# 淘宝客服工作一周总结600字

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-06-13

*一、工作方面：　　本周的工作主要包括以下四点：　　1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息;　　2、是做好订单跟踪：在客户拍下订单后要确认客人是否已经付款，每日的订 单是否能够按时发货;　　3、售后跟踪：客人是...*

一、工作方面：

　　本周的工作主要包括以下四点：

　　1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息;

　　2、是做好订单跟踪：在客户拍下订单后要确认客人是否已经付款，每日的订 单是否能够按时发货;

　　3、售后跟踪：客人是否确认收货，收货的时间点进行跟踪，是否有退换货的 情况;

　　4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。 另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

　　二、工作中存在的问题

　　1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，但是我们的主要物流商对于部 分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。

　　2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不 能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去 完善自身的产品知识和提高业务水平。

　　3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。 对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，并且不同厂家的生产要求不同， 所以导致了很多的售后问题，这需要我们跟生产部门进行多方面的沟通和调节。

　　三、下周规划

　　1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保当天下单当天发货，并做好物流跟踪。

　　2、做好售后的跟踪，上个月没能在这一方面做地不好，所以需要下硬性指标进 行逐步的改善。

　　3、抓住新客户，这个是我们的一项重要工作，很多的订单都是来源新客户，尽 可能的抓住每一个客户购买我们的产品。

　　4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通 和交流，真正了解客户需要什么产品。

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