

最新天猫客服工作总结(优秀5篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。优秀的总结都具备一些什么特点呢？又该怎么写呢？下面是小编整理的个人今后的总结范文，欢迎阅读分享，希望对大家有所帮助。

天猫客服工作总结篇一

20xx年的天猫客服上半年工作过去了，下面我将对自己半年来的工作做一下总结： 一、提升服务品质。

首先我们认为公司的服务品质要上台阶单靠我们服务办的跟踪检查是远远不够的，所以在年初我们就制定了楼层兼职值班经理，由个楼层主任级人员担任，和我们共同配合，对各楼层的员工日常行为规范进行检查，从而在卖场检查方面力量得到加强。在本年第二季度，服务办带领各商品部开展班组建设。以商品部各区域为单位，具体在顾客投诉，领班交*、导购日常考核方面进行建设，实行卖场互查、部门自查，每周由服务办带队进行二至三次联合查场并根据结果下发查场整改通知单(参加人员由服务办人员、部门领班、主任、楼层值班经理)，现场管理逐级负责、分级管理(服务办公司级各商品部部门级班长级店长员工)，加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造服务环境，截止目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、

我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

20xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

在每日的查场中服务办值班经理做到各商品部部门级班长级

店长员工)，加大力度。

部门干部负责本部门的现场管理，有问题时可以及时处理，从员工接受和配合方面更有利于管理效果。建立店长培训制，进行销售跟进。第三季度服务办对全员的服务质量跟踪卡进行了更换，并建立了全员服务管理档案，对全年违纪的员工累计超过6次，我们将暂停员工的上岗资格，进行培训并重新办理入职手续，使全体员工树立危机意识，全面提升服务品质，从而营造最佳服务环境，截止到目前为止累计更换下发服务质量跟踪卡4000余张，在店庆前我们还在员工中推出了我微笑、我引领的服务口号，并组织制作员工微笑服务牌并全员下发，全员佩戴，通过这样的方式使全体员工都微笑面对每一位顾客，为顾客留住国芳百盛的微笑。八月份为了更进一步的提升服务品质，树立员工服务意识，还推出服务明星候选人共44人，起到了以点带面的作用。

2、顾客投诉接待与处理。

在本年度我们多次利用部门例会或沟通会、专题培训等形式对楼层管理人员进行公司退换货规定、投诉处理技巧及精品案例分析培训，重点以规范自身接待形式、规范服务为主要工作目标，做到投诉规范化、接待礼仪规范化、接待程序规范化、处理结果落实规范化、楼层接待及记录规范化，(服务办定期检查，对不规范的管理人员进行处罚)，在今年8月份公司安排我对一线领班的投诉技巧进行培训，我精心准备后，带出了顾客投诉处理艺术，并得到基层管理的好评，通过本次培训提高楼层基层管理人员处理投诉能力。

20xx年前三季度服务办全体共接待各类投诉371起完结率(质量类：224例，服务类：9例，综合类：131例，突发事件：7例)在突发事件处理方面，我们与保险公司又续签了投保协议第三方责任险(保费共3000元，三店同保)，只要是在我公司发生的突发事件，均属于保险范围，从而为公司减低了损失。

3、人员管理检查范围全面化、制度化。

将二线和一线员工管理纳入同步轨道，进行日常监督和管理。依公司相关规章制度，一视同仁，严格落实，做到公平公正，不厚此薄彼，达到监督检查透明化，管理标准化，杜绝执行标准不一的问题，我们还制定了整改通知单，对发现的问题及时进行整改，从而使部分工作得到很大提升，而且我们还加大力度对干部在岗进行检查，从以前的每天两次增加到四至六次，使各部门管理人员有了自律意识。在迎宾方面我们要求各楼层管理人员在每天员工进店前，就要站在员工通道迎接员工进店，通过这种方式，管理人员的亲和力得到加强，使各级管理人员与员工之间距离更加接近。

4、卖场五大管，严格查场制度，对楼层提出查场重点。

在每日的查场中服务办值班经理做到

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。

二、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。

因此，一个优秀的客服，如果客户提出让价，他会说：“我非常理解你的心情，当然，谁都希望能以最低的价格购买到最好的产品。”您绝对放心，像这么好吃的巧克力，我们每

天销售n份，从来没有降过价。

而且我们有完美的包装服务，还有消保支持，让您完全无任何的后顾之忧。如果降价，一是老板不允许的，降价销售我是要从我的工资中帖钱的；二是销售不公平，我们这个产品一直都是统一价格销售；三是……等等，你要让客户有台阶下，有面子。让他高兴，让他放心，让他感觉到物超所值。客户自然就不会讨价还价了。

天猫客服工作总结篇二

时光荏苒，转眼间20--年即将结束。回首20--年，是播种希望的xx年，也是收获硕果的xx年，在上级领导正确带领下，在公司各部门通力配合下，在我们销售七部全体同仁的共同努力下，取得了可观的成绩。

作为一名销售业务员，我学到了许多有关商品知识，也积累了一些社会经验。学到了一些为人处世的经验。

一、本部销售业绩回顾：

1、整年我销售公司的主要产品有：魔鬼屋、魔鬼屋、彩电、冰箱、手机、笔记本、笔记本、口琴、微波炉、烤箱、冰箱等产品。这得益于我们长期从事销售工作的专业人员，我对销售工作有了更深的认识。

2、对产品的认识越来越深刻，我们要用到专业的产品知识去认识它、了解它，就如同与销售一样，不能单从字面上去理解它。

3、工作中有时候会马虎，值得去改进之处。

4、缺少平时工作总结的习惯。每一天写工作日志，虽然有时候十分琐碎，也会觉得有些力不从心。但是，通过这些日志

的记载，我发现我在工作中总结出了一套解决问题的方法，那就是把客户问题记下来，这样就能使自己的工作有针对性，减少盲目性，在一定程度上避免了错误的发生。

5、对新产品的认识也有了一定的提高。我们在每一次促销活动中，都会选择一些客户比较喜欢的产品作为切入点，把它作为一个重要的工作切入点，这样我们才能有针对性地开展工作，达到产品的质量 and 效率。

二、存在的不足：

6、对于新产品的了解还不够深入，在走访的过程中，就有走访的客户，没能做到深入了解。

7、个人在销售工作上还是有所欠缺的，需要在与客户的沟通中，不能把我们公司产品情况十分清晰的传达给客户，了解客户的真正想法和意图；对客户提出的一些问题和要求不能做出迅速的反应和正确的处理。在和客户沟通时不知道客户对我们的产品有几分了解或接受到什么程度，在被拒绝之后没有二次追踪是一个致命的失误。

8、工作没有一个明确的目标和详细的计划。销售工作是没有明确的目标和详细的计划的。销售人员没有养成一个工作总结和计划的习惯，销售工作处于放任自流的状态，工作时间没有合理的分配，工作局面混乱等各种不良的后果。

三、明年工作计划

9、建立一支熟悉业务，而相对稳定的销售团队。人才是企业最宝贵的资源，一切销售业绩都起源与有一个好的销售人员，建立一支具有凝聚力，合作精神的销售团队是企业的根本。在明年的工作中建立一个和谐，具有杀伤力的团队作为一项主要的工作来抓。

10、完善销售制度。销售管理是企业的老大难问题，销售人员出差，见客户处于放任自流的状态。完善销售管理制度的目的是让销售人员在工作中发挥主观能动性，对工作有高度的责任心，提高销售人员的主人翁意识。

11、培养销售人员发现问题，总结问题，不断自我提高的习惯。培养销售人员发现问题，总结问题目的在于提高销售人员综合素质，在工作中能发现问题总结问题并能提出自己的看法和建议，业务能力提高到一个新的档次。

12、销售目标。今年的销售目标最基本的是做到月月有保单进帐。根据公司下达的销售任务，把任务根据具体情况分解到每月、每周、每日；以每月、每周、每日的销售目标分解到各个销售人员身上，完成各个时间段的销售任务；并在完成销售任务的基础上提高销售业绩。我认为公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

四、总结

我认为我们一公司明年的发展是与整个公司的员工综合素质，公司的指导方针，团队的建设是分不开的。提高执行力的标准，建立一个良好的销售团队和有一个好的工作模式与工作环境是工作的关键。

以上是我的一些

天猫客服工作总结篇三

截止到xx月xx日共交房手续412户。二次装修手续171户，二次装修验房126户，二次装修已退押金106户。车位报名218户。以下是重要工作任务完成情况及分析：

本年度，我部共计向客户发放各类书面通知约20多次。运用发送通知累计968条，做到通知拟发及时、详尽，表述清晰、用词准确，同时积极配合通知内容做好相关解释工作。

xx年xx月xx日地下室透水事故共造成43户业主财产损失。在公司领导的指挥下，我客服部第一时间联系业主并为业主盘点受损物品，事后又积极参与配合与业主谈判，并发放置换物品及折抵补偿金。

我部门工作人员在完成日常工作的同时，积极走进小区业主家中，搜集各类客户对物业管理过程中的意见及建议，不断提高世纪新筑小区物业管理的服务质量及服务水平。

截止到xx月xx日我部门对小区入住业主进行的入户调查走访38户，并发放物业服务意见表38份。调查得出小区业主对我部门的接待工作的满意率达90%，接待电话报修的满意率达75%，回访工作的满意率达80%。

已完善及更新业主档案312份，并持续补充整理业主电子档案。

协助三合街对入住园区的业主进行人口普查工作。为10户业主了户口迁入手续用的社内户口变更证明。

时光流转间，我部门的工作一直都是公司的服务中心，尽力为公司节约成本。

在完成上述工作的过程中，我们深深地体会到：办公室的工作比较琐碎，每天面对的事情非常多，在业务上要求尽职尽责，而且要做到谨小慎微。

如：在为业主户口迁入手续用的过程中，我们严格按照公司领导的要求，周到服务，热情对待业主，并指引到相关办公室，对于业主反映的问题，要求帮助其尽快办好。

工作中有时会有些不尽人意的地方，须在以后加以改进，年度工作总结《物业客服工作总结》。

2022物业客服工作总结篇四

时间如流水般飞驰而过，转眼间一个紧张而又充实的学期又过去了。回顾这学期，忙碌而愉快的工作在我班两位老师的团结协作下，取得了较好的成绩。本学期我认真做好各项工作，积极完成园里布置的各项任务。回顾忙碌、紧张的一学期，那点点滴滴，都记录着我们大二班这一个学期来，所有的欢笑，所有的快乐，以及所有为了执著而付出的努力。让我们重拾那走过的每一程，在本学期学习生活过程中，幼儿在各个方面有了很大的进步，在某些方面还存在着不足，以下是我对本班这一学期来的工作总结：

1、安全工作

天猫客服工作总结篇四

我在公司工作已经快xx年了，这xx年在公司的工作让我学会了很多东西。在这里，让我成熟了很多。现将个人工作总结如下：

我认为做销售这一行，首先要有信心。因为我们公司比较特殊，不能像公司的一些同事一样，公司放心让你去做，自己却总是做不到，每一天都要犯错。公司在这个其中一般不会给我什么重要的工作去安排，而是会安排我们去跑业务。对我们来说，在跑业务这一行中，我们首先要对自己的产品做到了解，这是最基本的。所以，我在报价时，会特意去了解产品相关知识，这样到我们产品报价的时候，才不会出现差错。

公司的业务员不只是要把产品给客户，还要把客户当朋友介绍给客户的。我们销售这一行，就是要把客户当朋友，这样

才能成功的成为我们的业务员。这一点是十分重要的。我在做业务的时候，经常会碰到这样的事情：客户说他们的产品我们没有关系，但是如果有意向，就要我们帮忙。这样，客户也愿意和我们合作。

所以，在我们这一行，客户对我们也是十分的热情，我们销售出去的产品，才能成功。这是我们做业务员的基本原则，所以这是十分重要的。

在工作中，我也会遇到一些难缠的客户，但是，我都不会轻易放弃，而是耐心地等待他解决，让他能够理解我们的工作，从而信任我们。在我们的帮助下，他能够顺利的找到我们的产品。所以，在我们做业务的时候，我总是以我们的热情来帮助他。

在销售的同时，我们也会遇到客户的刁难，但是，我们不应该轻易放弃这些客户。因为，他们都不会抛弃我们，而是把我们当朋友，当兄弟。我们也要做到不轻易失败，因为他们的错误在于我们自己。所以，在客户面前我们首先要保持一个良好的心态。因为，在面对客户的时候，我们要做到的就是平和，不急不躁，耐心地等待他解决。这就是我们的态度。

天猫客服工作总结篇五

时光如流星划过，瞬间即逝，转眼我在成长中又渡过半年。回首这走过的xx年，很荣幸能与各位同事共同进步。我也在大家的身上学到不少的知识。半年以来也让我感受到公司快乐的氛围，在我与客户的交流沟通技巧方面都有了很大的提高，而这些在领导的帮助和同事们的关心帮助下，也让我的工作感受能够用3个字来概括。那就是感谢。

感谢公司给我一个展示自我能力的平台。自xx年xx月xx日来到公司上班，我就已经在这个岗位上工作xx年了，在这xx年中，有进步也有不足，但总的来说，在领导的指导下，同事

的配合下完成了各项工作，所以我也从一个刚刚走出校园的学生慢慢适应了公司的工作环境。这xx年对我来说是一个成长的xx年，学到了很多的东西，各方面都有一定的提高。现对这xx年的工作做如下总结：

2，积极参与公司培训工作。在公司的培训过程中，学到了很多的知识，自己也有了一定的提高，目前正在参加英语的培训，希望通过考试。在平时工作中也能和大家愉快的相处，通过几个月的工作和活动，感觉大家都比较熟悉，也有利于以后开展工作。但是在工作中还是存在一些不足之处。在今后的工作中自己要加强学习，也希望大家多指出，多提建议，使我取得更大的进步。

3，工作中存在的不足：在工作的时候，有时候会因为手头上的工作重复的事情而心情烦躁，对于这些事情的处理还不是很到位，在未来的工作中，我要认真考虑，继续改进。在以后的工作中不断完善自己，争取做到适合每一位员工的工作内容，提高工作效率，提高工作质量。努力做好每一项工作。

在这xx年里，我在公司领导和同事的关心帮助下，顺利完成了相应的工作，当然也存在许多不足的地方需要改进，比如在工作中有时会感觉会力不从心，对于领导交代的工作，我不能独挡一面，有时会产生畏难情绪，这一切我都要在以后的工作中认真克服，对于领导交代的任务，我都会认真完成。在以后的工作中，我将努力改进自己的不足，争取取得更大的工作成绩。

4，自觉遵守公司的各项规章制度，认真完成本职工作，严格要求自己。不迟到，不早退，严于律己，对于领导交办的任务，不打折扣，保质保量完成。

5，除了完成本职工作以外，还能保质保量的完成领导安排的各项临时工作。

6, 领导交办的临时事情, 我都按时完成, 做到了不拖延, 事情及时完成, 提高工作效率。

7, 我将继续努力完善自己。认真及时做好领导布置的各项工作, 确保工作质量, 提高工作效率。

8, 加强专业知识的学习提高, 不断充实自己, 做好个人工作计划, 提高工作能力。加强对人力资源的了解, 继续关注和学习不同行业, 多向领导和其他同事学习更好的工作经验。

9, 继续学习完善自我。丰富自己的专业知识, 多与同事沟通学习, 提高自己的工作能力。

新的xx年里, 我决心认真提高工作水平, 为公司经济跨越式发展充分贡献自己力量, 努力做到:

10, 加强学习, 拓宽知识面。努力学习与工作相关的专业知识。加强对公司发展脉络, 走向的了解, 加强周围环境、同行业发展的了解、学习, 要对公司的统筹规划、当前情况做到心中有数。

11, 注重本部门的工作作风建设, 加强管理, 团结一致, 勤奋工作, 形成良好的部门工作氛围。

12, 与各部