

# 2023年淘宝拍卖心得体会(汇总5篇)

在平日里，心中难免会有一些新的想法，往往会写一篇心得体会，从而不断地丰富我们的思想。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。下面我帮大家找寻并整理了一些优秀的心得体会范文，我们一起来了解一下吧。

## 淘宝拍卖心得体会篇一

做客服销售工作，首先要了解顾客的需求，知道他们在想些什么。

客服人员要求

4、勤快，细心，养成做笔记的习惯。

计划

1、淘宝每天生意，贵在坚持。不要抱怨，不要心急。做好客服工作，要脚踏实地。心态要好。要有信心。”生意不好不是你的错，你闲着就是你的不对“，一下是自己的一点点建议：

2、每天至少花半个小时的时间检查一下自己的网店，多看看，多瞧瞧，看看店铺还有哪些不足，还有哪些需要修改，看看有没有漏掉的没有发货的订单是否还有拍了没付款的买家，主动的催一催人家。这些工作看上去很小，等你生意忙的时候会给你减轻负担，到时候不至于手忙脚乱。

3、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

在接待顾客，解答疑问的时候，也要学会一些技巧，很多时候需要学会换位思考，了解顾客的心理，站在顾客的角度上，真诚的为顾客着想(当然，前提是不能损害公司的利益)下面我就举一些实例来说明下。利用“怕买不到”的心理人们常对越是得不到、买不到的东西，越想得到它、买到它。可利用这种“怕买不到”的心理，来促成订单。譬如，可对准顾客说：“这款衣服只剩最后一件了，短期内不再进货，你不买就没有了。”或说：“今天是优惠价的截止日，请把握良机，明天你就买不到这种折扣价了。”

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。

## 淘宝拍卖心得体会篇二

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。

一、实习目的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。

二、实习时间

2014-6-29到2014-7-29

### 三、实习地点

广东省广州市白云区金沙洲沙贝东就街36号30

### 1四、实习单位和岗位

广州大淘商贸有限公司、淘宝售后客服

### 五、岗位工作描述：

来到广州大淘商贸有限公司这个单位实习，是我自己去投简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。

4、向买家提供良好的售后服务,解决售后问题、解决客户纠纷,处理中差评。

这些基本上每天必须要做的事情。六、实习总结 6.1实习内容

2012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。

而我的工作售后客服，主要就是处理中差评以及相应的售后问题，在客户有问题要找我们客服的时候，我们的一言一行都是要非常小心翼翼的，因为我们的言语就是代表我们公司的承诺，我们就是公司的代表。像我，当一名售后客服，主要的工作的处理售后问题，售后纠纷，解决中差评，退还货问题。这些问题的解决，不是一两下就可以解决的。比如说是解决一个售后问题，处理中差评，我要先查询客户的信息，核对客户的资料，查询客户的评价内容，了解其评中差评的原因。在了解这些情况之后，要看客户是什么时间有空，再给其打电话或者是旺旺联系。

在电话接通或者旺旺联系上以后，要根据客户的语言和口气来给客户说明原因并提出解决方案以供其选择，力求得以解决，双方和谐相处并达成信赖关系，使客户成为我们公司的忠实客户。我发现，在这个过程中，特别是打电话的过程中，做好客户的信息收集和准备是非常重要的，同时，在客户不满的时候，我们一定要倾听并适时给予肯定，最后才提出我们的解决方案。虽然说看上去好像不是很难，但是真正做起来不是很简单的一件事情。因为我们面对的客户是不一样的，每个人的性格都是不一样的，这时候的我们需要时间去区分，去发现，我们现在面对的客户究竟是属于哪一种人，才能找到相应的解决问题的方法，根据客户的说话语气和声调去辨别并回答客户提出的质疑，为其提供相应的解决措施，让客户真正满意。

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2006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。

## 培训心得

在这短暂的三天中，我主要是跟随博朗旗舰店客服组学习客服相关技能，这使我对客服工作不但提高了自身业务能力，也在学习中找到了自身工作的不足。

几天中，我听到最多的词就是“继续跟进”，上午有前来咨询的顾客，直到下午还没有下单的；快递派送过程中出现了问题，需要帮客户投诉的；确认收款后，客户评价有异议的；各个部门之间相关工作进度；以及根据不同客户类型，所设置的不同语气的快捷回复；虽然情况不同，但是处理事情的态度是一致的，迅速、专业。

以前工作中会遇到沟通的很愉快的客户，但是往往等客户评价的时候，并不是自己所期望的那种好评，有时会很受打击；还有在遇到客户投诉的时候，总会很慌张；这两个问题一直没有得到解决，经过这段时间的学习后，我发现在工作中保持一颗平常心是十分重要的，宠辱不惊、淡定这才是真谛。一直希望客户能够有一个很愉快的购物体验，但是有时候太顺应客户的想法，客户们并不领情，在这几天旁观客服工作的过程中，我发现对于一些原则性的问题并不需要太多的解释，解释了客户会认为你在找理由拒绝他，而且还耽误时间，如果直接委婉地回绝了，虽然客户会有短暂的小失落，但是也会默认规则，并不会再有太多的疑问，不但工作效率高，而且客户评价也不会低。

通过这几天的旁观，我发现他们店的客单价都不低，虽然商品本身价格相对较高，但是也和每一个进店的客户几乎都不会只购买一种产品有很大关系，他们的客服会根据不同的产品、活动、客户、节日进行产品的连带销售，我感觉这点是我目前工作中所欠缺的。

共四篇

偶然的机会有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。

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。

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。（篇2）

### 一. 了解顾客

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。

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。

### 三. 售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。

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。

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！

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。淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。

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高自己的工作技能，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降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做：

二，关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11：30，下午14：00到17：00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。

四，开发票事宜，按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15：00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3：30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案 关于售后问题及时发现，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽

然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动结束后就拿业绩来说明或是解释一切问题。b店提到锁的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的神秘。

对于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。

### 淘宝拍卖心得体会篇三

其实开淘宝店是一个并不是很轻松，甚至是一个繁琐枯燥的过程，从开店前的构思到淘宝店的装修设计以及售后服务，大到商品的市场定位，小到详情页主图的制作，这些都是需要非常用心的地方。很希望自己的详情页和主图更加吸引人，

希望自己的店铺更加美观不留死角，所以我非常认真地对待店铺中每一个环节。空余时间大部分都泡在自己的店子里，将淘宝店当成创业实体店用心去经营。马云说“用心，用脑，用体力做生意”。当下淘宝行业竞争日益激烈，也知道新店开张不容易，很多皇冠店铺也都是一个脚印用心经营出来的。我知道，唯有用心经营才能搏得出路，在众多店铺中站住脚。

## 其次，树立信心很重要

开店之初，老师们就说过淘宝是一个可以创造财富和奇迹的地方，然而整个过程事实上不是那么一帆风顺。我的新店开张后很长一段时间都没有人来买产品，甚至浏览量都非常少，心里非常失落，一度有过放弃的念头，也有一段时间没有管理自己的店铺。就在迷茫不前时候，我的运营老师李学军和爸妈给了我极大的鼓励。李老师孜孜不倦的帮我分析问题，帮我选产品看市场，爸爸的谆谆教诲不时在耳边响起.....慢慢的，我又将店铺操盘起来了，是他们让我重拾信心。直到现在我还在想，如果没有他们的鼓励和引导，就没有后面的淘宝创业第一单了。信心是一个人力量的源泉，我相信那些皇冠的卖家一样经历过低谷期，他们能做大做强，也必然有坚强的信念支撑着他们。

## 最后，坚持就是胜利

其实当第一天做网店开始，坚持二字就已经贯于整个淘宝生涯了。经历过许多天的努力，也经历过那种整理好后却没有成交量甚至没有访问量的低谷，让我明白了成功并不是天上掉下来的。开淘宝店是一个奇妙的心理历程，有失落有惊喜。有时候仅仅是一个很小的电商消息也能让我的神经紧绷，经常晚上十一点多还在练习当天的知识.....正是因为这样一点一滴的付出，才有后面的订单，正是因为这样的坚持，才能更好的为电商之路做铺垫。跟我一样的也有很多同事和学员，作为新手卖家有的也遇到了很多困难。淘宝美工、装修

店铺、运营推广等等这些问题都将面对。我想说的是，付出和回报是成正比的，不忘初心，方得始终。

新手上路，也许意味着要比别人付出很多，但是偶尔一个订单，一个顾客的关心就会将阴霾吹散；也许失去了很多休息时间，但是看着自己的店铺在一点一点的变化着，就会觉得这些都是值得的；也许现在比较迷茫，成交量并不多，但是我相信，你要的时间都会给你，因为不断前行总会看见路的。

## 淘宝拍卖心得体会篇四

不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候，忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

3、自动回复的设置：首次接到顾客的自动回复设置，不要过长，最好不要超出4行；

字数过多，会影响人们的阅读习惯；字体也不要太大，10号字就好了；

字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌。一般两种颜色，还是可以接受的，但是，不要给人乱的感觉。

两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息，分别用两种颜色的字体，突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置：客服的旺旺最好都设置一个个性签名。内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的免费展示位置，最好好好利用哦！

5、快捷短语的设置：快捷短语的设置可以最大化地提高我们客服的接待速度，减少顾客等待的时间，提升转化率。

一些常用的，顾客经常问到的一些活动信息，快递问题，接待的结束语，都可以设置一下快捷短语，这将极大地方便我们客服的工作。

除了旺旺的操作技巧方面，作为一个售前客服，也要掌握一些销售沟通技巧，让顾客心里舒服，自己把自己口袋里的钱放进你的口袋，还一个劲地跟你说谢谢。

这点一般每个客服都有自己的一套经验，在这里，我也就简单地提到几点，有哪些地方有更好的方法，还请大家不吝赐教哦！

顾客的要求不要轻易的答应，即使他的要求很简单。轻易地答应，顾客会觉得我们理所当然的，我们在挣他们的钱，而且，很可能会怀疑我们的利润问题。

当顾客提出还差几块让包邮，或者降价等条件时，可以首先跟顾客说，亲，我们实在已经是很优惠了呢，您看我们已经卖了这么多件了，还没遇到过这种情况呢。

看您是老顾客，也就差一点就包邮了，我给您申请一下吧，一般的顾客可没有这种待遇的呢。

然后，客服可以等30秒，再回复顾客，装作已经申请过了。其实，很多类似情况，客服自己都可以自己做主的。这时，您再答应顾客的要求，顾客就会觉得您非常地尊重他，为他争取权益，一般也会很感谢您的。

其实客服，自己给自己的定位，不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力。

## 淘宝拍卖心得体会篇五

以前，坐在办公室里当着小白领的时候，总是想着哪天一定做出一番大事业，一定要逃出打工者的命运，做一个领头人。于是，我今天做这个，明天做那个，做来做去发现自己啥也做不成的时候，在一个女友的帮助下，我和她一样也开起了网店。下面简称她为师傅。

后来我在qq里写下句心情“我开了一家网店”这么一句话，得到了不少网友的支持，其中包括我的亲人朋友还有我以前的很多同事。于是，更加坚定的要在淘宝上开个自己的小店。

开店，得先有货源，师傅叫我先做代理，于是在她的帮助我找到了我的第一个上家，一个包店的老板，她爽快的把数据包给我，上传后，发现包没有一个我相中的，不过质量还好，就这样店面建起来了。

店是开起来了，忽悠了一大批亲亲朋友同学同事网友进来参观，来人的挺多，买的一个人也没有，我开始发动我那qq上靠论坛积攒起来的人气，号召大家一定给我面子，最好来一个团购。我好开一大张。来个开业大吉才好。

那天qq一个久违的朋友终于找我了，说要给他老婆过生日，要弄一个最贵的最好的包，这给我激动的，手打字的时候都有点哆嗦。一算，我能挣130多块钱，真是一大张啊，可是，这是头一笔生意，不能太黑，而且，还是自家的弟兄，于是就挣了五十，给他邮走了，老朋友看到包后也很满意。可惜的是这笔值得纪念的生意因为不是支付宝付帐，没在我的页面上留下任何痕迹。由于还有别的工作要干，慢慢的，我的这个店，在我的手里无疾而终了。

上个月的13号，在师傅的谆谆教诲下，我又重新把这个店拿了起来，这次，我决心把它开下去，不过这次，坚决不玩那个包店了，因为我不喜欢，靠着我们海城市西柳服装市场的

盛名，上货是不成问题的，物流更是方便，随便哪一台大货车都能通向买家的目的地，而且速度比快递要快得多了，一般的拍完了货，当天晚上就能到。

可以说在淘宝开的新店，要在这个行业里生存下去，是很艰难的。没有星级没有钻的店铺不敢买，毕竟是在网上买东西，谁都有这点畏忌，时间、精力豁出去了，却没有成交量收入额，这也是新手开店难起步的原因之一。

我的感觉，装修还是最重要的，如果你的店面够漂亮，一定会有人气的，经师傅提点，我又安了量子计数器，看着我的人气从一天30几个人到一天的100多人，一天一天的旺了起来。

看着自己的店一天比一天漂亮，我又开心又辛酸，开心的是，终于有人一天到晚的问我货了，心酸的是，这是我一个月的成果呀，从上个月13起来到今天，马上就要一个月了，我竟然除了买菜出过屋，剩下的时间全给扔这个店上了，平时这个月，是我出外旅游的日子，可这次，我一天也舍不得走.....尤其是8.8号的那天晚上，我知道我马上就要到一钻了，激动得都睡不着觉。师傅说了，你得看着，你要不看着，万一给你一个差评，就玩完....

这个店象我自己生的孩子，我怎么舍得它再次生病呢.....

可是从这个月的五号开始，不知道为什么，流量又开始下降，又有人说淘宝可能又出了什么规定，开始打压小卖家....

就这一个月，我学会了网上进货，学会了怎么装修，又学会了怎么自己做模板，早上七点起来，坐在电脑边一坐就是半夜11点....这一个月，我不在风花雪月，不在论坛泡着，不在给博友回贴，不在画属绘画，就是一天到晚的装修，上货，删货，看数据，和客户聊天，和师傅讨教经验.....还是一句话，坚持就是胜利。