# 淘宝客服员工9月个人工作总结3篇

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-06-10

*网店客服是通过网店的一种服务形式，通过网络，开网店，提供给客户解答和售后等的服务，称为网店客服。本站今天为大家精心准备了淘宝客服员工9月个人工作总结3篇，希望对大家有所帮助!　　淘宝客服员工9月个人工作总结1篇　　新的顾客需要花费大量的时间...*

网店客服是通过网店的一种服务形式，通过网络，开网店，提供给客户解答和售后等的服务，称为网店客服。本站今天为大家精心准备了淘宝客服员工9月个人工作总结3篇，希望对大家有所帮助![\_TAG\_h2]　　淘宝客服员工9月个人工作总结1篇

　　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、群发消息。

　　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、网店版。

　　网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以开通网店版，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。

**淘宝客服员工9月个人工作总结2篇**

　　光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

　　在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的经验作工作总结如下：

　　1、塑造店铺良好形象

　　顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

　　2、学会换位思考

　　当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的\'要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

　　3、熟悉公司产品和产品相关知识

　　公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

　　4、有效的完成本职工作

　　旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

　　对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

　　在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

　　公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

**淘宝客服员工9月个人工作总结3篇**

>　　一、查件催件

　　1、查询快递

　　我们发货后客户暂时没有收到衣服需要我们帮忙查询快递的。我们通常是先让客户稍等下。帮客户查询出结果后发给他们，然后问客户还有什么需要帮助的吗？通常这时客户就没有什么需要帮助的了

　　1.1忘点发货的第一时间将单号上传网页

　　1.2不想买了，问其原因，尽力挽留，实在不行就进行退款

>　　二、旗子备注颜色

>　　三、售后处理

　　1、退货签收流程

　　（1）检查退货产品的数量、质量

　　（2）退货收到后及时与客户沟通，做好备注。退货订单进行退款，换货订单进行换货流程

　　2、质量问题或个人原因退换货

　　这种我们会先发问候语，然后问清楚是质量问题退换货还是非质量问题退换货。还有要把邮费问题给客户解释清楚，质量问题我们承担邮费。非质量问的话是客户承担邮费。邮费问题是质量问题客户先垫付邮费，我们收到质量问题的衣服后帮亲充值到支付宝。

　　质量问题的话客户需要24小时内提供质量问题衣服的照片，我们这边审查后要插旗备注，比如说袖子处破损。我们要备注袖子处有破损，等待买家退货。

　　非质量问题的话可以直接备注买家不喜欢等原因退货。然后把我们的收件地址发给客户。让他们给我们寄回。换款式需要客户在售后服务卡上填写退回的款式和需要换的款式。价格采取多退少补的方式。多的我们会给亲充值到支付宝，少的话我们需要联系亲补邮费。我们收到客户退回的衣服后要及时检查，质量问题客户只需承担差价，非质量问题客户需承担差价及其邮费

　　3、快递原因造成

　　在运输途中因快递原因造成的质量问题。这类问题的解决方法是让客户拒签。同时联系我们说明。我们这边收到客户的说明后需要给客户备注，等衣服退回后我们会给客户从新发出，由于快递原因造成的质量问题我们这边会追究快递公司责任

　　4.折价

　　衣服有质量问题。但是影响不大。客户也不愿意耽误时间换货。我们可以给客户点补偿。但是补偿通常不能超过邮费。要是实在不行的话可以请示下主管。主管同意得话可以在后面备注：什么质量问题、补偿金额、处理人、时间、并且需要把客户帐号发给退款充值或者财务格式是店铺、帐号、原因、金额、时间。通常这种得处理需要先让让客户确认收货，不用评价。等收到我们给她充值的补偿金额后再评价

　　5、换货

　　客户填写售后卡片→寄回货物→我们这边收到后需要检查，退换原因我们的售前客服已经备注出来了。我们收到货后检查也就轻松了些，可以根据客服备注的检查是不是有质量问题。

　　有质量问题我们需要继续进行备注

　　质量问题需要备注:破损、款式、需要换的款式、邮费金额、处理人、处理时间。质量问题通常先让客户垫付，收到货后，确认无误，第一时间为其退款及邮费。

　　非质量问题需要备注：买家退回原因、款式、需要换的款式、是否需要补邮费、邮费金额、处理人姓名、处理时间。非质量问题通常给售前客服或者直接给客户留言让客户看到后联系在线客服补邮费.

　　6、退货

　　退货我们收到后会检查是否是质量问题。备注方法是退货原因、款式、退给客户的金额、处理人、处理时间。这类备注好后需要把客户账号、哪个店面的发给售后。这样可以及时给客户退款。

　　7.交易成功要退款

　　交易成功的订单按照淘宝流程走，然后让其申请售后/维权

　　8、投诉维权

　　（1）遇到投诉问题，先去了解情况，如果是我们的问题，及时向客户道歉，控制好客户情绪，给出解决方案.

　　(2)疑难问题及时上报主管，说明情况，做好投诉备注，及时解决问题。

>　　四、处理完毕

　　处理完毕后及时给客户留言：

　　亲，您的换货已处理完毕。换的衣服已经从新发出单号：XXXXX，XX快递，派送期间请保持电话畅通，以便您及时收到衣服。欢迎下次光临！

　　退货：亲，您的退货我们已经处理完毕，请您查询下支付宝账户。欢迎下次光临!

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