# 电商天猫淘宝售前客服工作总结优秀

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-06-29

*电商天猫淘宝售前客服工作总结优秀（共15篇）由“”投稿提供，下面是小编给大家带来的电商天猫淘宝售前客服工作总结优秀，以供大家参考，我们一起来看看吧!篇1：淘宝客服售前工作总结淘宝客服售前工作总结1、淘宝客服售前术语客服首先要做到“礼貌热情、...*

电商天猫淘宝售前客服工作总结优秀（共15篇）由“”投稿提供，下面是小编给大家带来的电商天猫淘宝售前客服工作总结优秀，以供大家参考，我们一起来看看吧!

篇1：淘宝客服售前工作总结

淘宝客服售前工作总结

1、淘宝客服售前术语

客服首先要做到“礼貌热情、及时答复，”，这是淘宝客服的必备技巧。

当买家咨询时，先和客户打个热情的招呼，客户会觉得有一种亲切的感觉。不能单独只回一个字“在”，给买家感觉你很忙，根本没空理他，也不能买家问一句，你答一句，消极回复，客户觉得被冷淡，可能就会跑单了。可以适当运用幽默的话语以及旺旺的动态表情，增添活跃交谈的气氛，能够让买家感受到客服的热情，增添对店铺的好感，而且买家咨询的不单是一家店铺，那么谁第一时间快速回复买家，谁就占了先机，大大提高交易成功的几率。

2、客户识别

如果你把之前有过购买的客户的`资料备注下来，那么这样很明显就能将客户体验提升一个很大的档次

3、知识推送

1)实战型知识：包括客服的基础应答知识、产品知识等，询单阶段突出宝贝的卖点、优势、适用人群、使用方法等。

实战型知识可以由客服主动发起，在客户决定购买产品之后，向客户推送一些关于产品的使用知识，这样能很好的提升客户体验，让客户记住你，下次再来购买。

2)储备型知识：这个主要是形成店铺内部的知识储备，降低针对店铺新人培训的成本，避免人员流失风险。

4、关联推荐

关联销售需要客服根据之前和客户对话，以及顾客购买的产品，快速总结顾客喜好以及需求，进行1-2款的关联产品销售。洞察客户喜好，按需推荐，宜精不宜多;适时推荐，趁热追击。

5、属性搜集

这个是为之后的店铺营销、二次购买客户识别、客户关怀、精准推送等做准备的。

搜集的信息包括：

1)基本信息：买家ID、姓名、手机、邮箱、地址(营销必备，可以了解客户的消费习惯、偏好、购买能力等)

2)高级信息：QQ号、年龄、性别、生日(生活圈、消费偏好、购买能力、习性、QQ群营销、生日关怀等)

3)有价值信息：购买次数、购买金额、购买单价、购买周期(用户粘度、忠诚度、消费能力、等级划分等)

4)高价值信息：商家自定义属性―款式、尺码、颜色、喜好、回购、敏感肤质等等。

这些信息有一些是客服可以在聊天过程中搜集，有一些是可以自动获取的，除了这两种搜集信息的方式，还可以创建调查问卷，引导用户填写信息，相应给予填写调查问卷的客户一些优惠弧

6、询单分析

询单分析需要关注的数据要素：

1)客户流失主要由于哪些原因引起(归档类型：价格、服务、不包邮等)?

2)为什么有老客户过来询问最终没有购买?

3)各种商品如果存在转化率的巨大差异，是由什么引起的?

4)对问题采取对此之后，问题是否有得到改善?

篇2：天猫淘宝客服工作总结心得体会

工作心得

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、xx群发消息。xxxx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xxxx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xxxx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、xx网店版。xx网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以开通xx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。

天猫客服总结心得

从做客服到现在，差不多有3个月的时间了，因为还是在校应届毕业生，所以，一直是实习生的身份。

这点其实倒是无所谓，重要的是希望自己能利用在校实习的这段时间，尽快成长，正式毕业之后，可以实现一个良好的转型，更好地走好自己的电商路。

目前，在一家天猫月销量排行第一的店铺，做售前客服。作为一个电子商务专业的本科生，学校也不错，我还是很愿意从基础做起，了解第一手的资料，更好的积累，为以后做准备。

客服的工作比较繁琐，每天都是一样的工作内容，不同的是你面对的顾客在变化。今天你遇到一个很烦的顾客，明天你遇到一个很好说话的顾客，自己一天天没有变化，跟你聊天的顾客却在不断地变化，更多客服迷失在了这日复一日的重复工作。

反向，这中间其实也有一个问题，值得我们客服去思考，如何在每天不变的自己中，最大限度地稳定一批不变的顾客，为店铺积累更多的忠实粉丝。

这些忠实的粉丝，不仅需要店铺的宝贝品质的强力支持，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。

作为一个网店客服，售前要做的基础，就是熟悉阿里旺旺的各项操作及卖家后台的具体使用，这点是基础，就不多说了。但是，有几点需要强调一下;

不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候，忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

3、自动回复的设置：首次接到顾客的自动回复设置，不要过长，最好不要超出4行;

字数过多，会影响人们的阅读习惯;字体也不要太大，10号字就好了;

字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌。一般两种颜色，还是可以接受的，但是，不要给人乱的感觉。

两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息，分别用两种颜色的字体，突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置：客服的旺旺最好都设置一个个性签名。内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的免费展示位置，最好好好利用哦!

5、快捷短语的设置：快捷短语的设置可以最大化地提高我们客服的接待速度，减少顾客等待的时间，提升转化率。

一些常用的，顾客经常问到的一些活动信息，快递问题，接待的结束语，都可以设置一下快捷短语，这将极大地方便我们客服的工作。

除了旺旺的操作技方面，作为一个售前客服，也要掌握一些销售沟通技巧，让顾客心里舒服，自己把自己口袋里的钱放进你的口袋，还一个劲地跟你说谢谢。

这点一般每个客服都有自己的一套经验，在这里，我也就简单地提到几点，有哪些地方有更好的方法，还请大家不吝赐教哦!

顾客的要求不要轻易的答应，即使他的要求很简单。轻易地答应，顾客会觉得我们理所当然的，我们在挣他们的钱，而且，很可能会怀疑我们的利润问题。

当顾客提出还差几块让包邮，或者降价等条件时，可以首先跟顾客说，亲，我们实在已经是很优惠了呢，您看我们已经卖了这么多件了，还没遇到过这种情况呢。

看您是老顾客，也就差一点就包邮了，我给您申请一下吧，一般的顾客可没有这种待遇的呢。

然后，客服可以等30秒，再回复顾客，装作已经申请过了。其实，很多类似情况，客服自己都可以自己做主的。这时，您再答应顾客的要求，顾客就会觉得您非常地尊重他，为他争取权益，一般也会很感谢您的。

其实客服，自己给自己的定位，不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力。

售前客服除了接待一些售前的咨询问题，也会不可避免的处理一些售后的问题件。一般退换货就不必说了，像其他的，快递丢件，发错货，少发货等等一些问题，售前一般要在同事的协助下，面对顾客，尽快地安抚顾客情绪，主动地解决问题。

客服切忌过多解释，而逃避问题的解决。顾客有问题了，来找你，都是为了解决问题的，过多的解释，顾客只会觉得你在逃避责任。

客服可以稍微给顾客解释两下流程等方面的，然后给顾客说句抱歉，不好意思啊，话题一转，马上要切入我们马上给您解决问题。

重点在如果解决问题，和我们会怎么做，顾客需要怎么做。一般的顾客看到你积极解决问题的态度，都会谅解的。

在我的工作中，其中，就有一个顾客上来就问我，你们怎么还没给我换货啊?

我一看备注，订单已经差不多20天了，仓库也收到货差不多半个月了，备注的换货无货。可能通知顾客的时候，顾客没接到电话，问题就放了一下，交易都已经成功了。

这时，我首先三言两语地跟顾客解释了下没换货的原因，然后，告诉顾客不要着急，即使交易成功了，我这边会马上通知仓库核实您寄回来的包裹，把您的钱都转账退给您。

顾客这时就会感觉到安全感，然后，再跟顾客聊衣服，其他的那个款式有货啊，好看啊，尺码合适啊，这位顾客结果马上又拍了好几件衣服，临走的时还一个劲的说谢谢。

其实这种问题，主要的问题还是在我们身上，换货无货，还未通知到位，这点在以后的工作中，需要不断改进。

客服工作心得

对于一个产品来说，什么叫贵，什么叫不贵，完全在于客户的认同。有人花1000元买一份巧克力也说不贵，有人花10元买一份巧克力也说贵。因为产品的贵与不贵跟产品本身没有多少关系，而跟客户的自我判断有关系。他认为值就不贵，不值就贵。所以优秀的客服他不会急于跟客户讨价还价。

他会问客户：“你为什么会觉得贵呢?”虽然看似简单的一句话，但是这里面很有学问。问话的目的是找到客户的价值观。听听他是怎么回答的，看看以上四种原因客户是属于哪一类?如果他说我以前买得都没有那么贵，那么就是属于第二类;如果他说别人的产品都没有那么贵，那么就是属于第四类;如果他说这么贵我哪里买得起?也许是属于第三类;如果客户说不出具体的原因，那么多属于第一类。当客服知道了客户的抗拒点以后，自然就知道了他所需要的答案。因为问题就是答案，只要客服有足够的理由说明产品的价格符合客户所想的价格，他们自然就容易接受。所以对于价格浮动比较大的产品，客服可以反问他一句：“你觉得多少不贵吗?”当然，问这句话之前先要塑造产品价值。

然后，才能问出客户所能授受的价格，找到成交点。如果产品本身不能降价怎么办?客服必须给他一个合理的解释。也可以从以下几个方面来讲：第一是公司规定不能降价;第二是单件产品不能降价;第三是客户平等不能降价;第四是物超所值不能降价。第五是增加附价值，满足客户需求而不让价。只要客服话说得好，客户就能理解你的心情，自然就不会跟你讲价了。

因此，一个优秀的客服，如果客户提出让价，他会说：“我非常理解你的心情，当然，谁都希望能以最低的价格购买到最好的产品。”您绝对放心，像这么好吃的巧克力，我们每天销售N份，从来没有降过价。

而且我们有完美的包装服务,还有消保支持,让您完全无任何的后顾之忧.如果降价，一是老板不允许的，降价销售我是要从我的工资中帖钱的;二是销售不公平，我们这个产品一直都是统一价格销售;三是……等等，你要让客户有台阶下，有面子。让他高兴，让他放心，让他感觉到物超所值。客户自然就不会讨价还价了。

篇3：电商客服工作总结

本人xxx，毕业于xxxx大学，所学专业为xxxx，于XX年x月x日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司“诚信、勤奋、求实、创新”的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据;归纳了行业在电商领域(淘宝)的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化;在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际;从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力,使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

篇4：电商客服工作总结

在繁忙的工作中不知不觉又迎来了新的一年，回顾这一年的工作历程，也让我收获很多，还记得刚刚离开学校步入社会的时候，怀着无比激动与些许忐忑的心情走出我人生的第一步。这一步往往也是最重要的一步，像许多人一样，我们在职场中摸索着前进，让自己充实让自己去学习，没有任何经验的我们比别人更多了一份艰难，但是路往往是自己走出来的，凭着自己对生活的热情与对工作的向往最后成为济南凯诺新型建材有限公司的一名新员工。

这一年可能是我步入社会最艰难的一年，因为不管人生阅历与工作经验，可以说我几乎是零，但是公司对我始终不放弃，而是给予更多的鼓励与支持，让我自己学会前进，刚出学校，立马出入公司与社会也有很多的不适应，这份不适应最主要的是不知道自己的工作应该从哪里着手，整天过着令人担忧的生活，但是经过公司对我的帮助慢慢学会了从哪里着手，怎么去做好电子商务，对于怎么做，如何做也有了全新的解释，下面把这一年的工作做出总结：

最重要的是慢慢熟悉要销售的产品，基本的业务流程，明白公司主要是做什么的?市场定位在何处?我们的市场目标应该投向哪里?针对的市场个体与群体是谁?这些都是我需要学习的，了解公司的产品价格、每一个产品型号、各个产品的大类、产品的组成成分与产品的性能，产品的优势，了解墙体保温与我们所做产品的关联性。对产品的从底到面是怎么做成的，如何施工，等等一系列的问题经过公司的培训与同事们的帮助慢慢的做到心里有数。慢慢的懂得如何更有效的去了解产品知识，通过excel对公司的产品全面做出一个梳理，产品的价格，类别，型号，企业文化，型号对应的产品，各个型号的英文描述，公司的产品的英文翻译，等做出这一系列的归档之后对产品又有了全新的认识，这样为以后去各个网站发布信息就奠定了基础，节省了时间。

以上是我对这一年对自己工作的总结，既有对自己工作的肯定也有对自己工作的批评，希望在的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司，也祝济南凯诺新型建材有限公司的明天会更好!!

篇5：电商客服工作总结

首先，对自己的产品要熟悉。比如说卖打底裤，总得知道你卖的打底裤是什么材质，款式如何，有哪几种颜色，哪种尺寸适合多少体重的人穿;再比如卖空气净化器，总得知道各款空气净化器的工作原理，是静电式的还是滤网式的，空气净化器有几层滤网，分别有什么作用等等。若是你不知道这些，又怎么为顾客解答呢!在工作期间有碰到过一个理工科毕业的专业人士来询问，一款空气净化器会不会产生臭氧?我就跟他说产生的是活性氧，并不是臭氧，结果他却老神在在的跟我说活性氧的化学式就是O3，具有强氧化性，所以才俗称为臭氧。在看了他的回复之后，瞬间我就无地自容，有种重回高中学习化学的冲动!

其次，既然是为他人服务的岗位，那总得要摆正心态，端正态度。心态决定了我们的言行举止，我们的态度，我们的决定。换言之，心态决定成败。所以，我们在做客服的时候，心态很重要，你抱着什么样的心态去服务于买家，就几乎能决定这笔生意是否成交，至少会影响到顾客对你的印象进而延伸至对咱们整个店铺的印象。如若你是抱着一个积极的态度去为买家服务的，那么他自然而然地会感觉到你的热情，你良好的服务态度和工作的热情，进而就会对咱们的店铺有一个良好的正面的印象，这样买家朋友才愿意购买我们的产品，才有可能再来光临我们的店铺。如果我们是一种你爱买不买，敷衍了事的态度，甚至问而不答，那么结果就可想而知了。要做好客服，就让我们抱着一种积极乐观的\'态度去面对每一位买家朋友。

最后，服务他人当然要懂得换位思考，将心比心。在服务于买家的时候这点也是非常重要，无论是在售前，售中，售后都要注意经常去站在买家的角度去思考一下，如果我是买家，我想知道这些产品的哪些信息，我想了解他的那些功能;如果我们是买家，如果我选择了这些产品，我会有哪些担心的，怕质量问题，还是怕售后服务不到位等等情况。

篇6：电商客服工作总结

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。电商近几年的不断改版，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电商工具联络买家并增加和买家的感情。

一、电商群发消息。

在线沟通软件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。利用在线沟通软件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，那么在线沟通软件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。站内信是电商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、电商网店版。

电商网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以开通电商网店版，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。

篇7：电商客服工作总结

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都要以工作为重，始终保持微笑，因为你代表的不单是你个人的形象，更是公司的形象。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

3、工作学习中拓展了我的才能，当我把每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是对我的支持与肯定。记得毛织交易会期间，为了把工作做好，我们客服部﹑工程部﹑保安部都在这四五天加班，把自己的分内事做好。虽然很累，但都是体现我们客服中心的团结精神。这体现大家对工作都充满了激情，至于接下来我要把整个毛织贸易中心一二三楼abcd区域的电脑地图做好来，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把所有工作一项一项地做得更好。

让我可以在工作中学习，在学习中成长，也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标就是在新一年工作中挑战自我、超越自我，取得更大的进步!

篇8： 电商客服工作总结

时间一晃而过，弹指之间，20xx年已接近尾声。新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我一定努力打开一个工作新局面。在20xx年，为更好地完成工作，现总结如下：

一、企业自媒体运营（品牌宣传平台运营情况）

1、微信

微信订阅号。服务号认证，申请微信微信企业号。其中微信订阅号，服务号的建设完善，微信官网的制作。

微信订阅号每天的文章推送，总推送文章100篇以上。

2、微博

公司官方微博的注册。认证。微博的装修，完善，粉丝自定义菜单的设定。微博运营，发布长微博40篇以上。

3、博客

新浪博客开通，装修完善。

博文发布15篇以上。

4、百度

百度帐号注册，百度贴吧开通发贴。

百度空间申请，发布文章，上传产品图片。

百度直达号申请。

二、电商平台（运营情况）

网络分销平台合作。招商。

（如大众点评，百度糯米，美团，窝窝团等其他团购网站）

微信小店开通，商品上架，小店运营。

阿里巴巴店铺诚信通的开通。

德雨系列产品的美工描述和商品上架。

淘宝店铺入驻，商品上架，店铺运营。

拍拍微店入驻运营。

阿里巴巴平台入住，实名认证，店铺简单装修。

德雨企业支付宝账户申请。

拍拍微店账户申请。

小结：电商推进第一阶段基本建设已完成（免费推广）

年后计划（1季度）

年后进入电商第二阶段（付费运营）

三、人员招聘（前期）

软文编辑专员。

网店运营。

在将迎来的一年中，我会继续努力，将我的工作能力提高到一个新的档次，不辜负大家对我的期望，我会尽我所能的工作，帮助公司实现发展，相信公司的明天会更好！

篇9：电商客服工作总结

您的眼光真不错，这款厚毛衣是我们今年秋冬季卖得最好的。

另外还有一款也是超高人气的，亲可以考虑看看哦，现在我们店里全场两件包邮哦 亲 您的眼光真不错，我个人也很喜欢您选的这款。

今天是优惠价的截止日，请把握良机，明天你就买不到这种折扣价了 喜欢的话别错过了哦 亲

如果真的喜欢的话就赶紧拍下吧，快递公司的人一下就过来了，如果现在支付成功的话，马上就能为您寄出了 亲

请问要平邮给您还是快递给您 亲

售后问题：

王先生，对不起，让您感到不愉快了，我非常理解您此时的感受。

让我看一下该如何帮助您 亲

我很愿意为您解决问题 亲

价格：

不好意思 亲 我们的价格真的很低了 请您看一下我们的套餐 套餐就很优惠的噢 从现在来看，也许您觉得买得比较贵，但是长期来说反倒是最便宜的。

因为你一次就把东西买对了，分摊到长期的使用成来来说的话，这样是最有利的。

常言说：好货不便宜，便宜没好货，所以，我们宁右一时为价格解释，也不要一志为质量道歉。

其实我觉得，买的时候我们主要在意价格，但是在整个产品的使用期间，我们支更加在意这个产品的品质，所以我相信您会有正角的判断的。

去别家

不好意思哦 亲 这个价我们亏太多，还请您多多见谅，如果您一定要走，真的非常遗憾，不过我们会随时欢迎您再次光临 亲

现在淘宝的生意也难做呀，竞争也激烈。

我们真的很薄利的 亲 渴望得到您的理解 亲 支付宝没有那么多钱

真巧呀 亲 那您看这样行不行，反正您差得也不多，那要不就按您支付宝里的余额来付款吧，我们也不想让您太麻烦，少赚一点却可以让您尽快使用到我们的产品，也是我们很乐意看到的事情。

哎呀，亲 本来如果您支付宝余额多一些呢，我们咬咬牙卖给您了，但是您这个差得也太多，我们完全没有利润了，那我们等到您什么时候给支付宝充值了再为您安排发货了，不过，因为这个销售得不错，到时候我们真的不能保证一定有货的 亲

没关系的 亲 您看您方便在什么时候充值到支付宝呢，我看可不可以尽量保留到那个时候，您付款了我们立即为您发货，当然这个时间也不可以太久的。

行，我再看看其它的，我再考虑一下

好的 谢谢您的光临 买不买都是朋友哦 新货过两天就到了，到时候记得来看看哦 亲 我们随时欢迎您的光临 亲

网购之关考虑清楚是非常必要的，这样可以避免很多不必要的麻烦，那么我们可以了解一下，您需要考虑些干什么呢 亲

好 等您看好其他的以后再联系我，随时准备回答您提出的任问题 好吗 亲

我知道亲的时间很宝贵，那我们为什么不能马上做决定，然后省出时间去干别的事呢?您现在拍下付款，我们马上就可以为您安发货了 亲

您好 很高兴为您服务，您刚才说的商品有货，现在全场两件包邮，非常实惠 亲 发货

正常情况下，货发出后，3个工作日左右能到 亲 不过不排除快递公司那边是否有什么突发变化给拖延

缺货：

由于需求很高，这款暂时没有货了 亲

这件衣服没有货了，不过同系列的还有呢，也很好看 亲……

客人离开：

我们店铺不断开展促销活动和新品不断上市，欢迎您收藏我们店铺，也邀请您随时来逛逛，谢谢!

对尺码不满意：

我们是按照您拍下尺码发货的。

尺码小的话可以换的 亲 只要重新拍一下运费寄过来，我们给您换大一些的，您看好吗 亲

我们承诺可以7天无理由退换的 亲 您只要用快递寄过来 我们收到货后第一时间给您退款。

核实信息

亲 麻烦您核实一下您要的产品及地址等相关信息

您要的是:

地址：

麻烦您再核实、确认一下

谢谢您 亲

成交后

亲 谢谢您的惠顾!您就等着收货吧 不打扰您啦

快递问题

您好 亲 我们是默认圆通和韵达 您看圆通或韵达能到您这里吗 亲

亲 如果您很着急的话，我们建议您采用顺丰快递，但价格稍微贵一点，需要另外支付14元的快递费用 亲

推荐尺寸：

您好 亲 能不能方便说一下您的身高，体重，这样方便我们推荐适合您的尺码 您好 根据您提供的信息 我们给您推荐的尺码是 码 这个尺码我们也推荐过很多跟您类似信息的买家，他们购买后对尺码问题也比较满意

但是由于每个人的骨架、胸围、肩宽不同，每个人的穿衣习惯也不太一样，所以请您根据您平时所穿的尺码来对比一下，还请您下单前麻烦您再仔细看一下 尺寸表尺寸哦 因为品牌不一样 尺寸也是不一样的 具体尺码还是要由您来决定的噢 亲

色差问题：

您好 亲 我们的产品都是百分百实物拍摄的，但是由于光线及显示器的原因，可能会跟实物稍有差别，但是请您放心，我们已尽量把色差降到最低，也请您谅解亲

篇10： 电商客服工作总结

作为一名天猫网络客服，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。

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。

篇11：电商客服工作总结

一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识；二是学习了与电子商务部门相关的规章制度；三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息―客户接待―订单处理―售后处理和评价管理。前期在xx平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。

订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

篇12：电商客服工作总结

从做客服到现在差不多有一年的时间了，因为还是在校应届毕业生，所以一直是实习生的身份，这点其实倒是无所谓，重要的是希望自己能利用在校实习的这段时间尽快成长，正式毕业之后，可以实现一个良好的转型，更好地走好自己的电商路。目前在一家天猫月销量排行第一的童装店铺做售前客服，作为一个电子商务专业的本科生，学校也不错，我还是很愿意从基础做起，了解第一手的资料，更好的积累，为以后做准备。

客服的工作比较繁琐，每天都是一样的工作内容，不同的是你面对的顾客在变化，今天你遇到一个很烦的顾客，明天你遇到一个很好说话的顾客，自己一天天没有变化，跟你聊天的顾客却在不断地变化，更多客服迷失在了这日复一日的重复工作。

反向，这中间其实也有一个问题值得我们客服去思考，如何在每天不变的自己中，最大限度地稳定一批不变的顾客，为店铺积累更多的忠实粉丝，这些忠实的粉丝，不仅需要店铺的宝贝品质的强力支持，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。

作为一个网店客服，售前要做的基础就是熟悉\_\_x的各项操作及卖家后台的具体使用，这点是基础，就不多说了，但是有几点需要强调一下：

1、把自己的旺旺添加好友验证设置为不用我验证就可以添加为好友，不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

3、自动回复的设置：首次接到顾客的自动回复设置不要过长，最好不要超出4行，字数过多，会影响人们的阅读习惯，字体也不要太大，10号字就好了，字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌，一般两种颜色还是可以接受的，但是不要给人乱的感觉，两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息分别用两种颜色的字体突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置：客服的旺旺最好都设置一个个性签名，内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的免费展示位置，最好好好利用哦!

其实客服，自己给自己的定位不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力，售前客服除了接待一些售前的咨询问题，也会不可避免的处理一些售后的问题件，一般退换货就不必说了，像其他的，快递丢件，发错货，少发货等等一些问题，售前一般要在同事的协助下面对顾客，尽快地安抚顾客情绪，主动地解决问题。客服切忌过多解释，而逃避问题的解决，顾客有问题了，来找你，都是为了解决问题的，过多的解释，顾客只会觉得你在逃避责任，客服可以稍微给顾客解释两下流程等方面的，然后给顾客说句抱歉，不好意思啊，话题一转，马上要切入我们马上给您解决问题。

重点在如果解决问题，和我们会怎么做，顾客需要怎么做。一般的顾客看到你积极解决问题的态度，都会谅解的。在我的工作中，其中就有一个顾客上来就问我，你们怎么还没给我换货啊?我一看备注，订单已经差不多20天了，仓库也收到货差不多半个月了，备注的换货无货，可能通知顾客的时候顾客没接到电话，问题就放了一下，交易都已经成功了，这时，我首先三言两语地跟顾客解释了下没换货的原因，然后告诉顾客不要着急，即使交易成功了，我这边会马上通知仓库核实您寄回来的包裹，把您的钱都转账退给您，顾客这时就会感觉到安全感，然后再顾客聊衣服，其他的那个款式有货啊，好看啊，尺码合适啊，这位顾客结果马上又拍了好几件衣服，临走的时还一个劲的说谢谢。其实这种问题，主要的问题还是在我们身上，换货无货，还未通知到位，这点在以后的工作需要不断改进。

客服总结报告

篇13：电商客服年终工作总结

1、目前的工作状态

客服工作也是要看数据反馈的，转化率、响应时间、销售额，这三个核心数据直接反应了一个客服的工作业绩。

转行做客服，工作六个月，从一枚新手做到团队绩效第一。这个转行的工作经历，同时也给了我一个启发，就是有些新手其实并非是真的“新手”，过去在某一领域的知识经验可以跨界到其他领域来应用。

这就好比在操场上跑步，自己跑了一圈之后，突然也有个人跑进入同一操场，你以为对方是刚刚起跑，殊不知人家已经在另外一个操场已经跑了十圈了，只不过进入新的操场放松一下罢了。

2、关于团队协作

最近很多同事相继离职，主管休息，组长辞职，整个团队工作氛围懒懒散散。有的同事，没有说过一句话，做几个月离开了，离职率远比我预期想的要高很多。

流程对接上，不管是客服和运营，还是售前和售后，给我的感觉是每个人都是闷头各做各做的事情，从来没有思考过一个问题，其他同事做的事情和我有什么关系?

以前在创业公司工作，每周都会开会，坐下来讨论下工作的对接问题，比如你做的统计表格，虽然做了整理工作，但是不方便我用，我会指出我想要的数据表格，然后对方就明白了，下次会按照对应的格式进行整理，提高了工作协作效率。

现在的客服团队，每周开会半个小时，一般都是都是下班前的半个小时开会，下班时间一到多拖延几分钟员工心里都很不爽，急切着我要下班，就像学校里老师拖堂一样要急着下课。再想想半个小时开会能说点什么实质性的内容?一个人一句话，半个小时就过去了。

以前公司，开会都是一整个下午，所有员工全部放下手上的工作，专心讨论工作如何去执行。电商客服，可能是工作性质不同吧，八小时之内都需要忙忙碌碌接客回复旺旺消息，一刻也不能停下来。

客服部门要发展，分工协作，有很大的改进空间。

3、关于培养新人

客服这种基层岗位，员工的离职流动率全是全公司比较高的一个岗位。

新来一个人，培训学习，至少需要画一周的时间让新员工来学习熟悉。人事部是不管这个事情的，都是直接交由用人部门培训。一个月入职4个月员工，一个人周时间，用人部门的主管真的消耗不起这个时间和精力。

有没有更优化的方案?个人提出一个优化建议，就是要开始重视团队知识管理，把日常的工作问题及解决方案形成文档，打印纸质文档用于培养新人的入门指南，电子文档上传群里方便老员工查阅。

这份团队知识文档，也就是相当于一份帮助文档。在电脑软件里有一个快捷键F1，即用这个快捷键启用帮助文档，其实和这个功效差不多。

这么做有两个好处，第一、对于新员工培养，不用每次重复浪费时间去做同样的事情，打印出来的文档丢给他看，看完了像考试一样考核即可;第二、对于很多老员工上班不走心，反复强调的细节，每次总是出错，形成确定的文档，定期进行考核一次，有利于长记性。

4、关于未来职业发展

客服这份工作肯定不会长时间做下去，这已经是一个基本的意识。发展空间有限，做一年两年三年五年，还是那个老样子。出路还是有三个方向，纵向发展做到客服组长-客服主管，横向可以转到运营岗，运营助理-店长-运营主管，愿意继续从事这个领域死心塌地跟着老板，则可以发展成为公司合伙人。

既然确定了客服这份工作做不长久，但经历了至少要有些收获，可以通用延伸到下一份工作中。

最初，我以为沟通技能是在客服岗位学习并练习的技能，后来才发现生意场上哪是沟通的地方，沟通的前提是相互尊重，博弈的前提是有筹码。对于不讲理的客户，沟通基本无效，因为对方根本不愿意和你多浪费一秒钟说一句话，你闭嘴，我不听，我就要差评。

后来，我想从接触的大量消费者人群中，试图洞察消费者的消费心里和消费行为，缺乏基础的研究理论知识，并没有发现什么问题。就比如看一本书，只认识上边的字，书里说了什么内容，根本不知道。

最后想了想，收获还是有的。第一，打字速度提升很快，第二，开始关注电商促销活动，有些为了冲销量，基本是成本价销售，多关注，一些日用品快消品遇到活动可以多囤货，省钱之道。

任何工作都离不开一个“专业性”，多去思考，多去尝试去做，是任何工作的进阶之路。

篇14：电商客服年终工作总结

在过去的一年中很有幸加入到xx公司来，在领导的悉心关怀下，在同事 们的帮助下，通过自身的努力，各方面都取得了一定的进步，较好地完成了自 己的本职工作。现将工作情况作简要总结：

一 、不断加强学习，素质进一步提高

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。半年 以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重 点学习了产品知识;二是学习了与电子商务部门相关的规章制度;三是在前辈 指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各 次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰;四是尽可能地向周围理 论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可 以说在这半年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物 并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二 、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况 了解上架产品信息―客户接待―订单处理―售后处理和评价管理。前期在xx 平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一 个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这半年的是实际操作里，我秉持 着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀 的实例和经验分享，逐步形成了日常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和 查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处 理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难 以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、 销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三 、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成 为新年伊始需要完善的重点。

1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己 的理论水平和业务能力

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不 怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。

3、精于专业技能，勤于观察 总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

篇15：淘宝电商客服个人年终工作总结优秀（5）篇

入职十个月了，已经适应了从美工到客服的转变，八月初到，意味着一年里电商旺季的到来。在这关键的时刻，总结以往的经验是为了更好的完胜这场战争。

客服，也许每个懂敲键盘的人都能胜任。但是在销售的过程中很多细节都不能马虎，首先客服是店铺和客户之间的纽带，工作中我们应该认真、负责、诚信、热情的去接待每一位客户。因为在销售的过程中，往往客户不了解产品犹豫不决，所以作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解额认识，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。我在工作中也不断学习如何挺高自己的工作技能，了解了更多的户外装备知识。公司有时间可以组织我们到户外去，放松同时可以增进感情也可以更深入了解户外装备知识。因为遇到老驴有时候百度也招架不来。

销售过程中售前导购重要不仅解答客户疑惑，更在于它可以引导客户购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般有打招呼、询问、推荐、议价、道别几方面。销售中，旺旺第一个自动回复很重要，我们的快速回复会让客户感受到我们的热情。客户疑问方面，我们都要第一时间时刻回答亲们提出的任何咨询。在议价环节是非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，如何做到巧妙和客户周旋，既能保住最低价又能让客户觉得我们的价格实在是最低不能再降了，这个需要自己在工作中不断去学习提供自己沟通能力的。

客服过程不想多说，因为每个人都会有自己一套的销售技巧，金牌客服不是一天炼成的，只是每天进步一点，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。

八月份开始，每个月公司都会有规定的客服销售金额，我相信只要有人愿意进入我们的店，我们的客服都会很好的促成订单的交易。但是流量呢?这几天的人气很差，咨询的人也不多，我也在反思是我们的产品价格设置问题还是后台设置问题还是哪里出错了?

对于流量相信除了直通车的推广要到位，关键词要精准，我们要推广的产品也是很重要的，避开别人的爆款打造属于自己的爆款，或者蹭着别人的爆款打擦边球，毕竟分销品牌很多，不可能每个品牌销售都很好或者说每款都很火爆，扬长避短这个我们要抓一下。

多参加活动这个对于短期促成店铺人流量和交易量和曝光率都是很好的一个办法，但是我们的活动参加的都是小型的，为何都上不了大活动?是我们准备的时间不足够还是我们在上报的过程中忽略什么呢?

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