# 最新淘宝工作计划的(模板12篇)

来源：网络 作者：轻吟低唱 更新时间：2024-06-05

*时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大...*

时间就如同白驹过隙般的流逝，我们又将迎来新的喜悦、新的收获，让我们一起来学习写计划吧。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。以下我给大家整理了一些优质的计划书范文，希望对大家能够有所帮助。

**淘宝工作计划的篇一**

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。

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。

**淘宝工作计划的篇二**

现确定网店销售产品为女性化妆、护肤品等美容用品，店铺名称暂定为：“xxxxxx”。根据权威媒体《凤凰网》时尚频道的最新调查报告指出：在网购一族中，化妆品在网购市场长期占据前三名位置，现今消费者在网上越来越多地购买化妆品。从而可见，网上销售化妆品、美容用品依然是具有很强的竞争力和市场价值的。

二、 消费群定位

本店的产品是以美容、化妆品为主，主要的消费对象以18-40岁的女性为主。其中划分为两个年龄段的产品进行针对性的销售。18-25岁为本店的美容、护理产品的销售对象;25-40岁主力推介护肤、修复、焕彩等系列的产品。根据消费者心理来讲，货物价格定价为中高。

三、 前期投入

网店的优越性就是免去铺租和固定的消耗，所需设备主要是电脑和手机，人员大概需要2~3人即可：1人负责网店商品的上架、维护和宣传;1~2人负责进货、客户沟通、下单、发货和售后跟进。首次的投入资金约2万元，其中1万元用于进货;5千元用于日常营运费用(电话费、邮费、车费、备用金等);5千元用于推广、店铺装饰等的宣传费用。

四、 店铺经营

1、店铺策略

(1)淘宝开店的定价策略

为商品制定一个适当的网上销售价位：1)销售价格要保证自己的基本利润点，定好的价格不要轻易去改。

2)包括运费后的价格应该低于市面的价格。

3)网下买不到的时尚类商品的价格可以适当高一些，低了反而影响顾客对商品的印象。

4)店内经营的商品可以拉开档次，有高价位的，也有低价位的，有时为了促销需要甚至可以将一两款商品按成本价出售，主要是吸引眼球，增加人气。

5)如果不确定某件商品的网上定价情况，可以利用比较购物网站，在上面输入自己要经营的商品名称，在查询结果中你就可以知道同类商品在网上的报价，然后确定出自己的报价。

6)在不确定市场定价或者想要吸引更多买家，可以采用竞价的方式。

7)定价一定要清楚明白，定价是不是包括运费，一定在交待清楚，否则有可能引起麻烦，影响到自己的声誉。

(8)在网店内的宝贝描述要尽量多的放实物图，功能特点要详细，同时要把注意的事项说明，描述的字体大小和颜色要让顾客一目了然。店铺的装修要美观吸引人让买家觉得你很专业，很有踏实感。(淘宝网里有装修套餐可以供选择费用30元至1000元不等)

(9)店铺内的公告栏里要重点推介主打产品，吸引顾客的目光。

(10)开通阿里旺旺，并常在线，利用这个便利的工具，非常方便与对方的沟通。当你不在电脑旁，请改变状态为离开或者其他，同时，设置一个自动回复。这样的好处是，如果对方收到了自动回复，就知道你不在，暂时就不会继续发消息给你，而如果你没有，买家可能你以为不爱理人呢。

2、经营策略

(1)树立品牌。主要以专柜品牌化妆品为主体，专柜的试用装，

3、推广策略

(1)朋友推广：我们可以通过周边的朋友，宣传我们的店铺让我们的店铺点击率上升，自己的产品也得到好的销售量。

(2)广告宣传：我们可以在网上发布贴子，让网上的人在贴子里看到我们店铺地址，来观光我们的店铺。

(3)运用媒体：我们可以运用媒体进行宣传我们的产品，提高产品的知名度，突出我们产品的特色。

(4)促销宣传：我们可以搞一些促销活动来销售我们店的产品。

4、送货方式

网上开店的送货方式选择，目前网上开店主要是采用的送货方式主要有以下几种：

1)普通包裹，普通包裹用的是绿色邮单，寄达时间约需7-15天。

2)快递包裹，与普通包裹类似，只是寄达时间加快许多。

3)ems快递，安全可靠，送货上门，寄达时间更快，只是费用较高。

4)挂号信，适合比较轻巧的物品，20克内，寄达较约3-5天，注意物品要多包几层 以免积压损伤。

5)其它快递，目前国内快递业发展很快，送货也可以采用一些ems之外的快递公司，前提是对方是正规的快递公司，比较ems，可以节省50%左右的费用。

6)专人送货。如果顾客就在本市，可以考虑直接送货上门。与这种方式相结合可以采用货到付款的方式。

5、售前及售后服务

1、售前服务：顾客在决定是否购买的时候，需要很提供很多关于美容的专业的信息，很多顾客会在网上提问，应及时并耐心地回复。

2、售后服务：退换货承诺

(1)饰品自售出之日起7日内，只要商品不影响再次销售，凭票予以退换。

(2)饰品退换时，商品价格上调时，按商品的原价计价，价格下调时，按现价计价。

6、淘宝开店的支付方式选择

为了方便顾客付款本网店主要由几种付款方式：网上支付，邮局汇款、银行汇款、货到付款，多种付款方式并存。

**淘宝工作计划的篇三**

客服人员1名

推广人员1名

物流人员1名

运营主管1名

财务人员1名

（一）运营主管

1、负责网店整体规划、营销、推广、客户关系管理等系统经营性工作；

2、负责网店日常改版策划、上架、推广、销售、售后服务等经营与管理工作；

3、负责网店日常维护，保证网店的正常运作，优化店铺及商品排名；

4、负责执行与配合公司相关营销活动，策划店铺促销活动方案；

5、负责收集市场和行业信息，提供有效应对方案；

6、制定销售计划，带领团队完成销售业绩目标；

7、客户关系维护，处理相关客户投诉及纠纷问题。

（二）客服人员

1、通过在线聊天工具，负责在淘宝上和顾客沟通，解答顾客对产品和购买服务的疑问；

4、负责客户疑难订单的追踪和查件，处理评价、投诉等。

主要是关于商品在邮寄过程中发生的磨损，丢失，还有就是产品包装方面出现问题导致的一些问题。作为买卖双方都不希望看到这样的事情发生。但是问题摆在面前，作为卖家首先要第一时间查找出现事故的原因。如果真正是自己的或邮局方面的问题，一定要在第一时间给予买家解决方案。这是作为卖家必须要遵循的原则。这样的卖家买家怎么会不信任呢？这无形中提升了自己的人气。有时即使自己会失去利润，但是长久的利润也正因此而积累了。

做好发货后的跟踪服务，发快递的时候帮着了解货物的运送情况及时反馈给买家信息。让买家感受到我们是在用心的为他们服务。这样不仅可以随时了解发货情况，还可以拉近和买家朋友之间的距离。及时中间出现了什么问题，想来买家也会因为我们的服务态度而忽略不计了。

（三）配送人员

1、负责网店备货和物资的验收、入库、码放、保管、盘点、对账等工作；

2、负责保持仓库内货品和环境的清洁、整齐和卫生工作；

3、按发货单正确执行商品包装工作，准时准确完成包装任务；

4、准确在网店后台输入发货单号，更改发货状态，对问题件能及时处理。

1、善保管好发货凭据。

2、在店铺里注明电话服务时间。

3、e—mail在8小时内回复。

4、避免顾客查询订单，主动把底单/流水号发给顾客。

5、对于货到付款，请尽量先致电给顾客。

6、接到顾客投诉电话后，应给顾客以放心答复。

（四）网店美工

1、负责网店产品上传宝贝的文字编辑及上传宝贝的相关工作，图片拍摄制作。

2、根据主题需要完成店铺进行整体的美化（公告栏和促销栏图片设计）。

3、根据文字需求完成网页平面设计，完成网页html编辑。

4、产品拍摄图片的美化、编辑排版；

（五）网店财务员

1、负责网店销售与资金到账的管理；

2、负责网店与快递公司业务费用的管理；

3、负责网店日常运营财务方面的处理；

（六）网店推广员

1、负责不定期策划淘宝商城营销活动；

2、负责公司淘宝交易平台推广工作；

4、研究竞争对手的推广方案，向运营经理提出推广建议；

5、对数据进行分析和挖掘，向运营经理汇报推广效果；

6、负责对店铺与标题关键字策略优化、橱窗推荐、搜索引擎营销、淘宝直通车、淘宝客等推广工作。

通过调查和了解了目前同行中同类产品的定价，使我们了解了大概的价格范围。为商品的营销设置价格体系。价格体系按低、中、高的策略来制定，低价位的，只能保本，甚至亏本，只为了赚人气，赚信用；中间价位的，针对消费的主流群体，目的是为了实现成交率和一定的利润；高价位的，针对高端群体，不求大的成交量，为的是弥补低价位亏本卖所亏去的钱，追求平衡。

选择性价比相对较高的产品的货源，再保证产品质量的基础上依照进价而定。采用竞争导向定价法：前期经营为迅速提高信用等级或和打开局面提高销量，实行薄利多销政策。随着网店信誉的提高，适当增加利润。但产品价格要在包含合理的利润的基础上尽量便宜，以在搜索的价格排序上提高产品的竞争力。包括运费后的价格应该低于市面的价格。网下买不到的时尚类商品的价格可以适当高一些，低了反而影响顾客对商品的印象。定价清楚明白，定价是不是包括运费，交待清楚，避免引起麻烦，影响到自己的声誉，模糊的定价甚至会使有意向的客户放弃购买。

坚持走自己的路线，保持自己店铺独立的品位和风格，吸引浏览者的注意。主动出击找客户。网络广告、参加社区活动、论坛发贴和回贴、群发的软件推销、店铺留言、评价留言、友情链接、包邮、拍卖、买一赠一、发送红包等等。

用于具体促销中，选择一两款产品定个底价，目的只为了吸引人气。

拍卖法：借此迅速提高店铺浏览量。

1、做好所拍卖宝贝的宣传工作，利用旺旺的状态设置和自动回复、利用签名档、利用推荐位等等方法。

2、根据不同宝贝的特点。设置不同的上架时间，使宝贝销售几率增加。

3、起好所拍卖宝贝的名字，大部分买家习惯利用关键字来筛选宝贝。取名为最常用的关键字或热门关键字。

4、最大程度地做好所拍卖宝贝的宝贝描述，比如在描述中增加去小店看看的链接，增加其他推荐宝贝的图片，增加一些促销信息等等。

根据我们的文化的特有风格，店铺风格以个性时尚可爱阳光为主题。尽量让顾客过目不忘。

宝贝描述均采用美观清晰的实物拍摄图片。利用图片处理软件加工美化。写一段精彩的店铺介绍，或者给自己的商品和留言本加上美丽的色彩。将产品分类，目的是让顾客对日记所销售的产品种类一目了然，也方便了购物目的明确的顾客搜寻他们需要的宝贝。

1、积极发好帖、精华帖，提高店铺浏览量。

2、积极赚银币抢广告位，提高店铺浏览量。

3、网站免费广告，在各种提供搜索引擎注册服务的网站上登录网店的资料，争取获得更多的浏览者进入网店。

4、利用种留言薄或论坛宣传自己的网店。在自己的签名档里加入店铺地址的链接和联系方式，吸引更多的人来店铺做客。

5、利用好网站内其它推广方式，比如多参加网站内的公共活动，为网站做贡献，可以得到一些关照，网店自然也可以得到相应的推广。

6、广开门路，广交朋友。通过认识许多朋友，介绍他们关注我们的产品，争取回头客，更争取让我们的客户为我们介绍新的客户。

目前的网上开店主要由几种付款方式：网上支付，邮局汇款、银行汇款、货到付款，为了方便顾客付款，应该给出多种选择，不要只接受一种支付方式，因为这样很可能会因为顾客感觉不便而失去成交机会，当然，一般情况下为了减少经营风险不接受货到付款的方式。采用支付宝交易。

商品包装：包装要讲究。花点心思，必要的时候花点钱买一些漂亮的包装盒，来放我们的客户买到的宝贝。自制纸箱也有其独特的优点：一是成本低，可以充分发挥废旧纸箱、纸板的再利用价值，替自己省钱，也替社会节约资源。邮寄东西的包装盒要尽可能地小，这样可以减轻重量；包装盒里面不要塞报纸，尽可能地用塑料泡沫代替，这也是为了减轻重量节省成本。；二是适应性强，可以制作符合物品外形的任意尺寸的纸箱，突破了邮政纸箱固定尺寸的限制。

发货要及时。使用推荐物流在线下单（包含：圆通速递、申通e物流、韵达快运、风火天地），物流公司服务或者货物由于物流原因出现了问题，淘宝将向物流公司提出索赔申请，如果物流公司对申请不予接受的，淘宝将会先行赔付给发货方，优先保障发货方的权益。

1、在每次交易后（或交易前）与客户交换旺旺id。并且建立相关售后服务群体。便于后期服务和新货推广，有利于发展老客户和带动新客户。

2、建立分组以便管理。

3、建立数据项，即要了解客户的“信息项”（如姓名、民族、年龄、性别、购买时间、价位、商品品类、所在城市等），便于以后分类查找。

4、将数据项放在excel中的首行（加入编号，以后方便管理）然后将客户信息逐行加入。

5、通过分析客户的购买（下单）时间和之前与客户的接触，分析出客户的上网时间段（以便于最快速地对其进行服务）。

6、在每个节日、生日、购买纪念日等作一个极具针对性的宣传项目，以贺卡形式发给客户（尽量在客户在线时传送，邮件方式会令人反感）。

7、在以上统计出的特定时间与客户沟通，询问有关产品使用情况（让他时时刻刻有一种vip的感觉）为顾客的家庭成员着想推介特定信息。

8、学会投其所好，撰写顾客感兴趣但又具有广告性质的文章，发给顾客。

9、分天气，分时段的想顾客提出购买要求。

10、帮客户解决问题（如理财方法，心理咨询等产品的赠送）。

11、顾客生日前赠送‖日记‖打折卡。

12、向客户咨询他所擅长的问题，以打折卡作为回报，让他有种自我实现感，他会很快使用自己的“战利品”。

13、建立‖店铺日记‖积分制。

1）尽量保持开机，旺旺保持在线，并设置自动回复，自动回复里包括：主要经营范围，最近优惠活动，我们的联系方式，电话，手机，qq。邮箱，msn等等。

2）尽量在客流量大的时候保持在线，据统计淘宝上统计客户流量最大的时段是14：00——17：00和19：00——22：00在客户流量的黄金时段保持在线，客户流量大说明此阶段真正买东西的人最多，成交的.几率也最大。

3）更改旺旺上的状态为促销活动，联系方式等等。

4）针对于资金较少问题。可以与相关实体店铺建立长期合作关系。

5）用低价促销的方式打开前期销路，加大宣传，提供最好的服务，打造我们‖日记‖独有的品牌文化。

6）虚心求教。多留心身边其他同类店铺的优点，多参考其他老卖家的经验教训。走出一条适合自己的道路。

品牌特色之一——“店铺文化”

核心价值观：团队合作，诚信经营，质量第一

网店宗旨：打造独特品牌网店，宣扬个性实用、品味文化

网店精神：开店以德为本，治店以人为本，服务以情为本

进货理念：时尚、新奇、个性

销售理念：只卖最好的，不卖最贵的

售后理念：产品有价，服务无价，信誉第一

2、淘宝商城

（1）保证金分为5万和10万，

（2）技术服务费分为3万和6万。办一个商城店铺的起始费用最少就要8万块，最多要16万，其中保证金只是被冻结，没有办法使用这笔资金。

具体如下：

费率：

**淘宝工作计划的篇四**

客服人员 1名

推广人员 1名

物流人员 1名

运营主管 1名

财务人员 1名

（一）运营主管

1、负责网店整体规划、营销、推广、客户关系管理等系统经营性工作；

2、负责网店日常改版策划、上架、推广、销售、售后服务等经营与管理工作；

3、负责网店日常维护，保证网店的正常运作，优化店铺及商品排名；

4、负责执行与配合公司相关营销活动，策划店铺促销活动方案；

5、负责收集市场和行业信息，提供有效应对方案；

6、制定销售计划，带领团队完成销售业绩目标；

7、客户关系维护，处理相关客户投诉及纠纷问题。

(二)客服人员

1、通过在线聊天工具，负责在淘宝上和顾客沟通，解答顾客对产品和购买服务的疑问；

4、负责客户疑难订单的追踪和查件，处理评价、投诉等。

店铺的售后服务：

主要是关于商品在邮寄过程中发生的磨损,丢失,还有就是产品包装方面出现问题导致的一些问题。作为买卖双方都不希望看到这样的事情发生.但是问题摆在面前，作为卖家首先要第一时间查找出现事故的原因。如果真正是自己的或邮局方面的问题,一定要在第一时间给予买家解决方案。这是作为卖家必须要遵循的原则.这样的卖家买家怎么会不信任呢?这无形中提升了自己的人气。有时即使自己会失去利润,但是长久的利润也正因此而积累了。

做好发货后的跟踪服务，发快递的时候帮着了解货物的运送情况及时反馈给买家信息。让买家感受到我们是在用心的为他们服务。这样不仅可以随时了解发货情况，还可以拉近和买家朋友之间的距离。及时中间出现了什么问题，想来买家也会因为我们的服务态度而忽略不计了。

(三)配送人员

1、负责网店备货和物资的验收、入库、码放、保管、盘点、对账等工作；

2、负责保持仓库内货品和环境的清洁、整齐和卫生工作；

3、按发货单正确执行商品包装工作，准时准确完成包装任务；

4、准确在网店后台输入发货单号，更改发货状态，对问题件能及时处理。

选择的物流：

1、善保管好发货凭据。

2、在店铺里注明电话服务时间。

3、e-mail在8小时内回复。

4、避免顾客查询订单，主动把底单/流水号发给顾客。

5、对于货到付款，请尽量先致电给顾客。

6、接到顾客投诉电话后，应给顾客以放心答复。

(四)网店美工

1、负责网店产品上传宝贝的文字编辑及上传宝贝的相关工作，图片拍摄制作。

2、根据主题需要完成店铺进行整体的美化(公告栏和促销栏图片设计)。

3、根据文字需求完成网页平面设计，完成网页html编辑。

4、产品拍摄图片的美化、编辑排版；

(五)网店财务员

1、负责网店销售与资金到账的.管理；

2、负责网店与快递公司业务费用的管理；

3、负责网店日常运营财务方面的处理；

(六)网店推广员

1、负责不定期策划淘宝商城营销活动；

1、负责公司淘宝交易平台推广工作；

3、研究竞争对手的推广方案，向运营经理提出推广建议；

4、对数据进行分析和挖掘，向运营经理汇报推广效果；

5、负责对店铺与标题关键字策略优化、橱窗推荐、搜索引擎营销、淘宝直通车、淘宝客等推广工作。

**淘宝工作计划的篇五**

很少，淘宝客服工作总结和计划。一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作.不知不觉已快半年了，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，老大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，看着他们用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了\"亲\"这个词，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他们先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开始的几天他们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。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。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。

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。还有发现的一个工作技巧就是转移顾客的注意力，本来他是来质问你为什么还没有发货，因为他宝宝要急着穿，急着用或者什么原因很生气的时候，我们就可以紧紧抓住他所透露出来的信息，比如恭喜他宝宝生日快乐呀~~祝她宝宝健康平安，或者说他宝宝肯定非常非常可爱等所谓的好话的时候，无论他是爸爸还是妈妈，当有人夸他孩子的时候所流露出来的真情和包容都是肯定的，再加上在夸奖后的一番道歉的语句，他肯定就会放松刚开始来的目的，继而转变为再等等吧之类的，我使这招真的是屡试不败呀!非常奏效，还有就是给顾客道歉时语句中表现出来的真诚也往往是最能打动顾客的，当你感谢他的谅解时送上一个玫瑰花的表情，顾客的心情也会一下子变好，所以问题也很好解决了。

但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽限时间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，所以任何一个环节都不能出错，必须都连贯起来才会有成功。做客服销售工作，首先要了解顾客的需求，知道他们在想些什么一、客服人员要求1.心理定位好，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;2.对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑商家，下架，图片美化，店铺装修，物流等)，3.熟悉本店的宝贝，才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。比如说小店是专卖男童女童款式的服装，客服就要了解一下内容：店内商品的分类，熟悉各个款式的衣服的面料，尺寸，号码等，比如说顾客发了张图片给你，你就应该很快的反应过来，该宝贝在哪个栏目里面，打开宝贝，查看相关信息，等待顾客的提问;4.勤快，细心，养成做笔记的习惯。

淘宝排名规则,淘宝关键词优化

淘宝客服简历

淘宝seo优化教程，淘宝商品关键词优化

淘宝关键词排名,淘宝关键词优化

淘宝实习证明范文

淘宝客服简历模板

**淘宝工作计划的篇六**

二、日常形象装饰设计、维护。

三、到卖场进行形象检查，及时发现旧形象，破损形象

四、促销活动dm商品拍照活动中商品陈列及促销场面摄影拍照。

五、每个促销活动档期开始前一天中百集团外网上传dm促销信息。

六、每月预算整理25日前提报佳乐家企划处形象主管

七、每个档期都要把保存本档期的dm

八、做好预算的资金明细

九、做到在每个档期活动开始前两天将装饰布置到位

一十、每周一进行形象大检查，有不妥当的的地方，在进行处理

十一、全力配合其促销活动工作，做好形象装饰

十二、活动前期，提前准备好装饰物。

十三、每周日将下周会员商品保质保量的完成书写工作

十四、每周二下午将周三大集商品的pop内容书写完毕

**淘宝工作计划的篇七**

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：

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。

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。

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！

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。

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。

**淘宝工作计划的篇八**

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。

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。”

**淘宝工作计划的篇九**

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。

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，给顾客联系顾客或留言。

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。

**淘宝工作计划的篇十**

从事了一年的淘宝客服，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。

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。

6.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。

**淘宝工作计划的篇十一**

时间匆匆，转眼已快3个月，回顾过去的2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：电子商务是我的专业，我对电子商务特别是网络营销一直都有着浓厚的兴趣和爱好，刚进入公司的时候座套的订单量很少不多，在公司的重视、开发部的支持、应主管的指示下，前期重点对店铺做了装修美工以及商品编辑修改，价格调整，特别是大量的宣传推广，终于在我进来第20天的时候接下了我的第一个订单，给了我很大的鼓励，有了第一单往后就开始连续的有了一个个的订单了。我一直告诉自己要大力推广店铺，从大量的淘宝店和竞争对手当中让我们的店和产品脱颖而出，被别人搜到，所以做了很多工作，比如和别的店做链接互相收藏发博客发微博发帖子顶帖子写日志以及其他推广，而那些推广都是卓有成效的，我们利用直通车推广、淘宝客推广和分销平台，几管齐下，让我们的销售越来越客观，淘宝客和分销商的加入，壮大了我们的队伍，我们从几个人的力量变成为一个大的销售团队，通过依靠他们的力量我们接到更多的订单，现在他们也开始有订单了。看着我们店的订单量逐渐增多，真是一种可喜的现象，只要我们多加总结，找到更好的宣传和推广方式，我们一定会销售得更好。而接到更多订单，为公司创造更多利润就是我今后的主要工作目标。

1、完善客服大厅的各项规章制度，并落实执行奖罚制度。

2、监督检查客服大厅日常管理事务工作。

3、收取及审阅每天的投诉记录、巡查报告表格、维修事项，并跟进处理。

4、负责对客服大厅人员的工作做出安排及进行指导、监督及考核。

5、接受接待员和管理员不能处理的业户投诉，并予记录，并做好投诉处理后业户回访工作。

6、对客服大厅人员违章操作或行为应及时制止或按规定处理，重要事件要向社区主任报告。

7、安排管理员及时向业户分发各种缴费通知单，并督促下属完成统计各项费用的收缴率。

8、负责定期对接待员、管理员的服务质量进行统计、分析，并提出整改方案。

9、制定客服大厅人员的培训计划和实施培训工作。

工作内容及标准

1、熟记客服大厅的各项规章制度及各工作流程;

4、每天收取投诉记录表、巡查报告表、维修需求表等相关工作表格，并依照客服大厅的相关规定，认真细致审阅各表单所记录的内容，并根据实际情况进行分类，尽快的落实处理。

5、安排管理员向业户分发各种缴费通知单，管理员必须将缴费单分发到位，避免业户因为缴费单未及时送达或者分发错误而造成缴费延误;缴费单分发下去后，应关注费用的收缴情况，缴费截止日后，督促下属完成各项费用收缴情况统计，标准截止日期到达后一天内完成收缴情况统计，并将未缴纳费用之业户情况汇总，两天内安排管理人员上门催缴。

6、制订详细的惩罚措施，并通过考核、月底工作质量、服务质量评定等方式，给予奖励或处罚。每月月底对接待员、管理员的服务质量进行统计，并形成分析总结报告及相关的整改方案，上报社区主任。

7、制定客服大厅各人员的培训计划并落实执行，每周及每月安排时间定期培训，并就培训情况作出评估报告，月底汇总上报社区主任。

有关淘宝的道歉信

淘宝排名规则,淘宝关键词优化

淘宝客服简历

淘宝seo优化教程，淘宝商品关键词优化

淘宝关键词排名,淘宝关键词优化

2024精选有关淘宝给顾客的道歉信

淘宝促销活动策划

淘宝客服工作心得

淘宝实习证明范文

**淘宝工作计划的篇十二**

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。

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。

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