

电商售前客服工作总结 售前客服工作总结 (优秀10篇)

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。总结书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇总结呢？以下是小编为大家收集的总结范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

电商售前客服工作总结篇一

作为一名导购除了学习专业的商品知识外，还要学习一系列与商品相关的外围知识，这样才能让我表现得更自信，更有专家水准，成交率更高。于是，我利用业余时间，大量参与公司其它部门的工作，向同事学习。就这样一个不经意的行为让我的业务越做越顺，让我成为公司销售业绩最好的导购之一。做得比别人多一点，学得比别人多一点，于是经验就会比别人多一点，这样我的成长速度也就会比别人快一点，收入就会比别人多一点。学习是为自己、为财富、为成功、为快乐、所以作为一名优秀的导购不但是某些产品的专家，他的知识也应是全方位的。

二、在工作中培养自己的心理素质。

在工作中每天都与行行色色的人打交道，他们来自不同的行业、不同的层次，他们有不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说no时表现一流的心理素质。所以我要感谢工作，让我在工作中学会了察颜观色、眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在工作中得到了良好的锻炼。

三、用心锻炼自己的销售基本功。人生何处不销行，我觉得任何工作都与销售有关，就连美国竞选总统，总统们都要四

处演讲，销售自己。优秀的导购不但要拥有良好销售及服务的心理素质，更是一位优秀的销售心理学家，在日常工作中我学会了通过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

四、口才方面有了大幅提升。

要做一个优秀的导购就必须要有拥有一流的口才，通过语言才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每天都要与不同的顾客沟通、交流、介绍产品、久而久之，口才及沟通技巧都有了大幅的提升。

五、培养人脉，增加顾客回头率。

在销售过程中我们每天都在与人打交道，所以是学习如何与人沟通、如何建立信赖、如何赢得他人认同的最好机会。而我，充分把握住了这个机会，通过优质的服务把一个陌生的顾客变成一个知心的朋友，让各种各样的顾客都能喜欢我，为未来的成功做好的充分的准备。而之前我从来都没有意识到这些，工作只是为了工作，从没有想到我还能对未来做些什么准备。当然，我在工作中还存在许多不足和困难，因此在这些收获面前我不会骄傲，我将不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于公司，服务好顾客。我们一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的生活才能真正的快乐。很庆幸我找到了一份能使我快乐和充实的工作，我非常热爱自己的工作。

电商售前客服工作总结篇二

时间总是转瞬即逝，在前台工作的两个月，我的收获和感触都很多，任职以来，我努力适应工作环境和前台这个崭新的工作岗位，认真地履行自己的工作职责，完成各项工作任务。从来公司的第一天起，我就把自己融入到我们的这个团队中。

现将这两个月的工作情况总结如下：

- 1、转接电话，准确的转接来访者电话，委婉对待骚扰电话，提高工作效率；
- 2、来访人员接待及指引，配合人事部门做好应聘者信息登记；
- 4、签收邮件，送邮件至各级领导；
- 5、每天早来、晚走10分钟，配合各部门的工作；
- 6、领取每天的报纸及邮件，并将信件及时转交给相关人员；
- 7、公司文件的分发，及时将文件分发给各部门，将公司的各项政策措施快速传达下去；
- 8、下班时检查前台电脑的电源是否关闭。

在实践中学习，努力适应工作，刚加入公司对公司的一些事情都不了解，通过领导和同事的耐心指导和帮助，让我在较短的时间内学到了很多知识。

做事情不够细心，考虑问题不全面，有时候会丢三落四。目前公司人员流动较大，进出门人员多且频繁，出现了一些疏漏。

- 1、作为一名前台人员，除了脚踏实地、认认真真做事外，还应该注意与各部门的沟通。了解公司的发展状况和各部门的工作内容，有了这些知识储备能及时准确地回答来访者的问题，准确地转接来电者的电话。
- 2、按规定做事的前提下还应该注意方式方法，态度坚定、讲话委婉，努力提高自己的服务质量。
- 3、做事要考虑周全、细心。有时因为一些小问题铸成大错，

所以凡事都要先想到后果；

4、工作进度及工作过程中遇到的问题因不能及时处理的应向上级反馈。

5、加强礼仪知识的学习。光工作中学习的远远不够，在业余时间还必须学习相关的专业知识，了解在待人接物中必须要遵守的礼仪常识。

以上这些正是我在工作中缺少的。通过思考，我认为，不管哪一个岗位，不管从事哪一项工作，都是公司整体组织结构中的一部分，都是为了公司的总体目标而努力。对前台工作，应该是“公司的形象、服务的起点”。因为对客户来说，前台是他们接触公司的第一步，是对公司的第一印象，而第一印象非常重要，所以前台在一定程度上代表了公司的形象。同时，公司对客户的服务，从前台迎客开始，好的开始是成功的一半。有了对其重要性的认识，促使我进一步思考如何做好本职工作。所以在今后的日子里我一定会更加努力的`工作！

电商售前客服工作总结篇三

在一个月的前期销售中，总销售额为9315元，总商品成本为7131、7元。不扣除提成与其他经费，共营利2183、3元。共销售单位商品386个，完成了销售目标的32、16%。

实际销售额远低于目标销售额。经过分析原因如下：

1、过高的估计市场的需求。很多消费者在我们的商品进入市场之前，已经购买了相关产品。而且在刚开始销售期间，无实体店，导致有的消费者不放心购买。

2、商品进入市场的时机比较慢。由于今年的天气气温反常，冬天来的特别晚，导致难以判断进货的时期。而且错误的判

断了消费者的购买动机与心理。原以为只有到天气开始降温，消费者才开始购买。其实不然，很多消费者已经提前很多购买了相关产品。

3、对商品进货量的预知能力严重不足。导致了有的商品卖到接近总销售数量的1/4，而有的商品却一支未卖出去。同时由于此原因，导致有的货品库存量过高。

4、在派人员进行上门销售时，缺乏合理有效的分配方式。导致有的宿舍重复推销，浪费了人力资源。并且可能存在推销员间的利益冲突等问题。

5、对推销人员货物的供给量存在问题。原则上，每一位推销员有一整套（28个）商品。但实际操作中，因为推销员是实行上门销售。所以，有的推销员会一次性拿多一点货，方便上门推销时，消费者购买了某商品后，可以及时补满货版，再进行其他宿舍的推销。由于对供给推销员时，货物的数量那排不当。导致自己的库存不够，可调配的库存过少。其中，水分润唇膏就是因为这个问题，导致可调配库存过少，而再向进货商进货。最后，推销员手上的唇膏卖不出去，全部退回来，导致压货过多。

1、定位销售价格：

在考虑了进货价，初步员工提成设想，经费开销，广州市内市场价格后，对商品价格进行了定位。最终确定商品的价格小幅度的低于市场价，原因如下：第一，考虑到了商品价格比市场价格低太多的话，怕降低了消费者对商品真假的信任程度。第二，考虑到过低的利润，根本无法来分配员工的提成和经费开销。第三，有足够高的盈利空间，有利于商品在销售过程中的调度。例如：有的消费者购买了多个商品时，可给与适当的价格优惠。也可以为今后商品清仓降价提供有利的空间。

2、提成分配：

在提成方面，为了激发推销员的积极性。给出了比较高的提成回报。并以不同销售量按不同单位提成回报。最高可获得3、5元/支的提成。高提成，第一可以促进效益的工作热情。第二可以给推销员比较大的空间去分布自己的下线。让销售网络快速的在市场中蔓延开来。寻找推销员，除了基本能力与信用度外，还从两个方面对市场进行推销。第一，就是一间宿舍过一间宿舍的宣传，俗称“扫楼”。第二，通过人脉资源进行销售。尽量找一些社交圈子广，在学生群体或在部门中比较有威信的人。

3、宣传工作：

电商售前客服工作总结篇四

时光如箭，岁月如梭，今年年底，我已经做客服快一年了。在这一年里有欢乐也有悲伤，有成功也有失败。在欢乐与悲伤、成功与失败的交错中，我逐渐的成长起来，业务技术水平也不断提升，理论知识得到充分实践。

客服的工作相对其他岗位有点琐碎。看起来很简单的工作，有时候也会出现错误，这就要求我们对工作认真负责，细致入微。

在嘀嘀嗒嗒的闹铃声中醒来，洗刷之后，新的一天开始了。打完卡和同事打完招呼后就开启电脑，然后就到传真机那里看看前一天有没有我的传真，拿到传真或其他资料后分轻重缓急分类处理。每天按照备件和坏件的变化做出前一天的报表。

首先，要找到相对应的《客服本部入库单》，《发货清单》《清点科出库单》《电脑客户服务维修单》《销售保用单》等单据。认真核实单据信息和自己清点时记录的数据信息是

否一致，如不一致立即认真复检一次，如发现问题及时和相关领导反映，把问题在第一时间解决掉，不留后患。

第二，要注意的是开单上报表的时候要查看下前一天上过的报表。按照先后顺序上报表，保持单号的连续性，以便将来查找的时候能够马上找到。还有是在一些特殊的单号和明细后面添加备注或用我们公司规定的统一字符标识。

第三，要注意的是在统计金额的时候最好用求和公式加以验证，要保证数据的正确性。在上完《货品出入库报表》后千万要注意写上自己的大名和日期，再去找财务和经理签字。财务和经理签完字后，马上就传真给经管二部和备件科。并通知对方查收。

第四，要注意的是在传完之后要立即拿着《货品出入库报表》、《客户服务维修单》、《销售保用单》等单据上对应的账本。我们公司的备件账本有5个，他们分别是《好、坏件库存帐》《备件往来帐》《欠人坏件账》《人欠坏件账》《在途账》。

另外，在上账的时候要特别注意当总部发给你的备件总部没有开单前或者你还没有收到总部发来的备件就先不上账。但是要夹子保存好。当收到总部备件和《发货清单》后，就要立即上账。

首先，检查货品的外包装是否有被挤压破损的痕迹，开箱时要求物流或者货运人员一起开箱查看，如有问题立即联系服务站进行核实，协商解决。

第二，公司要求服务站的包装规范比较严格，要求对单个物品进行包装，并要求有独立的包装箱。不允许用公司彩页，烂报纸做为包装时的填充物，公司要求用货品原包装或者用物流公司专用的泡棉和泡材打包。对于发现使用公司彩页和烂报纸的服务站和经销商的，要耐心地对其进行说服教育，

帮助查找原因、寻求解决方案。

第三，当你清点货品时先找到相应的《经销商发货清单》和与物品一起的《分公司退换货申请表》，同时做好《货品记录跟踪表》的记录工作。

第四，当我们发现有变形、露皮、缺件等现象时，立即联系服务站或经销商说明情况，共同查清原因，妥善处理。

第五，在清点整机和显示器的时候，我们不但要做好相应的记录，还要录入我们的《工厂管理系统》。在录入信息的时候千万要细致认真，不能出一点差错。这个是我们日常工作中接受客户咨询和机器查询的有力保障。一定要保证它的准确性，及时性，连贯性。

第一，分公司客服必须保持自己库存的剩余量，及时申请备件，并确保常用备件充足，以防服务站急需时没有备件可发。

第二，分公司客服至少一周内清点一下实物，保持一个月和服务站对账2次，以保证我们的账目与实物一一对应。

第三，分公司客服切记公司财产安全大于一切，平时就多注意防火节电。货物分类、有序摆放，库房严禁烟火，下班及时关闭电源，节约用电。

第四，分公司客服不仅要注意公司的财产安全，还要保持良好的心态和敏锐的洞察力，保证工作高效有序。

异常处理千万不要拖时间，因为我们的客户都希望自己的电脑能尽快修复、使用。这时候救需要我们基本业务的熟练，有效的沟通，减少异常处理时间，为用户提供贴心的服务。

有很多异常是关于磨损的。最常见的是外壳划伤和屏划伤，这就要求我们服务站的前台工作人员在接收客户的机器时，

仔细检查机器的外观，与用户核对清楚，并加强保护措施，尽量避免此类现象发生，让用户放心。

总之，不管自己在哪，不管在那个岗位，都要认认真真踏踏实实地工作。敬业是我们的传统美德，更是我们的职业道德。养成良好的习惯，将会受用终身。态度决定一切，不管你是否能做好，尽自己最大的能力去做。不仅是对自己能力的检测，还能不断地增加信心。

电商售前客服工作总结篇五

时间匆匆，转眼20xx年即将离去，回顾过去的12个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现将一年来的工作简单总结如下：

偶然的机会有幸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。

电商售前客服工作总结篇六

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升自己工作的技能，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。

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，作为客服同时要对店内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。

电商售前客服工作总结篇七

10

我这里所说的“四有”形象是指：有知识、有涵养、有耐心、有热情。素质的提升不是一朝一夕之功，需要环境的熏陶和长期的引导。所以，重点要做以下三点：

第二，严把素质教育。中国传统文化虽然不再是我们学科考试的重点，但是我认为学习传统文化对做人的修为是很有益处的。所以，我希望让员工多接受传统文化的教育，熏陶儒雅之风，能够渗透诸如“老吾老以及人之老”的精髓。

第三，发挥个人优势，树立职业化意识。每个人有不同的特长。在工作中善于发挥他们的特长，同时灌输员工严于律己的意识。

2

客服是一个很锻炼人的部门。他要求每一位员工每天都要充满激情的去进行新一天的工作。同时，客服人员的工作也很枯燥，每天都是在重复同样的工作。但每天都会有新的挑战！

最后我要讲的是，一个部门要有灵魂，而部门的灵魂就是本部门的文明素质。通过我们的努力，以优质的服务给顾客带来方便和享受，让大家感觉到和谐和友善的服务。把顾客当作朋友，去帮助他们解决问题，处理问题，为客户着想。从而最终获得客户的最大满意度！

电商售前客服工作总结篇八

炎炎夏日，我非常荣幸的踏入了一个欣欣向荣、朝气蓬勃的企业——试用期的提升和成长总结试用期的提升和成长总结a□成为了该公司综合部的普通的一员。感谢公司给了我这次施展才华的机会，试用期间承蒙公司领导们的精心教导和同事们的热情帮助，在此我表示衷心的感谢。下面，我将上一周工作情况和心得体会以个人工作总结的形式汇报如下：

一、虚心学习，努力进步

我是今年的应届毕业生，大学期间主修的是试用期的提升和成长总结试用期的提升和成长总结。虽然所学专业曾经涉及了部分人力资源管理的相关理论知识，但“不在其位，不谋其政”很多事情都是跟想象的不一样。要适应新的工作要求，就必须加快更新和补充专业知识，为以后的工作打好基础。

在试用磨合期间我快速的适应新的工作和生活环境，按照公司的安排，首先是适应公司的工作环境和节奏，仔细察看了员工细则和公司所研发生产的产品，并且自学人事招聘等相关人力资源管理的知识，为以后的工作做好准备。同时在工作之余，我还主动的寻求更多的知识，为身边的前辈员

工们做一些简单的工作，例如打印图纸，接受和递送文件，整理存档文件等。

二、恪守本职，扎实工作

因公司规模的需要，需要面向社会招募市场营销人员和工程技术人员。公司对这两种人才做了详细的应聘和职责要求，我的工作就是配合好综合部a经理做好简历筛选和人事招聘工作。a经理对我的培训指导和我从网上自学招聘流程等起了很大的作用。通过和潍试用期的提升和成长总结上投递给我公司简历的应聘者进行沟通之后，筛选出了一部分人才进行面试，等待领导的审批。

在认真做好本职工作的同时，积极做好每天工作日志的填写，这是我首次接触工作日志，虽然在填写的过程中存在一些问题，通过领导的认真指正后，得到了很大的进步，以后我会更加认真的填好工作日志，记录好自己工作的点滴。

三、发现不足，完善自我

工作的过程就是认识自我和提升自我的过程，在为期一个星期的试用磨合期中，我深深体会到了本职工作的重要性。在实际工作中，我也存在很多缺点和不足，比如对一些办公设施的使用缺乏了解，解决问题时有时缺乏果断。认识到不足的同时，我始终坚信，自省是改进提高的前提。在今后的工作中，我会努力弥补不足，用自己尽心的工作，为公司各个项目的开展，尽一名员工能做的最大努力。时光流转间，我到公司实习已一个星期。非常感谢公司领导对我的信任，给予了我体现自我、提高自我的机会。这次试用磨合期的工作经历，使我的个人价值得到了由校园步入到社会后最大幅度的提高。

四、开拓进取，展望未来

为期一个星期的试用磨合期已经结束了，从下个周就要开始正式的试用期。回首以前的工作时光，在学习进步，在进步中扎实，在扎实中完善，一步一个脚印。在接下来的试用期中，我依然会像之前工作一样，扎实工作、开拓进取，与公司共同成长，续写美好辉煌的明天。

电商售前客服工作总结篇九

xx年对于xxxx公司物业部来说，可以说是发展的一年，我们在不断改进完善各项管理机能的一年，在这当中，物业部的客服工作得到了公司领导的关心和支持，同时也得到各兄弟部门的大力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，物业部的客服工作较上一年有了较大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上，诚信做人，用心做事”的理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海，新年将至，回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题□xx年着重对客服人员进行了大量的.培训：

- 1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。
- 2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。
- 3、积极应对新出台的法律、法规□xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学

习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费。xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

今年5·12汶川大地震给很多地方造成了不同程度的破坏，西安作为离汶川不远的地方，影响也很大，国际大厦也受到不同程度的损坏，震后大厦的维修工作的协调跟进由物业部客服来负责，客服人员本着对公司高度负责的态度，从一开始就跟进着维修工作，同时对受损的业主的安抚工作也由客服人员具体负责，为了兼顾公司和业主的双重利益，客服人员经常与业主进行沟通、解释，由于部分业主的不理解，工作进行的很困难，维修工作也不是很顺利，但是，大家从没有就此退缩，最终，经过近一个月的时间，维修工作顺利完成，平衡了双方的利益。为了增强大家处理已经突发事件的能力，物业部客服申请购买了《陕西省公众应急指南》分发给广大业主，使大家学习应变各类突发事件的能力。

随着科学技术的飞速发展，能源的使用越来越显得紧张，在各行各业宣传节能减排被提到了一定的高度。为了响应国家号召，物业部客服联系公司企划部制作了节能降耗倡议书并在业主中宣传，使大家养成一个良好的工作和生活习惯的同时达到节能降耗的目的。在达到节能降耗的同时，客服还根据西安地区夏天气温较高的实际情况，制作了一份防暑降温小常识分发到每位业主的手中，使大家保持着良好的工作状态，同时也提高了大家在遇到此类问题时的应急能力。

截止xx年底，国际大厦写字间累计交房180套，其中a座46

套□b座134套。办理装修176户，随着像xxx等大型企业的强势进驻□xxx地区的商务氛围更加的浓厚，而国际的知名度也不断提升。

xx年的物业费收取工作对于客服来说由于出现了汶川大地震等客观情况而增加不小的难度，在面对重重阻力的情况下，物业部全体客服人员不怕困难，凭借着耐心的解释和微笑服务，使业主逐步认识到客观实际情况造成的损失不是哪个人能左右的，全年物业费用的收取累计达到99万余元，停车费、广告费等其他收入28万余元，基本完成了公司年初制定的收费目标。同时对xx年的欠费用户进行了积极的催收工作，除一些接房未装修户人在外地暂时无法收取外，其他均已清缴。

电商售前客服工作总结篇十

时间匆匆，转眼已经过去了3个月，回顾过去工作，真是百感交集。要总结的实在太多了，现简单总结如下：

偶然的机会有幸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。

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。

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的经验作工作总结如下：

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理

问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。