

# 最新天猫客服工作职责(通用5篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。大家想知道怎么样才能写一篇比较优质的范文吗？以下是我为大家搜集的优质范文，仅供参考，一起来看看吧

## 天猫客服工作职责篇一

- (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) 建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务信息管理系统，对老客户进行分门别类
- (7) 配合售前进行店内vip的折上折
- (8) 财务/快递公司/仓管员客服、主管联系人进行相应沟通
- (9) 配合售前进行掌柜说、微博等的运营推广

## 天猫客服工作职责篇二

- 2、合理安排客服人员的工作及排班，确保所管岗位工作有序、及时、衔接；
- 3、指导客服人员的工作，提高所管人员的工作能力、责任心及团队合作能力；
- 4、负责与相关部门协调和跟进，及时处理客户需求和突发事

件；

6、对公司客户群进行维护和管理；

7、负责客服团队培训、激励、管理和考核，全方位优化客户服务质量。

## 天猫客服工作职责篇三

(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) 建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务信息管理系统

(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) 建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务信息管理系统

## 天猫客服工作职责篇四

3、收集客户信息，妥善处理客户的不满和意见，进行客户需求分析，向运营及相关部门提出合理化建议。

4、制定客服培训计划并组织落实，通过培训不断提高客服人员的业绩技能；

5、根据运营部门业务要求，配合营销活动的执行和实施；

6、负责相关数据的收集、统计、分析，完成日报、周报及员工绩效考核；

7、上级安排的其他临时性工作。

## 天猫客服工作职责篇五

主要是客户会有很多不同类型的问题，如产品材质、发货速度、物流运费、订购说明等。需要客服极为耐心的解答。

这是客户最喜欢做的事。哪怕砍价低了1块钱，都会觉得自己有成就感。

销售是一种艺术。客服除了要通过耐心的解答，智慧的回复之外，还需要当一个客户进来只为了买10块钱的东西时，能够让他最后付了100块钱心满意足的离开，这就是销售的境界了。

要想让一个客户成为你的老顾客。跟他做朋友是最好的选择。在某些特殊的日子，或者促销前夕，提前跟他用最柔性的方式说一声，打个招呼，或者给点优惠。是一种情感的延续。这种情感，蕴含在商业关系里，将是无比巨大的财富。

做客服，经常会遇到各种突发事件，如老顾客投诉，大单买家要急货，客户态度蛮不讲理。如何处理好，让他们转忧为喜是客服必须的责任。