# 2024年淘宝客服年度工作总结 个人(10篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-06-25

*总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。淘宝客服年度工作总结 个人篇一今天...*

总结是在一段时间内对学习和工作生活等表现加以总结和概括的一种书面材料，它可以促使我们思考，我想我们需要写一份总结了吧。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

**淘宝客服年度工作总结 个人篇一**

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。最适合自己的才是最好的。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。尤其在做三无和双底等回访，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力尽心去做即能达到。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，才能发挥团队最强的战斗力。

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。

**淘宝客服年度工作总结 个人篇二**

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-谐的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贯，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健因素，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，应该主动向买家道谦，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，同客户交流沟通得时候需要技巧，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。

**淘宝客服年度工作总结 个人篇三**

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。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。本人在这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。

**淘宝客服年度工作总结 个人篇四**

1、淘宝客服售前术语

客服首先要做到“礼貌热情、及时答复，”，这是淘宝客服的必备技巧。

当买家咨询时，先和客户打个热情的招呼，客户会觉得有一种亲切的感觉。不能单独只回一个字“在”，给买家感觉你很忙，根本没空理他，也不能买家问一句，你答一句，消极回复，客户觉得被冷淡，可能就会跑单了。可以适当运用幽默的话语以及旺旺的动态表情，增添活跃交谈的气氛，能够让买家感受到客服的热情，增添对店铺的好感，而且买家咨询的不单是一家店铺，那么谁第一时间快速回复买家，谁就占了先机，大大提高交易成功的几率。

2、客户识别

如果你把之前有过购买的客户的资料备注下来，那么这样很明显就能将客户体验提升一个很大的档次

3、知识推送

1)实战型知识：包括客服的基础应答知识、产品知识等，询单阶段突出宝贝的卖点、优势、适用人群、使用方法等。

实战型知识可以由客服主动发起，在客户决定购买产品之后，向客户推送一些关于产品的使用知识，这样能很好的提升客户体验，让客户记住你，下次再来购买。

2)储备型知识：这个主要是形成店铺内部的知识储备，降低针对店铺新人培训的成本，避免人员流失风险。

4、关联推荐

关联销售需要客服根据之前和客户对话，以及顾客购买的产品，快速总结顾客喜好以及需求，进行1-2款的关联产品销售。洞察客户喜好，按需推荐，宜精不宜多;适时推荐，趁热追击。

5、属性搜集

这个是为之后的店铺营销、二次购买客户识别、客户关怀、精准推送等做准备的。

搜集的信息包括：

1)基本信息：买家id、姓名、手机、邮箱、地址(营销必备，可以了解客户的消费习惯、偏好、购买能力等)

2)高级信息：qq号、年龄、性别、生日(生活圈、消费偏好、购买能力、习性、qq群营销、生日关怀等)

3)有价值信息：购买次数、购买金额、购买单价、购买周期(用户粘度、忠诚度、消费能力、等级划分等)

4)高价值信息：商家自定义属性—款式、尺码、颜色、喜好、回购、敏感肤质等等。

这些信息有一些是客服可以在聊天过程中搜集，有一些是可以自动获取的，除了这两种搜集信息的方式，还可以创建调查问卷，引导用户填写信息，相应给予填写调查问卷的客户一些优惠劵。

6、询单分析

询单分析需要关注的数据要素：

1)客户流失主要由于哪些原因引起(归档类型：价格、服务、不包邮等)?

2)为什么有老客户过来询问最终没有购买?

3)各种商品如果存在转化率的巨大差异，是由什么引起的?

4)对问题采取对此之后，问题是否有得到改善?

**淘宝客服年度工作总结 个人篇五**

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。

**淘宝客服年度工作总结 个人篇六**

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。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。本人在这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。

**淘宝客服年度工作总结 个人篇七**

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。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。本人在这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。

**淘宝客服年度工作总结 个人篇八**

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。

以下是我在20xx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

建议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，如有什么有问题可以随时联系我们在线的客服。\"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。

淘宝客服工作年度总结2

说话也需要技巧的，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。

**淘宝客服年度工作总结 个人篇九**

斗转星移，进入桂龙堂已四个多月，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:

一、树立全局观念，做好本职工作

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。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。

二、精于专业技能，勤于思考应变

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。

三、善于沟通交流，提高工作质量

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。

四、遵守公司制度，积极参加活动

“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。

**淘宝客服年度工作总结 个人篇十**

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。

货号、尺寸、仓库库存、颜色、容量等信息

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。

问候语、顾客咨询回答、议价处理、发货到货时间等必要时电话联系

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\_\_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。

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