

# 天猫客服工作职责 天猫客服主管包含工作职责(大全6篇)

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。写范文的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 天猫客服工作职责篇一

职责：

- 1、合理安排部门工作，做好客服流量分配、排班等工作，确保各岗位工作有序推进；
- 2、定期对售前、售后岗位进行技能培训，持续完善部门工作标准和流程手册；
- 3、保持与相关部门沟通协调，及时处理客户需求和突发事件；
- 4、配合运营团队执行促销方案，提升营销效果及服务满意度；
- 5、定期做好客服销售和售后数据汇总分析、为相关部门提供数据参考；
- 6、制定、持续优化客服人员激励与绩效方案；

岗位要求：

- 1、2年以上天猫店铺售前、售后客服经验，1年以上同等岗位

经验；

2、较强的主动服务意识、团队合作意识、表达呈现能力、组织协调能力及执行力；

3、对数据敏感，熟练操作办公软件常用的数据汇总和分析功能。

## 天猫客服工作职责篇二

2. 合理配置淘宝业务平台上的店铺、班次以及工作资源和时间；

3. 负责部门的日常管理工作及部门员工的管理、指导、培训及评估；

4. 建立完善的客服人员的专业化培训体系、绩效考核与激励管理方法；

5. 针对客户对产品的反馈，主要竞争对手的市场变化，提出建设性方案或合理化建议；

6. 熟知道天猫商城的注意事项，培训新员工，定期指导老员工；

7. 直接与运营助理、推广沟通活动内容传达给属下。

## 天猫客服工作职责篇三

3、负责根据日常店铺各项运营指标，并对指标相关性的决定因素进行不断的优化；

4、负责收集竞争对手的运营数据，并及时总结分析，得出结论、建议；

- 5、负责对平台方日常运营事务的沟通及处理；
- 6、负责活动营销方案的制定并提交公司审批；
- 7、负责平台销售货品计划，推广预算提报，与上级一起制定月度考核目标。

## 任职要求

- 2、创意思维活跃，对市场变化敏感，洞察力强，善于抓住重点和卖点；
- 4、工作责任心强，抗压能力好，服从领导安排，具有良好的职业素养；
- 5、逻辑思维清晰，计划性、条理性好，能很好指导下级运营专员完成相关工作；
- 6、熟悉天猫运营规则，了解天猫各活动平台运营模式，熟悉天猫各推广工具及模式。

## 天猫客服工作职责篇四

### 职责：

- 1、负责天猫店铺的日常运营和管理，每日、周、月监控的数据；
- 2、促销活动策划，制定和执行。对促销和推广活动进行追踪，优化相关方案，
- 3、善于总结客户的购物心理，挖掘品牌支撑点，能利用各种平台工具增加客户粘度；

岗位要求：

4、较强的沟通能力，工作规范，条理清晰，有合作精神，有责任心；

## 天猫客服工作职责篇五

职责：

3. 完善各项工作流程，定期开展专业知识培训，提升团队服务水平，提高业绩；

5. 及时关注平台活动动态，为店铺发展提供合理化建议；

6. 协助运营团队进行商品上下架等。

任职要求：

1、具备强烈销售意识，有目标概念，有成本意识。

2、有经验的客服主管为主要选择对象，入职后培养。

3、要求性格开朗沟通能力强、理解力强。

4、能主动工作，无工作时间概念，以完成任务为目标。

## 天猫客服工作职责篇六

职责：

1、天猫旗舰店日常运营操作与维护，优化商品、协调仓库客服等部门

2、店铺活动细则制定，包办所有活动跟进操作；

3、平台活动报名，活动资源挖掘；

4、钻展、直通车、品销宝、淘客广告投放，站外推广资源的联系等；

5、店铺运营费用统计，日常数据资料汇总

6、平台小二对接

岗位要求：

1、2年电商运营经验，沟通表达能力强；

2、有美妆快消类目经验优先；

3、应变能力较强，有较强的责任心，熟练使用office;