

最新淘宝总结报告 淘宝客服工作总结(实用5篇)

在当下社会，接触并使用报告的人越来越多，不同的报告内容同样也是不同的。那么报告应该怎么制定才合适呢？以下是我为大家搜集的报告范文，仅供参考，一起来看看吧

淘宝总结报告篇一

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感，淘宝客服工作总结范文。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只

是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

本周的工作主要包括以下四点：

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息；

3、售后跟踪：客人是否确认收货，收货的时间点进行跟踪，是否有退换货的情况；

4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，但是我们的主要物流商对于部分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。

对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，并且不同厂家的生产要求不同，所以导致了很多的售后问题，这需要我们跟生产部门进行多方面的沟通和调节。

- 1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保当天下单当天发货，并做好物流跟踪。
- 2、做好售后的跟踪，上个月没能在这一方面做得不好，所以需要下硬性指标进行逐步的改善。
- 3、抓住新客户，这个是我们的一项重要工作，很多的订单都是来源新客户，尽可能的抓住每一个客户购买我们的产品。
- 4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

淘宝总结报告篇二

新的一年开始之际，在我们昂首期待未来的时候，回顾总结以往的经验教训，以待在新的一年里有所改进。2015年在领导的带领下，在各位同事的大力协助下，工作上取得满意得成果。我的岗位是美工设计，现将2015年的工作总结如下：

2、熟悉网页焦点理论，对网页布局有丰富经验；对色彩敏感，处理各种视觉冲突；

6、负责上级交办的其他设计工作；

作为下属，严格纪律，遵守公司制度，坚守工作岗位，以极高的工作热情主动全身心地投入到自己的工作当中去，不骄不躁，高质、高效的完成本职工作。绝对服从领导的安排，向领导们学习，前仆后继，尽心尽力为公司的进步作出最大

的努力。

展望新的工作年度，希望能够再接再厉，同时也需要再加强锻炼自身的设计水平和业务能力，在以后的工作中与同事多沟通，多探讨。进一步提高自己专业知识技能，积极吸收新的观念与设计理念，为公司带来更大的效益。

淘宝总结报告篇三

本站后面为你推荐更多淘宝周工作总结！

话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。

如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。

因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点。

首先，不要与客户争辩。

销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。

但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。

与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。

即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。

线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。

其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。

在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。

微笑是一种自信的表现，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。

与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。

比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。

什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。

实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。

因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。

如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真

正需求，即使再好的产品也难达成交易。

在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。

金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

淘宝总结报告篇四

一个新的顾客需要花费大量的时间和精力才能促成交易，但是老顾客就不一样，因为他们了解我们的服务和产品，所以只要有他们满意的，那么他们不需要多询问，就会自助购物了。

因此，维护老客户是我们的一项重要任务。

淘宝网近几年的不断改版，也为卖家提供了很多新的功能，其中也注意到维护老客户的重要性，所以特别推出了软件给卖家实用，让卖家能轻松地利用淘宝工具联络买家并增加和买家的感情。

一、旺旺群发消息。

阿里旺旺不仅是买卖双方联系并交流问题的工具，也是卖家和买家联络感情的重要工具之一。

利用阿里旺旺可以把买家们分组添加为联系人，也可以群发消息给买家，如果有新货到或者什么促销活动等信息，那么阿里旺旺的群发功能就可以迅速地通知买家们。

二、发送站内信。

通过站内信随时通知买家关于店铺的更新情况也是联络买家的方式。

站内信是淘宝网类似于发送邮件的功能，我们可以通过站内信在特别的节日或者在买家生日当天送上祝福，这会让买家感受到我们的贴心，既增进了卖家和买家之间的感情，同时也会让买家一直支持我们的店铺。

如果买卖双方都不愿意走近一步，那么双方之间可能仅仅保持纯粹的买卖关系。

但是如果我们很热情，而且会努力亲近买家并和买家做朋友，那么相信双方会不只限于买卖关系，而且买家会一直支持我们的。

三、阿里网店版。

阿里网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以开通阿里网店版，网店版相对于普通版，有很多功能可以帮助卖家更好地管理店铺、整理宝贝和联络买家。

通过客户页面可以查看买家的购买数量和金额等情况，有助于卖家跟买家的联系。

面颊可以设置给予买家的优惠额度等，还可以查看买家的交易情况、交易比数和金额等。

四、手机短信。

手机是大多数人都使用的通信工具，手机也有群发功能，我们可以在平时积累买家的电话号码，把每个买家的名字和喜好以及生日等信息记录下来，然后在买家生日的时候送上一条祝福信息，或者在买家第二次购买的时候，根据买家的喜好来给买家发信息。

相信贴心的服务，肯定会让顾客很感动，从而让他们成为店铺的忠实顾客。

淘宝总结报告篇五

1、美工需要完全了解产品的特性，结构，优势等等，(这些需要很多运营文案前期的工作)这样才会真正的做出高转化率的图片。

2、流程化，首页，细节图在做之前应该有一份流程化的资料，做出所有产品每个位置放什么东西，哪些是公共部分，哪些放活动，让所有的产品统一化，但同时突出自己的优势。

3、先写广告语，每款产品突出自己特点的广告语，围绕每款产品的特点进行编辑。让顾客跟着自己的思路走，才会真正的达到高转化率。

简单的外推!推广每天做的最多就是注册，改编，创新发布。但也就是这样看式平凡的工作恰恰锻炼了自己的耐性，总结性。

前期开始看到xx店时真是一头雾水，分类很乱，产品很多，抓不到头绪，慢慢的开始总结产品，把所有的产品全部做成了表格制，这样方便多了也为了让后续的人更方便些，很多事都是在了解产品后才开始有信心的，了解了产品的特性，优势等开始制作了套餐，店铺装修，美化，打造新品，卖货尝试着了解客户，知道顾客所需，同时每天学习并练习着开车的技巧。现在已经熟练多了。虽然没有太大成绩，但看着总算是有序些。

做运营助理期间做的最多的就是研究，学习，总结。把需要完善的部分总结后做成一些流程化的东西分享给大家。总结了一些活动推广招募等方式及入口，每个店铺的产品全部做成统一表格制，为美工、客服、售后以为新员工更快的了解产品的特性优势等提供方便。

每一个岗位都会有这样那样的问题，每一个岗位都会有小小

的辛酸，但只要我们方向是对的，方正心态，踏踏实实的做好眼前的每一份工作，相信不久的将来就是晴天。

昨天怎么样不重要，关键是今天做了什么，明天怎么样，加油吧！