# 【淘宝客服工作总结100字】淘宝售前客服工作总结

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-08-07

*电子客服可细分为文字客服、视频客服和语音客服三类。作为淘宝客服的你，你对你的工作有什么总结呢?以下是本站小编为大家精心整理的“淘宝售前客服工作总结”，欢迎大家阅读，供您参考。更多详请关注本站!>　　淘宝售前客服工作总结(一)　　入职十个...*

　　电子客服可细分为文字客服、视频客服和语音客服三类。作为淘宝客服的你，你对你的工作有什么总结呢?以下是本站小编为大家精心整理的“淘宝售前客服工作总结”，欢迎大家阅读，供您参考。更多详请关注本站!

**>　　淘宝售前客服工作总结(一)**

　　入职十个月了，已经适应了从美工到客服的转变，八月初到，意味着一年里电商旺季的到来。在这关键的时刻，总结以往的经验是为了更好的完胜这场战争。

　　客服，也许每个懂敲键盘的人都能胜任。但是在销售的过程中很多细节都不能马虎，首先客服是店铺和客户之间的纽带，工作中我们应该认真、负责、诚信、热情的去接待每一位客户。因为在销售的过程中，往往客户不了解产品犹豫不决，所以作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解额认识，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。我在工作中也不断学习如何挺高自己的工作技能，了解了更多的户外装备知识。公司有时间可以组织我们到户外去，放松同时可以增进感情也可以更深入了解户外装备知识202\_最新淘宝客服个人总结工作总结。因为遇到老驴有时候百度也招架不来

　　销售过程中售前导购重要不仅解答客户疑惑，更在于它可以引导客户购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般有打招呼、询问、推荐、议价、道别几方面。销售中，旺旺第一个自动回复很重要，我们的快速回复会让客户感受到我们的热情。客户疑问方面，我们都要第一时间时刻回答亲们提出的任何咨询。在议价环节是非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，如何做到巧妙和客户周旋，既能保住最低价又能让客户觉得我们的价格实在是最低不能再降了，这个需要自己在工作中不断去学习提供自己沟通能力的。

**>　淘宝售前客服工作总结(二)**

　　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xx上一直都是有聊天记录的，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。

　　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。

　　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。

　　还有发现的一个工作技巧就是转移顾客的注意力，本来他是来质问你为什么还没有发货，因为他宝宝要急着穿，急着用或者什么原因很生气的时候，我们就可以紧紧抓住他所透露出来的信息，比如恭喜他宝宝生日快乐呀~~祝她宝宝健康平安，或者说他宝宝肯定非常非常可爱等所谓的好话的时候，无论他是爸爸还是妈妈，当有人夸他孩子的时候所流露出来的真情和包容都是肯定的，再加上在夸奖后的一番道歉的语句，他肯定就会放松刚开始来的目的，继而转变为再等等吧之类的，我使这招真的是屡试不败呀!非常奏效，还有就是给顾客道歉时语句中表现出来的真诚也往往是最能打动顾客的，当你感谢他的谅解时送上一个玫瑰花的表情，顾客的心情也会一下子变好，所以问题也很好解决了。

　　但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽限时间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，所以任何一个环节都不能出错，必须都连贯起来才会有成功。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

>　　一、客服人员要求

　　1.心理定位好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力;

　　2.对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑商家，下架，图片美化，店铺装修，物流等)，

　　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。

　>　二、计划

　　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：

　　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，主动的摧一摧人家。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

　　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，

　>　三、在工作期间，我也发现了不少问题：

　　1.对于网购部来说，我个人认为物流原因是最重要也最亟待解决的问题，因为承诺了3-5天内到货的，但是居然也有超过5天还没有到货的，很多顾客都是因为很久不发货而要求申请退款等等问题;

　　2.做活动的时候顾客买后就降价的问题，很多顾客在写评语的时候就会提到，诉说自己的不满，这对企业的形象也是会打折扣的;

　　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：

　　1.打开电脑，登入xx，打开淘宝后台，需查看一下内容：后台有没有有问题的订单，是否有买家未付款或者未发货的等记录，若出现还未解决的应该及时解决;查看昨天的交易记录和要处理的情况，对特殊情况作出紧急处理，比如说有订单没货、客人的地址快递不到需要补运费之类的就应该及时查处问题，解决问题;

　　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。

　　4.做好这些工作以后，客服人员就可以开始专心的做好客户的接待工作了。在工作中达成的交易要及时下单，填写经销存系统，及时更新库存

　　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。”

**>淘宝售前客服工作总结(三)**

　　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。

　　一、xx群发消息。xxxx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xxxx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xxxx的群发功能就可以迅速地通知买家们。

　　二、发送站内信。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。

　　三、xx网店版。xx网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以开通xx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。

　　四、手机短信。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。

**>　淘宝售前客服工作总结(四)**

　　金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。本文是一篇年度淘宝客服个人总结，让我们一起来看看具体内容吧!

　　说话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意一下几点。

　　首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。

　　其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表示，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫202\_最新淘宝客服个人总结202\_最新淘宝客服个人总结。

　　第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品?您为什么不信任我们?您凭什么认为我们的产品不是正品?诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

　　最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的?我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。

　　因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易，在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

**>淘宝售前客服工作总结(五)**

　　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。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高自己工作的技能，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。道别步骤也必不可少，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。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！