

最新天猫客服的工作职责(大全5篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

天猫客服的工作职责篇一

这是天猫客服应该具备的最基本的能力，也是最重要的能力，淘宝、天猫是虚拟平台，所有交易过程都需要也只能通过旺旺工具进行沟通，这种沟通的方式不是面对面，具有一定难度，不能准确的表达实际情况，文字在沟通中起到关键作用，所以，一个合格的客服必须具备良好的语言组织能力和表达能力，能通过文字让对方正确的理解和掌握商品信息，同时也让买家了解卖家的服务态度和服务水平，一次愉快的交易往往是从售前咨询到售中协商，再到售后服务，最后到评价都离不开良好的沟通，任何一个环节都不能留给买家不好的印象，更不能得罪买家，任何情况下都不能说脏话和激怒买家的言语，适当的情况下可以引用淘宝规则来处理，如果碰到纠缠的买家解决不了（如敲诈、恶语攻击）直接交给平台处理。

当买家遇到问题时，可以说“主人！请不要着急！我们会帮您解决处理好的！”

当买家完成付款时，可以发送（合作愉快图片）和（再见图片）

再耐心等待一下！我们会立即与快递公司联系，尽快将商品送达您手中”

当买家收到货来反映商品有问题时，可以说“（微笑图片）您好！先不要着急！

当买家给予中差评时，如果买家在线，就可以说“您好！刚看过您给我们的评价，真的很抱谦！（然后电话了解具体情况处理）

二、专业能力

一个合格的客服，必须对店铺的商品了如指掌，这样才能做到胸有成竹，解释起来才更有说服力，而不是当买家咨询一些专业的知识时（如食品怎么存放，添加剂···），回答的牛头不对马嘴，这会让买家笑话，更有可能直接导致退货或中差评。但这种专业的能力不是一天两天就能掌握的，需要在平时和买家交流中，以及宝贝描述中不断的积累和总结，遇到问题多问或者上网搜一下答案，同样的错误不允许重复！从与买家的交流中是可以学到很多知识的。

三、心理素质

在淘宝各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，没有一个

良好的心理素质是很难胜任的，这里的心理素质不仅仅是指自己的心理，还要具有洞察买家心理的本领，随时抓住买家的心，了解买家的想法和动机，非常重要，这就要求客服具备敏锐的洞察分析能力，从而引导交易成功，比如说：讨价还价，其实这是任何一个正常的人都会想到的，买卖当然可以还价！这已经是买家的一种习贯，不要理解为别人难缠，这时候可以用委婉一点的语气让买家接受（介绍下我们的商品优点），而不是一句“我们的商品都不讲价的”。

四、服务态度（最重要）

态度可以决定一切，这一点都不夸张，作为一名客服，态度是非常重要的，由于买卖双方均是在虚拟的环境下进行的交易，整个过程都只能通过语言文字交流来进行，其中客服的态度会给买家最直接的印象，是决定买家是否愿意购买的关

健因素，不管什么情况，都要记得“买家是上帝”，不要冷落任何一名买家，对于自己的过失，应该主动向买家道歉，对于买家的过错，应该积极引导。绝对不能得罪顾客（故意纠缠除外）。

五、应变能力

一个淘宝客服综合素质是否过硬，应变能力相当重要，对于买家所提出的问题，除了要真实客观地进行回答外，有时候也需要客服灵活应对，思路清晰，在长期与买家的对话中，可以不断的积累与各种各样买家打交道的经验，在实际中灵活运用。

六、交际能力

虽然淘宝是一个虚拟的购物环境，但同样是人与人之间的交际活动，所以，如何处理好这个关系同样值得重视，特别是对于一些老客户，不要一开口就是“价格”“数量”等与生意有关的东西，这样会让他觉得你不把他当朋友，没有人情味，所以，对于经常光顾的买家，应该以朋友式的语气与其交谈，适当的时候可以聊聊与生意不相关的东西，拉近彼此的距离，这样更容易锁定一个长期的客户，对于价格方面，应当主动对其进行优惠（客服应熟悉店铺活动，遇到大单可以请示上级），对于个别的问题，可以灵活的应对，政策适当的宽松一点，不要因为一点点利益上的损失而损失一个长期的客户，当然，那种不值得长期交往的客户除外。

七、规则制度

再签收，有问题第一时间联系客服补发或者拒收。

八、中差评处理

天猫客服的工作职责篇二

职责：

- 1、通过阿里旺旺等聊天工具与客户沟通，解答客户提出的各种问题；
- 2、了解客户服务需求信息，进行有效跟踪，做好售后指导和服务工作；
- 3、及时收集并解决客户反映及投诉的问题，提供良好的服务态度；
- 4、处理页面的好、中、差客评，积极答复，并跟进追踪；
- 5、及时跟踪，反馈，如物流查询，发货状态等；
- 6、完成领导安排的其他工作。

任职要求：

- 1、熟悉天猫、淘宝等平台规则；有过天猫、淘宝客服(美容护肤类目)相关经验优先；
- 2、有亲和力，有销售意识，思维清晰敏捷，责任心强，能独立完成工作；

天猫客服的工作职责篇三

职责：

3. 完善各项工作流程，定期开展专业知识培训，提升团队服务水平，提高业绩；

5. 及时关注平台活动动态，为店铺发展提供合理化建议；
6. 协助运营团队进行商品上下架等。

任职要求：

- 1、具备强烈销售意识，有目标概念，有成本意识。
- 2、有经验的客服主管为主要选择对象，入职后培养。
- 3、要求性格开朗沟通能力强、理解力强。
- 4、能主动工作，无工作时间概念，以完成任务为目标。

天猫客服的工作职责篇四

天猫客服主管负责客户投诉的接待与一般性问题的处理、收集、分析，并及时反馈处理结果。下面是本站小编整理的天猫客服主管岗位的工作职责精选5篇。

职责：

- 1、负责新客服的培训与考核；
- 2、负责客服团队管理及绩效管理；
- 3、组织客服培训，安排好售前售后工作，提高客服销售和售后水平；
- 4、负责电子商务部客服人员的日常管理，提供引导、监督与培养；
- 7、及时准确地处理客户的反映或投诉的问题，提高客户满意度。

任职资格：

大专及以上学历，三年以上电子商务客服主管工作经验；

熟悉电子商务，掌握网购流程及客服管理经验；

有良好的的人际沟通能力、组织协调、应变能力、服务意识；

对淘宝天猫会员的购物心理有充分的认知，并对其特性有详细的分析；

有丰富的团队管理经验，可以充分调动员工积极性和创造性，提高效率；

6. 擅长维护客户关系及处理客户投诉，能独挡一面。

职责：

2. 关注天猫的规则变更并及时作出调整；

3. 带领同事完成销售目标，有合作团队精神；

4. 管理客服人员工作，负责客服分配、排班，确保所管各岗位工作有序、及时、衔接；

5. 熟知天猫商城的注意事项，培训新员工，定期指导老员工；

6. 根据运营部门业务要求，推广沟通活动内容传达给客服；

7. 上级安排的其他临时性工作。

任职要求：

1、两年以上淘宝店铺资深客服经验，1年以上淘宝客服主管经验；

2、熟悉淘宝的各种操作规则

4、做事有条理，沟通能力强，有较好的服务意识和营销意识，精通各种网络销售技巧；

5、善于团队建设，能有效管理团队完成公司制定的销售目标；

6、诚信正直，细心有忍耐力，能处理好与同事及客户间的关系；

7、熟悉客服kpi考核内容，能制定合理有效的客服管理模式。

1、负责互联网全渠道的客服工作(售前、渠道、售后)管理；

2、负责管理淘宝客服团队，引导、支持、监督客服的日常工作；

3、熟悉店铺的产品，具备相关的专业知识，严格执行公司的操作流程；

5、定期整理相关专业知知识，编撰客服标准问答

6、售前售后问题统计分析，并就所发现的问题提出优化及解决方案；

7、制定培训计划并组织落实，提升业务技能，带领团队完成销售业绩，制定客服考核标准等。

1.对客服团队人员进行培训、引导及管理，并制定合理的客服流程及管理制度.

2.对售后客服人员(退换货、退款、查件)的工作组织和技能指导.

3. 协助售后客服处理交易纠纷中出现的负面评价、投诉等问题.
4. 负责安排客服工作班次，考勤和业绩考核工作.
5. 负责培训客服，提高业务素质及服务水准.
6. 负责接待并妥善解决顾客以各类方式(来访，致电和致函等方式)对服务等各方面的投诉.
7. 负责协调解决由店小二转达的顾客投诉.
8. 建立并优化企业独有的服务准则，包括售前、售中和售后服务，并致力于推动和监督准则的良好执行.

职责

- 3、制定有效售后处理流程，并严格监督相关人员按流程执行；
- 4、将客户反馈的问题及时提交相关部门处理；
- 5、对客户咨询量、转化率、投诉率进行分析与统计，提升转换率与整体服务质量；

任职要求：

- 1、1年以上淘系售前团队管理经验；
- 2、沟通能力强，有良好的服务意识和营销意识；
- 3、对数据敏感，能熟练处理消费者数据并应用到团队的管理上；
- 4、对kpi制定及执行有丰富经验；

5、专科以上学历。

天猫客服的工作职责篇五

职责：

3、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。

任职资格：

1、天猫或淘宝2-3年以上售前主管相关工作经验；

2、熟悉电子商务售前客服管理体系，有带领售前客服团队工作经验；

4、勤奋踏实，耐心细心，富有工作热情、团队合作精神、强烈的服务意识；

5、护肤品类目售前主管工作者优先