# 推荐天猫客服年度工作总结(精)

来源：网络 作者：梦里寻梅 更新时间：2025-03-10

*推荐天猫客服年度工作总结(精)一1、负责客服工作的日常管控，能激励并带领客服团队，提升团队咨询转化率，提高公司的销售业绩;2、负责各电商平台客服团队的日常班务管理，统筹安排好各岗位人员的工作;3、 协助处理售前、售后业务，解决投诉及不良评价...*

**推荐天猫客服年度工作总结(精)一**

1、负责客服工作的日常管控，能激励并带领客服团队，提升团队咨询转化率，提高公司的销售业绩;

2、负责各电商平台客服团队的日常班务管理，统筹安排好各岗位人员的工作;

3、 协助处理售前、售后业务，解决投诉及不良评价，保证公司销售业务的顺利进行;

4、负责客服部门与运营部门之间的沟通，保证各店铺的活动与推广正常进行;

5、定期监控、优化及培训客服话术，提高团队的专业技能;

6、优化部门工作流程、制定部门工作制度、工作职责体系。

任职要求：

1、2年以上天猫客服团队管理经验，具有一定亲和力、书面表达能力强、逻辑思维能力强;

2、有能独立处理紧急问题能力;

3、 有良好的组织沟通能力和团队合作意识，能调动员工积极性，提高效率。

4、 有责任心、有原则，工作细致耐心，较强的抗压能力，优秀的领导能力。

**推荐天猫客服年度工作总结(精)二**

职责：

1.负责公司的平台的运营策略、单品爆款策略计划并组织实施，达成访问量、订单量、销售额 利润率 等指标。

2.带领所负责品牌战略规划方案，根据战略规划及平台销售数据，制定并执行营销方案。

3.活动方案的执行，以及活动安排 布局 大促相关活动的衔接!

4.策划单品的各级页面，挖掘和提炼产品卖点并形成图文，不断优化提升用户体验。

5.分析产品，推广、销售、竞争等相关数据，解决运营中的问题，不断优化提升业绩。

6.对盈亏止损的把控，具备很强的数据分析能力!

7：负责对接平台小二或其他平台管理人员，保持良好合作关系;

8：不断挖掘更好的推广手法，与平台对焦更适合单品的活动方案、

9：制订季度、月度运营策略计划，并推动单品数据的活动报名及活动执行;

10：负责收集市场和行业信息，并提供有效应对方案;

任职资格：

1. 精通天猫、淘宝运营推广，具有2-3年以上的皇冠c店或是b店运营经验;天猫优先!新手勿扰!

2. 熟悉天猫运营模式，熟悉直通车、淘宝客、钻展、直播、内容营销等淘宝推广工具;

2.具备很强的数据分析能力，能够通过数据分析及时对产品及营销工具做出调整;

3.责任心强，沟通能力和理解能力强，处事灵活，协调能力佳，有良好的团队合作精神。

4.懂得针对不同的推广渠道，开展营销活动，协调各方面资源配合执行;对推广商品具备有效的判断，及时跟进推广效果，根据推广效果提出调整建议;对数据敏感，心理承受能力强，善于交流。

5.思维清晰、反映敏捷，具有创新精神、良好的职业操守，优秀的职业经历，具有良好的团队组织能力和合作精神。

**推荐天猫客服年度工作总结(精)三**

职责：

负责制定客服团队目标分解任务，制定执行方案，并对实施过程和结果进行把控。

负责对现有客服人员进行优化，完善组织能力，

负责制定部门工作制服在现有基础上不不断优化工作流程。

负责收集客户意见和建议与领导反馈，定期汇报部门管理工作，并协助其他部门开展相关工作。

负责客服团队能力提升。

任职要求：

两年以上工作经验，有电销团队管理经验者优先;

熟悉客服考核评判指标，具有优秀的客户处理技巧和经验。

较强的团队管理能力，统筹和计划能力。

熟悉天猫、淘宝等电子书商务平台操作和规则。精通售前、售中、售后全过程。

具有组织协调和团队合作精神、

良好的创意思维和理解能力，

**推荐天猫客服年度工作总结(精)四**

职责：

1、运营部天猫店铺项目经理职位，制定天猫网店项目计划并完成项目执行;

2、协助上层执行相关的运营政策和制度;

3、负责项目组的日常管理工作及项目小组同事的管理，指导，培训及评估;

4、和设计及客服等部门进行有效的沟通和协作;

5、保持和客户的有效沟通，代表公司给客户专业负责的服务形象及服务质量。

岗位要求：

1、熟悉天猫规则，有天猫人脉优先;

2、大专以上学历;市场营销、经济或管理类专业优先;

3、不少于2年以上天猫或大型淘宝店铺工作经验，1年以上相关管理经验;

4、较强的项目管理、营销策划、团队培养的能力;

5、可以和客户以英语进行电话和邮件沟通。

**推荐天猫客服年度工作总结(精)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。

天猫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。

其次本人理解的售中是指客户下单成交到发货这一整个环节。

售中包括检查货物，发货，物流跟进等。检查货物时本人一直坚持认真细心对待，否则顾客收到瑕疵货物时造成纠纷，给双方带来不必要的损失和麻烦。其次到发货，本人在半个月的工作中，在这一环节中犯了不少错误，具体在错发快递公司，错发颜，还有少发数上。

这些都是个人的疏忽造成的。由于是第一次接触这样的问题，本人没有做到采取适当的措施去补救，给公司还有领导造成了不必要的麻烦和经济上的损失，本人深表歉意。通过经历这些问题，本人学会了在错误犯下后，在保证公司利益的前提下，必须去积极想办法尽量补救，把损失降到最低，而不是束手无策坐以待毙。同时本人也总结到可以通过以下方法去避免此类错误的再次发生：

a.在工作中必须保持高度认真专心的态度，做事不分心。

b.发货时首先查看有无备注内容。

c.查看顾客拍下的宝贝图片及颜色是否对应文字属性描述的内容

d.在发货与物流页面确认买家有没有留言等

e.在发货页面第一步信息栏内再次确认客人拍下的宝贝数量颜色，及有无留言等信息，最后确认打包发货。

通过以上几种途径综合起来可以有效避免相关错误的发生。

在退货中，如何与客户做好沟通，充分照顾亲们的感受，让亲们心平气和的和我们谈，把问题解决，并且杜绝有损我们公司形象的事情的发生，又要做到如何维护公司的利益把损失降到最低是我们必须努力做到。

**推荐天猫客服年度工作总结(精)六**

职责：

1. 负责天猫京东等电商平台的客服管理工作;

2. 对售前客服进行日常排班并对最终值班进行统计汇总;

3. 负责组织客服对店铺售后评价管理，及时回复并解决售后不良评价;

4. 负责天猫京东每周商品退换货数据的统计与分析;

5. 协助提高天猫销售业绩及控制整体退货比例、提升服务质量;

6. 培训客服团队帮助客服提升销售技巧，提升客服综合销售能力;

7. 完善规范客服标准话术与作业流程;

9. 定期对客服团队进行培训及销售会议;

10.协助完成上级领导安排的其他事务。

岗位要求：

1、熟悉淘宝天猫京东平台规则;

2、有带5人以上客服团队经验，指导客服人员的工作，提高所管人员的工作能力、责任心及团队合作能力;

3、1年以上客服团队管理经验;

4、有较好的协调能力和沟通、组织能力。

**推荐天猫客服年度工作总结(精)七**

职责：

1、负责集团电商中心在京东、天猫电商平台上的的整体推广，提高店铺广告点击率、转化率、roi，协助店长完成店铺目标销量;

2、负责对网上店铺的ip、pv、销量、跳出率、地域分布、转化率等做出专业的数据分析及平时做好竞争对手店铺的数据的采集、评估与分析，根据情况及时调整;

3、结合各平台店铺运营或产品运营计划，制定可执行推广策略，完成店铺流量引入和策略实施，并对结果负责;

4、使用天猫、京东营销推广工具进行产品、店铺及品牌推广，并总结经验，为店铺运营提供数据支持;

5、负责推广维护电商中心公众号，发布推送店铺产品相关促销活动信息。

岗位要求：

1、大专以上学历，一年以上天猫、京东推广经验(如直通车，快车，钻展等);

2、熟悉第三方平台各类规则，了解天猫、京东等平台搜索引擎机制，并能准确把握第三方平台会员的购物习惯和购物心理;

3、拥有年推广费用50万以上操盘经验者优先;

4、良好的数据分析思维和数据报告能力;

5、善于沟通，有计划性，工作效率高，具备良好的工作态度和创新意识。

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！