

天猫客服工作日报 天猫客服年终工作总结实用

总结是对前段社会实践活动进行全面回顾、检查的文种，这决定了总结有很强的客观性特征。什么样的总结才是有效的呢？下面是小编为大家带来的总结书优秀范文，希望大家可以喜欢。

天猫客服工作日报 天猫客服年终工作总结实用篇一

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并开始正式上岗。

现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

天猫客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。

其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既降，这个需要自己在工作中不断去学习提升自己沟通能力。道别能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

其次本人理解的售中是指客户下单成交到发货这一整个环节。

售中包括检查货物，发货，物流跟进等。检查货物时本人一直坚持认真细心对待，否则顾客收到瑕疵货物时造成纠纷，给双方带来不必要的损失和麻烦。其次到发货，本人在半个月的工作中，在这一环节中犯了不少错误，具体在错发快递公司，错发颜，还有少发数上。

a.在工作中必须保持高度认真专心的态度，做事不分心。

b.发货时首先查看有无备注内容。

c.查看顾客拍下的宝贝图片及颜色是否对应文字属性描述的内容

d.在发货与物流页面确认买家有没有留言等

e.在发货页面第一步信息栏内再次确认客人拍下的宝贝数量颜色，及有无留言等信息，最后确认打包发货。

通过以上几种途径综合起来可以有效避免相关错误的发生。

在退货中，如何与客户做好沟通，充分照顾亲们的感受，让亲们心平气和的和我们谈，把问题解决，并且杜绝有损我们公司形象的事情的发生，又要做到如何维护公司的利益把损失降到最低是我们必须努力做到。

天猫客服工作日报 天猫客服年终工作总结实用篇二

不知不觉中来到公司已经大半年了，在这里我学习到了很多，不过这段时间中也感觉到了自己的不足。

开始来公司时，我从没有接触过天猫，对它充满了好奇，就这样怀着担心和紧张开始了这份工作，在这半年中，学习到了很多东西。我知道了天猫的作图习惯，天猫的一些规则，也了解了天猫上的宝贝，每天忙碌于做详情和装修店铺，自己的能力也在不断的提高，每天都在不断的学习，很充实，很快乐。

但是自己从来没有关注过结果，对于天猫业绩来说，每天去辛苦的作图，做详情却没有对平台带来流量，我们自己认为对宝贝很了解，但是真正接触到客户时，发现自己什么都答不出来，自己做的东西和客户想知道的差了很多，没有从客户的角度考虑。而且在工作中也发现自己忽略了一个很重要的问题那就是集体荣誉观，在双十一双十二对于电商来说特别的日子，我似乎并没有任何感觉，对于我来说，完成了领

导给的工作这就是我的任务，却忽略了我们是一个整体。

即将迈入新的一年，在以后的工作中自己需要学习更多的东西，多思考，做出客户满意的东西，而且自己每天也要更加用心的对待工作，希望天猫这个团队更加的团结，每个人都朝着一个目标进步。

明工作计划

(1) 定期对天猫进行装修，详情页多参考口碑好销量高的产品，不断更新。

(2) 每周定期登千牛，总结聊天过程中遇到的问题，将详情优化。

(3) 每天不断学习，学习天猫整个的流程的操作，不断充实自己，让自己真正的融入电商这个大阵营里。

(4) 对于宝贝要充分的了解，多和产品中心的人进行交流。

(5) 自身技能的提高，每天不断学习，提高自己的技能。

建议

(1) 工作有计划，不要一会让做这个一会又让做那个，没有时间去思考做的是什麼。

(2) 做东西要填写单子，这样一天才能安排好时间。

(3) 书快出来前，希望编辑可以提前告诉我们。

(4) 做出来的东西不要一改再改了，费时又费力。

(5) 部门之间要多交流，我们也可以从中了解客户的需要。

天猫客服工作日报 天猫客服年终工作总结实用篇三

入职一年以来，在领导和同事的帮助下，本人对天猫客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

天猫客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的天猫客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通

水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

a.在工作中必须保持高度认真专心的态度，做事不分心。

b.发货时首先查看有无备注内容。

c.查看顾客拍下的宝贝图片及颜色是否对应文字属性描述的内容

d.在发货与物流页面确认买家有没有留言等

e.在发货页面第一步信息栏内再次确认客人拍下的宝贝数量颜色，及有无留言等信息，最后确认打包发货。

通过以上几种途径综合起来可以有效避免相关错误的发生。

在退货中，如何与客户做好沟通，充分照顾亲们的感受，让亲们心平气和的和我们谈，把问题解决，并且杜绝有损我们公司形象的事情的发生，又要做到如何维护公司的利益把损失降到最低是我们必须努力做到。

天猫客服工作日报 天猫客服年终工作总结实用篇四

不知不觉天猫旗舰店已经运营了半年，从最初的产品规划、品牌定位。期间的团队架构、后期的战略规划，实属不易。原因主要是小城市人才少，招不到稍微对口的岗位。

产品规划经验篇，产品设计要整合品牌的现有资源去做大局规划在细分到具体的。大局规划分为：常规款(平民大众)罐装系列(办公室人群)礼盒系列(节假日送长辈送领导)定制限

量款(特殊人群), 产品确定了就可以根据市场竞争对手及淘宝的热卖指数来确定你的价格体系。每个产品系列所呈现给买家的视觉, 价格敏感度, 卖点都是不相同的, 所以主图、宝贝详情、都要根据产品的特性去打造。

品牌定位:确定了整个产品线, 这样才能给品牌定位, 一个品牌都是由一个个爆款组成的。就如同apple的产品线, 纵观iphone□ipad□mac□ipod□哪个不是重点打造成为爆款。所以前期中小卖家不要太注重品牌, 毕竟销量好, 赚到钱才是硬道理。但从整体规划而言, 这个环节不可忽视, 要想将品牌之印深深的烙印在买家的心中, 咱必须从店铺所涉及到的方方面面部署, 譬如: 品牌文化品牌责任感最重要的要属品牌logo□你的logo能不能让消费者一目了然, 老客户能不能过目不忘?这些都需要从产品主图、店铺装修、包装设计、客服话术、宣传单页(售后服务卡)等细节入手□20xx我觉得应该是细节赢得回头客。还有个重要的是slogan咱中国人俗称: “标语”, 作为淘宝卖家不说语不惊人死不休, 但最起码要让买家知道你是做哪行的, 在细分下你是具体做什么的。逐字优化, 根据不同阶段企业的发展推成出新!

团队架构:

客服: 大方向抓稳了, 就该踏踏实实的一步一个脚印前进了, 团队核心要属客服, 为什么好的客服难寻?这是我之前一直所困惑的问题, 其实到后来我才发现, 一个再好的客服也是需要时间的磨练的, 从产品知识培训, 沟通技巧, 打字速度, 服务态度慢慢的循序渐进的考核, 只有基础打牢了, 做掌柜的你才能说考核kpi□转化率。因为在起点相当的水平上, 客服转化率就是在对客服的个性化服务及服务跟踪在做比较。

这里需要特别提一下“售后客服”, 这不是每个客服都能够胜任这个角色的, 每天面对的是一些麻烦, 诸如: “产品质量” “丢件, 漏发” “发票事件” 等等, 这些问题的出现及

应对措施是售后客服需要提前想到准备的，如何缓和“微机”，将事件大事化小，小事化了是需要售后客服对淘宝规则，产品质量监督反馈、处理方式等等的学习。

设计：设计是电商的竞争力，这是未来的一个趋势，不光是大卖家也是中小卖家所必须重视起来的一个岗位，为什么这么说呢？你想想买家的购物路径是什么？展现给买家的第一印象是什么？大部分都是从淘宝搜索单品看到主图后点击进入店铺，是否能让买家激发起点击想要看一看的欲望？不是说设计需要将图片处理的和科幻片一样的虚幻美化，而是要将你的卖点，和别家产品的主图区分开来；达到醒目并点击的作用，只有买家进单品来看之后才会产生购买的行为，才能以点带面让更多的产品曝光在买家的屏幕前。

所以掌柜一定要明确告诉设计咱家产品的卖点是什么，近期有哪些促销方式和别家的区别在哪里？宝贝详情如同主图一样，挖掘卖点，想客户之所想，去客户之疑虑。最终展现品牌文化，适当的关联产品。良好的购物页面体验也是促成成交的关键之处。

财务：可能对于中小卖家这个岗位还是很陌生，现在卖家中心，基本每天都能看到多少销售额，但对于一个店铺的敏感环节，必须要重视起来，一个店铺的财务涉及到水电人员成本，广告费用，物流费用核算，只有确保每个支出和收入环节的明细报表后才能有效的控制好成本预算，确定下个月的目标，各团队一起朝着目标奋进，根据数据的反馈去发现问题，找到问题的根源，去优化，慢慢的让店铺成长。

物管：主管发货，对于这个行业最重要的是需要有责任心，也就是要管的事情太多了，从前台客服引进的订单，到拣货包装，物品的管理采购，及下月的预估采购报表等等，这个岗位是个苦差事，但如果懂得安排和灵活调整还是相对比较轻松的一个岗位。

天猫客服工作日报 天猫客服年终工作总结实用篇五

20xx年即将过去，回首一年来的工作，感慨颇深，时光如梭，不知不觉中来瑞和物业工作已一年有余了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还没来得及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光就已流逝；漫长的是要成为一名优秀的客服人员，今后的路还很漫长。

回顾当初来xx物业应聘客服岗位的事就像发生在昨天一样，不过如今的我已从当初懵懂的学生变成了肩负重要工作职责的瑞和一员，对客服工作也由陌生变得熟悉。

很多人不了解客服工作，认为它很简单、单调、甚至无聊，不过是接下电话、做下记录、没事时上上网罢了；其实不然，要做一名合格、称职的客服人员，需具备相当的专业知识，掌握一定的工作技巧，并要有高度的自觉性和工作责任心，否则工作上就会出现许多失误、失职。前台是整个服务中心的信息窗口，只有保持信息渠道的畅通才能有助于各项服务的开展，客服人员不仅要接待业主的各类报修、咨询、投诉和建议，更要及时地对各部门的工作进行跟进，对约修、报修的完成情况进行回访。为提高工作效率，在持续做好各项接待纪录的同时，前台还要负责各项资料的统计、存档，使各种信息储存更完整，查找更方便，保持原始资料的完整性，同时使各项工作均按标准进行。

下面是我这一年来的主要工作内容：

- 2、对业主的报修、咨询及时进行回复，并记录在业主信息登记表上；
- 4、对于业主反映的问题进行分类，联系施工方进行维修，跟踪及反馈；
- 7、新旧表单的更换及投入使用；

8、完成上级领导交办的其它工作任务。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少。工作中的磨砺塑造了我的性格，提升了自身的心理素质。对于我这个刚刚步入社会，工作经验还不够丰富的人而言，工作中难免会遇到各种各样的阻碍和困难，幸运的是在公司领导和同事们的大力帮助下，让我在遇到困难时敢于能够去面对，敢于接受挑战，性格也逐步沉淀下来。在瑞和物业我深刻体会到职业精神和微笑服务的真正含义。所谓职业精神就是当你在工作岗位时，无论你之前有多辛苦，都应把工作做到位，尽到自己的工作职责。所谓微笑服务就是当你面对客户时，无论你高兴与否，烦恼与否，都应以工作为重，急客户所急，始终保持微笑，因为我代表的不单是我个人的形象，更是公司的形象。

在这一一年来的工作中我深深体会到了细节的重要性。细节因其“小”，往往被人轻视，甚至被忽视，也常常使人感到繁琐，无暇顾及。在瑞和的每一天，我都明白细节疏忽不得，马虎不得；不论是拟就通知时的每一行文字，每一个标点，还是领导强调的服务做细化，卫生无死角等，都使我深刻的认识到，只有深入细节，才能从中获得回报；细节产生效益，细节带来成功。

工作学习拓展了我的才能，当我把上级交付每一项工作都认真努力的完成时，换来的也是上级对我的支持与肯定。前两天刚制作完毕的圣诞、元旦小区布置方案是我自己做的第一个方案，当该方案得到大家的一致认可后，心中充满成功的喜悦与对工作的激情；至于接下来宣传栏的布置还有园区标识系统和春节小区的布置方案，我都会认真负责的去对待，尽我所能把它们一项一项的做好。

1、自觉遵守公司的各项管理制度；

5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各

方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入xx物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我；让我可以在工作中学习，在学习中成长；也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的最大目标就是力争在新一年工作中挑战自我、超越自我，与公司一起取得更大的进步！