# 最新淘宝客服工作总结(模板8篇)

来源：网络 作者：月落乌啼 更新时间：2024-09-11

*总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那么，我们该怎么写总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们...*

总结是对过去一定时期的工作、学习或思想情况进行回顾、分析，并做出客观评价的书面材料，它有助于我们寻找工作和事物发展的规律，从而掌握并运用这些规律，是时候写一份总结了。那么，我们该怎么写总结呢？那么下面我就给大家讲一讲总结怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

**淘宝客服工作总结篇一**

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。

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！

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，这是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。

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。

**淘宝客服工作总结篇二**

理论是行动的先导。作为一名客服人员，我深深体会到，理论学习不仅是一项任务，更是一种责任，一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高专业水平，强化思维能力，注重理论联系实际，用实践锻炼自己。促成了公司全面信息化的成功。

作为客服人员，我一直坚持“简单的事情做好不容易”。工作中事事认真，每当遇到复杂琐碎的事情，总是积极努力地去做；同事遇到困难需要更换时，可以毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司安排，全心全意投入到更换工作中；每当一家公司想要推出一项新业务时，它总是对新业务有一个全面而详细的了解。只有这样，才能更好地回答客户的询问，使公司全面深入地开展新业务。

在工作中，我严格遵循“客户第一，服务至上”的工作理念，对客户的建议给予详细的解答；积极稳妥地解决客户反映的问题，不能解决的问题积极如实向上级汇报，争取尽快给客户答复；对于客户提出的问题和是否解决，详细登记，每天咨询，发现问题及时解决，有效防止错误和遗漏。

以上是我对全年工作的总结，但我知道还是有一些不足处。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。

**淘宝客服工作总结篇三**

本站为您整理编辑淘宝店客服工作总结，欢迎大家阅读。

淘宝店客服工作总结(一)

入职半个月以来，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 以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间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第一时间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。

**淘宝客服工作总结篇四**

一次学会在网上买宝贝，第一次了解快递公司，第一次听到这么多地方的名字，还有第一次做饭，嘿嘿，太多太多的第一次，真的发现我学到不少东西呢，把我所学到的都收归己用，我从来都不会敏感我没有接触过的东西。

我喜欢挑战自己，越是新鲜的事物，我越是感兴趣，越是想去尝试，纵然自己一点也不会，也不了解，失败了也不后悔，“失败是成功之母”人不可能是一次就成功的，靠很多的磨难，坚强的意志以及积极进取的心，一定就会成功的，“不放弃，不退缩，不半途而废，坚持到底，相信自己”做为我的座右铭，一直告诫着自己，我们同事之间都合理分工，在繁忙的时候，也积极得互帮互助，我们都是非常要好的朋友，在这样一个和谐愉悦的环境中工作，真的是一件很开心的事情。

再来说说我们的掌柜，她对网络销售的熟悉度真的让我们惊讶，她会把所有的经验都告诉我们，从不保留，她让我们懂得了很多淘宝的门道，学到了很多东西。她对我们员工也很关心支持.我们倍感幸福。

首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主观判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一直都是有聊天记录的，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做到当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，除非是在查聊天记录的时候是我出了错，经过这么长时间了，回答客服问题我也是很谨慎的。不希望顾客在评价的时候说客服的态度不好，只求自己不要犯错，不给公司带来影响。在顾客面前没有丢公司的脸。

在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验。在网上，因为不是面对面的交流，购买过程中就增加了一定的难度，所以我们的语气一定要非常诚恳非常礼貌，无论顾客怎么说，怎么问，问什么，我们都要以百分之两百的耐心和良好的服务态度让他们感到有种当上帝的感觉，我不知道被我服务过的顾客对我的印象是怎么样的?是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度，磨练毅力是相当重要的。

后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的.只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦就是自己的不对了。

一、客服人员要求

1.心理定位好，明白自时间匆匆，转眼已快8个月，回顾过去的7个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现简单总结如下：

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。

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。

记得刚来的时候，第一次接触淘宝，觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，可是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。第一天上班时候，店长先让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着店长用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，店长和每个客人聊天时都用了“亲”这个词，店长很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是店长先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开始的几天店长都会教我们怎样应付不同的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了“亲，您好，”这个词，店长说并不一定每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就可以了。听了店长的建议，发现这样好很多诶，渐渐时间长了，我们自己也能和客人沟通了，如果不懂的问题就在旺旺上询问店长或者其他同事。

起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。经常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。

最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的。

4.勤快，细心，养成做笔记的习惯。

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：

每天至少花一个半的时候去淘宝社区看看，学习学习，交流交流心得，

在工作期间，我也发现了不少问题：

3.对于图片色差问题，虽然问题不严重，但是仍然存在;

4.产品的包装问题，很多顾客买东西就是为了送人，我们在这方面有礼品袋可以送，但是也有可能是有限的，这要看店长的意思了，送完了是不是还可以进呢，我觉得这个礼品价格不贵，使用，包快递的时候不会让物品丢失，送人也是很好的选择。

5.库房部和店长的沟通太少，就很多产品来说，仓库里面根本没有，但是网上的订单仍然照下，这就严重的延长了发货的时间，同时也给店铺带来不好的影响。

针对上述问题，作为客服我觉得我应该这样来完善：

2.查阅交接班记录本，看看是否有顾客前天有意向，但还没达成交易的，应该及时跟进，咨询下买家，这个时候往往能收到意想不到的效果;如有做代购代拍的，需要跟家注意跟进，及时准确的了解所拍的宝贝的动态。

3.记录每天的销售情况，跟进每一个自己负责的客人，总结出要处理的问题。

5.要及时进行工作总结

在接待顾客，解答疑问的时候，也要学会一些技巧，很多时候需要学会换位思考，了解顾客的心理，站在顾客的角度上，真诚的为顾客着想(当然，前提是不能损害公司的利益)下面我就举一些实例来说明下。利用“怕买不到”的心理人们常对越是得不到、买不到的东西，越想得到它、买到它。可利用这种“怕买不到”的心理，来促成订单。譬如，可对准顾客说:“这款衣服只剩最后一件了，短期内不再进货，你不买就没有了。”或说:“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。”

拜师学艺，态度谦虚在费尽口舌，使出浑身解数都无效，眼看这笔生意做不成时，不妨试试这个方法。譬如说:“某某，虽然我知道我们衣服绝对适合您，可我的能力太差了，无法说服您，我认输了。不过，在告辞之前，请您指出我的不足，让我有一个改进的机会好吗?”像这种谦恭的话语，不但很容易满足对方的虚荣心，而且会消除彼此之间的对抗情绪。他会一边指点你，一边鼓励你，为了给你打气，有时会给你一张意料之外的订单。

我心中最理想的计划是想把所以的都学会，我没有接触过的，还有很多很多我不知道的，或哪些地方我还要需要加强改进的，只要有用的我都希望我能把它们一个一个的学会，收为己用。

**淘宝客服工作总结篇五**

首先非常感谢\*\*\*对我的信任，能够给我一个实现自我价值的机会，自上月开始担任客服文员以来，工作认真负责，任劳任怨，在此对任职期间工作情况总结如下：

1、 做好客服部的来电接听、访客的接待工作。

2、 协助其他部门做好部分文职工作，具体如下：

(1) 工资电话回访、培训电话回访;

(2) 文件的归档、转交、回传、保管;

(3) 收集月度会议数据

据，汇总，制表;

了解公司的相关工作流程，有对自己不懂的问题做到及时地询问这方面经验多的领导及同事，多向领导及同事学习他们的经验。使自己多些锻炼的机会，让自己在工作中不断积累新的经验，这样在今后的工作中才能快速成长起来。也希望各分部相关人员可以及时准确的上传月度会议需要的数据，做到高效率的完成上级交待的工作!

五月份的工作重点是熟悉公司的相关信息及流程，主要是从erp及网上获取资源信息加以了解学习。独立完成各项本职工作。 另外就是培养竞争意识和创新观念：竞争意识是推动个体努力学习，自觉提高职业素质的动力，打破安于现状、听天由命、依赖别人的人生观。应时刻保持一种积极进取、主动热情的心境，“勤能补拙”是性格与能力之间的补偿;“熟能生巧”是活动对能力的增进。

请各位领导及同事在今后的工作中多多批评指正，我会在今后的工作中用自己的实际行动来做好每一天的工作，努力成长为一名对公司有用的人才。

**淘宝客服工作总结篇六**

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。

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。

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。以后还要再接再厉，加油哈!

**淘宝客服工作总结篇七**

时光如梭，不知不觉中来\*\*\*服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样；不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相关专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现失误、失职状况；当然，这一点我也并不是一开始就认识到了，而是在工作中经历了各种挑战与磨砺后，才深刻体会到。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份；温馨提示55份；部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验不丰富的人而言，工作中不免遇到各种各样的阻碍和困难，但在各位领导和同事们的帮助下，尤其是在任主管的悉心教导下，让我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。记得揽秀苑与临风苑房屋交付的时候，因时间紧迫，人员较少，相关工作又较复杂；管家部全体人员连续加班一个多星期，力争在交房前把所以准备工作做充分做细致；尤其是在交付的前3日，大家每晚都加班至凌晨两三点。

交房的第一天我是负责客服中心的协助工作，当我拖着疲惫的身体参与交房工作时，已有一种睁着眼睛睡觉的感觉。

但当我看到从重庆远道而来的张羽在面对客户时从容甜美的笑容，娴熟的接待技巧时，内心竟荡起一波波涟漪；她也是加班加点的在工作，也会很累，为什么在客户面前却可以保持这么好的精神面貌和工作状态呢？通过公司领导对我们当天工作的总结，我才深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。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，都应已工作为，重客户为重，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。

3、工作学习中拓展了我的才能；当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦园区内布置方案是我自己做的第一个方案，当方案通过主管的认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的\*\*；至于接下来食堂宣传栏的布置还有园区标识系统和春节园区内的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能的把他们一项一项的做的更好。

1、加强学习物业管理的基本知识，提高客户服务技巧与心理，完善客服接待流程及礼仪；

3、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度。

**淘宝客服工作总结篇八**

1、新员工的培训已完成。

2、值日改为每天轮换，值日表与值班表已做好，大家都比较自觉。

3、中差评交由张晓宇负责，解决的比较好，但部分中差评还是未能解决。

4、新员工对商品有了基本的了解，发帖、设置秒杀都已熟悉

5、迪佳商品价格已修改完毕。

6、需要分装的鱼线、饵料、珠珠等已基本完成。

7、本月出现请假后夜班无人值班现象，

8、备注不及时，运费计算不准备，进货数量不对。

9、本月存在迟到现象，以后请尽量避免此类情况出现。

10、海峡发帖不及时，已做出相应的处罚。

11、4月30号全体出游，五一休假已安排好。

12、本月生效中评5个，差评10个

13、四月份每人任务2万，目标3万，均已超额完成任务。

14、四月份总业绩134755元。

1、本月任务每人四万，目标为五万。

2、海峡发帖数量增加，标题新颖，有吸引力，增加流量

3、员工考核7号进行。

4、把中差评放在首要位置。

5、带好新员工尽快可以独立操作。

5、每周按时召开运营部会议，拿出好的营销。

6、监督好卫生以及评价等工作。

7、提升店铺浏览量，提升5月份业绩。

8、5月份安排时间进行盘点，让新员工熟悉产品。

9、对于学习计划毫不松懈，每周抽时间学习。

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