# 有关淘宝客服个人工作总结经典大全

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2025-03-12

*有关淘宝客服个人工作总结经典大全【5篇】淘宝客服个人工作总结怎么写?时光在流逝，从不停歇，一段时间的工作已经结束了，回首这段不平凡的时间，有欢笑，有泪水，有成长，有不足，需要认真地为此写一份工作总结。大家知道工作总结的格式吗?下面是小编为大...*

有关淘宝客服个人工作总结经典大全【5篇】

淘宝客服个人工作总结怎么写?时光在流逝，从不停歇，一段时间的工作已经结束了，回首这段不平凡的时间，有欢笑，有泪水，有成长，有不足，需要认真地为此写一份工作总结。大家知道工作总结的格式吗?下面是小编为大家整理的淘宝客服个人工作总结，欢迎阅读，希望大家能够喜欢。

**有关淘宝客服个人工作总结经典大全（精选篇1）**

偶然的机会我干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。上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手。

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。

**有关淘宝客服个人工作总结经典大全（精选篇2）**

淘宝客服就和实体店的员工类似，有一个人来威顾客讲解，解决问题这样的话肯定要比自动售货机的生意要好的。

1、客服基本流程：

熟悉产品：了解产品相关信息。对于客服来说，熟悉自己店铺产品是最基本的工作，以前在公司对于每一个新产品上市之前，都要开展相关的产品培训，客服是联系店铺和客户之间的桥梁，一旦这个桥没搭好，也许你就永远失去了这个客户。对于产品的特征、功能、注意事项等要做到了如指掌，这样才能流利解答客户提出的各种关于产品的信息。

货号、尺寸、仓库库存、颜色、容量等信息

2、接待客户：

作为导购客服来说，最好要热情、活变。一个优秀的客服懂得如何接待好客户，同时还能引导消费者进行附带消费。对于那些讨价还价的客户，首先需要阐明一个店铺立场：宝贝的价格都是很低的，不好再还价了。如果客户非的纠缠在价格这个因素上，看情况决定是否接下这单生意，就算最终给客户优惠了，也要顺水推舟让客户觉的这个优惠来之不易，是店铺对他个人的特殊优惠。

问候语、顾客咨询回答、议价处理、发货到货时间等必要时电话联系

3、货到付款的订单处理：

很多买家并不清楚货到付款的含义，直接选用货到付款，等收到货物的时候，一看价格比网站上贵一些，于是会认为你店铺是在欺骗他，拒收订单，如果只是拒收订单，你只是需要多支出一些快递费用，但是如果客户在心里认为你是在欺骗他的话，你失去的可能就是一群客户了，所以，对于客服来说，一看到货到付款的订单，需要立即联系买家，告知货到付款的价格稍微要贵一点顺便确认顾客是否需要与顾客信息，如果买家同意发货到付款那就可以写单发货了，否则就需要重新下单。让客服给客户打电话确认，虽然电话费是多支出了一些，但是事实情况证明：拒收率变得很低了。

4、客户评价：

交易完成之后，记得给客户写个评价，这是免费给店铺做广告的机会。

中差评处理，很多朋友被这个信誉度搞的欲哭无泪。中差评不是魔鬼，中差评不可怕，可怕的是不去处理。当发现有中差评的时候，赶紧跟客户沟通下，看看是什么情况导致的呢，客户不会无缘无故的给你中差评的，先了解情况，然后再来解决问题，晓之于理，动之于情，一般客户都会给你修改评价的，对于一些恶意评价来获得不当利益的买家，客服就要注意收集信息了，以便为后面的投诉翻案收集证据

以上参考百度百科结合实际修改。以下纯手工，嘿嘿。

作为客服首先最重要的一点：感情。与顾客感同身受，在考虑到公司利益的`情况下站在顾客的立场上想问题，给顾客最大化的满意程度。

然后就是一些常见问题常用语，比如：

问候：亲，您好，我是沦为保罗旗舰店客服\_\_，很高兴为您服务。(玫瑰花表情)(首先让顾客感到他很受尊重)

催发货：亲，实在不好意思，我们最近的发货量比较大我们尽量当天发货，最晚第二天发货，(一个可怜的表情)，(一般情况下顾客会答应的，如果有特别急的顾客就马上写单子发了)

快递：亲，您好，我帮您查询下，您稍等，类似让顾客等候下的问候语，马上查询下，如果有问题打快递咨询(如果很忙让清闲一点的同事帮忙询问)之后回复顾客。

议价：亲，我们的包包正在做限时促销，已经是很大的折扣了所以不能再优惠/包邮了哦，实在不好意思，(一般情况下顾客也会接受，有一定要优惠的顾客就视情况优惠一点，满足顾客的心里平衡，要求过分的顾客，婉转回绝，(亲，不好意思哦，这已经是我们的最低价了，您看可以就拍下来，不可以的话，期待我们下次合作了，抱歉

售后：完全融入感情进去，感同身受一定能处理好!

学习经验：

人多时不用着急，一个一个回复，对于比较棘手问题记录下来，并通知稍等，人少时处理。

问题大多都是，议价，催促发货，询问到货时间，查看物流信息，这些问题设置好快捷语回复，大多数顾客解释清楚以后便可以了，如果顾客很生气，打个电话过去，说明事情原由多说几句抱歉，态度诚恳些，一般也就不好再说什么了，最后记得提出解决办法，让顾客采纳。

售后问题一定态度热情，如果遇到很不讲道理的顾客，不要冲动，等到冷静下来想好办法再去处理，顾客既然来找你目的是找寻一个解决的事情的办法，使其心理没有上当受骗的感觉，打电话时顾客有话要说就让顾客先说，哪怕一句也没有听进去，解释清楚也是必要的让其理解一下，再道个歉，让其觉得有些不好意思，再提出解决办法协商。

答应了顾客的就一定要做到，要不就找借口推脱掉。

商品没有一百一的保证质量，保证顾客喜欢，问题是在顾客不喜欢货出现质量问题时处理好。

总结起来就是在公司和顾客之间寻求平衡，时刻都要保持平常心。

**有关淘宝客服个人工作总结经典大全（精选篇3）**

时光荏苒，光阴似箭，自北上以来，已有一个年头之久，从中经历了很多，也学到了很多东西，有一个小团队在一个比较好的状态下运转也让我感到很欣慰。

从学校出来后，我的工作起初是为生计而选择的，就这么一两年下来，能做的事越来越多，也越来越喜欢这份工作，这期间也有找不到方向的迷茫和困惑，有无法胜任的恐慌，有成就之后的懈怠，这是必然要经历的，但是我相信风雨之后是彩虹，不要让自己徘徊不前，该做决定不要犹豫，卸下包袱才能轻装上阵，这个包袱包括已经取得的成绩、别人的眼光和评判标准，浮云不是吗?因为我一直在努力与坚持，人生如同一场修行。

乔布斯逝世了，突然想起他的演讲：你们的时间是有限的，不要去过自己不想要的生活，那是在浪费时间。不要被教条束缚，那与生活在他人思想之中无疑。不要让旁人的观点淹没了你内心的呼喊。最重要的是，你们要有勇气去追寻你心底的想法，去追寻你的知觉。它们才真正清楚你想要成为什么样的人。其它的一切因素都只能拿来参考。

每个人成功的标准不一样，电视剧奋斗里面，陆涛拥有荣华富贵却得到心爱的人，向南有个完整的家庭可挣不来钱，华子虽然两样都没有但心态很好。这三个人谁成功?每个人的定义都不相同。我觉得活得令自己没有遗憾，满意就是成功了。

首先是在自身工作方面：随着业务模式的调整和团队的扩大，一路中会遇到很多意想不到的事，从心里要敢于挑战自己，也是一个不断学习和提高的过程，当开始担心做不好的\'时候，就要暗示自己尽自己努力一定要做好，即使没有做好也没有遗憾，至少尝试去努力争取过。

其次是在基层管理方面：作为一个团队中的老将，本身自己必须以身作则，公司要求的规章制度自己必须带头做好。虽然每个人都有缺点或者不好的习惯，但我们要尽力做到扬长避短，不好的习惯需要长期去克制自己，以免给同事带来不好的影响，自从上次在影响力培训之后，觉得这些在一个团队中显得尤为重要。别人不会看你怎么说，而是看你怎么做。在这方面要严格要求自己，确实带领好这个团队。

当然，由于自己社会阅历，经验方面还有所欠缺，对于员工心理等各个方面拿捏的还不是很好，对某些员工的想法没有深入的了解，从而导致工作步调不一致。以后自己会在这方面多加用心，争取做到每位员工都在一个好的情绪下认真的工作。

**有关淘宝客服个人工作总结经典大全（精选篇4）**

在这新旧交替之际，回顾过去一年的历程，谨作以下工作总结：

1、热情：客服首要是保持一个良好的，积极的，愉快的心态，每天接触大量的不同性格，不同需求的顾客，要面对各种各样繁琐的，细碎的，甚至是刁蛮的要求，所以，心态显得尤为重要。保持一个好的心态，才能给顾客提供热情周到的服务，才能敏锐的观察和分析到顾客的真正需求。往往一个顾客来到店内的时候，他对他自己的真正需求也不太清楚，描述不出来，这个时候，就需要我们从他的只言片语中推测到他的真正想法，从而给他推荐更为适合他的产品。网络是虚拟的，但每台电脑后面都是一个活生生的人，顾客能从我们的接待语言中感受到我们的服务热情度。所以，心态是作为一个客服最基本，同时也是最重要的一个素质。给顾客留下更好的印象，推荐更有针对性的产品，从而提高售前转化率以及后续的二次购买率。在新的一年里，我将努力在这方面提高。

2、专业：对店内新上的产品要多了解，做到心中有数，这样才能不被顾客问倒。对产品规格，功效，外观等的熟悉度，和淘宝购物流程的熟悉度，将直接决定我们在顾客印象中的专业程度。虽然店内大多产品都很清楚，但是仍然总是会遇到部分顾客有一些奇怪问题我们无法回答。这种情况下需要先稳住顾客，自己下来后对于这种没有办法回答的问题要自己去看，至少要做到下次再有顾客问同样的问题时不会被难倒。有些当时就可以在百度和淘宝帮助中心找到的问题(例如“我拍下来后为什么淘宝老是提示我用快捷支付但是没有网银支付的选项”)，或者可以找库房查证的问题，就尽量当时解决。淘宝上皇冠金冠店铺无数，但是在\_\_X领域，要让顾客觉得我们就是最专业，最值得信赖的网店。

3、技巧：在和顾客的具体交流上面，要灵活的使用一些回答技巧。语气要热情洋溢，回答要以柔克刚。明确顾客需求时要直入主题，在顾客有购买意向时要主动跟进(例如顾客犹豫时，或者所咨询产品缺货时主动推荐其他相近相类似产品)，顾客确定购买时要做好连带推荐，店内有活动时要利用好活动提高转化和连带，不要惜字如金，避免被动接待。一些问题上需要避重就轻，而有一些问题则需要学会安抚顾客，敢于承担，不要让顾客有被踢皮球的感觉。这些方面做的都还不够，需要更加的提高。

4、配合：做好和各部门的沟通和协调，尽量避免出错几率。顾客改地址，加单要及时通知出单部门，有需要备注的要备注清楚(赠品啊，特殊需求等类)，让库房打包时能心中有数。售前接待好，一些超出我们控制范围内的问题不要给顾客回答的太死(例如关于快递)，顾客收到产品后有发错件，发漏件，产品破损或者质量问题日期问题，先安抚好顾客，然后和售后交接好顾客，做减少顾客的差评率投诉率，降低售后的工作难度，避免店铺的好评率，动态评分过低。店内产品数量众多，经常做活动，发现有产品价格，描述等，或者海报，宣传图等有错漏的地方，要及时通知美工部门修正。

5、展望：进入公司3年，经历了20\_\_年的高速发展期，也经历了20\_\_年的低迷期，公司店铺创立6年整，在这两三年里，我看到淘宝有不少的后起之秀已经赶上，甚至超过了我们的规模。曾几何时，我也有“廉颇老矣，尚能饭否”的感慨，但是，20\_\_年内公司的发展让我觉得很欣喜。首先，\_\_X重新拿回，挽回了不少老顾客。\_\_X经过数年的沉淀，已经是具有一个品牌的潜力(不是指商品品牌，而是指店铺本身的品牌效应)，另外若干年的苦心经营和积累，并不是公司随便培养一个新店铺短时间就能赶上的;其次，公司今年聚划算一次大型活动，获得了不少新鲜血液(赶得早不如赶得巧，当时再晚一两个月聚划算中的销量就不能影响淘宝排名了)，仅凭\_\_\_\_一个单品，就为店铺下半年带来了不少的二次多次下单的忠实顾客;另外，公司也于今年正式推出了自己的几款产品，并且获得了不错的反馈和口碑，为我们推自己的产品，明确明年的发展方向都做了一个很好的指引和铺垫。由于网购鱼龙混杂，乱象丛生，经过前几年淘宝对网购市场的培养和08年—至今的杂乱发展时期，低价但低质已经不能满足需求，当前网购的顾客对产品品质，服务品质，售后保障等都有了一个更高的要求。未来几年内的淘宝，一定是大浪淘沙，优胜劣汰的结局。这是我们公司的机遇，也是对我们的考验，我们要尽快完善内功，做更好的产品更好的服务，拥抱变化，迎接未来。

**有关淘宝客服个人工作总结经典大全（精选篇5）**

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

20\_\_-6-29到20\_\_-7-29

三、实习地点

\_\_

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

20\_\_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，她告诉说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。

而我的工作是售后客服，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。

不仅仅是中差评问题需要给客户打电话，像客户发现货不满意或者出现问题时，同样要给客户解决，我要跟仓储部的人员联系好，先了解是否有货，然后在收到客户退回来的货物之后，及时给客户回复。这时候，最需要注意的地方是：一定要及时和信息要有效，以及注意说话技巧。这个一般情况下解决起来问题不大，不过心态要放好，因为有时候客户会发脾气，但是如果我们站在消费者的角度上去看的，我们就会心平气和的去解决了。

6.2实习心得

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20\_\_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。

6.3实习小结

在实习的过程中，我真的是学到了很多，懂得了一个店铺的真正运行并不是那么简单的，从店铺的开立，到正常运行，店铺的装修，店铺的推广，货源的采集，客户的交流，售后问题的解决，物流的情况，这些都是要考虑到的。虽然，我只是一个小小的售后客服，但是这些情况，我都是要了解并熟悉的，因为我面对的是客户，是最终的消费者，消费有时侯要知道这些情况，了解店铺的内部情况，我们要懂得这些知识，才能得到客户的信赖和支持，那么我们店铺才能够长久的运营下去。我真正体会到客户的重要性，因为一个客户的一句话会影响到千千万万个客户，而我们的工作就是要抓住客户的心，留住客户，让更多的客户享受我们的服务的同时，成为我们的忠实客户，为我们带来更多的客户源。而服务客户，不单单是客服能做好的事情，影响客户满意与否的因素有很多，服务质量占很大因素，而商品本身的质量问题是同为重要的因素和物流问题也是至关重要的。在这里，我真正发现到这些问题，之前我都是不知道的，更是不了解的。于是，针对这些问题，我在努力的工作着，力求做到更好，受众更多，带来更多的收益和销量和客户。在实习中，我收获了方法也认识到自己的不足。所以在大三接下来的日子里，我会：

(1)我会学习更多专业性的知识。很多技术性的东西，我根本不是很懂，譬如说图片的处理，操作系统的运行原理，如何更好优化关键字，这些我都不是很熟悉。我要试着去学习，尝试着去做好。

(2)在大三的学习中，我要更加努力的学校更多电子商务的知识，因为电子商务的发展真的很快，如果再不跟进学习，我真的会被社会所淘汰的，很多新生事物的崛起，都是电子商务这个平台下发展的。

(3)我要学习更多的社交技巧，这样能够在以后的发展中生存。网络营销，这门课程，我觉得我还需要好好去探究，因为社会的发展，脱离不了它的存在。只有掌握了内在的规律并创新，有自己的想法，有自己的策略，才能生存。

(4)更虚心向别人学习，请教，多向老师请教更多方面的知识，更多的是自己不懂，有疑问的问题一定及时给予提出并寻求解决的方法。

6.4专业建设建议

历经一个月的实习，我把时间都花在了工作上的，总是和同事讨论工作上的事情。我们讨论在面对客户的时候，我们的心态应该如何处理，在面对棘手的问题，我们应该怎么解决。我发觉，原来，我们客户的中差评评价都是有原因的，首先，客服态度的问题，其次是我们的发货速度问题，再者就是商品的质量问题了。为了更好的发展我们的店铺，我主动去找老板。我跟老板说明了原因。老板也给我们所有的员工开了个会议。由我来主持会议，这个会议最主要的是针对客服部的。经过此次会议后，客户中差评原因是客服态度不好的评语少了。而针对发货速度慢的问题，很大原因是因为厂家没有货，而我们又没有及时通知客户，于是才造成这样的结果。至于质量问题，我们只能在发货的时候检查好才给发出去并且承诺，如果有质量问题，我们是可以给予退换货的，因为我们讲求的是信誉和承诺。

我给老板提的这些建议现在正在实施当中，在我实行的一个月内，效果还是挺不错的。我们公司只是开了个淘宝店，并没有在阿里巴巴平台上开起来，我也建议老板在阿里巴巴平台和拍拍平台都可以开设起来。老板今年已经在阿里巴巴注册了诚信通，相信今年可以建立起来。不过这些都在一步步走着，日子都挺长的。

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！