# 淘宝客服年度总结报告个人

来源：网络 作者：平静如水 更新时间：2024-09-13

*淘宝客服年度总结报告个人要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的淘宝客服年度总结报告个人样本能让你事半功倍，下面分享【淘宝客服年度总结报告个人(通用7篇)】，供你选择借鉴。淘宝客服年度总结报告个人1　　一、工作方面：　...*

　　淘宝客服年度总结报告个人要怎么写，才更标准规范？根据多年的文秘写作经验，参考优秀的淘宝客服年度总结报告个人样本能让你事半功倍，下面分享【淘宝客服年度总结报告个人(通用7篇)】，供你选择借鉴。

**淘宝客服年度总结报告个人1**

　　一、工作方面：

　　本日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、明日规划

　　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，以前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。

**淘宝客服年度总结报告个人2**

　　入职以来，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。现就工作学习心得，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。淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

　　首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是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。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经验但希望能从零学起，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其它状态，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周旋，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。

　　话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意一下几点。

　　首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

　　即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表示，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

　　第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品?您为什么不信任我们?您凭什么认为我们的产品不是正品?诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

　　最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的?我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。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。

**淘宝客服年度总结报告个人3**

　　时间匆匆，转眼20\_年即将离去，回顾过去的12个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现将一年来的工作简单总结如下：

　　偶然的机会我干了淘宝客服这个工作，不知不觉已有大半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

　　上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手。

　　在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。

　　要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

　　后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。

　　刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

**淘宝客服年度总结报告个人4**

　　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、旺旺群发消息。

　　阿里旺旺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。

　　利用阿里旺旺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，那么阿里旺旺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、阿里网店版。

　　阿里网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以申请开通阿里网店版，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。

**淘宝客服年度总结报告个人5**

　　在这新旧交替之际，回顾过去一年的历程，谨作以下总结：

　　1，热情：客服首要是保持一个良好的，积极的，愉快的心态，每天接触大量的不同性格，不同需求的顾客，要面对各种各样繁琐的，细碎的，甚至是刁蛮的要求，所以，心态显得尤为重要。保持一个好的心态，才能给顾客提供热情周到的服务，才能敏锐的观察和分析到顾客的真正需求。往往一个顾客来到店内的时候，他对他自己的真正需求也不太清楚，描述不出来，这个时候，就需要我们从他的只言片语中推测到他的真正想法，从而给他推荐更为适合他的产品。网络是虚拟的，但每台电脑后面都是一个活生生的人，顾客能从我们的接待语言中感受到我们的服务热情度。所以，心态是作为一个客服最基本，同时也是最重要的一个素质。给顾客留下更好的印象，推荐更有针对性的产品，从而提高售前转化率以及后续的二次购买率。在新的一年里，我将努力在这方面提高。

　　2，专业：对店内新上的产品要多了解，做到心中有数，这样才能不被顾客问倒。对产品规格，功效，外观等的熟悉度，和淘宝购物流程的熟悉度，将直接决定我们在顾客印象中的专业程度。虽然店内大多产品都很清楚，但是仍然总是会遇到部分顾客有一些奇怪问题我们无法回答。这种情况下需要先稳住顾客，自己下来后对于这种没有办法回答的问题要自己去看，至少要做到下次再有顾客问同样的问题时不会被难倒。有些当时就可以在百度和淘宝帮助中心找到的问题(例如“我拍下来后为什么淘宝老是提示我用快捷支付但是没有网银支付的选项”)，或者可以找库房查证的问题，就尽量当时解决。淘宝上皇冠金冠店铺无数，但是在\_\_\_领域，要让顾客觉得我们就是最专业，最值得信赖的网店。

　　3，技巧：在和顾客的具体交流上面，要灵活的使用一些回答技巧。语气要热情洋溢，回答要以柔克刚。明确顾客需求时要直入主题，在顾客有购买意向时要主动跟进(例如顾客犹豫时，或者所咨询产品缺货时主动推荐其他相近相类似产品)，顾客确定购买时要做好连带推荐，店内有活动时要利用好活动提高转化和连带，不要惜字如金，避免被动接待。一些问题上需要避重就轻，而有一些问题则需要学会安抚顾客，敢于承担，不要让顾客有被踢皮球的感觉。这些方面做的都还不够，需要更加的提高。

　　4，配合：做好和各部门的沟通和协调，尽量避免出错几率。顾客改地址，加单要及时通知出单部门，有需要备注的要备注清楚(赠品啊，特殊需求等类)，让库房打包时能心中有数。售前接待好，一些超出我们控制范围内的问题不要给顾客回答的太死(例如关于快递)，顾客收到产品后有发错件，发漏件，产品破损或者质量问题日期问题，先安抚好顾客，然后和售后交接好顾客，做减少顾客的差评率投诉率，降低售后的工作难度，避免店铺的好评率，动态评分过低。店内产品数量众多，经常做活动，发现有产品价格，描述等，或者海报，宣传图等有错漏的地方，要及时通知美工部门修正。

　　5，展望：进入公司3年，经历了20\_\_年的高速发展期，也经历了20\_\_年的低迷期，公司店铺创立6年整，在这两三年里，我看到淘宝有不少的后起之秀已经赶上，甚至超过了我们的规模。曾几何时，我也有“廉颇老矣，尚能饭否”的感慨，但是，20\_\_年内公司的发展让我觉得很欣喜。首先，\_\_\_重新拿回，挽回了不少老顾客。\_\_\_经过数年的沉淀，已经是具有一个品牌的潜力(不是指商品品牌，而是指店铺本身的品牌效应)，另外若干年的苦心经营和积累，并不是公司随便培养一个新店铺短时间就能赶上的;其次，公司今年聚划算一次大型活动，获得了不少新鲜血液(赶得早不如赶得巧，当时再晚一两个月聚划算中的销量就不能影响淘宝排名了)，仅凭\_\_\_\_一个单品，就为店铺下半年带来了不少的二次多次下单的忠实顾客;另外，公司也于今年正式推出了自己的几款产品，并且获得了不错的反馈和口碑，为我们推自己的产品，明确明年的发展方向都做了一个很好的指引和铺垫。由于网购鱼龙混杂，乱象丛生，经过前几年\_对网购市场的培养和08年-至今的杂乱发展时期，低价但低质已经不能满足需求，当前网购的顾客对产品品质，服务品质，售后保障等都有了一个更高的要求。未来几年内的淘宝，一定是大浪淘沙，优胜劣汰的结局。这是我们公司的机遇，也是对我们的考验，我们要尽快完善内功，做更好的产品更好的服务，拥抱变化，迎接未来。

**淘宝客服年度总结报告个人6**

　　零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

　　总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

　　一、勤奋学习，与时俱进

　　理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

　　二、立足本职，爱岗敬业

　　作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

　　在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

　　以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。

　　一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。

　　二是工作创新不够。

　　三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。

　　在下步工作中，要加以克服和改进。

　　由于去年的业绩不是很好，我找了一些原因，很大问题是我工作不到位，为改善此情况，遂结合实际，制定出20\_\_年的工作计划。

　　一、工作目标

　　1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

　　2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

　　3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

　　4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

　　5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。

　　6、对于老客户，和固定客户，要经常保护联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

　　7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

　　二、自我方面目标

　　1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

　　2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

　　3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

　　4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

　　5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

　　目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

　　最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。

　　其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负;每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。

　　成功，不相信眼泪;成功，不相信颓废;成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼!

**淘宝客服年度总结报告个人7**

　　一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

　　一、勤奋学习，与时俱进

　　理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

　　二、立足本职，爱岗敬业

　　作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做。当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去。每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

　　在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答。对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复。对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

　　以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。

　　由于去年的业绩不是很好，我找了一些原因，很大问题是我工作不到位，为改善此情况，遂结合实际，制定出20\_\_年的工作计划。

　　一、工作目标

　　1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

　　2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

　　3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

　　4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

　　5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。

　　6、对于老客户，和固定客户，要经常保护联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

　　7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

　　二、自我方面目标

　　1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

　　2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

　　3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

　　4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

　　5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

　　目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

　　最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负。每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪。成功，不相信颓废。成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼!

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