# 最新天猫客服主管工作流程(十七篇)

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2024-08-02

*人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。天猫客服主管工作流程篇一1、熟...*

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

**天猫客服主管工作流程篇一**

1、熟悉京东天猫平台在线销售终端软件;

2、负责客服代表团队业绩管理，提供工作所需的指导，反馈，结果纪录，咨询，必要时还需分派工作;

3、一年以上电商行业客服经验，能够协调和处理售前、售中、售后相关问题;

4、打字一分钟40个字以上。(优秀者不强制要求) 。

5、熟练运用办公软件(文档、表格) 。

6、具备一定的电话沟通能力，口齿清晰，普通话流利，语音富有感染力。;

7、负责管理客服团队当日和日常业绩，进行日报、周报或月报等相关报表事宜;

8、负责处理升级个案并跟进案件的解决，团队的管理和其他相关事宜;

9、必要时需与客户方直接沟通处理项目事宜。

任职要求:

1.大学专科及以上学历;

2.具备售前/售后管理岗位经验;

3.能根据业务需求进行员工排班;

4.优秀的语言表达能力，有较强的辅导沟通能力及时间管理能力;

5.具备培训及投诉处理能力。

**天猫客服主管工作流程篇二**

职责：

1.负责天猫客服的日常管理，管理，监督，评估客服人员的各项日常工作以及售前，售中，售后环节的服务各项指标，建立质量指标体系;

2.收集客户信息，妥善处理客户的不满和意见，进行客户需求分析，先运营及相关部门提出合理化建议。

3.对商品的发货，换货，退货，退款，补发等售后问题做出清晰登记并及时安排发货部们处理;

4.及时，有效，妥善处理突发事件，在不违反店规的条件下实现客户满意度最大化;

5.根据运营部业务需求配合营销活动的执行和实施;

6.负责相关的数据的收集，统计，分析完成日报，周报及入职员工的产品知识培训;

7.带领客服服务团队完成销售任务，负责销售目标的分解，落实，提高成交率，服务品质，降低退款率及投诉率;

8.上级交代的其他事宜;

任职要求：

1.男女不限，大专以上学历，有2-3年电商经验，1年以上管理经验;

2.性格温和，情绪稳定，有亲和力，有耐心，服务意识强，熟悉淘宝，天猫等电子商务客服的管理体制;

3.具有良好的团队管理能力和较强的沟通协调能力;

4.为人诚实，工作积极性高，认真细致，有责任感;

5.化妆品，服装，快消品等零售行业优先;

**天猫客服主管工作流程篇三**

1、负责公司淘宝/天猫店铺客服人员的管理，旺旺销售接待工作接待客户的订

单咨询，促成订单成交，跟单和售后服务。

2、负责公司店铺售后纠纷处理以及售后相关工作。

3、负责公司电商岗位培训的相关岗位流程的资料。

4、负责公司电商客服人员分配，排班，确保所管理的岗位工作有序、及时、接待。

5、管理和完善岗位工作流程，优化人员结构，定期组织产品及沟通技巧培训。

6、指导客服，售后等岗位人员的工作，提高所管理的各岗位的人员

的工作能力，责任心，效率。

7、 工作流程的梳理，资源的合理配置，不断提高服务水平，做好内部团队激励工作。

**天猫客服主管工作流程篇四**

1、负责淘宝店铺客服人员管理工作， 负责公司旺旺、qq的销售接待工作，接待客户的订单、咨询，促成订单成交以及下单，跟单和售后服务。

2、管理产品的销售情况和货存，关注全国各地的物流情况等，随时对各种情况及时反映，通知相关部门。

3、关注淘宝的规则变更并及时作出调整。

4、产品的售后处理及纠纷的解决，带领同事完成销售目标，有合作团队精神。

5、以提升客户体验为目标，建立并推行服务流程体系，包括制度、流程及各项标准，并持续优化和改进。

6、管理客服、售后人员工作，负责客服分配、排班，确保所管各岗位工作有序、及时、衔接;

7、管理和完善客服岗位的工作流程、服务规范以及绩效考核方案，优化人员结构;

8、指导客服、售后等岗位人员的工作，提高所管各岗位人员的工作能力、责任心、效率;

9、协助相关团队管理和维护在线商品，配合执行各种店铺活动。

**天猫客服主管工作流程篇五**

职责：

1. 负责客服团队管理，即时处理在线咨询、在线销售、售后服务等作业环节过程中所出现的各种问题，给予下属客服工作指导、支持。

2. 制定客服管理制度、客服流程与用语规范，合理配置各业务平台上的店铺、班次以及工作资源和时间。

3. 参与天猫客服工作，使用千牛工具为顾客进行导购，沟通解答各类疑问，处理交易纠纷、退换货、顾客回访、评分等售后问题。

4. 负责管理客服团队、客服培训、排班、统计业绩表，汇报上级。

5. 精通各大平台后台管理，熟悉了解规则。

6. 协助运营团队制定客户方案，完成销售指标。

岗位资格：

1、有1年以上天猫客服管理经验，熟悉天猫客服管理运营体系及流程;

2、熟悉电子商务运营体系及流程;

3、熟练运用各种激励措施，优秀的客服技巧，卓越的团队领导能力，具有专业的沟通和谈判技巧;

4、个人客服工作能力突出，要有较强的突发事件、投诉处理能力;

5、较强的领导及培训能力，具备团队合作精神，能承受较大的工作压力。

**天猫客服主管工作流程篇六**

1、负责合理分配客服人员排班，确保各岗位工作有序衔接;

2、监控客服聊天记录，汇总常见问题并收集登记，进行有效沟通和解决分析;

3、每周对客服人员进行考核，考核内容包括但不限于打字速度、专业知识等;

4、每周汇总客服业绩，针对能力弱的客服进行单独分析和沟通;

5、管理和完善客服岗位的工作流程、服务规范、优化人员结构;

6、负责客服的产品知识与销售技巧的培训与管理，提升客服团队能力，提升岗位人员工作能力、责任心、效率;

7、 负责监控售前售中售后各环节的服务质量;解决售后、投诉、纠纷问题;

8、 负责与各部门工作的协调和跟进，配合运营团队执行各种店铺活动，配合完成店铺日常运营工作;

9、 负责销售情况分析、收集客户产品反馈，同行竞品变化，及时向运营及相关部门提出合理化建议;

10、 熟知天猫商城注意事项，关注规则变更并及时传达;培训新员工，定期指导老员工;

11、 负责进行有效的客户管理和沟通;发展维护良好的客户关系;建立客户档案信息;

12、 激发客服团队士气和激情，打造积极向上的专业团队氛围。

**天猫客服主管工作流程篇七**

1.根据店铺活动情况完成客服排班工作，并根据实时客流状况及客服接待能力，及时调整客服接待工作，确保店铺保持良好的服务接待水平;

2.进行客服团队现场管理工作，如考勤管理、线上状态管理和加班安排

3.监管所属客服组别的工作效率质量，如响应时间、接待量、客户满意度和质检成绩等。

4.对日报、周报和月报进行深度分析，并及时汇报团队的指标问题

5.参与制定并执行客服流程、服务标准、客服工作计划和员工激励方案

6.发现售前售后服务操作流程中的缺陷问题并及时提出优化意见。

7.完成客服团队的招聘工作。

8.提升客服组长综合执行能力，确保团队能把工作执行到位。

9.全权负责处理所属品牌的高危投诉案例，如工商投诉、平台严重投诉和冲突性大规模投诉等。

10.确保所属管理团队的天猫营销指标(服务类)达标，并通过数据分析制定和执行指标提升改善方案。

11.对接销售运营团队(品牌客户体验经验/主管)，确保业务信息能第一时间同步至客服团队并执行到位。

**天猫客服主管工作流程篇八**

职责:

1、负责电商客服的日常管理，完成客服组各项销售指标;

2、管理、监督、评估客服人员的各项日常工作以及售前、售中、售后各个环节的服务质量，建立质量指标体系;

3、收集客户信息，妥善处理客户的不满和意见，进行客户需求分析，向营运及相关部门提出合理化建议;

4、根据运营部门业务要求，配合营销活动的执行和实施;

6、负责相关数据的收集、统计、完成日报、周报及员工绩效考核;

任职要求：

1、有两年以上客服主管经验，熟悉淘宝客服管理的运营体系和流程;

2、个人客服能力突出，做事有条理，沟通能力强，精通各种网络销售技巧;

3、善于团队建设，能有效管理团队完成公司制定销售目标;

4、能承受一定工作压力;

**天猫客服主管工作流程篇九**

职责：

1.熟悉公司产品，了解产品及活动相关信息。及时给新员工解答疑惑。

2. 沟通协调全组的售前 售中 售后 退换货退款 等问题

3. 每天下班前要查看各店铺的发货情况，有未发货的及时通知打单及出货。没货或是调不到货的订单要及时通知客服或财务并处理。

4.对于店铺主推商品要经常查看erp系统库存，如出现库存不足时，要通知财务及时补充，关注店铺链接库存数量，一旦出现货品被拍完的情况要及时补充上架。

5.每天关注主推商品的评价管理，客户负面评价及时和售后客服人员沟通，不合理的评价要及时处理。

6.培训新入职客服人员。

职位要求：

1、熟练电脑操作，尤其是excel的基本功能;

2、具有良好的语言组织沟通能力，管理能力。

3、有一定的自学独立能力，抗压能力强;

4、能稳定工作者，有做过淘宝客服和做过管理层的优先。

**天猫客服主管工作流程篇十**

职责：

1、管理、监督、评估客服人员的各项日常工作以及售前、售中、售后各环节的服务质量评估，建立质量指标体系;

2、客服人员的管理及培训;

3、客服团队工作流程梳理及话术规范;

4、售前售后等疑难问题的解决;

5、有效建设客服团队，负责建立团队考核体系，明确考核指标，并对客服接待数据进行统计和分析，反映出的问题及时和仓库、运营等团队沟通跟进;

6、负责搭建客服培训体系，定期组织产品及沟通技巧培训;

7、及时处理各种投诉及突发事件，带领团队做好售后服务。

任职要求：

1、大专以上，电商行业客服团队管理经验;或者无电商经历，有线下门店管理经验，并且熟悉护肤/美妆/母婴(安全座椅)产品的 可以优先考虑。

2、以不断提升服务质量标准及客户满意度为目标，具备较强的口头和书面沟通能力，逻辑思维能力强，善于分析问题;

3、能独立带领客服团队，较强团队建设管理能力，统筹和计划能力;

4、熟练运用word/excel/ppt/visio等软件，有较强的文档编辑及数据处理、分析及总结能力;

**天猫客服主管工作流程篇十一**

职责：

1.负责公司多家天猫店的日常管理工作;

2.客服人员分配、排班，确保所管理各岗位工作有序、及时、衔接;

3.定期召开客服例会，定期对客服人员进行指导培训;

4.完善客服薪酬体系，熟悉客服kpi考核内容，能制定合理有效的客服管理模式，增强客服工作主动性;

5.负责对本部门各岗位的工作检查,负责组织部门员工培训工作，建立客服团队文化，定期举行客服团队活动，聚餐等，加强客服团队凝聚力和战斗力;

任职要求：

1.具有相关管理经验至少半年;从事淘宝、天猫客服工作至少1年;

2.抗压能力强;能够适应一定的工作压力;

3.具有良好的沟通能力和团队管理能力，性格沉稳，思维敏捷;

3、工作有耐心，有责任心 ，有较强的客服意识，顾客即上帝的服务理念和良好的团队精神;

4、做事踏实，能长期稳定工作。

**天猫客服主管工作流程篇十二**

职责：

1、负责客服的培训与考核;

2、负责客服团队管理及绩效管理;

3、组织客服培训，安排好部门工作，提高客服销售水平;

4、负责电子商务部客服人员的日常管理，提供引导、监督与培养;

5、负责并监督和检查属下人员即时处理在线咨询、在线销售、服务等作业环节过程中所出现的各种问题;

6、制订有效客户服务的管理制度，规范和完善岗位职责，优化客服流程;

7、工作积极主动。

职位要求：

1、一年以上天猫客服主管工作经验 ，高中/中专以上学历，男女不限;

2、熟悉电子商务，掌握网购流程及客服管理经验;

3、有良好的的人际沟通能力、组织协调、应变能力、服务意识;

4、对消费者的购物心理有充分的认知，并对其特性有详细的分析;

5、有丰富的团队管理经验，可以充分调动员工积极性和创造性，提高效率;

**天猫客服主管工作流程篇十三**

职责：

1、负责天猫、京东客服团队管理，及时处理售前、售中、售后服务等作业环节过程中所出现的各种问题，给予客服工作指导、支持;

2、合理安排客服人员的工作及排班，确保所管岗位工作有序、及时、衔接;

3、负责客服团队的日常管理工作及员工的管理、指导、培训及评估;

4、熟知天猫规则，建立完善的客服人员的专业化培训体系、绩效考核与激励管理方法;

培训新员工，定期指导老员工，提升客服团队的整体销售能力和素质;

5、制定、修改并推动实施客户服务流程及规范制度;配合运营团队执行促销方案，提升营销的服务满意度和好评率;

6、负责与相关部门协调和跟进，及时处理客户需求和突发事件;

7、针对客户对产品的反馈，主要竞争对手的市场变化，提出建设性方案或合理化建议;

8、负责相关数据的收集、统计、分析，完成日报、周报及员工绩效考核;

9、上级安排的其他工作。

任职要求：

1、1-2年以上天猫客服经验，半年以上天猫客服组长或主管经验;

2、善于沟通，能积极主动解决工作中遇到的问题，执行力强;

3、做事有条理，沟通能力强，有较好的服务意识和营销意识，精通各种网络销售技巧;

4、善于团队建设，能有效管理团队完成公司制定的销售目标;能独立处理部门内部常规问题;

5、熟悉网络购物流程，熟练使用网络交流工具和各种办公软件;

6、诚信正直，细心有忍耐力，能处理好与同事及客户间的关系;

7、有化妆品公司客服经验优先;有淘宝客服管理经验者优先。

**天猫客服主管工作流程篇十四**

职责：

1、负责客服团队管理及绩效指导，负责公司的销售接待工作;

2、负责团队客服培训(商品知识、系统操作、平台规则、公司政策、客服沟通技巧等);

3、制定并执行客服流程、服务标准，监督并指导客服工作日常;

4、全方位优化客服专员服务质量，提升客户服务质量，对客户服务满意度进行跟踪及分析;

5、客服聊天记录监控，针对客户常见及共性问题及每期推广活动，不断更新话术;

6、处理团队突发状况;

任职资格：

1、一年以上淘宝、天猫、京东 客服主管经验(具有2-3年电商客服经验亦可考虑);

2、熟练操作office,具有较强的沟通能力及抗压能力;

3、具有高度的责任心和客户服务意识;

4、具有较强的组织、计划、控制、协调能力和人际交往能力、应变能力

**天猫客服主管工作流程篇十五**

职责：

1、对售前客服团队整体业绩指标负责，保证销售目标的达成;

2、 建立完善的客服培训体系、绩效考核与激励方案;

3、定期查询客服聊天记录，对本组服务质量负责;

4、对小组成员进行相关培训、提高客服的销售技巧、服务技巧及店铺转化率。

岗位要求：

1、1年以上客服组长/主管的团队管理经验;

2、沟通能力强，有较好的服务意识，服从上级安排，责任心强;

3、 积极乐观正能量，细心有忍耐力，能处理好与同事及客户间的关系;

**天猫客服主管工作流程篇十六**

职责：

1、负责天猫客服团队管理，及时处理在线咨询、在线销售、售后服务等环节过程中出现的所有问题，给下属客服工作指导、支持;

2、制定客服管理制度、客服流程与用语规范，合理配置各业务平台上的店铺、班次以及工作资源和时间;

3、建立完善的客服人员的培训体系、绩效考核与激励管理方法;

4、参与天猫客服工作，使用千牛工具与顾客进行导购，沟通解答各类疑问，处理交易纠纷、退换货、顾客回访、评分等售后问题;

5、负责管理客服团队、客服培训、排班、统计业绩表，汇报上级;

6、精通天猫后台管理，熟悉了解天猫规则;

7、定期整理搜集客户反馈，控制消费者满意度的跟踪及分析，进行客户需求分析;

任职要求：

1、大专以上学历，电子商务等相关专业优先;

2、2年月上天猫客服工作经验，一年以上天猫客服主管经验，熟悉电子商务客服管理体系，有带领过客服团队工作经验优先;

3、做事有条理，沟通能力强，有较好的服务意识和营销意识，精通各种网络销售技巧，能独立处理紧急问题;

4、电脑及office办公软件操作熟练，打字速度快;、

5、有较强的的学习能力，优秀的口头表达与沟通能力;

6、勤奋踏实，有耐心，富有工作热情和团队合作精神;

7、善于团队建设，能有效管理团队完成为公司指定的销售目标;

**天猫客服主管工作流程篇十七**

职责：

1. 负责天猫京东等电商平台的客服管理工作;

2. 对售前客服进行日常排班并对最终值班进行统计汇总;

3. 负责组织客服对店铺售后评价管理，及时回复并解决售后不良评价;

4. 负责天猫京东每周商品退换货数据的统计与分析;

5. 协助提高天猫销售业绩及控制整体退货比例、提升服务质量;

6. 培训客服团队帮助客服提升销售技巧，提升客服综合销售能力;

7. 完善规范客服标准话术与作业流程;

9. 定期对客服团队进行培训及销售会议;

10.协助完成上级领导安排的其他事务。

岗位要求：

1、熟悉淘宝天猫京东平台规则;

2、有带5人以上客服团队经验，指导客服人员的工作，提高所管人员的工作能力、责任心及团队合作能力;

3、1年以上客服团队管理经验;

4、有较好的协调能力和沟通、组织能力。

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