# 2024年淘宝客服的工作计划(优秀15篇)

来源：网络 作者：夜色微凉 更新时间：2024-07-18

*计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。相信许多人会觉得计划很难写？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。淘宝客服的工作计划篇一工作计划网发布2024年淘宝客服工...*

计划可以帮助我们明确目标、分析现状、确定行动步骤，并在面对变化和不确定性时进行调整和修正。相信许多人会觉得计划很难写？以下是小编收集整理的工作计划书范文，仅供参考，希望能够帮助到大家。

**淘宝客服的工作计划篇一**

工作计划网发布2024年淘宝客服工作计划范文，更多2024年淘宝客服工作计划范文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2024年淘宝客服工作计划范文的文章，希望大家能够喜欢！

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。

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。

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。

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!

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。

**淘宝客服的工作计划篇二**

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。

**淘宝客服的工作计划篇三**

九月份的工作中，我对待工作态度认真，能够以积极主动的态度投入到工作中去，不计较个人得失有一定的奉献精神 。我熟悉本职工作的流程，且能够以高标准严格要求自己。客服工作的性质决定了它对其工作人员的综合素质要求相当高。既要了解卖场的布局，又要熟悉卖场销售的产品，以便应对顾客的咨询；既要有良好的语言表达能力，又要了解一定的工作运作和解决途径。我积极围绕客服台以下工作内容有针对性地展开自己的工作：

店内外引导及购物活动咨询，紧急事务处理，退换货办理，赠品发放，代客存包，发票开具，顾客意见处理，会员服务，礼品包装，急救药箱，收发信件，店内广播，发放dm，送货服务。每天的工作我认真对待。对待顾客的垂询礼貌应答，每日面对面接待顾客数量众多（不包括电话咨询）。对待顾客的需求做到动作快一点儿，让顾客感觉到受到重视，真正做到了“细心体察顾客需要” 。

发票开具的工作量很大，一天要开出若是节假日每日发票达本。这其中还要向顾客解释，不能随顾客的心意内容、日期随意开。要做到既符合票据开启的\'规定，又能让顾客满意。

赠品发放，是我客服部门配合企划部或是卖场门店的工作。赠品的携入携出发放的工作都要做细致。每日认真核对赠品明细表，做到无疏漏。对顾客忘记领取礼品的，做到时时提醒。

此外，在工作中我积极配合上级主管的工作，贯彻执行部门经理的决议。同时我注意团结同事，脏活累活冲在最前面如礼品赠品的搬运，推找购物车，为顾客送货等等；关心同事，相互学习以求共同进步。

现今，我已熟悉且能够模范的遵守公司的规章制度，能够独立承担和完成上级领导交给的任务。在日常工作中，我能够处处留心踏实学习，注意收集和掌握与工作相关的知识经验。在工作中，我能够体现出公司作风和公司文化，为增强本部门的凝聚力和向心力起了一定推动作用在今后的工作中，我会继续努力为的明天贡献自己的力量。

**淘宝客服的工作计划篇四**

转眼间来xxx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xxx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xxx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。

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，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。

**淘宝客服的工作计划篇五**

工作计划网发布2024年淘宝客服工作计划例文，更多2024年淘宝客服工作计划例文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《2024年淘宝客服工作计划例文》文章，供大家学习参考！

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。

**淘宝客服的工作计划篇六**

同创创业咨询公司引进哈佛大学商学院的教育思维模式，采用《赢在中国》语言咨询和商业实战形式，实行课堂教育、模拟实战、基地见习、导师帮带联动等方式，并结合中国的国情和中小企业生存环境，已经开发和形成一套较为全面、系统、实用、着眼于解决创业者所面临的种种问题的“商练培训营”。除了传统的教育训练之外，还构建了一个商业的模拟环境，使想要创业的人能够在这里预热，提前感受到这种气氛，培养自己的创业意识。理论与实际相结合，主讲与互动相结合，实战是我们对学员承诺。旗下资深实战专家顾问团队提供全方位系列培训，一对一的现场诊断创业难题和企业难题，分享和完善经验，扩大未来老板们的人脉圈。同时，我们也将以为各层各类企业、组织单位和政府的事业发展、管理改进和效率提升提供有实效的思想、知识和方案而努力，成为有传世意义的第一流综合性咨询公司为了成为原创性管理技术、投资技术和商学思想的策源地而努力奋斗。

董事长、营销经理、人力资源经理、财务经理

1、公司文化理念

同创作为一个专业为大学生提供创业培训咨询的公司，我们将坚持自己的理念。取向：兼容并包、有容乃大!

水的精神：

(1、接纳八方来源，终成其大!不拒绝任何加盟的沙石和物障，反而是夹裹前行，壮大自己的力量，勇往直前!

(2、无论何时何地，总是改变自己的形态不断寻找出路!

(3、任何时候遇到阻挡，总是慢慢蓄积力量，最后加以冲破!

(4、历经千里万里千难万险，始终不改变自己的本质和前行的动力!

风范：专业、内敛、大气、深厚。同时，我们也将勇于肩负起企业的社会责任，更多的投入到社会事业中。为了社会和谐和中华民族复兴而努力。

大学生创业环境分析：大学生创业应该是有无限的机会、无比的困难、无量的回报。但是创业环境对大学生创业具有十分重要的影响。在大学生就业形势日益严峻的社会背景下采取有效措施，为大学生创业营造良好的环境，这对促进大学生创业并带动其就业具有十分重要的作用。中国教育原本就缺乏创业教育。中国学生不仅承担风险的经济能力很脆弱，而且承受挫折的心理素质也较差，这使得自主创业这条需要冒险的就业之路，少有人问津。

现在大学生创业所面临的宏观环境和微观环境都十分的复杂。所谓创业环境，实际上就是创业活动的舞台。任何创业活动都是在一定的社会环境下进行的，在我们的大学生迈向社会进人创业阶段的时候，呈现在面前的就是一个巨大的时空舞台。在这个舞台上，诸多事物和要素互动联系、碰撞，形成了一个面面俱到的现实环境系统，因此创业环境对大学生创业具有十分重要的影响。在大学生就业形势日益严峻的社会背景下，采取有效措施，为大学生创业营造良好的环境，对促进大学生创业并带动其就业具有十分重要的作用。

(一)宏观环境分析

1)人口。

1950年，教育部实施高等学校院系调整，湖北高校数量从10所增至19所，居全国第三位。武汉现有普通高校70余所，其中“211工程”高校7所，居全国前列。20xx年，武汉地区在校大学生达104.11万人，首次超过北京、上海，居全国各城市之首。20xx年，这一数据又有所增长，稳定了在校大学生数量居全国城市第一的位置。

2)政策法规环境

资金是大学生创业的第一难题，大学毕业生有的刚工作不久，有的甚至连工作都还没有，而大多数家庭又没有足够的实力来支持家中的孩子来创业。其实不仅仅是大学生创业，这对于大多数想要创业的人来说都是很难跨过的一个难坎!甚至于很多想要创业的人在创业资金这第一道槛上就被挡住了。

国家对此出台了相关的大学生创业贷款政策，主要优惠政策内容有：

1、各国有商业银行、股份制银行、城市商业银行和有条件的城市信用社

要为自主创业的各大高校毕业生提供小额贷款。在贷款过程中，简化程序，提供开户和结算便利，贷款额度在5万元左右。

2、贷款期限最长为两年，到期后确定需要延长贷款期限的，可以申请延期一次。

3、贷款利息按照中华人民银行公布的贷款利率确定，担保最高限额为担保基金的5倍，担保期限与贷款期限相同。

大学生创业贷款办理方法如下：

大学毕业生在毕业后两年内自主创业，需到创业实体所在地的当地工商部门办理营业执照，注册资金(本)在50万元以下的，可以允许分期到位，首期到位的资金不得低于注册资本的10%(出资额不得低于3万元)，1年内实际缴纳注册资本如追加至50%以上，余款可以在3年内分期到位。如有创业大学生家庭成员的稳定收入或有效资产提供相应的联合担保，信誉良好、还款有保障的，在风险可控的基础上可以适当加大发放信用贷款，并可以享受优惠的低利率。

大学生自主创业第二个受到关注的地方在于税务方面的问题。我国的赋税属于比较高的国家，而且税收项目比较多，除了企业必须要缴纳的国税、地税和所得税以外，根据企业所从事的不同行业还会有一些其他的税需要缴纳。国家在大学生创业优惠政策中对于税收方面作出了以下规定：

2、新成立的城镇劳动就业服务企业

(国家\*的行业除外)，当年安置待业人员(含已办理失业登记的高校毕业生，下同)超过企业从业人员总数60%的，经相关主管税务机关批准，可免纳所得税3年。劳动就业服务企业免税期满后，当年新安置待业人员占企业原从业人员总数30%以上的，经相关主管税务机关批准，可减半缴纳所得税2年。

除此之外，具体不同的行业还有不同的税务优惠：

1、大学毕业生创业新办咨询业、信息业、技术服务业的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，可免征企业所得税两年。

2、大学毕业生创业新办从事交通运输、邮电通讯的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，第一年免征企业所得税，第二年减半。

3、大学毕业生创业新办从事公用事业、商业、物资业、对外贸易业、旅游业、物流业、仓储业、居民服务业、饮食业、教育文化事业、卫生事业的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，可免征企业所得税一年。有了众多免税的创业优惠政策扶持，相信广大自主创业的大学毕业生，在创业初期就能省下大量资金用于企业运作。

企业运营管理方面的创业优惠政策相对于贷款优惠和税收优惠政策来说，并不受到大多数大学生创业者的关注，甚至有的自主创业大学毕业生根本不知道有这一优惠政策。这方面的优惠政策：

1、员工聘请和培训享受减免费优惠。对大学毕业生自主创办的企业，自当地工商部门批准其经营之日起1年内，可以在政府人事、劳动保障行政部门所属的人才中介服务机构和公共职业介绍机构的网站免费查询人才、劳动力供求信息，免费发布招聘广告等。这一点有助于在创业初期获得相关行业所需求的人才资源。能够帮助自主创业的大学毕业生以最低代价，更容易地获取所需专业人才。

2、参加政府人事、劳动保障行政部门所属的人才中介服务机构和公共职业介绍机构举办的人才集市或人才、劳务交流活动时可给予适当减免交费;政府人事部门所属的人才中介服务机构免费为创办企业的毕业生、优惠为创办企业的员工提供一次培训、测评服务。

以上大学生创业优惠政策是为了鼓励大学生自主创业，国家针对全国所有自主创业的大学生所制定的。另外，各地政府为了扶持当地大学生创业，也出台了相关的政策法规，而且因为更有针对性，所以更加细化，更贴近实际。

3)市场经济环境

20xx年，一场金融危机席卷全球，让原本平稳的市场经济环境遭遇寒冬。各个行业迅速下滑，失业率大幅上升，各种经济恐惧数值蔓延在我们的周围。在这样的大形势下，武汉市提出了“全民创业”，让武汉的整体创业氛围更浓厚了。但是，在这个大动作中，武汉市在相应的制度安排上也应该加强与完善。这具体包括：

第一，为大学生创业者提供相关支持，包括市场准入、注册审批、行政管理、信息咨询和公共服务等，以保证创业活动顺利进行。

第二，建立面向大学生创业者的金融支持系统，例如小额贷款等。

第三，为大学生创业者提供社会保障。要使大学生创业精神高涨，必须建立健全社会保障机制，为大学生创业者解除后顾之忧。

第四，健全创业退出机制。进入机制重要，退出机制同样重要。

4)创业教育环境

武汉市高校在政府倡导“全民创业”的背景下，纷纷着手进行大学生的创业教育，但创业教育的发展成熟度和系统性水平不一。通过抽样走访武汉市五大高校的毕业指导中心，对武汉市的高校创业教育现状进行调查，发现各学校的创业指导工作，存在比较明显的差异。但目前来看，大部分高校的创业指导中心正在创建与完善中，还有一部分高校的创业指导尚处在筹划阶段。这些状况反映出创业教育在许多高校还处于萌芽状态，基本属于“业余教育”，没有引起学校相关部门的重视，折射出国内创业教育的缺失。创业意识需要从小培养，而学校在这方面起到不可估量的作用，开设形式多样的创业教育也就迫在眉睫。然而，在就业形势越来越严峻的情况下，我国高等教育除了开展创业教育外，还应尽快转变观念，从过去的被动性就业教育转变到开拓性创业教育，大力培养学生的自主创业意识与能力，从而有效地改变毕业生就业困难的被动局面。

5)社会舆论环境

从1999年7月李玲玲领到了中国大学生创业风险金成为中国大学生创业第一人，到如今政府呼吁“全民创业”，武汉一直就和“大学生创业”联系在了一起。政府和学校也在积极引导大学生正确创业，着力营造鼓励创新、允许失败的宽松环境，既鼓励、赞赏成功，更关注、体谅失败，不以成败论英雄，对大学生创业者做出的努力和创业精神都予以积极的肯定和尊重。舆论环境整体而言比较理想。大众媒体在大学生创业过程中也起着重要的作用。大众媒体是大学生取得信息的重要媒介，大众媒体应该从事实出发，不要过分夸大创业中的成功事例，应尽量客观、全面地向大学生提供创业的知识和信息，使大学生创业尽快走向理性化，减少不必要的损失。这样一来，才能形成大学生创业者与舆论环境之间的双向良性互动。创业环境得到了优化，社会鼓励大学生创业与大学生渴望创业成功之间也就找到了更加合理的契合点。

(二)微观环境分析

在大学生创业的微观环境主要就是自己的\'创业流程的一个详细的分析，具体如下：

1.制定计划书。比如，要在市区开一个卖牛仔裤的店，开店之前要制定一份计划书。制定营销计划时要将各个环节相互联系构成一个完整的内部环境，各个环节的分工是否科学，协作是否和谐，目标是否一致，都会影响营销决策和营销方案的实施。

2.顾客。顾客群的不同直接影响价格的定位，所以人流量是在创业前最看重的一点。而我们这次创业培训的主要对象就是大学生。

3.店址。大多数学生选店址会选一些比较熟悉的环境。如将店址选在大学附近，或者是交通比较便利的地区。而这次的培训以大学生为顾客群，培训中心也将以大学周边地区为主。在公司成熟后，将在一些商业区建立主要针对社会人员的创业培训。

4.产品价格定位。大学生的产品一开始没有经验也没有固定顾客，要吸引顾客就只有将产品的定价降低，比别人获得更多的竞争力。而创业培训则需要依据公司的实力，定价也主要是依据公司的培训实力。但大学生并没有太强的经济实力，所以，定价需要适中。

20xx年，我国高校应届毕业生大约630万人，加上历年未就业的大学生。需就业的大学生接近千万，再创历史新高。面对如此困境，大学生自主创业将成为重要的就业形式。因此.有必要利用swot方法对我国大学生创业的环境进行综合的分析，找出制约创业成功的问题所在。

1、大学生创业的优势：

(1)当代大学生自主创业意识较强，对创业有着浓厚的兴趣，渴望成功，充满生命活力，有创业的激情和梦想。

(2)大学生想通过创业展示自我生命的价值和才能，为社会和自己创造财富。

(3)当代大学生有较好的文化素养和创业潜能，他们往往在人际交往、协调沟通、想象空间、运动空间、团队合作、组织管理、敢想敢干等方面表现出较强的才华和活力，在非智力因素和创业心理素质方面有较大的优势。

2、大学生创业的劣势：

(1)大学生创业的积极主动性不够。很多大学生都是在找不到合适的工作前提下，才会去考虑创业。

(2)当代地方高校大学生对自己的创业能力缺乏客观的评价，在心理上对创业的难度准备不足，很多学生都带有急功近利的思想，总是希望自己能通过创业快速发财，缺乏长期创业心理准备，对在创业过程种要遇到的风险和困难预计不足。

(3)地方高校有不少大学生形成了个体学习的智障，成为创业行动的绊脚石。

(4)不少地方高校大学生对创业有心理障碍。主要表现在：怕苦怕累。怕竞争，不愿从基层干起，在做人做事方面欠缺等方面。害怕失败，怕出差错。怕丢脸，死要面子，对自己缺乏自信，低估自己。不敢接受挑战，不敢尝试冒险。总担心自己不行;缺乏敏感度，事事漠不关心。不善观察和思考。

3、大学生创业的机会：

(1)具备一定的创业环境和条件。国家的相关法律制度和政策逐步健全和完善，为大学生创业提供了法律制度保障。大量的基础服务机构和设施如电力、通信、交通、金融、保险等条件也得到改善并逐步完备，为自主创业提供了较好的环境和条件。

(2)高校的支持。为解决大学生就业难的问题，各高校及其就业指导部门也作了大量的工作。如开设大学生创业选修课。邀请创业成功人士谈创业经历，让大学生掌握创业的基本政策和知识;开展大学生创业策划大赛。创业论坛等活动，培养学生创业兴趣，在实践中锻炼学生的创业能力。

4、大学生创业的威胁：

(1)越来越大的创业竞争压力。大学生创业，可能会面临同学、校友的竞争，传统从业者的竞争。来自大陆以外地区和国家大学生的创业竞争，尤其是港、澳、台地区的大学生的竞争。

(2)大学开设的创业教育课程少，也缺乏对大学生创业能力的训练，造成大学生自主创业缺乏相关的氛围和环境。

(3)经济危机的威胁。在这种全球经济衰退的大环境下，社会创业政策保障不力、创业环境不善也是—个不容忽视的原因。

(4)从家庭来看。很多家长要求自己的孩子有一份安稳的工作，而不要一进社会就承担太大的风险。这种潜在的对创业不信任的社会心理对想创业的大学生来说无疑是一种巨大的心理压力。

现在大学生创业是一种趋势，虽然有优势和机遇但同时也存在劣势和威胁。大学生在创业的同时要根据自己的特点，抓住机遇发挥优势，要找出具体的不足，制定方案解决威胁与困难，从而实现自己的人生目标。

5、市场分析：

很多大学生认为“创业”本身就是一种职业，在就业高峰，给自己一片更广阔的天地。很多人还认为在今后的社会中，自主创业的人会越来越多，甚至成为就业的主流，成为大学生毕业后就业的首选。自己认为实现自我价值是证明自己的最好途径。一些自我意识很强的学生，不愿意庸庸碌碌，选择自主创业是为了通过这一途径来证明自己的能力。在一些单位由于制度的约束，无法按照自己的想法来做事，创业可以有一个空间来发挥，来实现自我价值，得到社会的认可。处于“经济”的社会——经济原因也是大学生选择自主创业的一个重要原因。因此，大学生创业培训也就成为了一个新兴的市场，同创也将会尽快在这个市场上站稳脚跟，成为大学生创业培训的领导者。

大学生的自我意识已相当成熟，有自我的价值判断，因而受电视广告等媒体的影响相对较少。网络信息渠道的畅通，为大学生自主消费提供了必要的物质基础。多数大学生主动通过同学，家庭，及网络等获得所需商品的信息。大学生敢于创新，思想活跃，有多元的价值目标，同时拥有科学知识，极强的好奇心和敏感性，较强的学习能力，勇于尝试和探索，因此对新产品有较高的敏感度。然而因心理的不完全成熟，消费经验和技巧的缺乏，大学生容易进入从众消费冲动消费等误区。

1、情感过程

在消费者对商品或劳务的认识过程中，产生的满意或不满意，高兴或不高兴的心理体验，构成有特色的对商品或劳务的感情色彩。大学生充满激情，热情奔放，道德感也比较完善，拥有较高的审美观。感情力大大增强，但自制力仍薄弱。多数大学生能理性地思考和行动，调节自己的冲动，理性地消费。但心理的不完全成熟，自制力不强，易受情绪和外界的干扰，冲动性和情绪性消费依然存在。年龄的增长，眼界的扩大，知识经验的丰富和思维水平的提高，自我情感体验多样性。感情和理智，冲动和克制并存的状态，在特殊的环境下，易于感情冲动，在购买商品时，受商品式样和他人的影响，跟着感觉走。

2、意志过程

消费者在购买活动中有目的，自觉地支配和调节自己的行动，努力克服各种困难，从而实现既定购买目的过程，既有计划地实施购买决策过程，大学生心理发展期，意志尚未定型，果断性品质有较大的发展，但缺乏恒心和毅力。大学生能根据自己的需求出发，根据自己的支付水平和商品供应情况。自觉性提高，但惰性存在。

在社会生活中，大学生是个很特殊的群体。一方面，他们离开亲人，有的人甚至千里迢迢地来到自己理想的大学继续深造、增长才干，过着相对独立的生活;另一方面，他们消费的经济来源主要来自家庭，家庭收入越高，对学生的供给越多。目前大学生的消费来源仍以家庭供给为主。

(一)独特性

大学生处于消费成长期到成熟期的过渡时期，一方面表现得求新求异、富有好奇心，对外界新事物的接受能力特别强。于是在社会许多新颖玩意的吸引下，“试一试”的想法成了这种心理的源泉。因此他们往往走在了朝流的前列，同时又追求个性，喜欢做把自己打扮得与众不同，或是购买一些与众不同的物品，以求引人注意,达到一种自我满足的效果。

(二)兴趣性

目前许多年轻人都是“追星族”，大学生也是如此。于是，他们便把生活费的一部分用在购置自己偶像的磁带或cd上,画报，娱乐报，还有一些专业杂志等和明星有关的东西。另外还有上网，其实每个大学生都会有这样一笔开支，只是或多或少。总的来说，大学生容易在自己喜欢的事情上花钱，主要消费对象与自己的兴趣爱好有关。

(三)时尚性

有人说，大学校园是最时尚的地方。他们总喜欢时尚消费，比如旅游、电脑、和手机消费，再次是发型、服装、饰物、生活用品，大学校园中都不乏追“新”族。特别是女生们的服饰，不要很多钱，但是搭配很现代、很时尚。她们在选购服饰的时候，大部分学生都想花不是很多的钱，去购买那些有一定知名度品牌的衣服，结果呢，实在是喜欢，一狠心，花一个不低的价格把它给买下来了，过后却难过好几天，在选购其它东西的时候也是一样的。男孩子就有些区别了，他们一般是准备已久，根据手头情况去购买相对较高档次的品牌，也不会太计较已花掉的钱。由此可总结出两句话，男生少购买，大品牌，强出手;女生多出动，中品牌，软上手。

(四)从众性

(五)攀比性

身在周围都是同龄人的环境中，加之有不少学生的家境不错，特别容易出现攀比的风气。这便使许多人产生了“别人有什么，我也要有什么”的想法，别人去那家高档餐馆吃饭，我也就想去，再加上时下的某些时尚主题，促进了这种心理的形成，跟进了流行大军。明显的主要有，购买一些流行产品及吃喝玩乐方面，而这样的东西一般又比较花钱，但有的同学就把它当作一种身份的体现，愿花很大的代价来购买它。

(六)礼节性

在大学里，礼尚往来是很重要的消费力，今天你过生日，我得送礼给你，你请我吃饭。明天轮到我过生日或是有什么喜事，你又得大手笔的还我，还有的是一帮学生，某天某个人请大家吃饭，或是消费什么，隔几天另一个人觉得自己要还礼，又是一帮人出来消费，结果是一个接着一个，并不断循环，这样极大地扩大了消费的量。

(七)盲目性

这种心理特点的形成是基于前面几种心理的，且从众性心理起了主导作用。另外，受许多商家看准学生的这种消费心理而推出许多商品之类因素的影响，导致大学生消费的无的放失。比如：某歌星推出一张新专辑，某运动品牌有新的款式上市，不用很长时间，便会“你有我有全都有”。其实所买的商品是否实用,或是否有使用价值，在购买时学生不一定会去多考虑。“见好就买”似乎已经成了当代大学生消费的重要特征。

(八)冲动性

大学生消费也具有年轻人所共有的特点，即在购买物品时，有时候容易产生冲动购买，例如他们容易受广告促销的影响，明明本身就没打算过要购买这种产品，但当时推销员说得很好，或是看到广告很有吸引力，而突发其想地要购买，结果买后又后悔了。

(九)围绕女生性

男大学生的消费一大部分是用于交往，而更多的是用于和女生交往的，也就是男生和女生在一起就特容易花钱，细心的人不难发现，一些酒吧、中档餐馆及一些公共消费的地方，绝大多数都是男女生共同消费，而且在这个时候，男生一般都不太在乎花多少钱，只要高兴就好，所以消费完以后，皆大欢喜。而同种性别的人在一起就不一样了，特别是女生，可能会少于平时的消费量。

(十)无计划性

相信念过大学的人，都知道当代大学生是最会哭穷的，不管他是否很有钱，但还是总叫说没钱，每当到了月末，或是学期结束的时候，有的甚至在开学一半，就开始叫着没饭吃了。其实他们都是很有钱的人，一开始的时候总认为自己有很多钱，有些东西看起来也不是要很多钱，又好像很实用，结果见到好的东西就是想购买，后来打开钱包才发现，原来钱这么不经花。当意识到要节省的时候，钱也就快差不多了。因此他们也就开始大喊穷了，殊不知是当初自己用钱没计划好。这是许多有钱大学生们的一个通病。

1.消费倾向多元化：走出学校面向社会，努力跟上并适应外边世界步伐已成为大多学子的目标。旅游、电脑、手机等已成为大学生消费的热点。网络调查表明，被问及在经济条件许可时最想做的事情是什么，60%以上的人选择旅游，其次是买电脑。

2.消费方式在理性指导下实用与前卫并存：从本次调查数据的资料中可以看出，无论是大学生基本生活费中的衣食住行还是人际交往以及旅游、购买手机的动机，都带有浓厚的实用色彩。

3.尽管讲牌子摆阔气等社会风气已不可避免地浸染了校园，致使部分大学生受到影响。越来越多学生、甚至有部分贫困生加入高消费行列，购买昂贵的mp3、电脑、手机等用品，这种趋势在一定程度上有所蔓延。

4.消费差异巨大：校园中贫困生人数的增加使高校学生消费差距明显增大。很多消费水平很低，甚至连基本的生活费都难以保证。

**淘宝客服的工作计划篇七**

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。

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。

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。

**淘宝客服的工作计划篇八**

淘宝每天生意，贵在坚持。不要抱怨，不要心急。做好客服工作，要脚踏实地。心态要好。要有信心。”生意不好不是你的错，你闲着就是你的不对“，一下是自己的\'一点点建议，呵，不要被说自己工作没有做好就瞎折腾。

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。

**淘宝客服的工作计划篇九**

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。

**淘宝客服的工作计划篇十**

淘宝每天生意，贵在坚持。不要抱怨，不要心急。做好客服工作，要脚踏实地。心态要好。要有信心。生意不好不是你的错，你闲着就是你的不对，您可以常登陆工作计划栏目，上面有许多关于淘宝客服工作计划，供您选择和借鉴。

坚持每天早上8点起床，9点准时上线。古话说一日之际在于晨。早起的鸟儿有虫吃。早上一定要给自己准备一份营养又可口的早餐，身体是革命的本钱，不要为了淘宝夜以继日而伤害自己的身体。

吃过后可以坚持做十分钟的锻炼，为淘宝做持久之战而巩固。因为做网店客服每天跟上班要同等对侍，不能说早上生意不怎么好就可以晚一点起来，这样久而久之就会养成一个贪睡的习惯。以后就算有单你也不想起来了。做淘宝最缺的是什么，最需要的是什么，你知道吗?就是时间。

**淘宝客服的工作计划篇十一**

在九月份的淘宝客服过程中，我总结了一些好的工作经验，现在与大家进行分享，有不恰当的地方，还望指正。

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。

顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以在低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊!这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。

把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。

只是简短的做了一下这个月的总结，以后还要再接再厉，加油哈!

**淘宝客服的工作计划篇十二**

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。

**淘宝客服的工作计划篇十三**

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。

**淘宝客服的工作计划篇十四**

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。

**淘宝客服的工作计划篇十五**

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。

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