# 淘宝客服个人简历（精选合集）

来源：网络 作者：落花成痕 更新时间：2024-07-02

*第一篇：淘宝客服个人简历毕业生求职应聘的“敲门砖”——个人简历，它的作用不可小觑。怎样的个人简历才能受到用人单位的重视呢?以下小文档下载网小编整理了淘宝客服个人简历，以供大家参考。淘宝客服个人简历一：姓　　名：性　　别： 女民　　族： 汉...*

**第一篇：淘宝客服个人简历**

毕业生求职应聘的“敲门砖”——个人简历，它的作用不可小觑。怎样的个人简历才能受到用人单位的重视呢?以下小文档下载网小编整理了淘宝客服个人简历，以供大家参考。

淘宝客服个人简历一：

姓　　名：

性　　别： 女

民　　族： 汉族

出生年月： 1987年12月23日

婚姻状况： 未婚

身　　高： 158cm

体　　重： 46kg

户　　籍： 广东

现所在地： 广州

毕业年份： 2024年

工作年限： 四年以上

职　　称： 高级职称

求职意向

职位性质： 全 职

职位类别： 客服/售后/计算机/网络

职位名称： 淘宝客服;淘宝客服主管;淘宝销售

工作地区： 广州市

待遇要求： 2500-4000元/月 不需要提供住房

到职时间： 三天内

技能专长

语言能力： 英语 英语四级;普通话 标准

计算机能力： 良好

综合技能： 已获相关证书：

全国大学英语四级等级证书

全国高级助理电子商务师证书

电子商务运营专才证书

网店金牌客服证书

推广专才证书

美工专才证书

计算机水平

打字速度：60以上/分 会五笔和拼音

Office办公室软件操作

Photoshop图片处理主要以扣图为主

Dreamweaver：修改模版代码

Gif：会制作一些简单的动画图片

Visualbasic：编写一些小的软件方便客服工作

教育培训

2024年10月-2024年10月 广州科技贸易职业学院 专科

工作经历

所在公司： 深圳\*\*科技有限公司

时间范围： 2024年1月-2024年2月

公司性质： 国有企业

所属行业： 计算机/互联网/通信/电子

担任职位： 淘宝客服

工作描述： 2024-2024： 高中的时候开始接触淘宝拍拍网上购物

2024-2024： 大学期间，学习电子商务专业，开始自学淘宝相关知识，并与同学共同开设淘宝网店，代理和出售电子配件

2024上半年： 大学实习期期间被代理商邀请加入客服行列开始处理相关的淘宝业务

2024下半年-2024：正式成为淘宝客服，到代理商公司上班，这两年期间，基本熟悉淘宝网购

及销售的整个流程，了解淘宝规则，多次参与规则考试，陪同网店从四钻走到了两皇冠，我也渐渐从一个菜鸟成长为一名较为资深的客服

2024-2024.现今 在深圳\*\*科技有限公司担任天猫客服,熟悉天猫运作流程.可以独立处理售前售中售后,积极培训新客服,顺利配合领导完成各项工作任务,参加淘宝技能考试 荣获 “电子商务运营专才” “金牌客服” 证书

具体参与过的工作内容：

【预备工作】

拍摄图片 图片处理 产品编缉 模版安装 论坛博客推广

【售前工作】：

客户咨询 修改价格 审核地址 打印订单 添加销售记录，删减库存 发货操作

【售后工作】：

与申通、圆通、EMS客服联系处理客户查件、疑难件跟踪、地址 更改、丢件、退件等流程

处理中差评

使用网店管家进行订单日汇总,月汇总,并录入用友erp系统.常用的淘宝工具：

直通车 淘宝客 量子衡道 套餐搭配 满就送 店铺优惠卷 限时打折 快速打印 晓博客服机器人 T6用友ERP系统 网店管家ERP

自我评价

1.本人性格比较随和、有耐心、不易发脾气

2.工作务实,有较强的沟通能力和团队精神, 能适应轮班制

3.熟悉电脑操作及淘宝整个网购流程能有效地引导客户完成购物流程并且认真解决售后问题。

4.能长期稳定的做好工作，积极进取与公司共同成长

联系方式

电　话：XXXXXXXXXXX

E-mail：XXX@yjbys.com

淘宝客服个人简历二：

基本信息

姓 名：冯XX

性别：男

婚姻状况：未婚

民族：汉

户 籍：广州

年龄：24

现所在地：上海

身高：178

联系电话：135××××××××

电子邮箱：××××@liuxue86.com

求职意向

希望岗位：淘宝客服、计算机/互联网类其他

工作年限：

职称：无职称

求职类型：全职

可到职日期：随时

工作经历

xx年3月—xx年7月 xx有限公司，担任网站美工/电脑美工。

主要工作是：网店美工，产品包装设计。

xx年3月—xx年7月 xx有限公司，担任销售助理/业务员。

主要工作是：电话销售。

教育背景

毕业院校：xx大学

最高学历：本科

毕业日期：2024-07

专 业：计算机网络技术

语言能力

英语水平：优秀

国语水平：优秀

粤语水平：优秀

证 书

计算机二级，网络设计师

个人自传

为人诚实，能吃苦耐劳，尽职尽责，虚心学习，有耐心。具有亲和力，平易近人，思维创新。细心、自信还不够，希望多锻炼锻炼，能改善自身的不足。对电子商务，淘宝之类的比较感兴趣。

淘宝客服个人简历三：

姓 名：某某

国　　籍：中国

目前住地：四川

民　　族：汉族

户 籍 地：四川

身高体重：165 cm　52 kg

婚姻状况：未婚

年　　龄：24 岁

求职意向

人才类型：普通求职

应聘职位：百货/连锁/零售服务类;市场策划、市场销售/营销类、客户服务类

工作年限：2

职　　称： 无职称

求职类型：全职

可到职日期： 随时

月薪要求：2024--3500

希望工作地区： 四川

工作经历：

公司名称：\*\*\*皮具厂

起止年月：2024-02 ～ 2024-03

公司性质：民营企业

所属行业：鞋业/皮具/玩具

担任职务：市场客服

工作描述：

1、在相关网站上发布招商信息，电话或者是邮件回复意向加盟商的留言。

2、每天查看公司网站意向加盟商的留言，给予电话回复。

3、对已有的加盟商电话回访，对于他们提出的有些问题给予解答，好的建议收集起来汇总给领导，每个月都会收集上个月的销售业绩，哪些款式卖的好，对销售情况进行分析、整理，提供数据分析报告;同时还会给他们一些销售方面的指导(比如询问最近在做什么活动，收到的效果如何，把自己了解到的做得好的店铺的经验以及平时领导介绍的销售方式传输给他们)。

离职原因：有点事情需要回家处理

公司名称：\*\*\*计算机服务有限公司

起止年月：2024-03 ～ 2024-12

公司性质：私营企业

所属行业：计算机业

担任职务：站长助理

工作描述：从事联想售后服务，起初是公司的热线工程师，通过联想的内部工程师认证后从事客服方面的工作。

职责：

1、每天接收平台下发的问题单。

2、协助工程师跟进问题单，将跟进情况制作报表发给站长，保证每个问题单都得到及时的处理，避免客户投诉。

3、分析维修站与联想结费相关的数据，如果没有达到联想要求的标准，找出其中的原因及时处理。

离职原因：为了寻求更好的发展

教育背景

毕业院校：xx科技大学

最高学历：本科

获得学位: 管理学学士学位

毕业日期： 2024-06-01

所学专业：电子商务

第二专业：

培训经历：

2024-09 2024-01 xx科技大学 电子商务 毕业证、学位证

语言能力

外　　语：英语良好

国语水平：优秀

粤语水平：较差

工作能力及其他专长

两年工作经验，主要是从事客户服务以及市场方面的工作，沟通能力强，能够很好的处理与客户之间的关系;熟悉OFFICE等办公软件，操作系统;熟悉VB，JAVA，C语言等;熟悉photoshop、coreldraw，flash等软件。

详细个人自传

本人性格开朗，乐观向上，个性顽强，在困难面前从不轻易低头，总是想尽一切办法主动解决，接受能力强。

**第二篇：淘宝客服个人简历**

基本信息

淘宝客服个人简历范文

姓

名： 应届毕业生求职网

性

别： 女

民

族： 汉族

出生年月： 1987年12月23日

婚姻状况： 未婚

身

高： 158cm

体

重： 46kg

户

籍： 广东

现所在地： 广州

毕业年份： 2024年

工作年限： 四年以上

职

称： 高级职称

求职意向

职位性质： 全 职

职位类别： 客服/售后/计算机/网络

职位名称： 淘宝客服；淘宝客服主管；淘宝销售

工作地区： 广州市

待遇要求： 2500-4000元/月 不需要提供住房

到职时间： 三天内

技能专长

语言能力： 英语 英语四级；普通话 标准

计算机能力： 良好

综合技能： 已获相关证书：

全国大学英语四级等级证书

全国高级助理电子商务师证书

电子商务运营专才证书

网店金牌客服证书

推广专才证书

美工专才证书

计算机水平

打字速度：60以上/分 会五笔和拼音

Office办公室软件操作

Photoshop图片处理主要以扣图为主

Dreamweaver：修改模版代码

Gif：会制作一些简单的动画图片

Visualbasic：编写一些小的软件方便客服工作

教育培训

2024年10月2024年2月

公司性质： 国有企业

所属行业： 计算机/互联网/通信/电子

担任职位： 淘宝客服

工作描述： 2024-2024： 高中的时候开始接触淘宝拍拍网上购物

2024-2024： 大学期间，学习电子商务专业，开始自学淘宝相关知识，并与同学共同开设淘宝网店，代理和出售电子配件

2024上半年： 大学实习期期间被代理商邀请加入客服行列开始处理相关的淘宝业务

2024下半年-2024：正式成为淘宝客服，到代理商公司上班，这两年期间，基本熟悉淘宝网购

及销售的整个流程，了解淘宝规则，多次参与规则考试，陪同网店从四钻走到了两皇冠，我也渐渐从一个菜鸟成长为一名较为资深的客服

2024-2024.现今 在深圳\*\*科技有限公司担任天猫客服,熟悉天猫运作流程.可以独立处理售前售中售后,积极培训新客服,顺利配合领导完成各项工作任务,参加淘宝技能考试 荣获 “电子商务运营专才” “金牌客服” 证书

具体参与过的工作内容：

【预备工作】

拍摄图片 图片处理 产品编缉 模版安装 论坛博客推广

【售前工作】：

客户咨询 修改价格 审核地址 打印订单 添加销售记录，删减库存 发货操作

【售后工作】：

与申通、圆通、EMS客服联系处理客户查件、疑难件跟踪、地址 更改、丢件、退件等流程

处理中差评

使用网店管家进行订单日汇总,月汇总,并录入用友erp系统.常用的淘宝工具：

直通车 淘宝客 量子衡道 套餐搭配 满就送 店铺优惠卷 限时打折 快速打印 晓博客服机器人 T6用友ERP系统 网店管家ERP

自我评价

1.本人性格比较随和、有耐心、不易发脾气

2.工作务实,有较强的沟通能力和团队精神, 能适应轮班制

3.熟悉电脑操作及淘宝整个网购流程能有效地引导客户完成购物流程并且认真解决售后问题。

4.能长期稳定的做好工作，积极进取与公司共同成长

联系方式

电 话：XXXXXXXXXXX

E-mail：XXX@yjbys.com

**第三篇：淘宝客服的个人简历**

淘宝客服的个人简历模板

姓名：杨女士性别：女

婚姻状况：未婚民族：汉族

户籍：四川-达县年龄：23

现所在地：广东-广州身高：160cm

希望地区：广东-广州

希望岗位：公司文职类

行政/人事类

销售类-管理/商务-商务助理

寻求职位：行政专员、淘宝客服、咨询顾问

待遇要求：3500元/月可面议

最快到岗：半个月之内

教育经历

2024-09 ～ 2024-06 广州商学院 电子商务大专

工作经验至今3年1月工作经验，曾在2家公司工作

\*\*公司（2024-08 ～ 2024-09）

公司性质：私营企业 行业类别：互联网、电子商务

担任职位：淘宝客服岗位类别：其他相关职位

工作描述：担任的主要职责:淘宝装修、淘宝产品管理、淘宝客服、售后跟踪； 主要成绩:

a.2024年7月-----2024年9月，完成公司淘宝业绩:10W，完成目标:70%;公司拍拍业绩:7W,完成目标:60%；

b.在职期间通过转化技巧学习，积累，协助公司客户转化率从2024年10月的2%提升至2024年40%；主要心得：销售话术上的改进、重点客户跟进度提升、定期客户回访；

c.2024年10月——2024年9月，在公司销售技巧培训下，协助公司提升售后订单好评率达:50%；主要心得:客户解决方案专业化提升、客户增值服务回馈、1对1式贴心服务跟踪； d.在职期间还协助参与淘宝、拍拍店铺模版更换、产品上下架更新等相关工作； \*\*公司（2024-07 ～ 2024-07）

公司性质：外资企业 行业类别：其他

担任职位：行政专员岗位类别：行政专员

工作描述：担任的主要职责：行政专员，负责集团内部考勤制度管理、协调部门办公用品采购需求、人事变动外出管理等；

主要成绩：在职期间，规划部门办公用品、季度、月度采购需求，整理并归档 相应的采购计划报表；个人简历模板下载 http://

在职期间，负责集团考勤制度管理，整理归档过市场部季度考勤制度报表、行政部季度考勤制度报表；

在职期间，负责过集团人事招聘信息发布、面试人员登记安排、集团内部人事变动归档等；

技能专长

专业职称：电子商务

计算机水平：中级

计算机详细技能：

技能专长：具备一定的企业行政事务协调能力，擅长淘宝推广、淘宝网店装修、淘宝产品

管理、淘宝客服咨询、咨询转化提升等相关技能；

语言能力

普通话：流利 粤语：一般

英语水平：口语一般

其他：一般

求职意向

发展方向：首先我会把自己分内的事做好，我会用我所学的知识与平时积累的经验来认真对待工作中的问题。能够处理好与同事之间的关系，在公司做事要以公司的利益着想。其他要求：

自身情况

自我评价：本人性格稳重，对待工作认真负责，勇于创新，有较强的组织能力和团队合作精神，同时具备一定的企业行政事务协调能力，擅长淘宝推广、淘宝网店装修、淘宝产品管理、淘宝客服咨询、咨询转化提升等相关技能；

兴趣爱好：看书，运动，音乐

相关证书

计算机办公软件职业资格证书（\*\*\*）2024-10-16

电子商务员职业资格证书（\*\*\*）2024-04-28

**第四篇：淘宝客服心得体会**

淘宝客服心得体会1

入职半个月以来，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，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。

一、了解顾客

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。

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。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

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。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最

大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

二、了解商品

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。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可

以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

三、售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。

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。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

淘宝客服心得体会2

入职半个月以来，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，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。本人在这半个月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。

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。

淘宝客服心得体会3

新的顾客需要花费大量的时间和精力才能促成交易，但是老顾客就不一 样，因为他们了解我们的服务和产品，所以只要有他们满意的，那么他们不需要 多询问，就会自助购物了。因此，维护老客户是我们的一项重要任务。淘宝网近几年的不断改版，也为卖家提供了很多新的功能，其中也注意到维护老客户的重 要性，所以特别推出了软件给卖家实用，让卖家能轻松地利用淘宝工具联络买家 并增加和买家的感情。

一、旺旺群发消息。阿里旺旺不仅是买卖双方联系并交流问题的工具，也是 卖家和买家联络感情的重要工具之一。利用阿里旺旺可以把买家们分组添加为联 系人，也可以群发消息给买家，如果有新货到或者什么促销活动等信息，那么阿 里旺旺的群发功能就可以迅速地通知买家们。

二、发送站内信。通过站内信随时通知买家关于店铺的更新情况也是联络买 家的方式。站内信是淘宝网类似于发送邮件的功能，我们可以通过站内信在特别 的节日或者在买家生日当天送上祝福，这会让买家感受到我们的贴心，既增进了 卖家和买家之间的感情，同时也会让买家一直支持我们的店铺。如果买卖双方都 不愿意走近一步，那么双方之间可能仅仅保持纯粹的买卖关系。但是如果我们很 热情，而且会努力亲近买家并和买家做朋友，那么相信双方会不只限于买卖关系，而且买家会一直支持我们的。

三、阿里网店版。阿里网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以 开通阿里网店版，网店版相对于普通版，有很多功能可以帮助卖家更好地管 理店铺、整理宝贝和联络买家通过客户页面可以查看买家的购买数量和金额等 情况，有助于卖家跟买家的联系。面颊可以设置给予买家的优惠额度等，还可以 查看买家的交易情况、交易比数和金额等。

四、手机短信。手机是大多数人都使用的通信工具，手机也有群发功能，我 们可以在平时积累买家的电话号码，把每个买家的名字和喜好以及生日等信息记 录下来，然后在买家生日的时候送上一条祝福信息，或者在买家第二次购买的时 候，根据买家的喜好来给买家发信息。相信贴心的服务，肯定会让顾客很感动，从而让他们成为店铺的忠实顾客。

淘宝客服心得体会4

即将毕业的我来说，实习是势在必行的一件事情了。我所学的专业是市场销售，这个专业是我比较感兴趣的。我是一个标准的电脑控，生活很难离开电脑，所以我选择的实习工作也没有离开电脑，那就是淘宝的客服工作。

有很多的人认为，淘宝客服只是回答你咨询的问题，并不和销售有关的。其实这是错误的理解。在我11月份期间的实习时间来看，这个淘宝客服的工作，不仅仅只是解答顾客咨询的问题，还包括查看销售记录、下订单等等各方面的工作。可以说是集销售与服务为一体的一条完整的销售模式。

20××年11月的某一天，我刚到实习地点准备实习时，才发现我对这行的了解真的仅限于表面。在指导老师的帮助指导下，我开始了我的淘宝客服实习工作。她先教我申请了一个淘宝帐号，再把后台的链接都发给了我。再教我怎么使用后台，怎么查询资讯等。等我熟悉了这些东西之后，就给我介绍了每个我们需要销售的商品，包括质地，种类，每款有什么样的颜色等等。有时候我也会出现错误，但是她都很耐心的指导我，就这样我慢慢的熟悉起来了。对于这些业务的熟悉程度加强之后，我开始慢慢接触销售方面的业务了。对于销售，我还是比较有想法的，但是想法不代表能够真实的做起来，我也是在这次的淘宝客服实习工作中才发现的，想法与现实还是存在着很大的差距的。

实习淘宝客服，也是要懂得销售的，首先要懂得怎么去宣传我们的店铺和产品，只有让更多的顾客知道我们的店铺，知道我们店铺卖的商品，才会有人来购买，才能够提高浏览量和销售量。所以，作为淘宝客服来说，只是给顾客解答疑问是仅仅不够的。还有很多销售的技巧包含在里面，而这些销售的技巧的需要淘宝客服们自己的去思考，去钻研的。我实习的这家店铺已经走上了正轨，所以每天的询问量很高，有好说话的顾客，也有特别让人伤神的顾客，但是我们对待顾客的态度必须是一样的，所以，在面对很难说话的顾客时候，我们也必须用我们的耐心和销售技巧去向他们介绍和推销产品。

通过20××年11月淘宝客服实习，我才真正明白了淘宝客服的工作内容，才明白了淘宝客服的工作不是那么的简单，同时也丰富了我的社会阅历，懂得了和人沟通交流的技巧，是一次难忘的实习经历。

淘宝客服心得体会5

1.在这周工作中顾客咨询产品的功效及使用方法和一些美容相关的常识比较多，通过前一段时间的酝酿和美容知识的积累，关于美容知识方面有比之前有所提高，对于这方面的问题都可以用快捷回复，提高了回复的速度，遇到不懂的问题，有空的时候就会上百度搜索答案，整理到一个文档，方便下次遇到类似问题时，能够较快的回复。体现客服的专业。

2.在与顾客沟通中会经常用表情图，给顾客感觉到服务热情，这点自我感觉要比前一段时间要好些。

3.有尝试着跟顾客推荐一些产品，当跟顾客推荐产品前会问顾客有没有这方面的需要，或者问顾客平时都有用哪些护肤品这次是否有要顺带一瓶，如果顾客接受的话再进行下一步的产品功效介绍，推荐顾客购买套餐。推荐产品并不是所以的顾客都接受的，有些顾客会比较委婉拒绝，暂时不需要，有的顾客会直接下线不理会客服。

4.这周的售后要比前段时间多，遇到售后的顾客，首先抚平他们的心情，让他们先不要着急，在我们这里购物都是有保障的，要站在顾客的角度帮顾客解决问题，要让顾客感觉到你的态度诚恳，是在尽自己最大的能力帮助他，顾客也就不会太刁难你的，毕竟人心都是肉长的。

淘宝客服心得体会6

为期一个月的实习时间，秉着为以后的工作奠定基础的原则，努力学习更多的知识，积累更多的实习经验，在实习的过程中去发现自己的不足和缺点，同时让自己学到更多的知识，在实习中运用到我们在学校学习的知识，检验我们的学习成果，从而更好的发展自己，更好的在社会上立足。

来到广州xx商贸有限公司这个单位实习，是我自己去投简历并经过面试而得到这个实习机会的。广州这个地方，我也不是很熟悉，在找实习单位的过程中，真正吃了不少的苦头。在历经多次面试后，积累了经验，懂得了技巧，终于被该公司录取了。我的实习岗位是售后客服。主要的工作是处理售后问题，解决中差评，处理退换货事件。但是虽然是售后客服，可实际上并没有分的非常清楚，售前客服要完成的任务，我也是必须得完成的。

20xx年6月29日开始上班，我们上班的第一天，客服主管就开始带我们，给我们分配任务。早上的时间是先来熟悉公司的规章制度，同时了解我的工作职责，她告诉说我明天需要做的工作是什么以及让我在面对客户的时候，我要怎么说，还有告诉我，通常会遇到多少种客户，让我如何去面对，如何去解决一般客户提出的疑问。

而我的工作是售后客服，主要就是处理中差评以及相应的售后问题，在客户有问题要找我们客服的时候，我们的一言一行都是要非常小心翼翼的，因为我们的言语就是代表我们公司的承诺，我们就是公司的代表。像我，当一名售后客服，主要的工作的处理售后问题，售后纠纷，解决中差评，退还货问题。这些问题的解决，不是一两下就可以解决的。比如说是解决一个售后问题，处理中差评，我要先查询客户的信息，核对客户的资料，查询客户的评价内容，了解其评中差评的原因。在了解这些情况之后，要看客户是什么时间有空，再给其打电话或者是旺旺联系。

在电话接通或者旺旺联系上以后，要根据客户的语言和口气来给客户说明原因并提出解决方案以供其选择，力求得以解决，双方和—谐相处并达成信赖关系，使客户成为我们公司的忠实客户。我发现，在这个过程中，特别是打电话的过程中，做好客户的信息收集和准备是非常重要的，同时，在客户不满的时候，我们一定要倾听并适时给予肯定，最后才提出我们的解决方案。虽然说看上去好像不是很难，但是真正做起来不是很简单的一件事情。因为我们面对的客户是不一样的，每个人的性格都是不一样的，这时候的我们需要时间去区分，去发现，我们现在面对的客户究竟是属于哪一种人，才能找到相应的解决问题的方法，根据客户的说话语气和声调去辨别并回答客户提出的质疑，为其提供相应的解决措施，让客户真正满意。

不仅仅是中差评问题需要给客户打电话，像客户发现货不满意或者出现问题时，同样要给客户解决，我要跟仓储部的人员联系好，先了解是否有货，然后在收到客户退回来的货物之后，及时给客户回复。这时候，最需要注意的地方是：一定要及时和信息要有效，以及注意说话技巧。这个一般情况下解决起来问题不大，不过心态要放好，因为有时候客户会发脾气，但是如果我们站在消费者的角度上去看的，我们就会心平气和的去解决了。

不知不觉间，一个月的实习时间已经到了。在这一个月的实习中，我成长了，也发现了很多的问题。

我所在的实习单位是广州xx商贸有限公司。该公司起先是由老板和老板娘两人携手办起来的，是从一个没有任何信誉的小淘宝店，一笔一笔的做到今天的三个皇冠，实在是相当的不容易。从20xx年开始经营，到今天已经有整整5年的时间了。是经过不断的坚持和努力，才有今天这样的成绩的。公司的宗旨是：客户至上，服务第一。秉着这一原则，我们工作时刻警惕着。

公司规模不大，一共分为两个部门：客服部和仓储部。两个部门的独立分开但同时又是密不可分的，是一种相对独立的模式，并同时直接由老板管理。

做了一个月的实习工作，每天做的事情是很繁琐，但是是绝对不能马虎，因为一个不留神，就可能损失一个客户甚至是带来一个差评，严重的可能还会导致维权处理。因此，我在我的岗位实习中，是非常谨慎和小心的。生怕粗心，弄错事情，那样损失就惨重了。

在工作中，就不像是在学校那么轻松了，不是上上课，吃吃饭，完成完成作业就可以解决掉一天的日子了。我们明天都是要完成一定的工作量的。

“在学校里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力”。实行后才体会到含义。我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰，于是在实习中，只有不断的学习，不断的充实自己才能在这社会上站得住脚，才有生存的地方。

实习了，就意味着我们不是在学校了，面对的不单单是客户，不单单是工作，生活圈子也不仅仅是同学，不仅仅是老师了，我们还要面对同事，面对上级，面对老板。

实习中，不仅仅要承受工作上的压力，还要懂得职场上的规则，和同事之间，上级，老板之间要如何相处。很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门的我们很多时候无法适应。但是环境往往会影响一个人的工作态度。

一个冷漠没有人情味的办公室，大家就会毫无眷恋之情，有更好的机会他们肯定毫不犹豫的跳槽。他们情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。

而偶尔的为同事搞一个生日party，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。心情好，大家工作开心，有利于公司的发展。而我们的公司虽然是一间小规模的公司，但是我们同事之间的关系都很好。

在我刚刚进入这件公司的时候，我可以说是什么都不懂，这时候可以说只能靠自己的力量慢慢去摸索，去学习，才能够真正将工作做得更好，所以，我经常请教我的同事。还好，我的同事都很热心的教我，在我不懂的时候，即使工作非常的忙，也会放下手头上的工作，教我怎么去处理，在跟客户交流的时候，怎么说才能取得更好的效果；我被客户刁难的时候，总是鼓励我；在客户发脾气的时候，总是给我信心，让我坚持下去，冷静下来。

渐渐的，我的心态也变得比之前好了，在她们的帮助下，我的脾气也变得更好了，在她们的教导下，我做起事情来也比较井井有条了，有秩序了。

淘宝客服心得体会7

在梦洁实习的十天，我所在的岗位是淘宝客服，客服号是t28。其实在培训的三天里，我同时也了解了另外的两个岗位，就是登记和拣货，因为我属于自考人员，培训时没有具体到要做什么工作，所以三个工作我都做过，但是做客服的时间久点，所以感触也很多很深。

时间一晃而过，犹记得当初方主任跟我们讲我们班要去梦洁实习时的场景，我们心里那个欢呼与雀跃，现在的自己已经从梦洁实习回来，时间就这样过去了半个月，在这半个月里自己对客服这个岗位有了更加深刻的了解和认识，同时也对将来步入社会更增加了一份信心，对自己的认识也深一步，对自己思想觉悟也有了更透彻的理解。

其实客服的工作很简单，也很单调，而且很随意。为什么这么说呢？或许是我还没有真正接触到梦洁网购部客服工作的核心，现在就我了解的皮毛简单的谈一下我的工作吧！上班的第一件事就是联网然后将自己的客服旺旺登上，然后打开店铺首页，看看策划部那边新出了什么策划，有哪些活动，了解顾客购买有哪些优惠策略以及会问到的一些问题，然后就是在旺旺上和顾客聊天，更确切的说是为顾客解决他们不懂的问题（包括解答产品知识，价格问题，物流问题等）。这就是我们实习十天做客服这个岗位的全部工作。

客服心得

在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验在了网上，因为不是面对面的交流，购买过程本就增加了一定的难度，所以我们的语气一定要非常诚恳非常礼貌，无论顾客怎么说，怎么问，问什么，我们都要以百分之两百的耐心和良好的服务态度让他们感到有种当上帝的感觉，我不知道被我服务过的顾客对t28的印象是怎么样？是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度问题是相当重要的，从一开始我的态度就相当的端正。

其实最开始的培训和活动还没有开始时我们做的都还没有那么累，因为在我看来顾客询问的问题都还在我的解决能力范围内，我能够就自己的能力帮助他们，我感到非常高兴，但是在淘宝三周年活动结束后，真的感到有点力不从心了，因为在活动前和活动期间，顾客都还持有最基本的礼貌，同样是咨询，但是在活动结束后，他们所买的东西迟迟查不到发货的信息的时候，那个火气就有点往我们身上发的感觉了，特别是当顾客买了半个月的东西半个月后还没有看到任何发货迹象的时候都怀疑自己是被骗了，以这种心态来质问店家的时候我想没有一个是有好心情的，而我们就是他们了解情况的直接入口，就好像是打仗的第一前线兵，管他炮轰还是子弹，第一时间总是打在了我们的身上。

做客服为什么很多时候强调的是要求服务态度呢？在我看来客服的态度直接决定了店铺的销售量和所代表品牌的影响力。纵观现在淘宝网上的网店或者是商城，哪个店铺的评价里有很多说客服服务态度很差的，基本上看到的都是关于宝贝的质量是否令买家满意，物流速度和态度是否令买家满意，还有最多的就是这家店铺的客服态度很好，很耐心什么的，然后就是下次还会关注等等，所以说客服这个岗位看似任何人都可以做，可有可无的，但是确实站在销售第一线的，也是至关重要的岗位，不管你店铺活动策划做得有多好，价格有多优惠，没有好的服务态度，也是留不住顾客的，现在不管是线下还是线上，同行业的都不止你一家，消费者抱着哪里都能买到的心态对店家的要求就无形中提高了很多，很多时候享受到满意的服务，即使买到的东西有点瑕疵消费者都是能够包容的，但是你态度不好的话，肯定是会直接被pass掉的。

其实有时候也觉得做客服也很简单，主要是要体现：

1、服务态度（回复是否及时、回复态度是否很有礼貌，即使顾客骂你还是对你怎么样都不能说过激的语言，可以线下骂人但是一定不能线上对顾客摆脸色、服务用语一定不能给顾客承诺，否则就成了顾客找麻烦的理由与借口）

2、服务专业（问你问题的时候一定要不能回答你不知道，不理解，不愿意，不理解等，无论是问什么样的问题都不能不理顾客）

3、一定要非常清楚了解店铺有哪些活动，当顾客咨询你的时候不能出错，没有折扣的活动千万不能对顾客说有折扣，否则顾客就会按照你所说的折扣要求你打折要不然说你是欺骗行为，进而引出要投诉等问题，甚至是更加严重的问题。

做客服的十天我的收获也很多，首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主管判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一直都是有聊天记录的，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做的当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，但是公司政策又是不允许的，或者是在查聊天记录的时候是我出了错，这就够了~~~~ 不希望顾客在评价的时候说t28的态度很好，只求自己不要犯错，给公司带来影响。最后的感触就是要有归属感，无论你在哪里，为那个企业做事，最基本的归属感是必须的，要随时记住自己代表的不仅仅是个人而已，而是代表了一个企业的形象，一种品牌的形象，要随时给自己提醒，时时做到我没有丢自己的脸，在公司没有丢学校的脸，在顾客面前没有丢公司的脸。

每天上班的内容单调，重复性很强，特别是到后面的几天，基本上接待的一两百位顾客都是询问发货问题、退货问题、发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时间回复时外，还要了解到他到底是问什么？后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的，因为人都是相互的，只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦都是自己的不对了。还有发现的一个工作技巧就是转移顾客的注意力，本来他是来质问你为什么还没有发货，因为他宝宝都要出生了，等着急用或者什么原因很生气的时候，我们就可以紧紧抓住他所透露出来的信息，比如恭喜他喜得贵子呀~~ 祝她宝宝健康平安，或者说他宝宝肯定非常非常可爱等所谓的好话的时候，无论他是爸爸还是妈妈，当有人夸他孩子的时候所流露出来的真情和包容都是肯定的，再加上在夸奖后的一番道歉的语句，他肯定就会放松刚开始来的目的，继而转变为再等等吧之类的，我使这招真的是屡试不爽呀！非常奏效，还有就是给顾客道歉时语句中表现出来的真诚也往往是最能打动顾客的，当你感谢他的谅解是送上一个玫瑰花的表情，顾客的心情也会一下子变好，所以问题也很好解决了。但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽限时间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，所以任何一个环节都不能出错，必须都连贯起来才会有成功。

现在是真的了解到只有干这一行的才会真正了解到这一行的辛苦与辛酸，作为一个顾客的我想起来前段时间自己上网买东西的经历，我是不喜欢咨询客服的，没有那个习惯，买了件衣服一直都没有收到，花了一个星期才收到，因为同学比我迟买的都收到好几天了我才收到，最后我还是没有找客服，但是自己在给店铺评价的时候的评语就不怎么样了，其实作为一名电商专业的人，我当然知道一个不好的评语给店铺带来的影响，很多时候就是因为一条小小的评语或许就致使店家流失了很多潜在顾客，现在想起来还真的有点对不起别人哪！

淘宝客服心得体会8

随着电子商务的快速发展，越来越多的工作已逐渐被网络所取代了，淘宝客服、网站客服、阿里巴巴客服等等一些工作的最新的岗位层出不穷了，而对于这些岗位许多接受过电脑的人或许知道一两点，但是对于那些连电脑都没怎么接触过的人来说，又是多么渴望而又不可及的一个岗位，试问这样的一个岗位没多大的要求，只需要打字速度快的要求来说，又有谁会不亲睐？

招聘网针对淘宝客服的工作职责进行了一些详细的描述说明，如下：

1、负责收集客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案。

2、负责进行有效的客户管理和沟通。

3、负责建立客户服务团队以及培训客户代表等相关人员。

4、定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况。

5、负责发展维护良好的客户关系。

6、负责组织公司产品的售后服务工作。

7、负责建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务。

8、负责及时跟踪货品发货动向，及时与用户沟通，避免用户不满意。

9、负责通过阿里旺旺和客户沟通，解答客户提出的各种问题，达成交易。

这是对淘宝客服的一个岗位具体工作范围的详细说明，虽然看似很复杂，但综合起来就只是一点，与客户沟通，促成交易。非常好很理解的一个岗位，也是希望这些内容能带给那些想从事这方面工作的人或是对这方面不太了解的人一些帮助。

淘宝客服心得体会9

对于即将毕业的我来说，实训是势在必行的一件事情了。我所学的专业是市场销售，这个专业是我比较感兴趣的。我是一个标准的电脑控，生活很难离开电脑，所以我选择的实训工作也没有离开电脑，那就是淘宝的客服工作。

有很多的人认为，淘宝客服只是回答你咨询的问题，并不和销售有关的。其实这是错误的理解。在我11月份期间的实训时间来看，这个淘宝客服的工作，不仅仅只是解答顾客咨询的问题，还包括查看销售记录、下订单等等各方面的工作。可以说是集销售与服务为一体的一条完整的销售模式。

11月的某一天，我刚到实训地点准备实训时，才发现我对这行的了解真的仅限于表面。在指导老师的帮助指导下，我开始了我的淘宝客服实训工作。她先教我申请了一个淘宝帐号，再把后台的链接都发给了我。再教我怎么使用后台，怎么查询资讯等。等我熟悉了这些东西之后，就给我介绍了每个我们需要销售的商品，包括质地，种类，每款有什么样的颜色等等。有时候我也会出现错误，但是她都很耐心的指导我，就这样我慢慢的熟悉起来了。对于这些业务的熟悉程度加强之后，我开始慢慢接触销售方面的业务了。对于销售，我还是比较有想法的，但是想法不代表能够真实的做起来，我也是在这次的淘宝客服实训工作中才发现的，想法与现实还是存在着很大的差距的。

实训淘宝客服，也是要懂得销售的，首先要懂得怎么去宣传我们的\'店铺和产品，只有让更多的顾客知道我们的店铺，知道我们店铺卖的商品，才会有人来购买，才能够提高浏览量和销售量。所以，作为淘宝客服来说，只是给顾客解答疑问是仅仅不够的。还有很多销售的技巧包含在里面，而这些销售的技巧的需要淘宝客服们自己的去思考，去钻研的。我实训的这家店铺已经走上了正轨，所以每天的询问量很高，有好说话的顾客，也有特别让人伤神的顾客，但是我们对待顾客的态度必须是一样的，所以，在面对很难说话的顾客时候，我们也必须用我们的耐心和销售技巧去向他们介绍和推销产品。

通过11月淘宝客服实训，我才真正明白了淘宝客服的工作内容，才明白了淘宝客服的工作不是那么的简单，同时也丰富了我的社会阅历，懂得了和人沟通交流的技巧，是一次难忘的实训经历。

淘宝客服心得体会10

在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验在了网上，因为不是面对面的交流，购买过程本就增加了一定的难度，所以我们的语气一定要非常诚恳非常礼貌，无论顾客怎么说，怎么问，问什么，我们都要以百分之两百的耐心和良好的服务态度让他们感到有种当上帝的感觉，我不知道被我服务过的顾客对t28的印象是怎么样？是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度问题是相当重要的，从一开始我的态度就相当的端正。

其实最开始的培训和活动还没有开始时我们做的都还没有那么累，因为在我看来顾客询问的问题都还在我的解决能力范围内，我能够就自己的能力帮助他们，我感到非常高兴，但是在淘宝三周年活动结束后，真的感到有点力不从心了，因为在活动前和活动期间，顾客都还持有最基本的礼貌，同样是咨询，但是在活动结束后，他们所买的东西迟迟查不到发货的信息的时候，那个火气就有点往我们身上发的感觉了，特别是当顾客买了半个月的东西半个月后还没有看到任何发货迹象的时候都怀疑自己是被骗了，以这种心态来质问店家的时候我想没有一个是有好心情的，而我们就是他们了解情况的直接入口，就好像是打仗的第一前线兵，管他炮轰还是子弹，第一时间总是打在了我们的身上。

做客服为什么很多时候强调的是要求服务态度呢？在我看来客服的态度直接决定了店铺的销售量和所代表品牌的影响力。纵观现在淘宝网上的网店或者是商城，哪个店铺的评价里有很多说客服服务态度很差的，基本上看到的都是关于宝贝的质量是否令买家满意，物流速度和态度是否令买家满意，还有最多的就是这家店铺的客服态度很好，很耐心什么的，然后就是下次还会关注等等，所以说客服这个岗位看似任何人都可以做，可有可无的，但是确实站在销售第一线的，也是至关重要的岗位，不管你店铺活动策划做得有多好，价格有多优惠，没有好的服务态度，也是留不住顾客的，现在不管是线下还是线上，同行业的都不止你一家，消费者抱着哪里都能买到的心态对店家的要求就无形中提高了很多，很多时候享受到满意的服务，即使买到的东西有点瑕疵消费者都是能够包容的，但是你态度不好的话，肯定是会直接被pass掉的。

其实有时候也觉得做客服也很简单，主要是要体现：

1、服务态度（回复是否及时、回复态度是否很有礼貌，即使顾客骂你还是对你怎么样都不能说过激的语言，可以线下骂人但是一定不能线上对顾客摆脸色、服务用语一定不能给顾客承诺，否则就成了顾客找麻烦的理由与借口）

2、服务专业（问你问题的时候一定要不能回答你不知道，不理解，不愿意，不理解等，无论是问什么样的问题都不能不理顾客）

3、一定要非常清楚了解店铺有哪些活动，当顾客咨询你的时候不能出错，没有折扣的活动千万不能对顾客说有折扣，否则顾客就会按照你所说的折扣要求你打折要不然说你是欺骗行为，进而引出要投诉等问题，甚至是更加严重的问题。

做客服的十天我的收获也很多，首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主管判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一直都是有聊天记录的，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做的当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，但是公司政策又是不允许的，或者是在查聊天记录的时候是我出了错，这就够了~~~~ 不希望顾客在评价的时候说t28的态度很好，只求自己不要犯错，给公司带来影响。最后的感触就是要有归属感，无论你在哪里，为那个企业做事，最基本的归属感是必须的，要随时记住自己代表的不仅仅是个人而已，而是代表了一个企业的形象，一种品牌的形象，要随时给自己提醒，时时做到我没有丢自己的脸，在公司没有丢学校的脸，在顾客面前没有丢公司的脸。

每天上班的内容单调，重复性很强，特别是到后面的几天，基本上接待的一两百位顾客都是询问发货问题、退货问题、发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时间回复时外，还要了解到他到底是问什么？后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的，因为人都是相互的，只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦都是自己的不对了。还有发现的一个工作技巧就是转移顾客的注意力，本来他是来质问你为什么还没有发货，因为他宝宝都要出生了，等着急用或者什么原因很生气的时候，我们就可以紧紧抓住他所透露出来的信息，比如恭喜他喜得贵子呀~~ 祝她宝宝健康平安，或者说他宝宝肯定非常非常可爱等所谓的好话的时候，无论他是爸爸还是妈妈，当有人夸他孩子的时候所流露出来的真情和包容都是肯定的，再加上在夸奖后的一番道歉的语句，他肯定就会放松刚开始来的目的，继而转变为再等等吧之类的，我使这招真的是屡试不爽呀！非常奏效，还有就是给顾客道歉时语句中表现出来的真诚也往往是最能打动顾客的，当你感谢他的谅解是送上一个玫瑰花的表情，顾客的心情也会一下子变好，所以问题也很好解决了。但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽限时间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，所以任何一个环节都不能出错，必须都连贯起来才会有成功。

现在是真的了解到只有干这一行的才会真正了解到这一行的辛苦与辛酸，作为一个顾客的我想起来前段时间自己上网买东西的经历，我是不喜欢咨询客服的，没有那个习惯，买了件衣服一直都没有收到，花了一个星期才收到，因为同学比我迟买的都收到好几天了我才收到，最后我还是没有找客服，但是自己在给店铺评价的时候的评语就不怎么样了，其实作为一名电商专业的人，我当然知道一个不好的评语给店铺带来的影响，很多时候就是因为一条小小的评语或许就致使店家流失了很多潜在顾客，现在想起来还真的有点对不起别人哪！

问题与建议：

梦洁作为这么大一个知名企业都存在不少的问题，那么我想其他的企业也肯定有很多问题是亟待解决的。

1.对于网购部来说，我个人认为物流原因是最重要也最亟待解决的问题，因为承诺了7天内发货的，但是居然也有超过7天还没有发货的，很多顾客都是因为很久不发货而要求申请退款等等问题；

2.做活动的时候顾客买后就降价的问题，很多顾客在写评语的时候就会提到，诉说自己的不满，这对企业的形象也是会打折扣的；

3.贝图片色差问题，虽然问题不严重，但是仍然存在；

4.产品的包装问题，很多顾客买东西就是为了送人，但是梦洁在这方面虽然有礼品盒，但是也是很有限的，据我所知就只有四件套可以买礼品盒，而且是40元钱一个，价格也很贵，所以我觉得也可以专门搞个栏目是卖送人的商品，有特殊的包装；

5.网购部内部各岗位的不衔接，策划部那边策划活动的时候没有很好的考虑到客服和物流这方面的工作流程是否能够根据策划顺利进行，内部只要有一点的不和谐，都不能使活动获得圆满成功。

6.网购部和企业内部部门的沟通太少，就很多产品来说，仓库里面根本没有，但是网上的订单仍然照下，这就严重的延长了发货的时间，同时也给店铺带来不好的影响。

最后，总结这半个月在梦洁的实习，让我更加的理解了社会和专业的发展方向，积累了更多宝贵的经验，同时也发现了社会果然很现实，公司也只用有用的人，绝对不可能发生天上掉馅饼，发生让你只拿钱不做事的事情。

【淘宝客服心得体会】相关文章：

1.淘宝客服工作总结

2.淘宝客服实习日记

3.淘宝店客服年底总结

4.淘宝客服实习报告

5.淘宝客服主管的简历

6.淘宝客服工作总结

7.淘宝客服年终总结

8.淘宝客服问题总结

9.淘宝客服工作心得体会

**第五篇：淘宝客服**

个人总结

在英顿工作已经1年多了，在1年多的客服生涯中尝尽了酸甜苦辣，在销售中我会遇到各种各样的顾客，有许多顾客都是初次网上购物，这时候作为客服的我会一步一步的教顾客如何在我们店铺找到他们需要的商品，怎么拍下，怎么付款，有的顾客支付宝没有开通，这时我会告诉顾客怎样去开通，中间过程说起来很简单，但是做起来还真不容易的呢，但是我没有抱怨亲们给我带来的麻烦，反之我会用我的耐心和热情去给他们讲解，网购不同于面对面购物，我不能面对面的跟顾客交流，顾客只能通过屏幕上的每个字来感受我的服务态度，所以我给自己有一个明确的定位：在最短的时间内为顾客解决各种问题，让顾客体会到网购的乐趣同时满意而归！

客服的工作包括很多方面：首先你打字速度要跟上，客流高峰时一个客服要跟十几位甚至更多顾客交流，打字跟不上会流失很多客户的，顾客在等待的过程中可能也在看其他的店铺呢，其他掌柜立刻回复的话你说这个顾客还会找你吗？即便是顾客只看你的店铺，长时间不回的话也会走人的。其次，作为客服一定要对自己的产品有相当的了解和熟悉程度，比如说我是做灯饰的，我就要对我店里所有的灯饰，包括型号，款式，质量，价格方面的优势，其他光源等诸多方面统统了解，顾客来咨询时立刻就能回复，我看到许多代理们往往把商品上架了也不看看，对自己的商品根本不了解，顾客来问时自己还要去看看，这样肯定会给顾客不好的印象，网络销售印象分很重要哦。第三，身为客服你一定要把顾客看做上帝，一定要本着诚信，诚心的为顾客服务，质量该怎么样就怎么样，千万不要以次充好，这样会严重影响店铺的声誉的，信誉的重要性在这里就不多说了！淘宝发展越来越快，卖家一定得向着品牌化发展才能在淘宝分到一杯羹。第四，客服要了解买家的购买心理，掌握买家的心理，引导他们更快成交。这方面相信每个人都有一招绝活。第五，虽然卖掉产品了，但是售后服务一定要跟上，有些卖家卖出了产品不管质量问题，买家退货就找各种理由拒绝，要知道维护一个老客户比开发一个新客户要容易的多，所以对待自己的老顾客一定要做好跟踪服务。培养出属于自己的忠实的顾客群。老顾客也会为你带来新的顾客，这样顾客群才会越来越大，越来越多。

客服销售的不仅仅是简单的销售产品，更是销售感情，播种希望。和顾客成为朋友，这样你的顾客就会越来越多，朋友也会越来越多。我作为客服来说最擅长的就是经营感情，我会不定期对所有的顾客沟通沟通，聊聊最近的身边情况，所以我的顾客都成为了我的朋友。相信这样的营销理念会让我们的顾客越来越多的。

在淘宝店铺做客服也有一年多了，每天都在学习，感触还是蛮多的。客服，工作确实比较繁杂，要销售产品，要处理好售后服务，要及时关注评价等等。每天面对着来自不同地区不同性格的顾客，将如何面对这些顾客，销售好自己的产品，培养好顾客群，做顾客的朋友，这是一个磨练人的工作，身为客服，不仅在这些日常工作中得到了磨练，也帮助无数买家实现了自己的美好心愿，在淘宝这个平台，我们客服不仅仅是赚钱，更是播种一分希望，做完成买家心愿的使者。

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