

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。