

最新淘宝文案策划优秀

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编帮大家整理的优质范文，仅供参考，大家一起来看看吧。

最新淘宝文案策划优秀篇一

1、完成xx交易系统的上线。

为了顺应期货市场的发展，在技术部经理的带领下，把公司xx交易系统切换成xx□

2、机房改造。

按照监管要求，服务器、网络设备等硬件设施三年淘汰，技术部机房已运行四年，服务器、网络设备等硬件设施，故障频发，为了消除安全隐患，将原有服务器、网络设备、网线等硬件设备进行更换。

3、完成了软件供应商、交易所、监管部门等组织的多次升级、测试、演练工作。

参加各家交易所新品种上市，交易所系统升级、接口升级，交易所灾备中心、异地中心切换测试、全行业应急演练等。

4、按照监管部门要求完成交易系统自查、上报工作。

完成了期货业信息技术资源调查表、软件正版化调查□fiss系统年度报表、互联网电子邮件系统调查、期货业信息安全检查以及十九大期间关于做好信息安全服务保障工作等多项监管检查资料填报工作。

5、完成总部搬迁工作。

20xx年x月公司领导决定将公司总部迁移至金融中心，此期间在技术部办公区临时搭建了结算、风控系统；完成了互联网、专线、电话的顺利迁移、办公机房搬迁等一系列相关工作，保证了业务的连续性。

- 1、自己对最新技术的学习不足。
- 2、自己对oracle数据库了解不够。
- 3、自己工作缺乏主动性，做事时考虑的不周全。
- 4、自己网络、安全方面知识不足。
- 5、交易系统备机数量不足，存在安全隐患。

在保质保量完成日常运维及领导临时安排的工作外，努力完成以下工作：

- 1、张江机房机柜是我们的宝贵财富，争取机柜空间合理利用。
- 2、每季度做一次技术部应急演练，提高应急水平。
- 3、努力学习网络、安全□oracle数据库知识，多了解前沿新技术。

最新淘宝文案策划优秀篇二

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。

工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做；当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

目前，做淘宝的人越来越多了，成功者屡见不鲜，有谁知道他们身后还隐藏着一个成功的团队呢，还有谁会去考虑到淘宝客服对这个团队的作用呢？很少，淘宝客服工作总结和计划。一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，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，淘宝客服工作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，老大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，看着他们用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了”

亲”这个词，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他们先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开始的几天他们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。

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。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。经常有新手会犯的错误的，经过店长的指导，这些错误一点点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误的，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的，有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎么想的我们也无从猜测，也许从这里就流失了许多的回头客了，在库房这一方面呢，整理库存随时更新，检查质量，确保万无一失，这就是库房不能有丝毫的差异。

第一次整理库存，发现这真的是一个消耗体力的活，我来这体会到了太多了第一次，我真诚的谢谢你们给予的机会和细心的教导，第一次在网上看衣服，第一次和客人沟通，第一次熟悉各种衣服的面料，第一次了解衣服的不同款式，第一次给客人打电话，第一次犯错，第一次查货、发货，第一次推销产品，第一次学会在网上买宝贝，第一次了解快递公司，第一次听到这么多地方的名字，还有第一次做饭，嘿嘿，太多太多的第一次，真的发现我学到不少东西呢，把我所学到的都收归己用，我从来都不会敏感我没有接触过的东西，我喜欢挑战自己，越是新鲜的事物，我越是感兴趣，越是想

去尝试，纵然自己一点也不会，也不了解，失败了也不后悔，“失败是成功之母”人不可能是一次就成功的，靠很多的磨难，坚强的意志以及积极进取的心，一定就会成功的，“不放弃，不退缩，不半途而废，坚持到底，相信自己”做为我的座右铭，一直告诫着自己，我们同事之间都合理分工，在繁忙的时候，也积极得互帮互助，总结最新范文我们都是非常要好的朋友，在这样一个和谐愉悦的环境中工作，真的是一件很开心的事情。再来说说我们的掌柜，她对网络销售的熟悉度真的让我们惊讶，她会把所有的经验都告诉我们，从不保留，她让我们懂得了很多淘宝的门道，学到了很多東西。

是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度，磨练毅力是相当重要的。首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主观判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一直都是有聊天记录，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做到当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，除非是在查聊天记录的时候是我出了错，经过这么长时间了，回答客服问题我也是很谨慎的。

不希望顾客在评价的时候说客服的态度不好，只求自己不要

犯错，不给公司带来影响。在顾客面前没有丢公司的脸。每天上班的内容单调，重复性很强，特别是刚来的后几天，基本上接待的几位顾客都是询问发货问题、退货问题、发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时间回复时外，还要了解到他到底是问什么？后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的。只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦就是自己的不对了。

一、客服人员要求

3、熟悉本店的宝贝，才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。比如说小店是专卖男童女童款式的服装，客服就要了解一下内容：店内商品的分类，熟悉各个款式的衣服的面料，尺寸，号码等，比如说顾客发了张图片给你，你就应该很快的反应过来，该宝贝在哪个栏目里面，打开宝贝，查看相关信息，等待顾客的提问；4、勤快，细心，养成做笔记的习惯。

最新淘宝文案策划优秀篇三

做客服销售，首先要了解客户的需求，知道客户在想什么。

网上购物的顾客会有点占小便宜的想法，我也会。

顾客来买你的东西通常有三种情况。

首先买家开始跟你降价，问你这东西价格能不能低点，给我打个折。客户都想买质量好价格便宜的宝贝。商家一般不会

降低设定价格，除非遇到节日做活动，因为有的商家利润真的很低，客服说了一两遍客户也不会纠结价格，然后会想到其他优惠。也就是说，既然你不能还价，给我免费邮件怎么样？其实这也是还价。邮费的问题各家各户都不一样，快递公司提供的价格也不一样，商家的产品性质也不尽相同，所以商家逃避邮费比砍价更费钱。

还有，我想让卖家送个小礼物。既然不能还价，也不能免费送，那就随时送个小礼物，留着当纪念品吧！一般卖家都会这么做，因为成本不是很高，送小礼物的客户也很开心。人总想利用小优势安慰自己。

网上购物没有现实中那么有形，所以人们要时刻关注，顾客想要什么是可以理解的。如果你把自己当成一个买家，你就知道你会提出客户提出的要求。我们做的是服务业，所以一定要有耐心，有热情。顾客满意是我们的追求，顾客的关心是我们会努力做好的，这样才能让销售更好。

要做好客服，最重要的是要知道你要卖的商品的性质，这样当买家打算购买商品的时候，你就可以顺利完成销售工作。如果你不了解商品，买家询问商品时，你会有一个停滞的回复，回复信息速度的变化很容易影响买家的购买欲望。

还有，一定要如实回答客户提出的问题，不要刻意夸奖自己的产品，因为客户一旦收到商品，发现产品和介绍被拒绝了，就会有失落感，很有可能会给你一个中评或者差评，得不偿失。如果买家对商品质量有疑问，可以建议买家参考评价信息，因为客观，大家说好真的很好，这是你的促销手段之一。

这个也很重要，做好品控，退换货处理。因为你面对的是上帝。

抓住老客户，建立客户群，事半功倍。

对于常客，你可以给他们做标记，下次来的时候给他们打折或者免费邮寄，因为这样可以带动新客户。比如一般客户会给朋友或同事介绍东西，或者买衣服。同事觉得衣服好看就问哪里买的。那么新的秩序就会到来。所以在谈旺旺的时候，要真诚的为客户服务，让客户真正感受到上帝的对待。

做好网店销售，要掌握技巧，不能简单随便。要多学习，善于总结，才能让工作越来越顺利。

最新淘宝文案策划优秀篇四

实习是一个人从青涩走向成熟的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点。带着幸运和幸福的感受我们开始我们大学必要走的路程——实习。实习是残酷的，但同时它又代表着希望，我们都必须紧紧的牢记自己的目标和理想，在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终实现自己的预定目标，不给学校丢脸，不给自己摸黑，用自己的能力证明，我们是一个强者，不论从工作还是学习，我们都可以做得很好，并为真正踏入社会，奠定牢固的基础。

为期一个月的实习时间，秉着为以后的工作奠定基础的原则，努力学习更多的知识，积累更多的实践经验，在实习的过程中去发现自己的不足和缺点，同时让自己学到更多的知识，在实践中运用到我们在学校学习的知识，检验我们的学习成果，从而更好的发展自己，更好的在社会上立足。

20xx-6-29到20xx-7-29

广东省广州市白云区金沙洲沙贝东就街36号301

广州大淘商贸有限公司、淘宝售后客服

来到广州大淘商贸有限公司这个单位实习，是我自己去投筒

历并经过面试而得到这个实习机会的。广州这个地方，我也不是很熟悉，在找实习单位的过程中，真正吃了不少的苦头。在历经多次面试后，积累了经验，懂得了技巧，终于被该公司录取了。我的实习岗位是售后客服。主要的工作是处理售后问题，解决中差评，处理退换货事件。但是虽然是售后客服，可实际上并没有分的. 非常清楚，售前客服要完成的任务，我也是必须得完成的。

- 1、通过淘宝旺旺聊天软件, 接待来访顾客的在线咨询, 包括产品特点、规格、款式等商品信息细节参数的解析。
- 2、通过高超的语言沟通技巧和谈判技巧, 向顾客推荐商品并促成满意购买。
- 3、按照顾客要求或店规为顾客分拆或合并订单、修改邮费、为顾客订单备注信息。

这些基本上每天必须要做的事情。

20xx年6月29日开始上班, 我们上班的第一天, 客服主管就开始带我们, 给我们分配任务。早上的时间是先来熟悉公司的规章制度, 同时了解我的工作职责, 她告诉我说我明天需要做的工作是什么以及让我在面对客户的时候, 我要怎么说, 还有告诉我, 通常会遇到多少种客户, 让我如何去面对, 如何去解决一般客户提出的疑问。

不仅仅是中差评问题需要给客户打电话, 像客户发现货不满意或者出现问题时, 同样要给客户解决, 我要跟仓储部的人员联系好, 先了解是否有货, 然后在收到客户退回来的货物之后, 及时给客户回复。这时候, 最需要注意的地方是: 一定要及时和信息要有效, 以及注意说话技巧。这个一般情况下解决起来问题不大, 不过心态要放好, 因为有时候客户会发脾气, 但是如果我们站在消费者的角度上去看的, 我们就会心平气和的去解决了。

不知不觉间，一个月的实习时间已经到了。在这一个月的实习中，我成长了，也发现了很多的问题。

我所在的实习单位是广州大淘商贸有限公司。该公司起先是由老板和老板娘两人携手办起来的，是从一个没有任何信誉的小淘宝店，一笔一笔的做到今天的三个皇冠，实在是相当的不容易。从20xx年开始经营，到今天已经有整整5年的时间了。是经过不断的坚持和努力，才有今天这样的成绩的。公司的宗旨是：客户至上，服务第一。秉着这一原则，我们工作时刻警惕着。公司规模不大，一共分为两个部门：客服部和仓储部。两个部门的独立分开但同时又是密不可分的，是一种相对独立的模式，并同时直接由老板管理。

做了一个月的实习工作，每天做的事情是很繁琐，但是是绝对不能马虎，因为一个不留神，就可能损失一个客户甚至是带来一个差评，严重的可能还会导致维权处理。因此，我在我的岗位实习中，是非常谨慎和小心的。生怕粗心，弄错事情，那样损失就惨重了。

在工作中，就不像是在学校那么轻松了，不是上上课，吃吃饭，完成完成作业就可以解决掉一天的日子了。我们明天都是要完成一定的工作量的。

“在学校里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力”。实行后才体会到含义。我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰，于是在实习中，只有不断的学习，不断的充实自己才能在这社会上站得住脚，才有生存的地方。

实习了，就意味着我们不是在学校了，面对的不单单是客户，不单单是工作，生活圈子也不仅仅是同学，不仅仅是老师了，我们还要面对同事，面对上级，面对老板。

实习中，不仅仅要承受工作上的压力，还要懂得职场上的规则，和同事之间，上级，老板之间要如何相处。很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门的我们很多时候无法适应。但是环境往往会影响一个人的工作态度。一个冷漠没有人情味的办公室，大家就会毫无眷恋之情，有更好的机会他们肯定毫不犹豫的跳槽。他们情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。而偶尔的为同事搞一个生日party□生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。心情好，大家工作开心，有利于公司的发展。而我们的公司虽然是一间小规模的公司，但是我们同事之间的关系都很好。在我刚刚进入这件公司的时候，我可以说是什么都不懂，这时候可以说只能靠自己的力量慢慢去摸索，去学习，才能够真正将工作做得更好，所以，我经常请教我的同事。还好，我的同事都很热心的教我，在我不懂的时候，即使工作非常的忙，也会放下手头上的工作，教我怎么去处理，在跟客户交流的时候，怎么说才能取得更好的效果；我被客户刁难的时候，总是鼓励我；在客户发脾气的时候，总是给我信心，让我坚持下去，冷静下来。渐渐的，我的心态也变得比之前好了，在她们的帮助下，我的脾气也变得更好了，在她们的教导下，我做起事情来也比较井井有条了，有秩序了。

(1)我会学习更多专业性的知识。很多技术性的东西，我根本不是很懂，譬如说图片的处理，操作系统的运行原理，如何更好优化关键字，这些我都不是很熟悉。我要试着去学习，尝试着去做好。

(2)在大三的学习中，我要更加努力的学校更多电子商务的知识，因为电子商务的发展真的很快，如果再不跟进学习，我真的会被社会所淘汰的，很多新生事物的崛起，都是电子商务这个平台下发展的。

(4)更虚心向别人学习，请教，多向老师请教更多方面的知识，

更多的是自己不懂，有疑问的问题一定及时给予提出并寻求解决的方法。

我给老板提的这些建议现在正在实施当中，在我实行的一个月內，效果还是挺不错的。我们公司只是开了个淘宝店，并没有在阿里巴巴平台上开起来，我也建议老板在阿里巴巴平台和拍拍平台都可以开设起来。老板今年已经在阿里巴巴注册了诚信通，相信今年可以建立起来。不过这些都在一步步走着，日子都挺长的。

最新淘宝文案策划优秀篇五

对于一个产品来说，什么叫贵，什么叫不贵，完全在于客户的认同。有人花1000元买一份巧克力也说不贵，有人花10元买一份巧克力也说贵。因为产品的贵与不贵跟产品本身没有多少关系，而跟客户的自我判断有关系。他认为值就不贵，不值就贵。所以优秀的客服他不会急于跟客户讨价还价。他会问客户：“你为什么会觉得贵呢？”虽然看似简单的一句话，但是这里面很有学问。问话的目的是找到客户的价值观。听听他是怎么回答的，看看以上四种原因客户是属于哪一类？如果他说我以前买得都没有那么贵，那么就是属于第二类；如果他说别人的产品都没有那么贵，那么就是属于第四类；如果他说这么贵我哪里买得起？也许是属于第三类；如果客户说不出具体的原因，那么多属于第一类。当客服知道了客户的抗拒点以后，自然就知道了他所需要的答案。因为问题就是答案，只要客服有足够的理由说明产品的价格符合客户所想的价格，他们自然就容易接受。所以对于价格浮动比较大的产品，客服可以反问他一句：“你觉得多少不贵吗？”当然，问这句话之前先要塑造产品价值。然后，才能问出客户所能授受的价格，找到成交点。

如果产品本身不能降价怎么办？客服必须给他一个合理的解释。也可以从以下几个方面来讲：第一是公司规定不能降价；第二是单件产品不能降价；第三是客户平等不能降价；第四是物超

所值不能降价。第五是增加附加值，满足客户需求而不让价。只要客服话说得好，客户就能理解你的心情，自然就不会跟你讲价了。

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；2、是做好订单跟踪：在客户拍下订单后要确认客人是否已经付款，每日的订单是否能够按时发货；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。

工作中存在的问题

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 product 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。

规划

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。

最新淘宝文案策划优秀篇六

通过实习的一个多月里，我学到了很多，但也深感自己的不足。在剩下的大学生涯或者说接下来的日子，我会在以后的学习中更加努力，取长补短，虚心请教。

并将知识应用于实践。

(2)学好专业知识，坚持与实践相结合。实习一个月，我渐渐明白有时实际要比理论简单直接的多，但大多数情况下实际操作还是比理论要复杂、间接，而且知识面要广，要不然处理起问题会有些困难。值得庆幸的是在一个月的时间里，公司的同事都给予了我热情的指导和帮助，在理论运用于实践的同时，也在实践中更加深刻地理解了以前没有理解透彻的知识。

(3)要学会耐心、乐观、要经常与其他人交流沟通。对于刚刚出社会的我们，不管到哪家公司，一开始都不会给我们布置过多的工作任务，一般都是先让我们熟悉公司的工作环境，在这段时间里或许我们会觉得很无聊，没事可做，便会产生离开的念头。在这个时候我们一定要坚持，不能轻易放弃。上班被客户批是正常的事，承受能力差的同学很容易放弃。这时我们要直面问题，要乐观，笑笑而过，切忌跟客户顶嘴，此时沟通技巧很重要。

淘宝客服x月工作总结

x月份工作总结

1. 新员工的培训已完成。
2. 值日改为每天轮换，值日表与值班表已做好，大家都比较自觉。
3. 中差评交由张晓宇负责，解决的比较好，但部分中差评还是未能解决。
4. 新员工对商品有了基本的了解，发帖、设置秒杀都已熟悉
5. 迪佳商品价格已修改完毕。
6. 需要分装的鱼线、饵料、珠珠等已基本完成。
7. 本月出现请假后夜班无人值班现象
8. 备注不及时，运费计算不准备，进货数量不对。
9. 本月存在迟到现象，以后请尽量避免此类情况出现。
10. 海峡发帖不及时，已做出相应的处罚。
11. 4月30号全体出游，五一休假已安排好。
12. 本月生效中评x个，差评x个
13. 四月份每人任务2万，目标3万，均已超额完成任务。
14. 四月份总业绩xxx元。

六月计划

1. 本月任务每人四万，目标为五万。
2. 海峡发帖数量增加，标题新颖，有吸引力，增加流量

3. 员工考核7号进行。
4. 把中差评放在首要位置。
5. 带好新员工尽快可以独立操作。
6. 每周按时召开运营部会议，拿出好的营销方案。
7. 监督好卫生以及评价等工作。
8. 提升店铺浏览量，提升5月份业绩。
9. 5月份安排时间进行盘点，让新员工熟悉产品。
10. 对于学习计划毫不松懈，每周抽时间学习。

最新淘宝文案策划优秀篇七

一次学会在网上买宝贝，第一次了解快递公司，第一次听到这么多地方的名字，还有第一次做饭，嘿嘿，太多太多的第一次，真的发现我学到不少东西呢，把我所学到的都收归己用，我从来都不会敏感我没有接触过的东西。

我喜欢挑战自己，越是新鲜的事物，我越是感兴趣，越是想去尝试，纵然自己一点也不会，也不了解，失败了也不后悔，“失败是成功之母”人不可能是一次就成功的，靠很多的磨难，坚强的意志以及积极进取的心，一定就会成功的，“不放弃，不退缩，不半途而废，坚持到底，相信自己”做为我的座右铭，一直告诫着自己，我们同事之间都合理分工，在繁忙的时候，也积极得互帮互助，我们都是非常要好的朋友，在这样一个和谐愉悦的环境中工作，真的是一件很开心的事情。

再来说说我们的掌柜，她对网络销售的熟悉度真的让我们惊

讶，她会把所有的经验都告诉我们，从不保留，她让我们懂得了很多淘宝的门道，学到了很多的东西。她对我们员工也很关心支持。我们倍感幸福。

首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主观判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一一直都是聊天记录，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做到当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，除非是在查聊天记录的时候是我出了错，经过这么长时间了，回答客服问题我也很谨慎的。不希望顾客在评价的时候说客服的态度不好，只求自己不要犯错，不给公司带来影响。在顾客面前没有丢公司的脸。

在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验。在网上，因为不是面对面的交流，购买过程中就增加了一定的难度，所以我们的语气一定要非常诚恳非常礼貌，无论顾客怎么说，怎么问，问什么，我们都要以百分之两百的耐心和良好的服务态度让他们感到有种当上帝的感觉，我不知道被我服务过的顾客对我的印象是怎么样的？是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所有的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度，

磨练毅力是相当重要的。

后期的顾客基本上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的。只有你首先承认了错误后，顾客他就会觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦就是自己的不对了。

一、客服人员要求

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。但学的东西还真的是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

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。

起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。经常有新手会犯的错误的，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。

最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过

关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的。

4. 勤快，细心，养成做笔记的习惯。

每天至少花一个半的时候去淘宝社区看看，学习学习，交流交流心得，

在工作期间，我也发现了不少问题：

3. 对于图片色差问题，虽然问题不严重，但是仍然存在；

4. 产品的包装问题，很多顾客买东西就是为了送人，我们在这方面有礼品袋可以送，但是也有可能是有限的，这要看店长的意思了，送完了是不是还可以进呢，我觉得这个礼品价格不贵，使用，包快递的时候不会让物品丢失，送人也是很好的选择。

5. 库房部和店长的沟通太少，就很多产品来说，仓库里面根本没有，但是网上的订单仍然照下，这就严重的延长了发货的时间，同时也给店铺带来不好的影响。

针对上述问题，作为客服我觉得我应该这样来完善：

2. 查阅交接班记录本，看看是否有顾客前天有意向，但还没达成交易的，应该及时跟进，咨询下买家，这个时候往往能收到意想不到的效果；如有做代购代拍的，需要跟家注意跟进，及时准确的了解所拍的宝贝的动态。

3. 记录每天的销售情况，跟进每一个自己负责的客人，总结出要处理的问题。

5. 要及时进行工作总结

拜师学艺，态度谦虚在费尽口舌，使出浑身解数都无效，眼看这笔生意做不成时，不妨试试这个方法。譬如说：“某某，虽然我知道我们衣服绝对适合您，可我的能力太差了，无法说服您，我认输了。不过，在告辞之前，请您指出我的不足，让我有一个改进的机会好吗？”像这种谦恭的话语，不但很容易满足对方的虚荣心，而且会消除彼此之间的对抗情绪。他会一边指点你，一边鼓励你，为了给你打气，有时会给你一张意料之外的订单。

我心中最理想的计划是想把所以的都学会，我没有接触过的，还有很多很多我不知道的，或哪些地方我还要需要加强改进的，只要有用的我都希望我能把它们一个一个的学会，收为己用。

最新淘宝文案策划优秀篇八

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。

顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做

活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊！这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不符，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。

把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。

对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优

惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。

只是简短的做了一下这两个月的总结，以后还要再接再厉，加油哈！

淘宝客服实习月工作总结

通过实习的一个多月里，我学到了很多，但也深感自己的不足。在剩下的大学生涯或者说接下来的日子，我会在以后的学习中更加努力，取长补短，虚心请教。

(1)不断学习，不断充实自己。多关注一些时事，多看一些杂志新闻，不断学习理论、和社会知识，不过要注重实践。大学只是单纯的学习知识，而社会实践则意味着继续学习，并将知识应用于实践。

(2)学好专业知识，坚持与实践相结合。实习一个月，我渐渐明白有时实际要比理论简单直接的多，但大多数情况下实际操作还是比理论要复杂、间接，而且知识面要广，要不然处理起问题会有些困难。值得庆幸的是在一个月的时间里，公司的同事都给予了我热情的指导和帮助，在理论运用于实践的同时，也在实践中更加深刻地理解了以前没有理解透彻的知识。

(3)要学会耐心、乐观、要经常与其他人交流沟通。对于刚刚出社会的我们，不管到哪家公司，一开始都不会给我们布置过多的工作任务，一般都是先让我们熟悉公司的工作环境，

在这段时间里或许我们会觉得很无聊，没事可做，便会产生离开的念头。在这个时候我们一定要坚持，不能轻易放弃。上班被客户批是正常的事，承受能力差的同学很容易放弃。这时我们要直面问题，要乐观，笑笑而过，切忌跟客户顶嘴，此时沟通技巧很重要。

最新淘宝文案策划优秀篇九

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。

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，那么的群发功能就可以迅速地通知买家们。

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。

网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以开通网店版，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。

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。