围内的问题，进行进一步分析，提出对策与解决方法，大大降低业主利益损失程度。过年前，在领导的指导下，对小区内的安全隐患进行了清除和排解。为小区业主提供了一个干净的环境，度过一个安全而又和谐的新年。同时，也对小区业主缴费情况进行录入与整理，保障每个业主的利益，也同时对一些恶意欠费的业主进行上门回访和问题的处理。

　　>一、加强培训、提高业务水平

　　物业管理行业是一个法制不健全的行业，而且涉及范围广，实习报告网专业知识对于搞物业管理者来说很重要。但物业管理理论尚不成熟，实践中缺乏经验。市场环境逐步形成，步入正轨还需一段很长的时间。这些客观条件都决定了我们从业人员需不断地学习，学习该行业的法律法规及动态，对于搞好我们的工作是很有益处的。

　　客服部是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以我们一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

　　(一)搞好礼仪培训、规范仪容仪表

　　良好的形象给人以赏心悦悦目的感觉，物业管理首先是一个服务行业，接待业主来访，我们做到热情周到、微笑服务、态度和蔼、这样即使业主带着情绪来，我们的周到服务也会让其消减一些，以使我们解决业主的问题这方面，陈经理专门给全部门员工做专业性的培训，完全是酒店式服务规范来要求员工。如前台接电话人员，必须在铃响三声之内接起电话，第一句话先报家门\"您好\"，天元物业X号X人为您服务\"。前台服务人员必须站立服务，无论是公司领导不是业主从前台经过时要说\"你好\"，这样，即提升了客务部的形象，在一定程度也提升了整个物业公司的形象，更突出了物业公司的服务性质。

　　前台接待是管理处的服务窗口，保持信息渠道畅通，监督巡查、调度和协调各部门工作，是前台接待的主要职责。在日常服务中，前台不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地向相关部门、施工单位反映业主需求，监督维修跟进工作，对维修完成情况进行回访，完成最后闭环。为提高工作效率，在持续做好人工沟通记录的同时，前台接待还要负责收费资料的统计存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持了原始资料的完整性

　　(二)搞好专业知识培训、提高专业技能

　　除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀

　　除了礼仪培训以外，专业知识的培训是主要的。我们定期给员工做这方面的培训。主要是结合《物业管理条例》、《物业管理企业收费管理办法》等污染法规、学习相关法律知识，从法律上解决实际当中遇到的问题，我们还邀请工程部师傅给我们讲解有关工程维修方面的知识，如业主报修，我们应能分清报修位置、基本处理方法、师傅应带什么工具去、各部分工程质量保修期限是多少，是有清楚了这些问题，才能给业主宣传、讲。让业主清楚明白物业管理不是永远保修的，也不是交了物业管理费我们公司就什么都负责的，我们会拿一些经典案例，大家共同探讨、分析、学习，发生纠纷物业公司空间承担多大的责任等。都需要我们在工作中不断学习、不断积累经验。

>　　二、管理处接待来访设诉工作制度

　　为加强管理处与业主、住户的联系，及时为业主、实习报告网住户排忧解难，提高社会效益，特建立接待来访投诉工作制度。

　　1、接待来访工作由客户服务中心负责，宣传接待投诉的办公地点、电话，让业主、住户来访投诉有门、信任管理处。

　　2、任何管理人员在遇到业主、住户来访投诉时，都应给予热情接待，主动询问，面带微笑，不得刁难，不得推诿，不得对抗，不得激化业主、住户情绪，并做到对熟人、陌生人一个样、对大人小孩一个样、忙时闲时一个样。

　　3、对住户投诉、来访中谈到的问题，客服人员应及时进行记录，须于当天进行调查、核实，并将结果和处理建议汇报办公室主任，由主任决定处理办法和责任部门。

　　4、责任部门在处理来访、投诉时，要热诚、主动、及时，要坚持原则，突出服务。不得推托、扯皮、推卸责任、为难业主、住户、或乘机索取好处、利益等，在处理完毕后应将结果回复业主、住户和管理处主任，做到事事有着落、件件有回音。

　　5、全体管理人员要认真负责做好本职工作，为业主、住户提供满意管理、服务，减少住户的投诉、批评，将业主、住户的不满消解在投诉之前。

**大学生客服实习总结**

　　我有幸到淘宝网合作企业xx通信(集团)有限公司实习，在8个月的学习、实习中，学习了包括淘宝规则、交易流程、规则、电话服务、邮件服务等在内的淘宝业务知识。在这8个月里，我学到很多、收获很多、感慨很多。这里，把我对xx公司文化的理解、在xx学习和工作的感受、以及实习的收获做一个简单总结。

　　跟以往一样，对大多数的学生来说，暑假仍然是一个酷热难熬的长假。但对我来说，这是一个不一般的暑假。这个暑假，我们开始了大学生涯中重要的一课——校外实习。

　　年7月15日，我们结束期末考试才刚两天，在大多数同学们还来不及高呼暑假快乐时，我们又踏上一个新的征程。根据学院教学改革的安排，我们剩余的学习时间将在实习单位度过，并以顶岗实习的形式完成剩余的教学任务。就这样，我们，45位同学带着满怀希望、激动、好奇的心情来到xx集团，开始了我们的实习生涯。

　　在整个实习阶段，我们学习了包括淘宝规则、交易流程、规则、电话服务、邮件服务等在内的淘宝业务知识。8月28日，我们结束了40天的培训和考核，走上了工作岗位，以淘宝语音客服的身份开始了我们的实习工作。在xx学到的淘宝业务知识以及6个半月的实习工作中所获得的收获，让我对服务、淘宝网、乃至中国电子商务都有一个全新的认识，更让我迅速成长起来。在实习的8个月里，我们有酸有甜，有苦有乐，每一位同学都为着目标而奋斗;我们每一位同学都有了很大进步，相比在校时我们，我们已经经历一个很明显的成长过程：8个月，240个日夜，每一天、每一时、每一分、每一秒，都是我们成长的见证。

　　初到xx

　　x月x日，我们来到xx的第一天，这一天，我们成为了xx集团淘宝项目部的度第九届语音学员;这一天，我参加了一个特别的开学典礼;这一天，我真正的感受到淘宝网的繁忙;这一天，我也感受到一股工作压力即将向我涌来……

　　早在7月7日，学院就已经安排我们到xx集团参观。在那一天里，我们简单的了解到xx集团主营业务及合作伙伴，包括淘宝网、广西广电网络、李宁集团等知名企业，并简单的了解xx集团的淘宝项目部及其业务，为即将开始的实习做个简单的准备。

　　初到xx，感触很深，也突然发现自己欠缺很多。那一天，我告诉自己，要把握好这个机会，好好的充实自己。

　　感受xx公司文化

　　来到xx后，为尽快适应这里的环境，必须要尽快了解、熟悉xx，这就需要熟悉xx的管理制度、文化、理念等。在初来的几天里，我们了解到，公司总裁是军人出身，所以公司在管理的制度上是较为严格。可能对很多人来说，严格的管理制度让他们难以适应，但我觉得，高效的工作效率与严格的管理制度是分不开的。同时，对从事客户服务工作的人来说，严格的管理制度也是必不可少的。

　　来到xx几天后，公司给我们配发了学员证。在学员证背面的上方有这样15个：软件即服务平台即服务一切皆服务;学员证背面的中间，印有xx公司的服务理念“融入客户团队工作理性探索坦诚主动专注”这16个;学员证背面的下方，还有：真诚向善服务永远这8个，简单的39个，概括出xx集团的文化、服务理念等内容。

　　对于公司的文化，我这样去理解：1，软件即服务平台即服务一切皆服务，从事客户服务工作的，不管是利用软件技术，还是以现有的及所能利用的平台，所做的一切，都以为客户服务为目标。2，融入客户团队工作理性探索坦诚主动专注。融入客户，即融入到客户中去，把客户当做我们的朋友、亲人一样去对待，站在客户的角度去看待客户的问题，真正的了解客户的实际情况和需要，做到真正为客户服务。团队工作，现实中，不同的客户遇到的问题需要的解决方法是不一样，同时，部分客户的问题个人是无法为客户解决的，这就需要我们能有一个能满足不同客户需要，且能随时以集体力量解决客户问题的团队。在这个团队里，每个人都承担着不同的工作，每个人的工作都会影响到整体的工作。所以，为了能高效解决客户的问题，我们必须要学会团队工作，还要善于团队工作，要发挥出1+1>2的团队效应，做到为客户服务周到、让客户满意、放心。理性探索，客户的需要像事物一样，不断变化，为了满足客户的需求，我们要时刻紧跟客户的需求，不断调整服务模式，用理性的方式去探索新的服务模式，以弥补自身的不足并不断发挥自身的优势，为的都是更好的服务客户。坦诚，因为我们需要融入到客户中去，那就需要能与客户坦诚的交流，这样才能更了解客户的问题;也因为我们需要发挥团队的效应，所以我们要坦诚的与同事交流、合作，这样才能真正的发挥团队的效应;还因为我们自身存在不足，所以我们要坦诚的接受他人给我们的批评和建议，努力弥补自身的不足。主动，，就是我们要主动地为客户解决问题，不管是遇到的还是潜在的;同时在工作中或在团队中要主动的完成自己的工作任务，主动地承担起自己的责任、义务;在为客户服务的同时，要主动地发现自己的不足，主动的去弥补不足，并针对客户的问题适时主动的去探索更好的解决方案。专注，就是要专注于客户的问题，针对客户的问题给出有效地解决方案;在团队工作中要专注于整体的利益，这样才能更好的完成自己的工作;在服务模式上，我们始终要专注于客户的需求，尽全力实现让客户满意、放心。真诚向善服务永远，即我们要时刻以真诚的心去对待客户，真诚的为客户解决问题，时刻以善意的一面面对客户。在为客户的服务上，我们永不止步，直到永远。看似很简单的39个，实则寓意深刻。个人感觉，我自己对公司文化的理解，在上岗后对我有很大帮助。

　　在公司淘宝项目部的运营大厅里，还有这么一句话：“创造1的感动今天的最好表现是明天的最低要求”，这是淘宝网的一个口号。我想，淘宝网能有今天的成就，跟它的这句口号有着很大关系的。而对成长中的我们来说，无疑如同至理名言一样。今天的最好表现是明天的最低要求，这句话简单明了的告诉我们，今天所取得最好的成绩，对明天而言，仍然只是新的一天的起点，我们要想做得更好，唯有继续努力，努力，永不止步。

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