# 淘宝客服周工作总结一句话总结\_淘宝客服周工作总结

来源：网络 作者：空山幽谷 更新时间：2025-05-06

*淘宝客服周工作总结，以下是聘才网小编精心整理的相关内容，希望对大家有所帮助！>淘宝客服周工作总结 篇一一、了解顾客在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。首先买家在价格上跟你开始...*

淘宝客服周工作总结，以下是聘才网小编精心整理的相关内容，希望对大家有所帮助！

>淘宝客服周工作总结 篇一

一、了解顾客

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以在低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，淘宝客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊!这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。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。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

二、了解商品

做好淘宝客服工作，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否，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。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

三、售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。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。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。

工作总结来说，淘宝客服的主要职责就是专门负责招呼买家回答买家的咨询向买家介绍商品为买家提供良好的售后服务。

>淘宝客服周工作总结 篇二

一、产品信息，必须熟记

1、衣服的大小，衣服的尺码。

2、衣服的特点。例：衣服好在哪里、面料构成、弹性。

3、相对其它店铺产品我们的产品优势，本店承诺都是实物拍摄，不用担心与实物不符合。

二、回答要点

1、回答买家问题必须保证一定速度，不能让买家久等;

2、针对买家问的问题去回答，必须回答买家想知道的信息;

3、通过简单的交谈就能了解买家的心理，根据他的对产品的需求去推荐;

4、语气柔和，亲和力要强，多用语言气词，对买家的尊称都用“您”;

5、买家在咨询某件产的时候我们应该对该产品的特点多做介绍，引起买家的兴趣，增加他的购买欲望。

6、态度，保持最良好的状态，绝不可对买家冷嘲热讽，更不可对骂。买家处于不良状态，客服人员应尽量安慰、站在买家立场尽量去帮助解决问题。

7、不要用中肯的语气或者生硬的语气给客户推荐，可以给顾客一些尺寸表或者客户的好评供参考。

8、关于优惠或者少邮费?商城已经是优惠的了，亲和的语气与客户交谈，请客户谅解。

三、买家担心我们的发货问题到货速度

每天6点前购买都可当天发货，只要快递在运送的过程中不发生意外，再远的地方在三天左右都可以到达的。

四、物流问题查件

1、主动客气，先安慰买家不要着急，马上给予查询;

2、买家下线后，把查询到的结果直接在旺旺上留言给买家;

3、有问必答，很忙的情况下可以让买家稍等，但不能不理会买家少货;

4、和买家说明，是丢了，或是少发了，我们一定会补发，不要担心。

5、让买家把收到的发货单拍下图片给我们。

6、如果发货单上确实没有该产品或数量不对，我们当天可以补发给买家;

7、如果在网上交流不能解决一定要打电话给买家，在电话里解释质量问题;

安抚买家，和买家说明，我们很少有遇到产品质量发生问题的事件。当然，一但我们遇到，我们会给予及时和正确的解决，不会让买家在任何方面有所损失。

四、退货或调换问题

1、如果是买家原因退货，由买家自行承担退货费用。如果是商品质量问题、描述不符而导致的退货，退货费用则应由店铺承担。

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！