# 淘宝售前客服个人工作总结报告

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2024-03-09

*每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。《淘宝售前客服个人工作总结报告》是为大家准备的，希望对大家有帮助。>　　篇一：　　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。...*

每一个员工都要对自己的工作进行阶段性的总结，在总结中发现问题，吸收经验教训。《淘宝售前客服个人工作总结报告》是为大家准备的，希望对大家有帮助。

>

　　篇一：

　　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。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。

>

　　篇二：

　　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！