# 淘宝店铺个人总结 淘宝年终总结(6篇)

来源：网络 作者：星海浩瀚 更新时间：2024-10-14

*淘宝店铺个人总结 淘宝年终总结一产品的贵与不贵跟产品本身没有多少关系，而跟客户的自我判断有关系。他认为值就不贵，不值就贵。所以优秀的客服他不会急于跟客户讨价还价。他会问客户：“你为什么会觉得贵呢?”虽然看似简单的一句话，但是这里面很有学问。...*

**淘宝店铺个人总结 淘宝年终总结一**

产品的贵与不贵跟产品本身没有多少关系，而跟客户的自我判断有关系。他认为值就不贵，不值就贵。所以优秀的客服他不会急于跟客户讨价还价。他会问客户：“你为什么会觉得贵呢?”虽然看似简单的一句话，但是这里面很有学问。问话的目的是找到客户的价值观。

听听他是怎么回答的，看看以上四种原因客户是属于哪一类?如果他说我以前买得都没有那么贵，那么就是属于第二类;如果他说别人的产品都没有那么贵，那么就是属于第四类;如果他说这么贵我哪里买得起?也许是属于第三类;如果客户说不出具体的原因，那么多属于第一类。

当客服知道了客户的抗拒点以后，自然就知道了他所需要的答案。因为问题就是答案，只要客服有足够的理由说明产品的价格符合客户所想的价格，他们自然就容易接受。所以对于价格浮动比较大的产品，客服可以反问他一句：“你觉得多少不贵吗?”当然，问这句话之前先要塑造产品价值。然后，才能问出客户所能授受的价格，找到成交点。

也可以从以下几个方面来讲：第一是公司规定不能降价;第二是单件产品不能降价;第三是客户平等不能降价;第四是物超所值不能降价。第五是增加附价值，满足客户需求而不让价。只要客服话说得好，客户就能理解你的心情，自然就不会跟你讲价了。

因此，一个优秀的客服，如果客户提出让价，他会说：“我非常理解你的心情，当然，谁都希望能以最低的价格购买到的产品。”您绝对放心，像这么好吃的巧克力，我们每天销售n份，从来没有降过价。而且我们有完美的包装服务,还有消保支持,让您完全无任何的后顾之忧，你要让客户有台阶下，有面子。让他高兴，让他放心，让他感觉到物超所值。客户自然就不会讨价还价了。

南京尚达贸易有限公司是一家经营家用电器、生活用品等，现在代理了荣事达小家电产品，起初是一直在线下销售，平时也是在研究淘宝相关知识，进入淘宝线上也一年的时间了，下面是本公司总结的一些经验：

首先我们先加入消保以及旺铺，虽然是实体企业，但是到淘宝上的消费群体大都以信誉度来评判商品好坏真伪，短时间没有办法使信誉提高，只有通过一些其它办法，我们是这样做的：

1、通过旺铺的功能，把店铺装修的专业，整体的vi统一规范，产品图片全部采用厂家提供的图片介绍;

2、接下来把我们的公司照片、企业荣誉、许卫证、国外一些权威认证另到商品描述中，使商品页面尽显饱满，充实;

3、开通直通车，买一部份关键字，当然，常规的推广办法都是按着淘宝大学里的推广方法做的。

我们的客户服务体系与物流较欠缺，根据退款率和评价数据分析，基本都是由于物流途中损坏造成的原因比较多，物流损失也是比较头疼的问题，包装方便需要改进。希望包装的是全部使用网购包装在加厚点作为一个网店，在线客服绝对是一个店铺的窗口单位，代表着一家网店的形象和素质!网店生意的好与坏，客服水平占据着极大的关键因素。根据一些简单的数据分析淘宝店的有待改进的是提高客单价、强化团队的推广相关知识和技能，主推爆款商品，增加关联性，主要是针对商品的发货时质量检查，避免不必要的损失，包装加强。

本年度目标在这个旺季突破销售、增强活动力度和活跃性、并做出以下方案：

1.针对提高客单价，可以通过设置包邮标准的提高，或者商品详情页面的关联推荐和搭配建议，根据节日设计对应的店铺促销活动等方式。提高产品定位，开展套餐销售等，比如满多少送优惠，捆绑销售优惠，来稳定提高客单价，需要扩充产品来提高客单价。

2.针对提高转化率，之前一个月做了商品详情页面的初稿，通过数据的变化可以看到明显的效果，之后可以通过进一步的优化后，进一步稳定和提高转化率。最重要的工作是有针对地优化商品内页页面，开展促销活动，提升客户服务的水平来提高整体的转化率。

3.针对提高访客数，应加大直通车和钻展的流量导入，在销量较高的商品中，有选择性的进行淘宝

后台活动报名，免费流量和付费流量双管齐下，导入高质量的目标客户群流量。适当加大推广力度，保持合理的流量比例。比如：加强直通车和钻石展位中的一种，短期提高销量。

淘宝客服就和实体店的员工类似，有一个人来威顾客讲解，解决问题这样的话肯定要比自动售货机的生意要好的。

1、客服基本流程：

熟悉产品：了解产品相关信息。对于客服来说，熟悉自己店铺产品是最基本的工作，以前在公司对于每一个新产品上市之前，都要开展相关的产品培训，客服是联系店铺和客户之间的桥梁，一旦这个桥没搭好，也许你就永远失去了这个客户。对于产品的特征、功能、注意事项等要做到了如指掌，这样才能流利解答客户提出的各种关于产品的信息。

2、接待客户：

作为导购客服来说，要热情、活变。一个优秀的客服懂得如何接待好客户，同时还能引导消费者进行附带消费。对于那些讨价还价的客户，首先需要阐明一个店铺立场：宝贝的价格都是很低的，不好再还价了。如果客户非的纠缠在价格这个因素上，看情况决定是否接下这单生意，就算最终给客户优惠了，也要顺水推舟让客户觉的这个优惠来之不易，是店铺对他个人的特殊优惠。

3、货到付款的订单处理：

很多买家并不清楚货到付款的含义，直接选用货到付款，等收到货物的时候，一看价格比网站上贵一些，于是会认为你店铺是在欺骗他，拒收订单，如果只是拒收订单，你只是需要多支出一些快递费用，但是如果客户在心里认为你是在欺骗他的话，你失去的可能就是一群客户了，所以，对于客服来说，一看到货到付款的订单，需要立即联系买家，告知货到付款的价格稍微要贵一点顺便确认顾客是否需要与顾客信息，如果买家同意发货到付款那就可以写单发货了，否则就需要重新下单。让客服给客户打电话确认，虽然电话费是多支出了一些，但是事实情况证明：拒收率变得很低了。

4、客户评价：

交易完成之后，记得给客户写个评价，这是免费给店铺做广告的机会。

中差评处理，很多朋友被这个信誉度搞的欲哭无泪。中差评不是魔鬼，中差评不可怕，可怕的是不去处理。当发现有中差评的时候，赶紧跟客户沟通下，看看是什么情况导致的呢，客户不会无缘无故的给你中差评的，先了解情况，然后再来解决问题，晓之于理，动之于情，一般客户都会给你修改评价的，对于一些恶意评价来获得不当利益的买家，客服就要注意收集信息了，以便为后面的投诉翻案收集证据。

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。

一、了解顾客

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。

二、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。

三、售后服务

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。

一、工作方面

本年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，确定客户是否有需要。

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。

时间匆匆，回顾过去工作，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。

★ 20\_年员工自我上半年工作总结范文五篇</span

★ 销售客服月工作总结范文5篇</span[\_TAG\_h2]淘宝店铺个人总结 淘宝年终总结二

一、了解顾客

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。

二、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。

三、售后服务

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。

**淘宝店铺个人总结 淘宝年终总结三**

南京尚达贸易有限公司是一家经营家用电器、生活用品等，现在代理了荣事达小家电产品，起初是一直在线下销售，平时也是在研究淘宝相关知识，进入淘宝线上也一年的时间了，下面是本公司总结的一些经验：

首先我们先加入消保以及旺铺，虽然是实体企业，但是到淘宝上的消费群体大都以信誉度来评判商品好坏真伪，短时间没有办法使信誉提高，只有通过一些其它办法，我们是这样做的：

1、通过旺铺的功能，把店铺装修的专业，整体的vi统一规范，产品图片全部采用厂家提供的图片介绍;

2、接下来把我们的公司照片、企业荣誉、许卫证、国外一些权威认证另到商品描述中，使商品页面尽显饱满，充实;

3、开通直通车，买一部份关键字，当然，常规的推广办法都是按着淘宝大学里的推广方法做的。

我们的客户服务体系与物流较欠缺，根据退款率和评价数据分析，基本都是由于物流途中损坏造成的原因比较多，物流损失也是比较头疼的问题，包装方便需要改进。希望包装的是全部使用网购包装在加厚点作为一个网店，在线客服绝对是一个店铺的窗口单位，代表着一家网店的形象和素质!网店生意的好与坏，客服水平占据着极大的关键因素。根据一些简单的数据分析淘宝店的有待改进的是提高客单价、强化团队的推广相关知识和技能，主推爆款商品，增加关联性，主要是针对商品的发货时质量检查，避免不必要的损失，包装加强。

本年度目标在这个旺季突破销售、增强活动力度和活跃性、并做出以下方案：

1.针对提高客单价，可以通过设置包邮标准的提高，或者商品详情页面的关联推荐和搭配建议，根据节日设计对应的店铺促销活动等方式。提高产品定位，开展套餐销售等，比如满多少送优惠，捆绑销售优惠，来稳定提高客单价，需要扩充产品来提高客单价。

2.针对提高转化率，之前一个月做了商品详情页面的初稿，通过数据的变化可以看到明显的效果，之后可以通过进一步的优化后，进一步稳定和提高转化率。最重要的工作是有针对地优化商品内页页面，开展促销活动，提升客户服务的水平来提高整体的转化率。

3.针对提高访客数，应加大直通车和钻展的流量导入，在销量较高的商品中，有选择性的进行淘宝

后台活动报名，免费流量和付费流量双管齐下，导入高质量的目标客户群流量。适当加大推广力度，保持合理的流量比例。比如：加强直通车和钻石展位中的一种，短期提高销量。

**淘宝店铺个人总结 淘宝年终总结四**

淘宝客服就和实体店的员工类似，有一个人来威顾客讲解，解决问题这样的话肯定要比自动售货机的生意要好的。

1、客服基本流程：

熟悉产品：了解产品相关信息。对于客服来说，熟悉自己店铺产品是最基本的工作，以前在公司对于每一个新产品上市之前，都要开展相关的产品培训，客服是联系店铺和客户之间的桥梁，一旦这个桥没搭好，也许你就永远失去了这个客户。对于产品的特征、功能、注意事项等要做到了如指掌，这样才能流利解答客户提出的各种关于产品的信息。

2、接待客户：

作为导购客服来说，要热情、活变。一个优秀的客服懂得如何接待好客户，同时还能引导消费者进行附带消费。对于那些讨价还价的客户，首先需要阐明一个店铺立场：宝贝的价格都是很低的，不好再还价了。如果客户非的纠缠在价格这个因素上，看情况决定是否接下这单生意，就算最终给客户优惠了，也要顺水推舟让客户觉的这个优惠来之不易，是店铺对他个人的特殊优惠。

3、货到付款的订单处理：

很多买家并不清楚货到付款的含义，直接选用货到付款，等收到货物的时候，一看价格比网站上贵一些，于是会认为你店铺是在欺骗他，拒收订单，如果只是拒收订单，你只是需要多支出一些快递费用，但是如果客户在心里认为你是在欺骗他的话，你失去的可能就是一群客户了，所以，对于客服来说，一看到货到付款的订单，需要立即联系买家，告知货到付款的价格稍微要贵一点顺便确认顾客是否需要与顾客信息，如果买家同意发货到付款那就可以写单发货了，否则就需要重新下单。让客服给客户打电话确认，虽然电话费是多支出了一些，但是事实情况证明：拒收率变得很低了。

4、客户评价：

交易完成之后，记得给客户写个评价，这是免费给店铺做广告的机会。

中差评处理，很多朋友被这个信誉度搞的欲哭无泪。中差评不是魔鬼，中差评不可怕，可怕的是不去处理。当发现有中差评的时候，赶紧跟客户沟通下，看看是什么情况导致的呢，客户不会无缘无故的给你中差评的，先了解情况，然后再来解决问题，晓之于理，动之于情，一般客户都会给你修改评价的，对于一些恶意评价来获得不当利益的买家，客服就要注意收集信息了，以便为后面的投诉翻案收集证据。

**淘宝店铺个人总结 淘宝年终总结五**

时间匆匆，回顾过去工作，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。

**淘宝店铺个人总结 淘宝年终总结六**

一、工作方面

本年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，确定客户是否有需要。

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。

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