# 淘宝新员工工作总结(共6篇)

来源：网友投稿 作者：暖阳如梦 更新时间：2024-07-16

*淘宝新员工工作总结1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，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。再次，作为...*

**淘宝新员工工作总结1**

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，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。

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\_，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。以下是本人售前工作中的一些旺旺聊天记录：(略)

其次本人理解的售中是指客户下单成交到发货这一整个环节。售中包括检查货物，发货，物流跟进等。检查货物时本人一直坚持认真细心对待，否则顾客收到瑕疵货物时造成纠纷，给双方带来不必要的损失和麻烦。其次到发货，本人在半个月的工作中，在这一环节中犯了不少错误，具体在错发快递公司，错发颜，还有少发数上。这些都是个人的疏忽造成的。

由于是第一次接触这样的问题，本人没有做到采取适当的去补救，给公司还有领导造成了不必要的麻烦和经济上的损失，本人深表歉意。通过经历这些问题，本人学会了在错误犯下后，在保证公司利益的前提下，必须去积极想办法尽量补救，把损失降到最低，而不是束手无策坐以待毙。同时本人也总结到可以通过以下方法去避免此类错误的`再次发生：

1、在工作中必须保持高度认真专心的态度，做事不分心。

2、发货时首先查看有无备注内容。

3、查看顾客拍下的宝贝图片及颜色是否对应文字属性描述的内容

4、在发货与物流页面确认买家有没有留言等

5、在发货页面第一步信息栏内再次确认客人拍下的宝贝数量颜色。

留言等信息，最后确认打包发货。通过以上几种途径综合起来可以有效避免相关错误的发生。

在售后环节中，主要是对客户的维护，处理相关纠纷和退换货等问题。在退货中，如何与客户做好沟通，充分照顾亲们的感受，让亲们心平气和的和我们谈，把问题解决，并且杜绝有损我们公司形象的事情的发生，又要做到如何维护公司的利益把损失降到最低是我们必须努力做到。以下是本人在处理退货退款方面和客户们沟通的旺旺记录：

其它方面的工作，比如售前的店铺相关推广，每日定期邮件发送，每日销售数据的汇总统计，售中发货后给客户及时发送沃发货

提示，物流跟进，解决客户咨询的相关问题等等，在此不一一列举。通过这次阶段性的工作总结，让自己更加清楚自己工作的职责，吸取经验教训，为今后更好的工作提供参考，以保证在今后的可以不断去提高自己的能力，不断取得进步。同时有哪里需要批评指出的地方也希望领导能帮助提出，本人一定会谦虚改过。

**淘宝新员工工作总结2**

今年x月，我来到XX团队从事美工工作。近x个多月以来，在公司领导以及同事们的支持和帮助下，我较快地适应了工作，在工作中得到了锻炼，学到了很多知识，见识了很多东西，从我个人来说收获无限的。

>一、从整体上体验

在几个月中参与了等促销活动。大概熟悉xx商城的运作流程，从货品到装修到客服到打包到物流，还有售后、店内促销等。但对整体运营的熟悉程度是远远不够的，工作也缺乏整体规划及条理性，这方面是亟待加强的。从细节体验：现在对于店铺装修、广告图、宝贝页面等等的制作都有了一定的经验。

但对于整店整体风格的把握，还有爆款页面的打造，还是有所欠缺的。设计方面一直追求的都是视觉上的美观为重，往往遗忘了做图的目的和重点，这点仍需要再不断参考一些成功例子来学习和改进。进步的空间还很大，仍需继续努力!工作态度体验：xx总做事的严谨细致及同事们恪守本分，加班加点的工作精神是值得我称赞及学习的。由于个人领悟能力有限，很多运营技巧及专业技能未能全面的掌握，这需要本人在新的一年中以一种更踏实虚心的态度来学习，以求突破。

>二、下面我就工作中一些问题，发表一下个人的看法

(一)产品款式及价格。在新的一年我认为团队应该在产品开发上组织力量，开发出一批款式新颖又有价格优势的产品。

(二)建立协调沟通机制。我认为应该跟供应商或我们工厂建立协调沟通机制，以确保在供货时间和质量上得到保证。良好的沟通也可以避免不必要的损失，至少能把损失降到最低，或者将问题扼杀在摇篮之中。不会出现产品有大量瑕疵的情况下仍大批量生产。

(三)建立仓库操作规范流程及进出仓标准，并严格执行。做好没个环节的品控，以出仓产品零瑕疵为目标。

以上是我个人工作上的总结及一些问题粗浅看法。展望xx年，我将在公司领导的决策和带领下，继续努力、扎实工作、务实开拓、奋发进取，不断提升自己的职业技能及素养，与各位同事团结一心，开拓进取。希望在新的一年能扭转局面，取得大发展。

**淘宝新员工工作总结3**

新的一年开始之际，在我们昂首期待未来的时候，回顾总结以往的经验教训，以待在新的一年有所改进。20xx年在领导的带领下，在各位同事的大力协助下，工作上取得满意得成果。我的岗位是美工设计，现将20xx年的工作总结如下：

3、负责每款商品的设计和美化，包括拍照及图片修改和制作、动画、动态广告条等的设计，商品展示模板设计，日常产品维护、调整、美化;

4、独立完成淘宝店铺的主页美化，制作促销、描述模板，根据公司产品的上架情况和促销信息自主制作促销广告位，对拍摄后的产品图进行校色、美化处理;

6、负责上级交办的其他设计工作;

作为下属，严格纪律，遵守公司制度，坚守工作岗位，以极高的工作热情主动全身心地投入到自己的工作当中去，不骄不躁，高质、高效的完成本职工作。绝对服从领导的安排，向领导们学习，前仆后继，尽心尽力为公司的进步作出的努力。

展望新的工作年度，希望能够再接再砺，同时也需要再加强锻炼自身的设计水平和业务能力，在以后的工作中与同事多沟通，多探讨。进一步提高自己专业知识技能，积极吸收新的观念与设计理念，为公司带来更大的效益。

**淘宝新员工工作总结4**

xxxx年前三个季度的工作已经结束了，在全体员工不懈努力与坚持下，基本完成了前三季度的工作任务。具体分以下几方面：

>1、提升服务品质。

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交接班、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理（服务办公司级→各商品部部门级→班长级→店长—员工），加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

>2、顾客投诉接待与处理。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率（质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例）在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议——第三方责任险（保费共3000元，三店同保），只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

>3、人员管理检查范围全面化、制度化。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的.问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

>4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。

在每日的查场中服务办值班经理做到“三勤”手勤、腿勤、嘴勤。对发现的问题及时与部门反馈沟通，并下发整改通知单，提出整改期限，并检查跟踪，使发现的各类问题能得到及时解决（但也有部分问题得不到落实，主要以硬件问题为主，我们通过查场通报进行跟进），杜绝一面讲，一面不落实的工作被动局面。在xx年前三季度服务办对卖场进行检查，共计发现处理各类员工违纪5823人次，公司平均违纪率%。其中大部分员工都是给予批评教育为主，只有少部分经常违纪的员工给予经济处罚，从而也体现了公司人性化管理，降低了以罚代管的被动局面。

>5、值班经理业务技能及专业化水平的提升。

我们根据值班经理业务上存在的不足制定了系统的培训计划，定期进行商品知识及专业知识的培训，培训师由我部值班经理自行担任，用我们的弱项通过培训来补我们自己的弱项，比如我们部门有些同志不知道如何开展工作，那我就安排他们来讲“在工作时间如何有效的开展工作”，从而进一步提升了值班经理业务技能及处理顾客投诉水平，进一步完善自我监督、自我管理机制,前三季度度服务办内部共计各类培训近20余次。

>6、白银店工作。

在具体工作中服务办按照公司统一安排配合，从人员招聘，培训等等方面进行，商业服务法规的课程由我主讲，累计20余课时，按时完成培训任务。其次我们还对服务台人员进行培训，转变服务观念。顾客需要的，就是我们要做的。时刻以顾客的满意度来处理问题，为顾客提供“尽如您意”的服务。对白银店服务办值班经理我们也是严格要求，要求他们必须按照总店的管理水平去管理，虽然现在分店的管理和总店还有差距，但我们有信心把分店的管理抓上去。

>7、积极配合公司完成各项工作

从参与者、执行者、策划者到组织者在公司各项大型活动中，处处都有服务办值班经理的身影，对公司提出的各项工作都能及时、全面、保质保量的完成，并取得了一定成效，受到公司领导和人力资源部领导的认可与肯定。

在做淘宝客服的过程中，如果做到了以上七点，那么我相信，公司的业绩会蒸蒸日上的。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。

**淘宝新员工工作总结5**

>一、美工体会心得

1、美工需要完全了解产品的特性，结构，优势等等，(这些需要很多运营文案前期的工作)这样才会真正的做出高转化率的图片。

2、流程化，首页，细节图在做之前应该有一份流程化的资料，做出所有产品每个位置放什么东西，哪些是公共部分，哪些放活动，让所有的产品统一化，但同时突出自己的优势。

简单的外推!推广每天做的最多就是注册，改编，创新发布。但也就是这样看式平凡的工作恰恰锻炼了自己的耐性，总结性。

>三、xx店运营

前期开始看到xx店时真是一头雾水，分类很乱，产品很多，抓不到头绪，慢慢的开始总结产品，把所有的产品全部做成了表格制，这样方便多了也为了让后续的人更方便些，很多事都是在了解产品后才开始有信心的，了解了产品的特性，优势等开始制作了套餐，店铺装修，美化，打造新品，卖货尝试着了解客户，知道顾客所需，同时每天学习并练习着开车的技巧。现在已经熟练多了。虽然没有太大成绩，但看着总算是有序些。

>四、运营助理

做运营助理期间做的最多的就是研究，学习，总结。把需要完善的部分总结后做成一些流程化的东西分享给大家。总结了一些活动推广招募等方式及入口，每个店铺的产品全部做成统一表格制，为美工、客服、售后以为新员工更快的了解产品的特性优势等提供方便。

每一个岗位都会有这样那样的问题，每一个岗位都会有小小的辛酸，但只要我们方向是对的，方正心态，踏踏实实的做好眼前的每一份工作，相信不久的将来就是晴天。

昨天怎么样不重要，关键是今天做了什么，明天怎么样，加油吧!

**淘宝新员工工作总结6**

不知不觉中，时间总是过的飞快。转眼间，我来到前卫之路家居生活广场实习都一个月了，在这一个月中，有过痛苦，也有过欢乐，总之，感触很深，收获也很多。下面就来对我这一个月的工作迚行一个简单的小总结。

在来到这里的第一天，我们的主管就对我迚行了一个简单的规章制度的培训，说了很多的条条框框，还有那一本的员工手册，让我们看了一遍又一遍。当初觉得很痛苦，xxx要有那么多的规矩呢，可是慢慢融入这个xxx之后，我才发现这是一个多么优秀的企业，有着完整的规章制度，让它来约束着我们每一位员工的一言一行，让我们能把工作做到最好。

刚刚步入到新的工作岗位上，难免会有些适应这个角色的转变，由于我以前有过一些做图的经验，所以在上传新产品的空余时间还会协助主管做一些美工的工作。起初在这个人员是很多的团队里，我们每个人都身兼数职，虽然每天完成的任务并是很多，但是我们每一天都会充实自己。毕竟这是一份全新的工作，是一个全新的开始，很多东西我们都需要去学习，只有断的学习才能让自己做的更好，更好完成领导交给我们的工作。这就需要我们有百分百的热情、xxx，在我看来，只要我们对自己的工作有足够的热情，那么，就算是有再大的困难我们也是可以克服掉的。

在这一个月的时间里，我仅仅学习到了很多关于淘宝的知识，还提升了自己的美工基础。当你把一种技能长时间搁置的时候，它就会退化，但是如果你经常拿回来锻炼一下，回顾一下，那么它自然就会越来越精艺了。现在的我再是那个上一个产品就需要一个多小时时间的小姑娘了，现在我可以在半天的时间内就完成一个品牌产品的初步上架，然后再逐步完善产品的图片和各种信息，虽然能是是做的游刃有余，但也可以轻松搞定了。

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