# 最新淘宝客服工作计划(优质13篇)

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2025-01-07

*光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!淘宝...*

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**淘宝客服工作计划篇一**

工作计划网发布淘宝客服工作计划，更多淘宝客服工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于淘宝客服工作计划的文章，希望大家能够喜欢！

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!

有位智者说过：“上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。”

我们曾经失败，我们曾经痛苦，我们曾经迷惘，我们曾经羡慕……最重要的，我一直在奋斗。

**淘宝客服工作计划篇二**

转眼间来人才网快一年了，没做淘宝之前，我负责人才网的文字信息采集。由于人才网一直没做上去，有一段时间我都是处于迷茫而又灰心的状态，其实还蛮庆幸现在我们做了淘宝，当然人才网也不会放弃，毕竟是老板的心血。

而淘宝也并不是想象中那么容易做起来，不过它与人才网的不同之处，是淘宝店只要我们付出了，就能看到回报，即使所得到的回报没有和付出成正比，但我还是对未来淘宝店的发展，抱着很大的期望，也充满了信心。

要想在接下来的工作中做出成绩，制定一份合理的工作计划是必不可少的，以下是我的工作计划。

平时要多思考，了解顾客的\'心理需求。

　利用平时空闲的时间，学习一些淘宝推广技巧和营销方法。

　顾客旺旺咨询商品的一些信息时，要文明用语，礼貌待客，传达出一种和谐的聊天氛围，让顾客感受到卖家的诚意。

　工作中遇到问题或是有很好的建议、想法，最好是记录下来。

当然以上的几点，是远远不够的，我还会将在以后的工作中，多观察、多付出行动。

**淘宝客服工作计划篇三**

1.利用有关软件，进行对商品关键字的seo处理。

2.研究消费者的心理需求，优化对应商品描述文案。

3.侦测竞争对手运营情况及市场最新动态，发掘新的商机或商品。

4.研究平台类目及搜索引擎，提炼有用信息促进店铺经营。

5.利用淘宝及网店自带各种软件，

6.研究店铺统计数据，发掘隐含内在问题并及时处理。

7.每星期整理和运营职责一的工作汇报，上报给总经理。

**淘宝客服工作计划篇四**

网络销售员的基本工作是做好客户询价疑问工作，引导客户购买我们的产品，做到这些工作，还不够，因为这仅仅是一个导购员的工作，尚不具备成为一个专业的网络销售人员的能力。因为网络销售作为推广的一种主要方式，应该是主动的，自觉的，而不是被动的等着客户来议价。做为销售人员，特别是做网络销售是十分辛苦且有一定压力的事情。随着网络销售市场的竞争越来越大，如今的网络销售人员不再是坐在那打打字，聊聊天，简简单单回答客人的问题就可以的了。作为网络销售人员要学会如何向外推广自家的店铺，推销自己的产品以及服务。

以下是自己对网络销售员的每日工作的一点点建议。

打开旺旺回复买家的留言及给买家回复评价，同时要学会利用回评对

我们的商品做宣传。

每天熟悉新上架的产品质地和款式价格及颜色等相关信息。

主动更新所工作店铺的橱窗推荐，一定要把所有橱窗位推荐满，一般推荐时间分为上午和下午或晚上（上午更新时间9：0011：00下午13：00-17：00晚上19：0020：30），在推荐时一定要选快下架的产品推，推荐产品时要注意选择款式突出，物廉价美、量多的。

以前我们弄淘宝的时候都是选择上架7天，然后7天后自动下架，我们再手动上架。还有上架14天的选项，但一般都是选7天。现在淘宝会自动上架已到期的宝贝，给你截个图，一般都选7天。

从你发布宝贝开始计算下架时间，比如你周一10点发布了一件宝贝，选择了7天，那下架时间就是下周一的10点。

（咱们天猫商城店铺目前不需要陈涛负责这个，如果是c店就需要了）

主动查看前一天买家已付未还未发货的定单，查清未发货原由，及时

跟进帮买家发货事宜。

每天工作中遇到的疑难问题需及时上报主管解决。

确认订单和给我们好评喔！

在销售过程中遇到有单品或者页面描述有问题可及时反映给主管找

相关人员处理。

回访近期收到货的客户是否对我们的一切都满意（每日访问之前收到

货的买家，旺旺在线的`客户）

每天所工作店铺的退款统计并制成报表形式，需注明退款原由。由当

天晚班人员负责统计。

业快速给买家提供正确的意见。

请您及时确认订单和给我们好评喔！

配方案（最好一天能回20个贴）。

流量就会有成交量。

大的增加店铺人流量哟！

显的。

加帮派、群，可以合理的利用群或帮派的宣传度来宣传我们的产品。

实地。心态要好。要有信心。

网销的同志们加油哦！你们是最棒的！

**淘宝客服工作计划篇五**

作为一名客服人员，我们要知道怎么样做好自己的工作计划。以下是小编精心准备的淘宝客服人员工作计划，大家可以参考以下内容哦！

淘宝客服工作计划范文【1】

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，把产品知识与网站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，这样才能很好地跟客户交流，回答客户的问题。

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!

有位智者说过：“上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。”

我们曾经失败，我们曾经痛苦，我们曾经迷惘，我们曾经羡慕……最重要的，我一直在奋斗。

淘宝客服工作计划【2】

从了一年的淘宝客服，之前是负责市场销售的工作，后来转回从事淘宝这行业，就从此清晰了自己的人生目标，像我学历和资历不高的人来说，选择这行业是很明确的。同样作为一位客服，时不时也会和其他人都有一种枯燥和繁琐的感觉，身同感受，但每次能获得客户们的服务质量认可和夸张时，前期有的那种枯燥和繁琐已经被转化为价值了。要做好一个合格或成功的客服要耐心、细心和团结，做到精学到精，相信会提升自身的价值。现在转学推广，同时也在负责这方面的工作，希望能与有经验者共同交流一下，以下是我在工作上的计划：

1.【接待】

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让客户感受你的真诚。

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户！也不可自大夸大产品功能等信，以免让客户收到货后心里有落差。

2.【通知付款】

建议a编写信息通知：“亲在我们已下了订单^^，系统会为亲把订单保留3天的时间，建议亲方便时付下款呵，如有什么有问题可以随时联系我们在线的客服。”b电话通知:礼貌用语一定要到位，以免给误导成骚扰电话，先了解未付款的原因，然后再知道付款。可以适当地推介我们的品牌，一来巩固付款、二来加深对品牌印象。如“难得能光临我们家，很感谢您的支持，现在购买的价格是我们试营/特价价格，但我们质量也一样有保障的…”

3.【回访/留言】

交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵！”实在没有动静再采取其他措施：如老客户电话回访！售后问题建议电话回访了解。还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示“先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦”尽减少售后些工作。

4.【登记好友的信息】

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记客户的信息：身高、体重和购买信息。“ 已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的/:^$^” 另外，可以在咨询中可以随便了解客户平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐！

5.【登记每天的

日记

】

a 遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记：id、需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知客户们选购。

b平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。

6.【检查】

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给客户联系客户或留言。

7.空闲时我会尽量去获取其他店铺的信息，尤其是些知名度的品牌。巩固一下自己对外以及对内的知识。

淘宝售前客服年终

总结

及个人工作计划【3】

入职一年以来，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。首先它是店铺和客户之间的纽带和桥梁，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客户。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。本人在这一年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客户答疑解惑，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，让客户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客户的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问客户有什么需要帮助的。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客户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。

**淘宝客服工作计划篇六**

1、培训目的：帮助新人快速上手工作，同时，培训期等同试用期，可以筛选一部分不符合公司发展的员工。

2、培训周期：一个月，前后共四期，每期一周，上午9：00—12：00，下午13：00—18：00。第一阶段下到厂房生产线上，熟悉产品；第二阶段去仓库盘点、配货，目的也是熟悉产品；第三阶段去打包间学习打包，目的还是熟悉产品，第四阶段上机操作，一对一带教，开始实战演习了。

3、培训内容：产品理论知识培训和服务技能培训。

4、具体安排：第一天，全体新人在培训室集合，介绍公司总经理及各部门负责人给新人认识，期间由总经理发表欢迎致辞，介绍公司成长经历及部门结构，然后由我带领各位新同事游览公司各部门、员工食堂和宿舍，让大家先了解将来的生活工作环境。参观完毕之后，将全体新人按照事先安排的流程，托付于生产部负责人，由他安排工作，一般都是在生产线上，通过实际操作，了解我们的产品是如何加工成成品及产品所具有的特性。

第一阶段的9：00—10：00这段时间是在公司培训室进行产品理论培训，培训完毕之后让新人到厂房生产线找部门负责人报道。第二阶段的9：00—10：00这段时间是在公司培训室进行服务技能培训，这个时候，就要结合网店交易后台、阿里旺旺等各种工具，通过案例让新员工了解大致的交易流程，不断的对新员工传播：“以顾客为中心，提供更多更贴心的服务”的服务理念。期间还会穿插一些网店交易安全的培训，以前我在上课的时候，要求对于陌生的网址，不要随便去点，对于旺旺发来的消息询问某某款有没有货的问题，要客户提供截图，因为很多时候钓鱼网址会骗过旺旺的检测，显示成安全的网站，客服根本没有时间去判断到底是不是xxx的后缀，我们只以图片为依据。到了第三阶段，理论培训就结束了，每天直接到打包间找相关负责人报道就可以。第四阶段，实战开始，一对一带教，一个师傅带一个徒弟，师傅坐在边上，指导新人如何应对客户的各种疑难问题，引导客户购物，服务流程和技巧前面已经讲过了，现在是学习如何发挥到实践当中来。

培训结束，来一场简单的测试，产品熟悉程度+打字速度+服务态度综合考虑。这样一轮培训下来，基本上就可以开始正式上岗了。

补充1，对于一些打字尚未达不到50字/分钟的客服，培训期间会要求晚上加班练习打字，公司有闲置电脑，对于培训期满还达不到要求的，考虑转岗或者淘汰。

补充2，培训也是一个磨合的过程，通过这段时间的考察，有些不适合的员工会主动退出，避免了后期培养成本浪费。下到工厂确实有点辛苦，但如果这点苦斗吃不了，如何干大事？所以每一次培训，除了美工和技术，其他部门新人我都要求去工厂。

补充3，关于招聘员工，庙小不好留人，能一起共事，很大程度上靠的缘分，很多网店还停留在招高中生的阶段，我觉的可以招一些刚毕业的大学生，最好是8/9月去招，这些人经历了一段求职的磨难期，心态放平了，比较容易谈拢，提供食宿保障，让他们无后顾之忧。我本人没有学历歧视，不过我认为大学生接触的知识丰富一点，有想法、有思想、冲劲足，也好培养，至于培养出来能不能留住，那就要看各位老板的能耐了。

就说这么多，火车坐的太久，头有点疼，休息一下，养足精神明天好上班。

**淘宝客服工作计划篇七**

淘宝天天做生意，你坚持。不要抱怨，不要担心。做好客服，脚踏实地。态度好。有信心。“生意不好不是你的错，闲着没事才是你的`错。”只是我自己的一点点建议。哦，别被人说你做得不好。

每天早上8点起床，9点准时上网。俗话说，每天都在早上。早起的鸟儿有虫吃。早上一定要给自己准备一份营养又美味的早餐。健康是革命的本钱。不要为了淘宝日夜伤身。

吃完可以坚持做十分钟的运动，巩固淘宝的持久战。因为做网店客服应该和每天上班一样，不能说早上生意不好就可以晚一点起床，这样久而久之就会养成打盹的习惯。以后就算有账单也不想起床。你知道淘宝最缺什么，最需要什么吗？是时间。

每天至少花一个半小时逛淘宝社区，学习交流经验，用心回复淘宝好友的帖子，学习写别人的精华帖。供参考，如果社区有什么活动，一定要马上报名。人气永远是你店里火的主要驱动力。只要这个人出名，就不一样了！任何好事都会降临到你身上。

这就是上一篇帖子提到的广撒网原理。顾客不等门，需要师傅找，需要找异性。这一点之前已经详细描述过了，不再赘述。淘宝询价也是必去之地，那里找东西的人很多，如果有你操作的相关产品，你知道该怎么做！

想把淘宝做大做强，光靠淘宝是不够的。你一定要走到山上，多找外面的客户，去各大论坛，搜索引擎百度谷歌去宣传，这样你的广告才会遍地开花。时间久了效果相当明显，而且这是一辈子，会为你以后的事业打下坚实的基础！

帮派团伙那么多，有时候看着都晕。再多，加多帮派也没坏处。活动范围也扩大了。宣传自然更到位。

**淘宝客服工作计划篇八**

1.利用有关软件，进行对商品关键字的seo处理。

2.研究消费者的心理需求，优化对应商品描述文案。

3.侦测竞争对手运营情况及市场最新动态，发掘新的商机或商品。

4.研究平台类目及搜索引擎，提炼有用信息促进店铺经营。 5.利用淘宝及网店自带各种软件，6.研究店铺统计数据，发掘隐含内在问题并及时处理。 7.每星期整理和运营职责一的工作汇报，上报给总经理。

活动策划

1.有价流量的获取(直通车等)的日常优化。 2.淘宝论坛发帖顶贴，帮派的建立与促销活动策划与实施。

3.店铺内部活动(增加成交转换率与客单价活动)的策划和实施

4.交易平台促销活动(增加店铺信誉度及新顾客)的策划和实施5.每星期整理和分销职责二的工作汇报，上报给总经理。

运营管理 1、对淘宝旗舰店和淘宝店的销售负责，每日整理淘宝店的收入与支出，整理每日营运情况报告，可写入工作日志当中。

2、分析每日营运情况，有针对性的提出解决办法。

3、针对顾客、市场、发货过程中的问题，及时调整。

网站商品信息维护与各部门的对接管理 1.积极配合技术部的工作，对技术部所需的素材(商品文案，设计要求等)在不影响自身职务的情况下优化处理。 2.积极配合财务部的工作，对财务部所需的资料(费用细则，活动预算等)在不影响自身职务的.情况下优化处理。 3.客服部是最直接面对终端的部门，故要积极向客服部咨询及调查最新的顾客需求及意见，了解市场最新情况。 4.每星期整理和活动状态和淘宝店运营状况的工作汇报，上报总经理。

反馈与考勤 1.把职能一，二，四每星期向总经理以文档的形式汇报。 2.淘宝运营部不受时间的限制，但内部部门会议及主管会议要进行根据网站最新需要与发展，网站会下发一些自愿性的任务工作。可按照兴趣来担任相关职务。

**淘宝客服工作计划篇九**

1、作为和客户后续沟通的主要渠道,客服部扮演着重要的角色.,包括客户数据收集,服务产品监查,客户关系的维系都是客户服务的工作。以“客户为中心”为宗旨，以“客户满意度”为目标，努力做好客户服务的工作;树立精品服务形象，提高售后服务管理水平，建立专业化队伍，将售后服务提高到一个新的高度和水平。

2、围绕公司20xx年产销15万台目标需要很好的服务支持，需要打造一支吃得了苦充满活力的年轻化、知识化、专业化团队，需要一套管理这个团队的行之有效的管理制度和考核制度，要充分发挥服务人员身处市场第一线的优势，收集行业内先进的技术信息和潜在的客户需求信息，要及时反馈外部质量信息和多提合理化建议，要塑造良好的“窗口”形象，要牢固树立“服务营销”的`理念。

按照工作目标的要求及化、可量化、可考核的原则：

1、延伸服务功能，做到售前、售中、售后、信息反馈的全方位服务。

2、缩短服务流程，避免多头服务，实现“来电一拨就通，一通就服务到底”的一站式服务。

3、加强团队建设，提高服务人员整体素质，全面改善服务形象。

4、根据产品销量及分布区域，逐步增加巡回服务人员数量，缩短服务到场时间。

5、加强客户档案管理和利用，提高回访频率，坚定用户再次购买信心。

6、认真贯彻执行公司方针，是售后工作的必须，对以往的成果要加以保持，在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。

7、服务体系素质建设，坚决推行服务有关管理制度，为内外部服务人员的工作建立细化的指标，除现有考核内容外，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训。

1、保修期内客户回访率为100%。

2、服务满意率98%以上。

3、配件出货正确率为98%以上。

1、人员编制的完善;随着客服工作的开展，部门人员配备需要完善。

2、完善客服内部流程，管理培训，及相关管理制度;包括客服部主要内容的描述;客服中心员工守则;客服岗位职责;回访制度;客户抱怨/投诉制度的制定与实施。

1、客户资料的管理：客户资料要求按地区详细登记每个客户的完整资料，并做好日常维护工作，与销售部保持良好沟通，对客户地址、电话、负责人等有变更的要及时更改;配件供应厂商的信息要保证准确，以方便公司及客户处售后工作的处理。

2、用户信息管理：客户反回的售后回执单，全部录入系统，方便查找和统计、分析等。

3、产品质量信息管理：收集客户反馈回的各种产品方面的投诉，做好分类、整理、分析工作，及时的交公司相关部门处理。

4、配件质量信息管理：售后仓库要做好配件质量信息的反馈工作，针对重要零件如：电机、控制器、后桥、差速器、车架、前减震、轮辋焊合等做好数据监控，及时将异常信息分类、整理、分析，并报品质检验部以防批量事故的发生。

1、由巡回服务人员对其负责区域内维修技能不高或新开发经销商的售后能力进行评估，现场进行技术指导或定期组织到公司进行培训，提高维修技能，增强产品专业知识;对公司新产品、新技术要与客户及时进行沟通并详细讲解。

2、针对售后服务做的好的客户;引导并帮助客户建立独立的售后服务店，独立解决区域内所售车辆的维修，配件更换等售后问题。

3、加强对客户售后服务工作的监督检查，不符合公司规定的要进行纠正指导，发现严重违规行为的要及时反映到客服部，根据《经销商合同书》相关规定进行相应处分。

在服务过程中出现的客户投诉，应及时向上级领导反映，并详细记录实际情况。并整理及时交于上级领导等待处理;并严格按照客户投诉处理流程操作。应并协助各部门做好投诉处理，待事件处理完毕时，整理投诉单和各项处理文件归档备案。

随着新技术不断应用，产品更新换代周期缩短及客户期望值的提高，客户服务人员素质及战斗力须相应提高一个台阶，对培训工作提出了更高的要求。为此做出如下工作计划：

1、加大培训工作的频次，分为定期和不定期的培训考核;

2、注重理论与实际工作相结合的培训，对接待客户要注重产品基本知识和实践操作相结合，特别是实际接待能力的考核。巡回服务人员注重操作技能、常规故障排除能力和沟通技巧方面的的培训，提高员工的整体战斗力。

1、日结周报，信息共享

每周将回访结果、客户反映情况以书面形式发馈给相关部门，便于及时掌握客户动态。利用质量周会时间，全面总结客户意见及反馈，总结当周服务质量，并分门别类制定相关的整改措施，并重点检查整改措施的执行情况。

2、各部门多方位合作，降低客户投诉

在接到客户投诉，或者在公司内部回访过程中发现的客户不满意时，客服部以书面形式通知相关部门和人员。并且由客服部专人根据部门解决情况再次与客户联系，确认客户满意程度。

**淘宝客服工作计划篇十**

转眼间来快一年了，没做淘宝之前，我负责人才网的文字信息采集。由于一直没做上去，有一段时间我都是处于迷茫而又灰心的状态，其实还蛮庆幸现在我们做了淘宝，当然人才网也不会放弃，毕竟是老板的心血。而淘宝也并不是想象中那么容易做起来，不过它与不同之处，是淘宝店只要我们付出了，就能看到回报，即使所得到的回报没有和付出成正比，但我还是对未来淘宝店的发展，抱着很大的期望，也充满了信心。

要想在接下来的工作中做出成绩，制定一份合理的工作计划是必不可少的，以下是我的工作计划。

1、平时要多思考，了解顾客的心理需求。

2、利用平时空闲的时间，学习一些淘宝推广技巧和营销方法。

3、顾客旺旺咨询商品的一些信息时，要文明用语，礼貌待客，传达出一种和谐的聊天氛围，让顾客感受到卖家的诚意。

4、工作中遇到问题或是有很好的建议、想法，最好是记录下来。

当然以上的几点，是远远不够的，我还会将在以后的工作中，多观察、多付出行动。

**淘宝客服工作计划篇十一**

在20xx新的一年里，我会努力改正过去一年工作中的不足，不断完善自己，重点加强以下几个方面：

1、自觉遵守公司的管理制度；

2.努力学习物业管理知识，提高与客户的沟通能力，完善客服接待流程和礼仪；

5.多与领导和同事沟通学习，取长补短，提高各方面的能力，跟上公司的进步。

幸运的是，我能够作为一个优秀的团队加入瑞和地产。瑞和的文化理念和客服部门的工作氛围，不自觉的感染了我，提升了我。让我在工作中学习，在学习中成长；我也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标是在新的一年的工作中努力挑战和超越自己，与公司一起取得更大的进步！

**淘宝客服工作计划篇十二**

1、利用有关软件，进行对商品关键字的seo处理。

2、研究消费者的心理需求，优化对应商品描述文案。

3、侦测竞争对手运营情况及市场最新动态，发掘新的商机或商品。

4、研究平台类目及搜索引擎，提炼有用信息促进店铺经营。

5、利用淘宝及网店自带各种软件。

6、研究店铺统计数据，发掘隐含内在问题并及时处理。

7、每星期整理和运营职责一的工作汇报，上报给总经理。

1、有价流量的获取（直通车等）的日常优化。

2、淘宝论坛发帖顶贴，帮派的建立与促销活动策划与实施。

3、店铺内部活动（增加成交转换率与客单价活动）的策划和实施

4、交易平台促销活动（增加店铺信誉度及新顾客）的策划和实施5。每星期整理和分销职责二的工作汇报，上报给总经理。

1、对淘宝旗舰店和淘宝店的销售负责，每日整理淘宝店的收入与支出，整理每日营运情况报告，可写入工作日志当中。

2、分析每日营运情况，有针对性的提出解决办法。

3、针对顾客、市场、发货过程中的问题，及时调整。

网站商品信息维护与各部门的对接管理

1、积极配合技术部的工作，对技术部所需的素材（商品文案，设计要求等）在不影响自身职务的情况下优化处理。

2、积极配合财务部的工作，对财务部所需的`资料（费用细则，活动预算等）在不影响自身职务的情况下优化处理。

3、客服部是最直接面对终端的部门，故要积极向客服部咨询及调查最新的顾客需求及意见，了解市场最新情况。

4、每星期整理和活动状态和淘宝店运营状况的工作汇报，上报总经理。

1、把职能一，二，四每星期向总经理以文档的形式汇报。

2、淘宝运营部不受时间的限制，但内部部门会议及主管会议要进行根据网站最新需要与发展，网站会下发一些自愿性的任务工作。可按照兴趣来担任相关职务。

**淘宝客服工作计划篇十三**

客服市场经济发展的必然过程，作为一个客服人员，怎么样写工作计划？下面给大家分享了淘宝客服

工作计划范文

，欢迎借鉴！

从了一年的淘宝客服，之前是负责市场销售的工作，后来转回从事淘宝这行业，就从此清晰了自己的人生目标，像我学历和资历不高的人来说，选择这行业是很明确的。同样作为一位客服，时不时也会和其他人都有一种枯燥和繁琐的感觉，身同感受，但每次能获得顾客们的服务质量认可和夸张时，前期有的那种枯燥和繁琐已经被转化为价值了。要做好一个合格或成功的客服要耐心、细心和团结，做到精学到精，相信会提升自身的价值。现在转学推广，同时也在负责这方面的工作，希望能与有经验者共同交流一下，以下是我在工作上的计划：

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户!也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾客收到货后心里有落差。

建议a编写信息通知：\"亲在我们已下了订单^^，系统会为亲把订单保留3天的时间，建议亲方便时付下款呵，如有什么有问题可以随时联系我们在线的客服。\"b电话通知:礼貌用语一定要到位，以免给误导成骚扰电话，先了解未付款的原因，然后再知道付款。可以适当地推介我们的品牌，一来巩固付款、二来加深对品牌印象。如\"难得能光临我们家，很感谢您的支持，现在购买的价格是我们试营/特价价格，但我们质量也一样有保障的。\"

交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：\"亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵!\"实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访!售后问题建议电话回访了解。还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示\"先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦\"尽减少售后些工作。

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息。\"已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的,另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐!

a遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记：id、需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

b平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

空闲时我会尽量去获取其他店铺的信息，尤其是些知名度的品牌。巩固一下自己对外以及对内的知识。

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。

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!

有位智者说过：\"上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。\"

我们曾经失败，我们曾经痛苦，我们曾经迷惘，我们曾经羡慕......最重要的，我一直在奋斗。

一名真正的客服工作者一直都在学习，一直都在进步，虽然接触客服工作已经有半年的时间，客服工作在开始的时候我是完全陌生的，这半年虽有些进步，但是还是不够，在为来的工作中还是要继续发展自己，我是一名一线的电商客服，我平时的工作比较多，有时候要同时跟很多客户在线电话，客服工作者还是要求比较高的。

在第三季度的工作中要加强自身学习，在客户投诉方面要更加高效率处理，做到一个快速的承上启下作用，前面两个季度在投诉这一块做的还是不够好，这是我个人能力的问题，因为投诉的太多了，反馈的也多，平时工作没顾得上，不能够及时的处理导致了部分客户的不满意，在第三个季度中我要做的这就是在方面下苦功夫。

前两个季度在节假日的时候总是出现爆单的情况，就是这这种情况下客服工作者才是最容易出现工作上的师傅，比如订单处理的不够及时，订单撤单，这些问题都容易在高峰期出现一些突发情况，前两个季度的工作中就多次出现了这种情况，所以在接下来的三季度工作中我是不允许自己再出现这种情况。

做好迎来高峰期的准备，提高自己的客服能力是关键，避免一些不必要的订单纠纷，节约时间，不在单个订单上花太多的时间，把自己的工作全面化，扩大化，做好售后工作。

但是作为一名优秀的客服工作者，区区以上的这几点不痛不痒的工作，这些还是远远不够，最重要的还是要能提高成交率这才是关键，在第三季度工作这还有待加强，下个季度的工作中一定抓好自己的工作能力，不断的去在工作中发现自己。

本文档由028GTXX.CN范文网提供，海量范文请访问 https://www.028gtxx.cn