# 最新物流客服工作职责(二十三篇)

来源：网络 作者：风起云涌 更新时间：2024-07-17

*每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。物流客服工作职责篇一...*

每个人都曾试图在平淡的学习、工作和生活中写一篇文章。写作是培养人的观察、联想、想象、思维和记忆的重要手段。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**物流客服工作职责篇一**

1：试用期3000，转正4000

2：工作8小时制

3：熟练电脑操作及office办公软件；

4：刚毕业大学生亦可；

5：具备良好的沟通、协调、组织本事；

6：五官端正，工作进取有职责心，态度端正。

1：协助客服部日常管理和运营；

2：下单接单、货物追踪；

3：erp系统录入；

4：完成上级安排的其他工作任务。

**物流客服工作职责篇二**

1.接收客户订单。

2.安排客户订单发运。

3.每月核对帐单，催收回单，及跟客户运费结算进度。

4.配合协助营运工作。

5.处理货物异常，及时反馈给客户及协调处理异常。

1.有必须的工作经验。

2.能友好跟客户沟通。

3.做事认真负责。

**物流客服工作职责篇三**

1.负责分管客户的服务管理工作，进行定单处理、根据客户订单要求向相关事业部下达具体的物流实施指令，进行货物在途跟踪、对帐结算；

2.定期回访分管客户，听取客户的意见，与客户建立起良好的关系。组织对客户的满意度调查；跟进纠正、预防措施的实施情景；

3.处理客户投诉，提出纠正预防措施提议；

4.负责配合处理仓储、运输保险投保、索赔业务；

5.负责分管客户驻场人员的工作安排和日常管理工作；

6.负责协调操作窗口与客户间的关系；

1、1年以上物流相关工作经优先。

2、人品好，开朗

3、熟练办公软件

**物流客服工作职责篇四**

1.收到订单后与操作协调安排好相关同事提货，送货。

2.负责客户订单、回复客户咨询、处理客户疑问、投诉等其他事务；

3.负责跟踪及跟新货物的运送信息并及时反馈回复客户。

4.负责部分价格管理。

5.及时收集汇总客户反馈，提出服务改善提议，提升客户满意度

6.协助公司网络推广和宣传。

1，中专以上学历，电子商务、物流等相关专业较佳。

2，职责心强，耐心好，有较强的服务意识，具备良好的沟通协调本事；

3，学习本事强，能承受必须的工作压力，敢于理解挑战；

4，良好计算机基础，有意愿在跨境电子商务行业发展；

5，具备基本的英语沟通本事；

6，服从管理，遵守公司规章制度。

7，有电商物流或客服经验优先研究；有网络推广，文案策划才能的优先研究。

**物流客服工作职责篇五**

1、及时电话跟踪货物运输及到达情景，能够及时发现问题并给客户正确和满意的回复；

2、与客户建立良好的联系；

3、具备处理问题、跟进进程、沟通及疑难问题服务的意识跟本事，最大限度的提高客户满意度。遇到不能解决的问题按流程提交相关人员或经理处理，并跟踪进展直至解决；

1、有必须客户服务工作经验及有必须的客户服务知识和本事。

2、计算机操作熟练，office办公软件使用熟练，有物流客服经验优先研究。

3、要求必须要有“客户为先”的服务精神，一切从帮忙客户、满足客户角度出发。

4、性格要求沉稳、隐忍，善于倾听，有同理心，乐观、进取。普通话标准、流利，反应灵敏。

5、热爱工作，敬业、勤恳，乐于思考，具有自我发展的主观愿望和自我学习本事。

工作时间：早8晚6

**物流客服工作职责篇六**

1、给客户的到货信息反馈。

2、供给客户咨询的货物信息。

3、协调送货司机与客户之间异常问题。

4、与客户预约送货的相关事宜（系统、邮件、电话）

5、破损货物的处理。

6、其他工作。

1、高中及以上学历，物流类相关专业，可适当加班者优先；

2、1年以上物流相关领域工作经验，有外资企业物流工作经历者优先；

3、熟练操作办公软件word及excel，有必须的计算机知识基础.

4、具备良好的计划、管理、沟通和协调本事；

5、职责心强，诚信、细致，有较强的团队合作意识。

**物流客服工作职责篇七**

1、接客户订单，安排订车、调车、提货、报关；

2、追踪货物信息，制作在途货物追踪表，追踪签收单回收状况；

3、每月制作并核对客户及供应商账单；

4、及时处理异常情景，进取与仓库及调度等部门沟通，不断提高客户满意度。

1、有一年以上物流公司经验或报关工作经验，大专及以上学历；

2、熟悉苏州物流园报关等各个工作环节；

3、工作认真负责，吃苦耐劳，可配合公司加班；

4、抗压性强，期望从事具有挑战性的工作；

5、性格开朗，有较强的沟通表达本事及团队合作意识。

**物流客服工作职责篇八**

1、维护公司重大件、项目货的大客户；

2、负责货物进程跟踪及做好售后服务，及时处理客户意见；

3、制作物流方案及标书；

4、完成经理交代的其他事项

1、本科及以上学历；

2、国际物流贸易、交通运输、航海相关专业优先；

3、有熟练英语读写水平，口语本事好；

4、熟悉集装箱业务流程；

5、熟悉滚装船和散杂货优先；

6、海运客服经验三年以上；

7、具有较强的职责心，团队协作和积极进取精神；

**物流客服工作职责篇九**

1.跟踪反馈承运货物；

2.负责客户订单状态查询，理解客户签单回到，处理客户投诉；

3.负责托运信息的录入，保管相关资料维系好项目客户。

4.每日系统进行日结制度，在途货品进行跟踪，确保运输准确性；

1、大专及以上学历，物流客服工作经验优先；

2、熟悉物流管理、供应链管理的相关流程及知识，熟悉公司业务知识和财务基础知识；

3、良好的沟通技巧，理解本事强；能以良好的心态及时为网上客户供给优质的售后服务;

4、个性开朗、职责心强，诚信、细致，有较强的团队合作意识。

**物流客服工作职责篇十**

1.管理客户物流订单，跟踪在途运输情景，协调到货时间和处理异常事件；

2.理解客户咨询，查单和投诉，能及时发现客户的需求及意见，并记录整理和报告；

3.与项目经理和派送员共享信息，进行物流知识积累，并能主动向主管供给改善依据。

1.男女不限，92年以前出生，普通话标准，声音淳厚或声音甜美；

2.职责心强，对待工作认真细致，有条理性和逻辑性，并具有良好的书面写作本事和语言表达本事；

3.能熟练使用word、excel等文字处理软件，且能承受必须的工作压力。

午、晚餐，良好的激励机制及工作环境；

**物流客服工作职责篇十一**

1、普通工作人员职位，协助上级执行一般的不需较多工作经验的任务；

2、了解客户需求，对其购买供给专业咨询；

3、客户受理和客户开通；

4、适当处理服务的故障和客户的投诉处理，控制消费者满意度的的跟踪及分析；

5、客户相关信息的录入管理，建立客户档案；

6、完成上级交给的其它事务性工作。

1、中专以上学历，有客户接待和服务经验者优先；

2、普通话标准，口齿清楚，声音甜美，优秀的语言表达本事和沟通本事；

3、较强的应变本事、协调本事，能独立处理紧急问题；

4、良好的服务意识、耐心和职责心，工作积极主动。

**物流客服工作职责篇十二**

1、声音甜美，普通话标准，沟通表达本事佳；

2、熟练操作办公设备及office软件；

3、良好的执行力和团队合作精神；

4、热爱工作，敬业、勤恳，乐于思考，具有自我发展的主观愿望和自我学习本事。

5，从事物流工作经验者优先。

1、负责接单、货物在途信息跟踪以及货物到货确认；

2、熟悉电脑办公软件操作，车输运输的在途信息跟踪与查询；

3、工作中与客户密切配合，协助相关项目的工作实施。

供给住宿，有餐费补贴，带薪年假，绩效奖等。

**物流客服工作职责篇十三**

1、负责跟进货物

2、负责整理更新用户信息

3、物流供应商的管理物流供应商进行业务评估并协助主管制定管控标准及数据维护;

4、物流供应商的日常管理及运输物流异常事件的\'处理;

5、负责接听客服的咨询热线，为客户供给服务的咨询服务。

6、负责对接供应商

7、物流供应商异常改善的跟踪及验证，对客户投诉异常事件的持续改善。

8、整理核对保管签收回单，并反馈统计准确率和回收率;

**物流客服工作职责篇十四**

1、管理单据系统录入

2、根据当日运作编制进出库流水账实物盘点工作;

3、月末负责业务核算工作;

4、配合仓储部运输部的其他工作。

5、已发运货物的状态跟踪及系统更新

6、客户日常的查询咨询货物跟踪等需求的支持

7、制作业务需要的相关报表

8、根据客户订单录入系统;

9、异常事故的处理跟进

10、已收发货物的文件处理

11、协调客户关系，协调公司内部的横向沟通;

12、其他领导交代的工作

**物流客服工作职责篇十五**

1、严格遵守公司各项规章制度、听从组织服从分配、保守公司机密、工作积极主动、认真、灵活、严谨、创新。

2、负责来电记录，来访客户接待，根据客户的要求和设计情景，及时准确的将有关信息资料汇总并上报，及时对接相关人员针对客户要求回复客户(电话来访客户必须在5分钟内回复客户电话)。

3、及时回访客户，根据客户回复要求，和注意事项处理及时调整运输服务策略或无法自行处理的及时对接相关部门安排处理，保\*物流运输及时、准确、有效，提高客户满意度。

4、每一天的货量做成报表，将明细录入报表中，将回单整理好留存，方便结账。

5、负责所承运货物在途跟踪服务管理，协调调度处理运输过程中的任何异常，若有异常情景要第一时间向上级反馈，自我能处理的自我处理，处理不了的必须要反映。

6、每月配合财务跟客户确认未收款。

7、顾客满意程度的统计分析工作。

8、每月运作统计分析。

**物流客服工作职责篇十六**

1、负责制定、完善并不断优化操作流程，提高服务质量、满足客户需求;

2、及时反馈货物信息，全程跟踪货物状态;

3、根据客户需求及时供给货物的库存报表并核对货物库存信息;

4、负责与客户的联系沟通，处理客户投诉;

5、协助关务部准备报关资料，并协助处理报关异常事项;

6、协助财务部核对和确认异常费用，并协助进行应收账款的催收工作;

7、对现有客户进行深开发、对潜在客户进行调研，挖掘;

8、完成上级交办的其他工作。

**物流客服工作职责篇十七**

1、每日给客户的到货信息反馈（电子邮件）。

2、提供联想所需要的货物暂存报表。

3、协调送货司机与客户之间异常问题。

4、提供客户咨询的货物信息。

5、破损货物的处理。

6、与客户预约送货的`相关事宜（系统、邮件、电话）

7、联想信息的导入、维护（系统）

8、其他工作。

**物流客服工作职责篇十八**

1、负责核对项目业务量、协助项目报价；

2、负责接受客户订单：根据客户指令下达指令单并保证指令正确性，同时将指令及时下达相关操作部门，确保货物及时流向及到达指令地；

3、负责项目库存帐务核对：与仓库做好衔接，仔细核对，并及时向客户发送和反馈每日库存报表，保持与客户的随时沟通；

4、负责异常处理：及时和查询人员沟通，了解有无送货差异并记录，处理送货及小库的收货差异；

5、负责监督协调处理项目存在的异常；

6、负责项目客户报表的制作和及时递交；

7、负责该项目进港工作事务安排与协调，及时将到港指令和通知下达相关部门以便操作；

8、主要工作完成后，积极协助客服部其它同事完成相应工作，并服从该项目安排的其它工作；

9、负责跟进项目客户返单情况；

10、负责客户投诉受理和反馈，对外、内部进行良好的沟通。

**物流客服工作职责篇十九**

1：试用期3000，转正4000

2：工作8小时制

3：熟练电脑操作及office办公软件；

4：刚毕业大学生亦可；

5：具备良好的沟通、协调、组织本事；

6：五官端正，工作进取有职责心，态度端正。

1：协助客服部日常管理和运营；

2：下单接单、货物追踪；

3：erp系统录入；

4：完成上级安排的其他工作任务。

**物流客服工作职责篇二十**

1、具有强烈的主人翁意识，能够服从上级领导安排，公司利益高于一切；

2、熟悉了解并书面记录发货相应目的地最优惠价格及服务政策的物流公司所在地及联系方式；

3、使接送货品得到安全完好的运输及存放；

4、严格按照工作流程执行工作；

5、负责每天物流的工作日记日清日毕，及相关单据的规范填写与归档，随时接受上级主管的检查；

6、负责物流车辆的整洁及勿受损坏；

7、讲究团队合作精神，与同事相互支持、互相帮助、共同进步，杜绝我行我素等不良行为；

8、加强学习，提升能力，保证不出物流事故；

9、敢于反映问题，发现有坏工作的事情，敢于向上级汇报；

10、严格遵守公司员工手册规定。

**物流客服工作职责篇二十一**

一、严格遵守公司关于物资流通的各项规定；

二、建立、健全、贯彻落实公司的物流管理制度及相关工作流程；

三、对公司物流、供应链运作模式及物流配送网络进行规划和设计；

四、制定物流渠道建设和考评的指导政策；

五、根据产品的开发进度，组织评审、制定产品开发各阶段物料需求计划并对其监控实施；

六、组织制定产品开发项目的整体物料预算，监控实际开发过程中的物料使用，并进行物料预算符合度分析；

七、负责货物的收发、配送、搬运等物流工作；

八、协助库管整理好库房，清点货物等；联系运输公司，每天将销售的产品及时、准确、安全的发出；

九、销售人员开拓了一个新的客户，物流应立刻寻找一个运费合理安全可靠的运输公司；

十、协助客服做好返修坏件的打包发货与收货工作；

十一、跟踪货运的情况，每天查询前一天发给客户的货物是否到达；

十二、配合做好与库房安全工作，保证消防通道的畅通，以防万一；

十三、认真及时完成公司领导安排的其他临时性工作。

**物流客服工作职责篇二十二**

1、配合操作完成公司货物进出口的整体操作，并协助处理过程中出现的各种问题:

2、按照公司操作流程进行整体正常操作

3、应对操作过程中的突发及紧急事件

4、完整准确无误的将各项数据录入电脑系统

5、良好的工作态度，良好的服务态度

6、各项书面单据的完整留档

7、及时有效的反馈问题，并配合解决问题

1、熟练使用办公软件，

2、普通话标准，沟通表达顺畅，

3、英文cet4水准(基本看懂以及简单英文邮件书写)，

4、细心，耐心，责任心强

**物流客服工作职责篇二十三**

1、严格遵守公司各项规章制度、听从组织服从分配、保守公司机密、工作积极主动、认真、灵活、严谨、创新。

2、接单：接到电话寻价询问对方公司名称、姓名，最后要求对方留下联系方式，以便今后交流。询问对方产品品名、属于几类、起止地、每次运量是多少、大约什么时间操作、有什么特殊要求，最好要求对方提供产品的msds。把对方的需求弄明白之后，根据我们现有的资源，当时能报价的，当时报价，如果当时不能报价的，告诉客户我们需要对产品进行分析，对距离进行测量，稍后给他回电报价，（根据寻价的情况）无论价格是否有，必须在8小时内回复客户电话。

3、下单：将客户要求，和注意事项在内部委单上写清楚，转交到单证那里。

4、信息录入：将明细录入表格中，方便查找。

5、每天的货量做成报表。

6、跟踪：每天查看调度发布的跟踪表，将信息告诉客户。

7、异常处理，若有异常情况要第一时间向上级反馈，自己能处理的自己处理，处理不了的一定要反应。

8、单据管理：每月将回单整理好给客户，客户不要的我司保留好，行车单整理，发货单将客户的发货日期排好，其它单据整理。

9、对账：每月跟单证对好明细，在跟客户对账，确认好费用后第一时间开票。

10、应收款：每月配合财务跟客户确认未收款。

11、接听客户电话来访：每天不管是何人来电，都应做好相应的记录，并在5分钟之内回复客户。

12、顾客满意程度的统计分析工作。

13、客户档案时时更新。

14、每月运作统计分析。

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