# 电商客服个人工作总结(汇总10篇)

来源：网络 作者：尘埃落定 更新时间：2024-09-07

*写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。电商客服个人工作总结篇一非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的...*

写总结最重要的一点就是要把每一个要点写清楚，写明白，实事求是。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下我给大家整理了一些优质的总结范文，希望对大家能够有所帮助。

**电商客服个人工作总结篇一**

非常感谢公司给我这个在客服方面学习和成长的机会，感谢公司领导和同事在我工作中的支持和帮助，让我能够融入到公司的团队建设之中，希望能够和大家一起创造一个良好的工作氛围和工作环境。

新的一个月已经开始，客服部也将会面临一些全新的环境与考验，根据这几天我对公司的了解情况，做出以下工作计划：

1.终端培训

在客服的工作范围之内制定完善的、合理的终端培训计划并认真有效地完成培训;

2、收集小票信息

重视小票基本信息的收集，应尽可能的完善填写，特别是一些重要项目，必须规范填写;

2.建档

利用统一的专业的管理软件分类建立客户档案;

3.数据统计分析

分析，比较客户消费信息，及时反馈到相关部门，并附加初级建设性意见;

4.客情维系

寻找、创造机会采取多种形式与不同类型的客户加强沟通，比如：顾客满意度调查、节日期间的互动，基本的色彩搭配建议，高级的私人形像顾问等等。及时掌握客户需求尽努力满足客户需求，为客户提供高附加值的服务，提高顾客满意度，发展提升与客户的关系。

5.客诉处理

根据客户反馈投诉的信息，及时做出反映。以客户为中心，改善处理流程、操作程序。

由于对服装业的客服工作是首次参与，在进入公司短短的5天时间中所做的工作并不是很多，但也发现了自己的很多不足，我会努力，争取把客服工作做得更好。

在工作中，我也遇到了一些问题和困难：

2.人事方面也不是很清楚，这样会耽搁到部份同事的宝贵时间;

3.需要一台电话，希望可以配一台，方便与同事之间的沟通交流;

由于自己在服饰客服方面，经验上有很多的欠缺和不足，也为了把客服工作高效率地做好，因此，在接下来的一个月里，希望公司相关领导及同事在以上问题方面给予一定的建议和帮助，使客服的工作能够得到很好的衔接，谢谢!

2024电商客服个人工作总结

**电商客服个人工作总结篇二**

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。

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。

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。

**电商客服个人工作总结篇三**

电商客服个人工作总结

客服自我工作总结报告

公司客服部员工个人总结

移动客服个人工作总结

电商客服个人工作总结1

针对淘宝客服的工作职责进行了一些详细的描述说明，如下：

1、负责收集客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案。

2、负责进行有效的客户管理和沟通。

3、负责建立客户服务团队以及培训客户代表等相关人员。

4、定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况。

5、负责发展维护良好的客户关系。

6、负责组织公司产品的售后服务工作。

7、负责建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务信息管理系统。

8、负责及时跟踪货品发货动向，及时与用户沟通，避免用户不满意。

9、负责通过阿里旺旺和客户沟通，解答客户提出的各种问题，达成交易。

这是对淘宝客服的一个岗位具体工作范围的详细说明，虽然看似很复杂，但综合起来就只是一点，与客户沟通，促成交易。非常好很理解的一个岗位，也是希望这些内容能带给那些想从事这方面工作的人或是对这方面不太了解的人一些帮助。

电商客服个人工作总结2

接触淘宝销售也已经半年多了，回想半年的淘宝客服经历，有很多感触;在这半年里，通过淘宝接触了全国各地的淘友，他们有着不同的价值观，不同的消费观，也有着不同的表达方式，以前一直在学校，接触的都是同学老师，总是很希望快点毕业进入社会，自己工作，也可以有自己的小小天地，但是真正从实习到现在毕业的这段日子，才真正体会到工作和上学是两种生活，也明白了父母赚钱的不容易，更理解了淘宝卖家和买家都有着各自的辛酸和难处，很多时候站在公司和买家的立场上，我很难决定怎么去处理，很多时候我尽可能的争取公司和买家利益的一种平衡，努力的想让双方都满意。

虽然我一直很努力的争取沟通，但也有些时候不能找到双方都满意解决方法，工作中有时候也很无奈，有时不能理解一些买家很苛刻、很无礼的要求，但还是很庆幸这样的买家还是少数，绝大多数的买家都是那样的亲切，工作期间还和很多买家成了很好的朋友，虽然没有见过面，也只是网络上键盘敲击的沟通方式，但还是彼此信任，好像很熟悉的朋友，这些也让我感觉很欣慰，以前我很少在网上和不认识的人聊天，对陌生人几乎有些排斥，但是这半年的淘宝客服经历让我感受到：其实网络上依然可以找到真实的朋友，甚至在我来到这个公司才听说，我的一个同事和她的女朋友居然是通过网络结识的，并且两人的感情故事是那么的感人和真实。其实网络为我们创造了更多的缘分，更多的可能。

做了半年淘宝客服最大的感受总结：

卖家，做诚信的店铺，不要欺骗，好的服务好的产品好的信誉，生意自然会很好。一个店铺想要发展的更快更好，不仅仅要做推广，客户的满意程度将会很大程度上影响到店铺的长久发展。好的店铺买家都会去帮你推广。

只有淘宝的买家卖家共同努力，淘宝这个网上交易平台才会更加和谐哦~~

电商客服个人工作总结3

在毕业之前，我进入到一家电商公司做客服的工作，来进行实习，从实习中，我懂得了很多之前没接触过的工作，了解想要做好电商的工作并不是那么的容易，这个基本岗位的要求其实还是蛮高的，需要我们努力认真的去学，工作也是有很多的事情需要去做，经过实习我也是学到很多，有一些感触心得。

作为电商的客服，服务态度是会非常重要的一件事情，在线和客户去沟通当中，我们需要把我们的一个公司电商产品去介绍给客户，同时回答咨询客户的一些问题，回答的时候不但是要专业认真，也是要让客户感受到我们是有服务的态度的。而在网络上的客户是各种各样的，面对不同的客户，我们的服务也是有一些区别的，像有的客户就比较喜欢你讨好他，有些客户就希望讨论价格，还有客户就是对产品进行探讨，不同的客户也是要采取不同的应对方式。尽量的去让客户满意，让他们购买我们的产品。

对产品必须是要熟悉的，让客户感激到你是专业的，我们在和客户的沟通里，如果客户问我们产品的问题，我们回答不上来，或者回答慢了，那么可能这一单就流失了，客户可能就会去问别的人了，或者找其他的客服询问，所以在产品方面，我们是要很熟悉才行，只有熟悉了自己的产品，那么在卖的时候也是能把客户的问题解决，挽留住客户，让客户能下单成交。

对其余电商的知识要有一定的了解，虽然我做的是客服的工作，每天就是接待客户，回答他们的问题，促成成交，但是我也是需要去了解其他方面的知识，像店铺的一个设计，如何运营的，只有了解了这些知识，那么我在和客户沟通的时候，就不再只是一个客服的角度，而是一个店铺的角度，更明确知道应该怎么和客户去沟通会比较好一点。同时也是对我以后的发展有更多的好处，做好一份工作不但是要关注自己工作本身，同时也是要看到这份工作后续的一个发展和相关的岗位是如何的，这样我的职业道路才能走的更宽广一点。

经过这次的实习，我明白想要在电商的行业把工作给去做好，那么就必须要我们认真的多学，积极主动的把公司教我们的运用到工作当中去，通过实践把自己的工作能力提高，才能把客服的工作给做好，而今我也是对于这份工作能熟练的去做了，我相信以后我一定是可以在这个岗位上做好，并且有更大的一个发展的。

电商客服个人工作总结4

作为一名客服服务人员，首先要保持好自身的心态，才能服务好每一位客户。

第一服务决定一切;因为服务是企业的灵魂，服务的好与坏决定了企业的经济利益。这一切的核心都围绕着让客户满意。客户的满意就代表我们赢得消费者的心，我们以自己的诚心、精心、细心、热心、耐心的服务。得到客户的放心、称心、动心、舒心、欢心。为了达到这一切我们企业必须提高自身员工对于服务的培养以及企业产品的提高，这样才能让客户更加满意。

第二团队的用心服务决定服务的力度;团队的精神的强大是对付客户的重要法宝，古时候愚公移走太行王屋二山。不单是他的坚持，还有他们整个团队的力量才使他们完成了移山。如果我们想要提高我们团队的服务心，就要合理设立团队目标要培养团员之间的互爱，互相尊重。还要培养团队协作精神，和多元文化团队的沟通。

更重要的就是培养团员的创新能力，这样就能更好的了解客户的需求满足客户，从而我们企业也提高了自身的品牌价值。因为我们培养好了团队的精神，知道只有站在客户的立场上去行动才能赢的双赢的成就。以一份真诚的服务态度和对客户一份亲情的关爱，才能使得我们的客户去信任我们企业的每一位员工。

第三服务是成为企业的核心竞争力。为了让我们企业的产品能在市场上赢得一定的地位，我们就必须与市场去竞争，去迎接市场上每一位客户对我们出的难题，关键就是我们员工对于服务的细节是否能完全掌握。

电商客服个人工作总结5

本人\_\_\_，毕业于\_\_\_\_大学，所学专业为\_\_\_\_，于20\_\_年\_月\_日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司“诚信、勤奋、求实、创新”的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据;归纳了行业在电商领域的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化;在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际;从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力,使我慢慢成为一名合格的员工。

电商客服个人工作总结6

时光荏苒，岁月如梭，一转眼三个月客服的实习期已经过去了。回首这三个月以来作为一名电商客服来到公司进行工作的这段日子，有很多的成长和进步，也有很多有待加强的地方。为了让自己好好的整理一下我在实习期的工作，也为了能让我更好的迎接下一阶段的工作，我做了如下实习期工作总结。

一、专业知识的培养

作为一名客服，当然是要对自家公司里的产品掌握的非常了解和熟悉，才能够做好这个岗位。所以在实习期的第一个月，我就一直在熟悉产品，和参加客服的专业培训。在培训里，我不仅了解到了我们公司电商后台的基本操作，还提升了关于客服岗位的专业知识。除此之外，我还在空闲的时间里，做了很多功夫和准备。没事的时候就喜欢研究有关客服的各种职业技巧与我们公司电商运营的拓展知识。

二、服务意识的培养

作为一名客服，不仅要求自己的专业知识过硬，还要拥有一个良好的服务意识。有很多客户，其实他们在看产品的同时，也是在看我们客服人员的一个服务和态度。如果我们家的产品好，有客户过来咨询问题，却遇上了我们客服工作人员的爱答不理，态度恶劣这种情况，那很大的可能就不会下单了。甚至还有可能会产生投诉等一系列的问题。所以，客服人员的服务态度其实是非常重要的。而在我实习期的时候，就十分的注重这个问题。无论是面对有很多问题的客户，还是面对很麻烦的客户，我都做到了耐心服务，贴心服务。

三、有待加强的地方

在过去的实习期里，我觉得我在和同事关系这件事情的处理上做的还不够好。因为在过去的这段日子里，我已经和不少同事闹过了矛盾，和同事之间相处的也并不怎么愉快。于是，我反思了一下自己，觉得有很多问题都是出在我自己身上，所以在以后工作的日子里，我一定要好好的改正一下自己的脾性，尽量的多去理解和包容同事，友好的和同事进行相处，和同事之间多加强沟通和联系。

实习期已经过去了，面对我以后未来的职业发展，我也已经有了一个清晰的方向，也已经做好了在公司里长期做下去的准备，相信我能够越来越优秀，越来越努力。

电商客服个人工作总结7

一、实习概述

在参加学校10月底安排的招聘会，并经历了面试后，我成功的得到了从20\_\_年11月初到20\_\_年1月底，在\_\_电子商务有限公司的顶岗实习机会。虽然算不上正式的员工，但我依然会以正式员工的规定严格要求自己;以实习生的心态努力学习，将最好的自己展现出来!

我实习的公司是于20\_\_年9月新成立的\_\_电子商务有限公司，坐落于离飞机场很近的北苑幸福里电子商务园区，\_\_电子商务有限公司主营爱达屋空气净化器，针对的是中高端空气净化器线上市场。面对日益严重的雾霾，甲醛，pm2.5等空气污染问题，空气净化器市场不可谓不宽广，这给这个新晋的公司带来了极大的机遇;但是看到这个商机的人同样不在少数，怎样能在同行中脱引而出，对于这个新晋的公司是个极为严峻的挑战。而我作为这个新晋公司的一份子，从上班的第一天开始努力的融入该集体，希望能以自己的绵薄之力帮助公司抓住机遇，战胜挑战。

我实习的岗位是可客服一职，对于这个最简单的职位，我并没有小看这个职位的作用。我相信客服是卖家与买家的桥梁，客服的优劣在一定程度上决定着店铺的成功与否，虽然我没有太多的客服经验，但我抱着一颗服务他人的真诚的心，总能打动顾客的。由于欧邦电子商务有限公司是17年9月新成立的，产品的详情图方面有很多不够成熟的地方，我每天的任务除了接单;还有罗列出每款空气净化器自身的特点，及较其他空气净化器的优势，从而帮助优化我们店铺的宝贝详情图;此外，还有寻找一些可能对空气净化器感兴趣的店铺，推广我们的空气净化器，让其一起来销售我们的空气净化器。

二、实习过程

在进入这个公司之前，我只能说是听说过空气净化器而已，对于空气净化器的品牌、种类、规模、工作原理可谓是一无所知。刚开始上班的几天，尤为担心自己能否胜任这个公司的客服一职。对于客户来询问有关空气净化器方面的问题时，我也时常答不上来，总是需要寻求运营主管的帮助，才能解决客户的疑问;面对一些专业名词，如“光触媒”等，我也觉得不知所云，完全不知道该怎么去回答客户。但在经过几天的研究学习之后，我发现自己渐渐了解了空气净化器的各个方面，并正慢慢地融入到这个公司当中。

在与同事相处方面，我也能很快的融入到这个新的群体当中，并与之相处融洽。在人与人的相处过程中，难免会产生矛盾，如何去看待这个矛盾并解决矛盾值得我们深思，而我始终坚信中庸之道――“和为贵”。就拿打扫办公室来说，老板要求大家轮流打扫，每天都要打扫，而有的同事可能因为个人原因，一周只打扫一次，地上桌上布满厚厚的灰尘也熟视无睹。但是我不能因为他不打扫，我也跟着不去打扫，甚至就跟他老死不相往来，这种做法是小学生的幼稚行为。他不打扫卫生，我要打扫的更加干净，才能让办公室看上去更整洁。总之，向着“以德报怨”靠拢就是最好的与人相处之道。

在生活方面，由于公司临近飞机场，每天都能听到飞机从头顶低空掠过，震耳欲聋的轰鸣声使得我脑子一片混乱，感觉很压抑，身心疲惫。每天晚上躺在新的床上，难以入眠，第二天一早又被飞机的轰鸣吵醒，房间的隔音效果尤其不好，楼道里还时不时传来电梯的叮咚声，真是让我难以适应。另外，由于这个幸福里电子商务园区是新建成的，我们公司又是新成立搬进来的，宿舍的设施也还没有完善，面对自己每天换下来的衣服，却没有洗衣服的地方，真是一件苦恼的事。不过经过一周左右时间的沉淀，我终于逐渐地跟上了新工作的节奏，慢慢地适应了新的工作环境。

熟悉的疲惫让我想到大一当义博会志愿者那会，义博会的展期一般都是5天，万万没想到我却参加了10天的志愿者活动。前面的5天，每天都是一大早去参展商报到处，帮前来参展的展商们填写资料并发放组委会提供的\'资料，每天都是照着，站到俩腿发软，下班后又要走近一个小时的路回学校，那份辛酸让我记忆犹新。之后的5天，在服务台为有问题的采购商、参展商等解决问题，同样也是每天站着，看着人来人往好不热闹，恨自己不能离开岗位也去参观。

一次短暂的志愿者服务活动让我深刻认识到生活的不易，以及今后的工作生活中需要用百倍的努力及汗水才能获得一分的成功，不能做到脚踏实地却想要一步登天，那只能是白日做梦。世人总会看到一个人成功的那面，却看不到他背后辛酸的一面。刚开始我也没想到，一个短短5天的展会，前期准备工作竟长达几个月的时间，期间展会工作人员、参展商的繁忙鲜少有人能够体会。回过头来发现要经营好一家天猫店也不是一件简单的事，前期准备必不可少，过程更为枯燥忙碌，结果却未必硕果累累，可能只是干瘪的稻穗，甚至可能是华而不实的花。

下面我想谈谈在近三个月客服岗位的工作感悟。

首先，对自己的产品要熟悉。比如说卖打底裤，总得知道你卖的打底裤是什么材质，款式如何，有哪几种颜色，哪种尺寸适合多少体重的人穿;再比如卖空气净化器，总得知道各款空气净化器的工作原理，是静电式的还是滤网式的，空气净化器有几层滤网，分别有什么作用等等。若是你不知道这些，又怎么为顾客解答呢!在工作期间有碰到过一个理工科毕业的专业人士来询问，一款空气净化器会不会产生臭氧?我就跟他说产生的是活性氧，并不是臭氧，结果他却老神在在的跟我说活性氧的化学式就是o3，具有强氧化性，所以才俗称为臭氧。在看了他的回复之后，瞬间我就无地自容，有种重回高中学习化学的冲动!

其次，既然是为他人服务的岗位，那总得要摆正心态，端正态度。心态决定了我们的言行举止，我们的态度，我们的决定。换言之，心态决定成败。所以，我们在做客服的时候，心态很重要，你抱着什么样的心态去服务于买家，就几乎能决定这笔生意是否成交，至少会影响到顾客对你的印象进而延伸至对咱们整个店铺的印象。如若你是抱着一个积极的态度去为买家服务的，那么他自然而然地会感觉到你的热情，你良好的服务态度和工作的热情，进而就会对咱们的店铺有一个良好的正面的印象，这样买家朋友才愿意购买我们的产品，才有可能再来光临我们的店铺。如果我们是一种你爱买不买，敷衍了事的态度，甚至问而不答，那么结果就可想而知了。要做好客服，就让我们抱着一种积极乐观的态度去面对每一位买家朋友。

最后，服务他人当然要懂得换位思考，将心比心。在服务于买家的时候这点也是非常重要，无论是在售前，售中，售后都要注意经常去站在买家的角度去思考一下，如果我是买家，我想知道这些产品的哪些信息，我想了解他的那些功能;如果我们是买家，如果我选择了这些产品，我会有哪些担心的，怕质量问题，还是怕售后服务不到位等等情况。在做客服的过程中，售后问题是在所难免，并且都无法回避的问题，一旦碰到了一个问题单的客户，我们更要换位思考，将心比心去服务于他，比如说有个买家很气愤，情绪很激动，这个时候我们更要冷静，要耐心去倾听，而我却顺着性子与其针锋相对，非要分出了对错，因此引发了买家对我服务态度的不满。但是假如我当时能够换个角度想想如果是我碰到这样的问题，我会怎么样?这样换位思考之后我的心情就会平静下来，就会更理解我们的买家朋友，从而尽快的帮助买家解决问题。

三、总结

通过这次的顶岗实习，我对客服一职有了更为详尽而深刻的了解，是对这几年大学里所学知识的巩固与运用，也让我体会到了实际的工作与书本上的知识是有一定差距的，并且需要进一步的再学习。

通过此次顶岗实习，不仅增加了我的实际操作经验，缩短了抽象的课本知识与实际工作的距离，更是对实际工作有了一个新的开始。顶岗实习每一个学生必须拥有的一段经历，它使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，打开了视野，增长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础。

通过此次顶岗实习，我深刻的认识到了自身存在的不足。勇气分为俩种，一种是冲动的勇气，属于荷尔蒙，脑子一热什么都干得出;另一种是了解的勇气，所以说，了解之后还坚信，才是坚定。我坚信我将充满第二种勇气来克服自己的不足。

四、致谢

光阴飞逝，时不待我，似乎方才进入大学的大门，如今顶岗实习已近尾声，说不感慨那必定不是真的!回想顶岗实习的三个月，短暂而美好，这必将是我学生生涯与工作生涯最宝贵的财富。

感谢学校领导给了我这次实战体验的机会;感谢公司老板信任我，给我提供了实习的地点;感谢同事给我莫大的支持和帮助，让能够在最短的时间适应工作的环境;感谢实习老师金丽静，积极的提醒我们提交实习周记，不厌其烦的批改实习周记，督促我们认真完成实习报告。在以后的工作中，我会不断学习，不断完善、提高自己，必将不辜负各位老师的栽培与培养!

电商客服个人工作总结范文

**电商客服个人工作总结篇四**

下面是我这一年来的主要工作内容

1、客户收铺、装修等手续和证件的办理以及商户资料、档案、钥匙的归档，其中要分清一楼和二楼ad区及三楼abcd区都属于政府，一楼和二楼大部分属于陈贵德，小部分属于商舵，另外还有一些属于私人业主。

2、熟悉各方面信息，包括业主、装修单位、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访。

3、函件、文件的制作、发送与归档，目前贵德公司与商舵及毛织办的单发函，整顿通道乱摆乱放通知单，温馨提示p物品放行条p小型工程单p大型装修资料、维修单等等怎么运用都要熟悉。

在完成上述工作的`过程中，我学到了很多，也成长了不少。

1、工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我刚接触物业管理经验不丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，在各位领导和同事们的帮助下，我遇到困难时勇于面对，敢于挑战，性格也进一步沉淀下来。我觉得在客户面前要保持好的精神面貌和工作状态，作为一名客服员要把职业精神和微笑服务放在第一。

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，都要以工作为重，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。尽量保持着微笑服务，在与少数难缠的客户沟通时也逐步变得无所畏惧，在接待礼仪、电话礼仪等礼仪工作也逐步完善。

2、工作生活中体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人所轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在毛织贸易中心这里我深刻体会到细节疏忽不得，马虎不得。不论是批阅公文时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报。细节产生效益，细节带来成功。

**电商客服个人工作总结篇五**

20x年，在公司各位领导的正确指导下，在同事们的鼓励和帮助下，我能够严格要求自己，较好地融入岗位并增强服务意识，总结起来收获颇多！

作为客服的我们，服务意识是公司的关键之一。回顾即将过去的这一年，昨日工作的情景还历历在目，不仅仅要能做的到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能在回过头的时候，对工作的每一个细节进行检查核对，对工作的经验进行总结分析，从怎样节约时间答疑问题，如何提高回答客户效率，如何给客户提供全面的解决方案，尽快使工作程序化，系统化，条理化。从而在百尺竿头，更进一步，达到新的层次，进入新境界，开创新篇章。为了更好地做好今后的工作，总结经验、吸取教训，必将有利于自己的前行。

很多人都写过总结，也许听到“总结”两个字，很多人都会想到曾经做过多少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的时候是要不断的去总结你的“情绪”。

说实话，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

对于一个客服人员来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。这个“辣”有来自用户的，有来自公司内部其他部门的。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。作为一个专职的客服人员，在工作中，我一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户和公司其他部门所产生的这种“辣”味，这就是客服情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工进来之后，我会告诉她们，一个优秀的客服人员，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，还要不断地完善作为一个客服人员的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时首先要认真倾听用户的问题而不是首先就去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。对于公司其他部门产生的矛盾，我们采取的是沟通，向部门领导请求协调，实在是沟通不了的就告诫自己：做自己应该做的。

一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与同事的隔阂，营造一种轻松的`氛围，稳定同事情绪及保持良好的服务态度。

细细回忆工作过程及目前客服中心的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的变化，但是仍有许多的缺点和不足等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离公司与行业的要求还存在很大差距，不管成功与否，我们都将不断地摸索和尝试。充满激情和活力的团队才能让每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设，希望每个在客服团队的同事能够保持学习的心态，在客服行业中做的更有活力，更具创意和更加从容。

**电商客服个人工作总结篇六**

初到xx，领导的关心，同事的`照顾，让我感受到了公司以人为本的人文关怀，使我快速融入到xx这个大家庭里。公司的每一个人，不论新员工还是老员工，不论年轻的还是年长的，大家互相关心，互相学习，共同营造着良好的氛围，我为自己刚毕业就能在这样一个优秀的集体工作、学习、生活而感到骄傲、自豪。

年轻的我犹如初生的骄阳，充满着热情似火的朝气，散发着活力四射的光芒。初来乍到，一切都那么的陌生而新奇，不断地激发我的求知欲；对未来的美好憧憬，也使我更坚定了自己踏入工作后奋斗的决心。

入职的第一天是公司对新员工的一个基础的培训，具体内容就是公司经营的产品，工作的业务流程，公司的考勤制度以及工作的方式。还有一些基本的业务知识，比如打电话的基本话术、证书的类型及价格。通过一天的培训，我对公司的业务和工作方式有了一个大致的了解。自己也尝试地打了二十多个电话，不做不知道，做了后才知道原来自己存在很多问题。例如刚开始打电话时，会不由自主的产生胆怯的心理，因为胆怯而导致说话的声音比较小。在打电话的过程中，自己的思维也比较混乱，不知道该说什么以及该怎么去说。当时我想到了一句话“纸上得来终觉浅，绝知此事要躬行”。培训的只是知识，在培训的过程中，我们不知道自己会存在哪些问题，只有亲自做了，我们才能发现自己存在的问题，从而更好的去解决问题。

有了第一天的尝试，接下来的工作就顺利很多了。虽然还是有一点胆怯和思维混乱，但至少我说话的声音比之前大了，也能和客户有一个简单的交流。这说明我进步了，就证明我在成长。就这样，我在每天不断的学习和巩固中成长，我渐渐的熟悉了业务的流程和一些话术的技巧，以及业务流程的操作和推进。在此期间，我听说公司在新员工入职五天后会有一个压力考核，就是对新员工综合素质以及工作期间的表现的观察和考核。同时我也目睹了在我之前进公司的员工在压力考核中被淘汰，当时我心里就只有一个念头，那就是——我一定要通过压力考核。五天的时间很快就过去了，我迎来了公司淘汰率很高的新人考核——压力考核。在没轮到我之前，我的心情有点紧张。虽然在这五天中，我不断的去学习、去请教、去巩固、去完善自己的不足，虽然证书的报价表我已经背得滚瓜烂熟，但是说实话，我的心里还是没底，怕自己在考核的过程中出错，以致于被淘汰。终于轮到我了，考核刚开始时，我心跳若狂，但是慢慢的随着考核的进行，我平复了下来。也使自己进入了状态，能够更好的去对待考核。整个考核过程下来，没有我预期的好，但也没出什么太大的错误，就这样我顺利的通过了压力考核。

通过压力考核后，我正式成为了xx的一位新人，我知道这只是我职业生涯的刚刚开始，以后还会有“更残酷”的考核在等着我，我要不断努力的奋斗，让自己具备各方面的能力，成为一个能独当一面的人。

入职的第一个月，公司为新员工安排了具体的培训，其中包括业务方面的，也包括其他的一些对于我们不可缺少的相关知识的培训。具体内容有：销售的话术、沟通的技巧、证书注册的流程、客户和人才的寻找及开发、情商的管理、建筑行业的相关知识、公司的组织架构等等在我之后的生活中有着举足轻重的东西。培训的过程中，讲师们不遗余力的教我们他们所知道的的东西，这一点我非常地感激也很荣幸自己能够成为xx的一份子。而且在培训中大家互动做游戏，在乐趣中学知识，在互动中接受讲师们在这个行业中这些年所沉淀下来的菁华。通过培训，我知道了很多新的东西，也学到了很多新的知识，同时也成长了。通过培训，让我们武装了自己，让我们更具凝聚力，让我们能够更好的去为公司创造价值。

虽然培训让我学到了很多知识，但是我并没有将其完全的吸收和沉淀。我只有去实践了，才能将这些知识给消化掉，同时也能去尝试新的渠道。俗语云“授人以鱼，不如授人以渔”，就像于哥教给我们查找客户和人才的方法，而不是直接给我们人才。我想与其等着公司为我分配客户和人才，还不如利用于哥教我们的方法自己去找。

于是，我便开始自己找客户和人才。刚开始的时候不知怎么准确的去找客户的联系方式，所以找到的很多客户的联系方式都是错误的。后来找的客户多了，联系方式的正确率也提高了。渐渐的，我也积累下来了四五百家客户，虽然很多都是没有需求的，但是现在没需求，不代表以后也没需求。做销售最宝贵的就是资源，我为自己积累的客户资源多了，以后便能更好的去谈单，去赚钱。同样在人才开发这一块，我也没闲着，也为自己积累了一部分人才，使自己以后能够更快更有效的去匹配人才，从而将单谈成功。

通过这段时间的客户和人才的寻找，我发现了一个问题，就是我现在要做的也是公司要做的——发现新的渠道，一个销售行业中，谁手上有渠道，他就比别人离成功更近了一步。现在猎证行业的人才，很多都是在58挂靠上找的，造成了人才的共用性。这样一来，就出现了我在谈这个人才的时候，别的中介也在跟这个人才，我就毫无优势可言。如果我手上有一个新的寻找人才的渠道，那我的人才可以说基本上都是新鲜的，而且和别人的也不同，这样我成单的几率就会更大。

回首这两个月的工作旅程，我有成功也有失败，有收获也有困惑，有欢笑也有泪水。但是不管怎样，我在这段旅程中得到了成长，看到了美景。两个月的工作，我熟练的掌握了工作的业务流程，使自己的业务知识更加扎实了。知道了该怎么去跟客户和人才进行沟通，懂得了猎证行业的一些相关知识，让自己有了可以去对这个行业做一个简单的分析的能力。两个月的工作，让我完成了从一个青涩的大学生向一个职场新人的转变。当然最重要的是，我的付出得到了回报，在xx年9月29日这天，我完成了我入职以来的第一单，虽然业绩并不多，但我依然很高兴。因为这证明我的努力没有白费，也激励我更努力的去奋斗。同时，我也要感谢一直以来关心我和帮助过我的同事和朋友，是你们的关心和帮助，才让我有了今天的成长和收获。另外我还要特地感谢雪丹对我的关照和帮助，在业务上遇到困惑和困难的时候，雪丹不遗余力的为我答疑解惑，教我怎样去解决困难。还有廖哥在我遇到心情低靡的时候，对我的关心和开导。

最后借用一句古话“鸟随鸾凤飞腾远，人伴圣贤品自高。”我相信，在xx这个优秀的大家庭中，在领导的关怀和我自身不断努力学习、实践的条件下，我一定能让自己从平凡走向优秀，从优秀走向卓越。

文档为doc格式

**电商客服个人工作总结篇七**

这一年可能是我步入社会最艰难的一年，因为不管人生阅历与工作经验，可以说我几乎是零，但是公司对我始终不放弃，而是给予更多的鼓励与支持，让我自己学会前进，刚出学校，立马出入公司与社会也有很多的不适应，这份不适应最主要的是不知道自己的工作应该从哪里着手，整天过着令人担忧的生活，但是经过公司对我的帮助慢慢学会了从哪里着手，怎么去做好电子商务，对于怎么做，如何做也有了全新的解释，下面把这一年的工作做出总结：

一、产品化

熟悉公司的企业文化，人文文化，最重要的是慢慢熟悉要销售的产品，基本的业务流程，明白公司主要是做什么的？市场定位在何处？我们的市场目标应该投向哪里？针对的市场个体与群体是谁？这些都是我需要学习的，了解公司的产品价格、每一个产品型号、各个产品的大类、产品的组成成分与产品的性能，产品的优势，了解墙体保温与我们所做产品的关联性。对产品的从底到面是怎么做成的，如何施工，等等一系列的问题经过公司的培训与同事们的帮助慢慢的做到心里有数。慢慢的懂得如何更有效的去了解产品知识，通过excel对公司的产品全面做出一个梳理，产品的价格，类别，型号，企业文化，型号对应的产品，各个型号的英文描述，公司的产品的英文翻译，等做出这一系列的归档之后对产品又有了全新的认识，这样为以后去各个网站发布信息就奠定了基础，节省了时间。

二、产品报价的灵活性

等熟悉了产品本身的性能之后，其实报价看似简单，其实里面学问很多，刚开始我完全不知道怎么去报价格，一下子就被客户问住了，不了解价格怎么构成，也与自己的业务不熟悉有关系，这样子总感觉与客户之间找不到话说，经过公司的技术人员指导，懂得怎么去报价，怎么去分析价格的组成，懂得关于价格的问题怎么与客户去沟通，价格怎么波动，施工费怎么算包含哪些东西，怎么根据excel做一个很正式的报价。

三、网络与市场

作为电子商务，网络销售，如何去找客户，如何通过互联网打开公司的市场却是令人头疼的一件事情，现在是个信息化的时代，如何通过这个平台去寻找潜在的客户却是一门颇深的学问，要下一门苦功夫才行，运气好的话就另当别论，这个工作本来考验的就是个人的耐力与毅力问题，工作开始都是一个由浅入深的过程，首先谈谈自己如何通过网络去寻找我们的潜在市场与客户。

四、工作中处理客户的条理性

网上找业务，我自认为我的工作上手还比较快，有条理，我制定了图片说明的报价文档，这样子发给客户的时候比较方便，对于客户，我把联系过的客户集中归纳在excel文档，作为客户管理系统，对产品的分析，不同的报价，客户的类型与需求，客户的来历与电话，项目的情况等做出登记，因为我们是做工程的不同于别的行业，说不定这次打过电话之后很久就不联系了，也说不定突然那一天再联系，这样子也算对客户的尊重，等再打电话的时候自己知道这是哪个客户等，我想对于客户归档是件很重要的事情，就像一些代理商的档案也一样，对于代理商的协议价格等，每个代理商出货的情况，出货的价格，运费，汇款情况都要做好档案登记，做到心中有数。

五、与公司内部人员合作的重要性

怎么样与工厂的员工配合与工地上的施工员配合都是件很重要的事情，从合同-备货单-生产单-出库单-物流-收货人收货，等等这些环节都要注意链接，注意出货的数量，生产出货的型号，按时按质按量把货送到收货人手里，出过多少货，每个项目用过多少货，每种产品用过多少，都应该建立档案归档，做到心中有数。对于山西那个客户就是因为彼此之间的衔接出现了问题，最后弄的大家都挺不愉快，所以过程与流程配合都是需要我们注意的。

六、产品的市场分析

1、市场需求分析，现在做我们这个行业这个产品的也不是一家两家了，但是对于市场还是没有饱和，从原来的瓷砖到现在的仿砖应该是市场的一个重大转变因为瓷砖劣势的出现，保温的兴起，国家节能的倡导，为我们的产品提供了较好的市场竞争机会，所以市场的力量还是很大的，怎么样去开拓这个市场，我们全体员工不管从自己的自身问题与公司的问题都应该全面着手。

2、竞争对手与价格分析，现在市场上做这个东西一般人们熟知的也就是久诺、skk、立邦、中德瓦克、华石等等，所以市场的竞争是相当激烈的，可能别人的工艺不如咱们成熟，但是竞争的条件是很多面的，我们有我们的优势，但是我们也有劣势，像我们的价格可能比别人家的高，市场关系不如别人成熟，人脉没有别人广阔，队伍不全，技术人员缺乏，其实技术人员不光要技术上很精通，对待每一个客户怎么走进他们的圈子，怎么去交谈，怎么去建立关系都是我们应该学习的，我想都是我们要考虑的问题。所以怎么用我们的优势去抵抗别人的劣势，去捕捉市场这很重要。

瞬息间，对于我来说不平凡的20xx年即将过去，加入济南凯诺新型建材有限公司，对于我来说是一种成长与进步的的历程，从头开始学习我完全陌生的一种工作方式、工作内容、以及工作程序、第一次独立的处理客户的咨询问题，独立的做出一份很好的报价，第一次给客户讲解这个产品的运用，这些都是公司给予我的机会，以上是我对这一年对自己工作的总结，既有对自己工作的肯定也有对自己工作的批评，希望在20xx年的工作中能有好的表现，和大家一起服务于公司。

**电商客服个人工作总结篇八**

时光飞逝，转眼20\_\_年立刻就要落下帷幕了。回首加入\_\_这个大家庭工作的日了，心中感慨万千。跟单员是公司对外沟通的窗口，其工作也是很重要的，需要做到很细心和很好的耐心。我为能成为公司这一重要岗位中的一员而感到荣幸。此刻我将对一年来各项工作的完成情景进行总结：

一、20\_\_年工作总结

1、订单处理

订单评审合格率为\_\_%。客户订单通常有\_\_（口头）、\_\_以及\_\_三种方式。接到客户订单后，进行订单评审（如是口头订单，与客户再三确认并做好记录）。确认产品型号、颜色、规格、数量、单价、金额、付款方式、交货方式以及包装要求等。在订单评审这一工作上，从最初的生涩到此刻能熟练的处理，并且能独挡一面，我觉得很开心，很有成就感。

2、产品跟踪情景

产品交付准时率为98%。收到客人款项后，通知财务解锁，时刻注意生产进度，产品入库后及时通知物流公司走货，并随时进行跟踪，确保交期。

3、与客户进行沟通

每一天至少给三个客户打电话沟通联系（除了当天下单的客户），时刻了解\_\_客户情景。

4、客户资料整理

很多客户是由销售公司转过来，资料很不完整。是我的疏忽，没及时建立完整的客户档案，我决定将客户相关资料完善并建档。对今后开发的新客户也建立相应的档案。

二、20\_\_年工作规划

新的一年意味着新的起点新的机遇新的挑战，我决心再接再厉，必须努力工作，打开一个新局面，期望我20\_\_年有着更加辉煌、灿烂的的工作成绩。

2、及时、准确的评审客户订单，准确率到达100%；

3、全面提升自已的工作本事、沟通技巧；

4、服从领导的工作安排，做事认真、仔细，各项报表准确率为100%。

**电商客服个人工作总结篇九**

真的自己都很难想象，尤其结合自己工作任务，以一个完全门外汉的身份接触着淘宝，经历了曾经让我掏空钱包的双十一、双十二，每天乐此不疲的搜罗着天猫红包的藏身之处，每一样都可以称之为不可思议。

可以这么愉快，既能逛淘宝，还能玩微博，如今，终于解开了这个面具，以一个电商执行者熟悉着淘宝，接触者它的世界，也适应着它的规则。

自己最快熟悉成长起来的阶段，执行的工作也很快变成了自己的擅长熟悉的领域，因而在后面的餐中王、萨雷以及目前的利兹马项目，虽然仍然做着执行的工作，但是因为是自己熟悉的一块，内心也会变得很有自信。

每一次使用自己熟悉而简单的后台操作就能够帮助解决掉顾客的各种麻烦时，心情自然感到很开心。

是否还有遗漏，兢兢战战的点击完成按钮后，每时每刻都关注着后台数据，反馈的每一张报表都尝试分析，即使很多数据都不太明白，如今回顾才发现，再神秘再高深的世界，接触了、尝试了才能揭开它的面纱，一探究竟，才能知道自己是不是也可以做到。

被允许犯错，其中每一次的失误更好的让自己认识到不足之处，同时自己也时刻进行着反思，在执行前更是进行着多次的检查核实，以便及时发现和减少错误的发生，告诫自己同一个错误控制着不能犯第二次。

目前的职业规划制定的是在自己的岗位上朝着店长的方向迈进，但是也清楚的认识到自己目前所拥有的`仅仅是对于执行推广所涵盖的工作内容，但是同样的，成为一名店长，掌管着手中多个项目，自己所欠缺的漏洞非常巨大，首先便是对于整个项目的把控能力就很薄弱，自己经常从自己的角度出发，因而洞察问题的能力也非常局限。

其次便是必备的沟通协调能力非常欠缺，或许也是性格使然，克服起来难度很大，也是在后面的工作中自己必须加强训练的地方。

新的一年已经到来了，自己也可以成为一位老员工，缺乏经验的自己目前最需要的就是总结经验和教训，工作还在继续，相信学习得更多，总结得很多，更有利于自己前行，也更相信有付出总会有回报。

本学期，我担任的高二年级(1)(2)(3)(4)(6)班的电子商务基础课，每周2节。

电子商务课的学习是建立在传统的商务工作模式之上的。

学生对传统交易有一定的经验。

使用计算机的熟练程度与学习使用互联网进行商品贸易活动有很大的关系。

高二的大部分学生已经对使用办公软件制作文档，使用即时聊天工具进行沟通，使用搜索引擎在ie浏览器中查询资料有一定的基础，这对学习电子商务有很大的帮助。

本学期，我按照教导处的安排，科学的设置教学计划，认真执教，让学生切实得到了提高：

1、学生在了解电子商务实务理论基础之上，认识了电子商务的实用价值。

2、学生熟悉了电子商务实务的业务操作流程，学会基本操作。

通过这个学期的学习，使每一个学生能够独立完成实训环节，对电子商务及电子商务的发展趋势有一定的了解，知道了电子商务的概念模型和组成要素，明白了电子商务按照不同的标准分成了不用的电子商务类型。

掌握b2b电子商务的交易过程和业务流程。

把握b2c电子商务模式的一般模式和交易过程，能够独立完成网上购物。

3、培养了学生通过互联网访问目标网站的技能，以电子计算机网络技术为依托，以外贸统合业务知识、技能为主导，通过电子商务网络进行网上交易磋商，签订电子合同等业务环节的综合训练，使学生掌握了电子商务的基本操作方法。

1、由于学校教学硬件设备的限制，学生上网练习的时间少之又少，无法完成相关的实训操作，不能亲身体验网上购物。

2、由于学生对整体商务知识储备不足，对网络和应用软件也少有了解，影响教学内容的了解。

3、由于网络教学软件没有办法上，在教学中难以实现整体流程的操作性。

4、学生知识面无法拓宽。

1、把学校的不足向学校汇报，尽可能建立实训室，尽可能让微机室中的电脑能上网。

2、鼓励学生多阅读书籍，拓宽知识面，培养学习兴趣。

3、认真学习教学理论外，学习有关计算机软、硬件方面的知识。

认真备课，尽可能使用多媒体教学。

4、与同事们一起搞好教学研究，探讨问题，对教学中出现的问题及时有效的解决，使教学工作顺利进行。

一个学期结束了，学生在知识上和技能上得到了锻炼，培养了学生良好的品德和习惯，并取得了良好的成绩，下学期，本人将继续努力，争取取得更好的成绩!

**电商客服个人工作总结篇十**

不知不觉xx旗舰店已经运营了半年，从最初的产品规划、品牌定位。期间的团队架构、后期的战略规划，实属不易。原因主要是小城市人才少，招不到稍微对口的岗位。

产品规划经验篇，产品设计要整合品牌的现有资源去做大局规划在细分到具体的。大局规划分为：常规款（平民大众）罐装系列（办公室人群）礼盒系列（节假日送长辈送领导）定制限量款（特殊人群），产品确定了就可以根据市场竞争对手及淘宝的热卖指数来确定你的价格体系。每个产品系列所呈现给买家的视觉，价格敏感度，卖点都是不相同的，所以主图、宝贝详情、都要根据产品的特性去打造。

品牌定位：确定了整个产品线，这样才能给品牌定位，一个品牌都是由一个个爆款组成的。就如同apple的产品线，纵观iphone、ipad、mac、ipod。哪个不是重点打造成为爆款。所以前期中小卖家不要太注重品牌，毕竟销量好，赚到钱才是硬道理。但从整体规划而言，这个环节不可忽视，要想将品牌之印深深的烙印在买家的心中，咱必须从店铺所涉及到的方方面面部署，譬如：品牌文化品牌责任感最重要的要属品牌logo，你的logo能不能让消费者一目了然，老客户能不能过目不忘？这些都需要从产品主图、店铺装修、包装设计、客服话术、宣传单页（售后服务卡）等细节入手，我觉得应该是细节赢得回头客。还有个重要的是slogan咱中国人俗称：“标语”，作为xx卖家不说语不惊人死不休，但最起码要让买家知道你是做哪行的，在细分下你是具体做什么的。逐字优化，根据不同阶段企业的发展推成出新！

团队架构：客服：大方向抓稳了，就该踏踏实实的一步一个脚印前进了，团队核心要属客服，为什么好的客服难寻？这是我之前一直所困惑的问题，其实到后来我才发现，一个再好的客服也是需要时间的磨练的，从产品知识培训，沟通技巧，打字速度，服务态度慢慢的循序渐进的考核，只有基础打牢了，做掌柜的你才能说考核kpi，转化率。因为在起点相当的水平上，客服转化率就是在对客服的个性化服务及服务跟踪在做比较。这里需要特别提一下“售后客服”，这不是每个客服都能够胜任这个角色的，每天面对的是一些麻烦，诸如：“产品质量”“丢件，漏发”“发票事件”等等，这些问题的出现及应对措施是售后客服需要提前想到准备的，如何缓和“微机”，将事件大事化小，小事化了是需要售后客服对淘宝规则，产品质量监督反馈、处理方式等等的学习。

设计：设计是电商的竞争力，这是未来的一个趋势，不光是大卖家也是中小卖家所必须重视起来的一个岗位，为什么这么说呢？你想想买家的购物路径是什么？展现给买家的第一印象是什么？大部分都是从xx搜索单品看到主图后点击进入店铺，是否能让买家激发起点击想要看一看的欲望？不是说设计需要将图片处理的和科幻片一样的虚幻美化，而是要将你的卖点，和别家产品的主图区分开来；达到醒目并点击的作用，只有买家进单品来看之后才会产生购买的行为，才能以点带面让更多的产品曝光在买家的屏幕前。所以掌柜一定要明确告诉设计咱家产品的卖点是什么，近期有哪些促销方式和别家的区别在哪里？宝贝详情如同主图一样，挖掘卖点，想客户之所想，去客户之疑虑。最终展现品牌文化，适当的关联产品。良好的购物页面体验也是促成成交的关键之处。

财务：可能对于中小卖家这个岗位还是很陌生，现在卖家中心，基本每天都能看到多少销售额，但对于一个店铺的敏感环节，必须要重视起来，一个店铺的财务涉及到水电人员成本，广告费用，物流费用核算，只有确保每个支出和收入环节的明细报表后才能有效的控制好成本预算，确定下个月的目标，各团队一起朝着目标奋进，根据数据的反馈去发现问题，找到问题的根源，去优化，慢慢的让店铺成长。

物管：主管发货，对于这个行业最重要的是需要有责任心，也就是要管的事情太多了，从前台客服引进的订单，到拣货包装，物品的管理采购，及下月的预估采购报表等等，这个岗位是个苦差事，但如果懂得安排和灵活调整还是相对比较轻松的一个岗位。

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