# 淘宝客服工作职责[模版]

来源：网络 作者：落梅无痕 更新时间：2025-05-16

*第一篇：淘宝客服工作职责[模版]工作岗位：淘宝客服客服岗位职责：1.熟悉产品，了解产品相关信息。对产品的特征、功能、注意事项等做到了如指掌,便于解答客户提出的各种关于产品的信息；2.做好客户询价疑问工作，引导客户购买我们的产品，并向外推广...*

**第一篇：淘宝客服工作职责[模版]**

工作岗位：淘宝客服

客服岗位职责：

1.熟悉产品，了解产品相关信息。对产品的特征、功能、注意事项等做到了如指掌,便于解答客户提出的各种关于产品的信息；

2.做好客户询价疑问工作，引导客户购买我们的产品，并向外推广我们的店铺，推销我们的产品以及服务，让更多顾客知道我们，扩大影响力；

3.作好每一天的工作记录，记录每一天的问题，以及自己是如何解决的。在以后的工作中，不断改进自己工作的方式方法，另一方面在不断的练习中，提高自己的业务能力；

4.处理售前，售中，售后退换货、退款等问题；

5.了解客户服务需求信息，进行有效跟踪，做好售后指导和服务工作；

6.熟练运用公司产品，解答客户提问并落实问题。

其他职责：

1.负责处理工行店铺订单的售前，售中，售后等问题，同时独立处理每一笔订单、处理收货纠纷、退换货、退款等问题；

2.负责工行店铺的活动的报送，做好工行的运营与推广；

3.负责京东、当当网的店铺入驻；

4.完成领导安排的其他任务。

**第二篇：淘宝客服工作职责**

客服工作职责

一、工作流程

1、首先学习并掌握新产品知识及特性，包括包包颜色、尺寸、面料、款式等；

2、协助摄影师拍摄产品图片，协助美工进行图片编辑；

3、利用管理后台或淘宝助理等工具上传和编辑产品图片及详情，管理店铺评价，维护网店形象；

4、通过聊天工具（淘宝旺旺、QQ等）接待客人，做好来询客人的导购服务，解答客户相关问题，促成订单，完成销售；

5、买家付款后，务必确认收货地址和联系方式，对于意向买家要及时跟踪，促成交易；

6、打印发货单及快递单交给库房，完成发货；

7、完成客户维护和售后服务，若有退款和退换货等问题需要跟客户沟通，了解退换货原因并耐心处理。

每天工作前打开淘宝后台，需要查看的内容：查看交易记录，是否有买家未付款或者未发货的记录，若出现为解决的问题应该及时解决；查看昨天的交易记录的评价情况，对特殊情况作出紧急处理。

二、客服基本要求

1．热爱本行业，对电子商务有一定理解，大体了解电子商务的发展方向和前景。

2．有一定的营销技巧，熟悉电脑基本操作，打字速度较快，一分钟50字以上。

3．性格温和，脾气好，有耐心，不和客户争执，有强烈的责任心和团队精神。

4.对产品款式细节了解、掌握，.主动了解客户需求，掌握沟通技巧。

三、服务过程中的注意事项

1、要第一时间回复。

当顾客给我们打招呼的时候，因为回复的时间太长，顾客会觉得自身没有被受到重视。如果您觉得自己打字很慢的情况下，可以设置添加的短语。比如说：您好！请问有什么可以帮助您的。这样的话，就可以以最快的速度回复顾客哦

2、要注意服务态度。

尽量使用亲切和尊敬的词语，让顾客觉得这个店，很有亲和力，感受到温馨，即使顾客没有当时没有购买您的产品，但是等他需要的时候会记得之前有家店服务还是不错的哦，不仅仅是这样，同样可以带来回头客，经常会有顾客说，卖家的服务态度很好，产品质量也不错，下次一定会再来的。

3、对待顾客要有耐心。

任何一位当他对自己想购买的一定想得知最全的信息，然后再决定是不是要购买下来。所以询问很多问题也是必然的，这时候客服一定要有耐心。千万不能过于的情绪化，最终的决定权虽然在顾客手上，但是可以扭转局面的还是客服的态度以及详细的专业介绍。

4、对待顾客要细心。

跟顾客联系后一定要准确的得到顾客的要求，比如说，衣服的尺码，颜色或者要求的快递，答应顾客赠送的小礼物等等，任何一项都要很细心的备注下来，因为出错的话，会造成很严重的后果，没有备注快递的话，也许顾客会收不到货，尺码和颜色发错，顾客会很不满意，接踵而至的是中差评的降临，你要更多的时间和精力去处理，要记得好记性永远都抵不过烂笔头，呵呵

5、对待顾客要用心。

人与人之间的交流，尤其是网上购物，只有语言能够帮助相互沟通。当顾客说到自己的问题的时候，一定要用心去回答，没有天生的金牌客服，都是经过不断的慢慢摸索，才找到的可以做的6、一定要把顾客加为好友。

不要因为有时候遗漏，仅和顾客聊上几句，就把对话框关掉，忘记添加为好友，这样会有很大的损失，任何一个顾客都是我们的潜在客户。或者在购买过程中出现双方交流有歧义的情况，查看聊天记录，都会有很好的帮助。

四、能力要求

1、“处世不惊”的应变能力

对于客服人员很重要的是处世不惊的应变力.作为客服人员每天都要面对着不同的客户，很多时候客户会给你带来一些真正的挑战.比如说讨价还价，谩骂侮辱，恶意中差评等，这就要求客服人员具备一定的应变力，沉着冷静，特别是在处理一些恶性投诉的时候，要处世不惊。

2、挫折打击的承受能力

销售人员经常会遇到一些挫折打击。客服人员有可能遭受什么样的挫折打击呢?比如说，你会不会因为产品解释的不够详细而被客户误解?或者因为客户遭受到了太大的打击，所以需要有一个发泄的渠道。因此，客服人员需要有承受挫折的能力。

3、情绪的自我掌控调节能力

情绪的自我掌控和调节能力是指什么呢?比如，每天接待100个客户，可能第一个客户就把你臭骂一顿，因此心情变得很不好，情绪低落，后边99个客户依然在等着你，这时候你会不会把第一个客户带给你的不愉快转移给下一个客户呢?这就需要掌控情绪，调整自己的情绪，因为对于客户你永远是他的第一个。因此，优秀的客服人员的心理素质非常重要.4、满负荷情感付出的支持能力

什么叫做满负荷情感付出呢?就是你对每一个客户都提供最好的服务.不能有保留，不能说，因为今天需要对100个人笑，估计笑不了那么长时间，所以一开始要笑的少一点。做客户服务可以吗?不可以.你对待第一个客户和对待最后一个客户，同样需要付出饱满的热情。

**第三篇：淘宝客服工作职责**

售前客服工作职责

一 售前客服的要求：

仔细，有耐心，有责任感

打字速度快，有亲和力 善于言谈和表达自己，和客户能够迅速的聊起来，观察能力强，敏感度高 熟悉掌握产品各项属性 主动性强，主动推荐，挖掘客户需求

二售前客服的职能

售前客服，是网店的形象，和客户直接交流的重要角色，首要的工作就是要做好消费者购物的引导工作，做到“不放过每个进店的客户”，并且尽可能提高客户进店购物的客单价，提高全店的转化率。

三 售前客服的每日工作流程 进入后台，查看前一日的所有订单，是否有异常的订单(含申请退款的订单)查看工作台的留言，有客户留言的话，不管对方是否在线，一定要及时回复，以便客户上线后可以看到。客户留言的问题要及时的解决。售后问题做好简单记录，并发给售后服务做好存档记录，以便后期查询 客户拍下之后，12小时之内没有付款的，应该及时和客户联系，适当的催单。

四 售前工作注意事项和必做内容 售前客服在工作期间，必须细心，有耐心，自己工作的阿里旺旺必须设置自动回复(没有客户进来的情况下，暂时离开位置，需要将旺旺挂起)响应率和态度都要做到好，只要是前来咨询的客户(广告的阿里旺旺除外)，都必须加阿里旺旺好友，并进行营销，备注，以便做后期潜在客户的营销。在接待客户的时候，不得擅自的将自己的客户转给其他人，以免给客户造成不良的印象。和客户聊天的过程中，要保持良好的心态，面带微笑，把客户视为自己的朋友一样，不同的客户，采用不用的聊天方式去沟通，引导客户下单，有机会再向客户推荐其他热销，或者是关联的产品

商品在下单之后，一定要和客户核对一下收货的信息是否准确无误，在客户比较好沟通的情况下，并且有强烈欲望要去关注我们的活动信息的，可以推荐客户关注我们的淘宝店铺，或者是微信平台。

**第四篇：淘宝客服工作职责**

淘宝客服工作职责

一、(1)负责收集客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案

(2)负责进行有效的客户管理和沟通

(3)负责建立客户服务团队以及培训客户代表等相关人员(4)定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况

(5)负责发展维护良好的客户关系(6)负责组织公司产品的售后服务工作

(7)建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务信息管理系统

二、1.语言能力

这是一个淘宝客服应该具备的最基本的能力，也是最重要的能力，淘宝是一个虚拟的网购平台，所有交易过程都需要也只能通过旺旺工具进行沟通，这种沟通的方式不是面对面的，具有一定的难度，不能准确的表达实际情况，文字在这个过程中起到关健作用，所以，一个合格的客服必须具备良好的语言组织能力和表达能力，能通过文字让对方正确的理解和掌握商品信息

2.专业能力

一个合格的淘宝客服，必须对店铺的商品了如指掌，这样才能做到胸有成竹，解释起来才更有说服力，而不是当买家咨询一些专业的知识时，回答的牛头不对马嘴，这不尽会让买家笑话，更有可能直接导致退货或中差评。但这种专业的能力不是一天两天就能掌握的，需要在平时和买家交流中，以及宝贝描述中不断的积累和总结。

3.心理素质

在淘宝各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，三水人才网认为没有一个良好的心理素质是很难胜任的，这里的心理素质不仅仅是指自己的心理，还要具有洞察买家心理的本领，随时抓住买家的心，了解买家的想法和动机，非常重要，这就要求客服具备敏锐的洞察分析能力，从而引导交易成功

4.服务态度

态度可以决定一切，这一点都不夸张，作为一名客服，态度是非常重要的，由于买卖双方均是在虚拟的环境下进行的交易，整个过程都只能通过语言文字交流来进行，其中客服的态度会给买家最直接的印象，是决定买家是否愿意购买的关健因素，不管什么情况，都要记得“买家是上帝”，不要冷落任何一名买家，对于自己的过失，应该主动向买家道谦，对于买家的过错，应该积极引导。

5.应变能力

一个淘宝客服综合素质是否过硬，应变能力相当重要，对于买家所提出的问题，除了要真实克观地进行回答外，有时候也需要客服灵活应对，思路清晰，在长期与买家的对话中，可以不断的积累与各种各样买家打交道的经验，在实际中灵活运用。

6.交际能力

虽然淘宝是一个虚拟的购物环境，但同样是人与人之间的交际活动，所以，如何处理好这个关系同样值得重视，特别是对于一些老客户，不要一开口就是“价格”“数量”等与生意有关的东西，这样会让他觉得你不把他当朋友，没有人情味，所以，对于经常光顾的买家，应该以朋友式的语气与其交谈，适当的时候可以聊聊与生意不相关的东西，拉近彼此的距离，这样更容易锁定一个长期的客户

7.中差评处理

首先要本着合理合算的原则进行处理，合理就是能让买卖双方都能接受的范围内，按照实际情况，站在中间的立场来处理，合算就是我们作为卖家，在处理中差评退让是肯定的，但必须有一个度，绝对不能一味的用钱来买评价，这样损失的不仅仅是我们的利益，而且更进一步滋长了这种垃圾的成在，更有可能下次换个马甲又来买我们的商品。

三、1.基本工作是做好客户询价疑问工作，引导客户购买我们的产品，做到这些工作，还不够，因为这仅仅是一个导购员的工作，尚不具备成为一个专业的销售人员的能力。因为销售作为推广的一种主要方式，应该是主动的，自觉的，而不是被动的等着客户来议价。因为自己以前就是从事专门的销售工作，所以做销售是一件十分辛苦的事情，对每一位销售人员要求也是非常高的，这不仅仅是简简单单地回答顾客的问题，还包括如何向外推广自家的店铺，推销自己的产品以及服务。

2.作好每一天的工作记录，记录每一天的问题(想想产生这些问题的原因)，以及自己是如何解决的。如果把这些心得体会写出来，一方面可以作为经验教训提醒自己，在以后的工作中，不断改进自己工作的方式方法，另一方面在不断的练习中，提高自己的业务能力，成为一个合格的销售客服人员。

3.主动与陌生人交流，大胆热情，不要怕被别人拒绝。以女性为主(因为我们主要是从事关于女性有关方面的产品)，推销我们的店铺和产品，让更多顾客知道我们，扩大影响力，如果其他人也有店铺，请和对方做好相互链接工作。虽然这些工作都很琐碎，然而，作为一个业务员是应该去做的，合格的销售人员与优秀的销售人员都体现在这些很细节的方面。常常有销售人员觉得工作很简单，不是以为没人买东西就没有事情可以做了，要做的事情是相当多的。想想自己做到这些了吗?有想过这些问题吗?

4.多写文章。作为一个销售人员，遇到的问题是相当多的，而且是非常具有说服力的，并不会没有。如果没有问题，只说明自己不是一个合格的销售人员，仅仅是一个很初级的谈单员而已。如果查看每天的工作记录，应该有相当多的经验教训，把它们写出来，这对自己是很有好处的。

5.一个优秀的销售人员，是能在了解淘宝的流程和特点的基础上，能根据实际情况提出适当的营销方案，提供浏览量和成交率，提高网店和品牌知名度。只有不断扩大网络市场份额，增加市场占有率，我们公司才能不断发展壮大，不断进步，我们的工作才会更加到位。

**第五篇：淘宝客服工作职责**

淘宝客服工作职责

篇一：淘宝客服岗位职责与工作范围 客服工作职责

1、通过牵牛、即时通、慧聪等软件和客户沟通，解答客户提出的与产品相关的各种问题，达成交易

2、负责收集客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案

3、负责进行有效的客户管理和沟通

4、负责推荐公司新出产品的优惠政策

5、负责定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况

6、负责发展维护良好的客户关系

7、负责组织公司产品的售后服务工作

8、负责建立客户档案、产品质量跟踪记录等售后服务信息管理

9、负责及时跟踪货品发货动向，及时与客户沟通，避免客户不满意

10、负责产品整理、包装、发货

11、月底产品库存的盘点

12、每月销售交易金额的记录、整理、核对 客服工作范围

1、打开旺旺回复马甲的留言及给买家的回复评价，同时要学会利用回评对我们的产品做宣传

2、每天熟悉新上架的产品材质、款式、价格及颜色等相关信息

3、主动查看前一天买家已付款还未发货的订单，查清未发货的原因，及时跟进帮助买家发货的事宜

4、每天工作中遇到的疑难问题需及时上报主管解决

5、遇到买家咨询商品时可主动推荐新上的产品，搭配促销。

6、买家付款后提醒对方我们会为您尽快发货的，您收到货后如有问题请及时与我们在线客服联系我们会及时帮其解决问题，若没有问题请其及时确认订单并给我们好评

7、在销售过程中遇到有商品或者页面描述有问题的可及时反映给主管找相关人员处理

8、为当天付款成功客户订单的整理、包装、发货

9、回访近期收到货的客户是否对我们的一切都满意（每日访问之前收到货的买家，旺旺在线的客户）

10、每天所工作店铺的退货退款统计并制成报表形式，需注明退款原因以及产品型号等相关信息

11、每个月销售金额、退款金额、快递金额、售后赔偿等相关费用统计并制成报表形式，需注明产品相关的信息

篇二：淘宝客服主管工作职责 淘宝客服主管工作职责 1.销售管理：带领客服团队完成销售业绩，负责销售目标分解、落实； 2.团队管理：负责客服团队的日常管理、监督、指导、培训和评估；制定客户服务规范、流程和制度；完 善客户常见问题反馈及解决流程；全方位优化客户服务质量。3.客服培训：制定客服培训计划并组织落实、通过培训不断提高客服人员的业务技能；对售后客服人员（退 换货、退款、查件）的工作组织和技能指导； 4.客户管理：管理客户档案，建立客户关系维护相关办法；利用旺旺群、帮派、论坛等工具向客户发送促 销及新品信息，维护客户关系，增加客户粘度； 5.服务管理：建立并优化企业独有的服务准则，包括售前、售中、售后服务，并致力于推动和监督准则的 良好执行； 6.店铺日常操作的维护和管理：关注店铺交流区及留言回复，关注售前客服的订单有效性和每日完成业绩； 关注售后每日退换货、退款及各项售后问题处理；及时关注淘宝动态、规则及活动，为店铺发展提出合理化建议；在论坛发帖及回复，增加店铺点击率；跟进分析报表数据，优化服务流程提高转化率；参与经营活动的制定与执行； 篇三：淘宝客服岗位职责

5、整理每日、周、月的销售数据，总结并及时上报；

6、调查、了解客户需求、分析总结客户需求并提报部门主管；

7、与团队内部其他工作人员及时沟通，保证内部信息畅通透明，提高工作效率，能单独完成工作任务；

8、执行线上活动，协助部门进行其它的营销任务工作；

9、上司安排的其它事项。职责四：售前客服岗位职责 1.通过旺旺和客户沟通，解答客户问题，引导和识别潜在客户，提供产品在线咨询和销售，引导客户网上下单，从而更好的促进 销售，促成订单； 2.端正服务态度，引导客户收货好评，提高店铺评价； 3.独立处理日常简单的售前问题； 4.及时跟进订单是否成功订购，并给予跟踪； 5.回复客户问题，尽可能根据实际使用适当的表情，营造和谐融洽的购物气氛； 6.准确无误回复客户问题，切忌答非所问，不断引导客户购买，快速促成成交； 7.打字速度不得低于80字/分； 8.优先回复购买商品买家，对于犹豫且久攻不下的买家，技巧性的提高其购买欲望，发店内促销或给予小恩小惠以促进成交； 9.成交后有时与买家核对收货地址，再次引导买家收货好评，提示买家收藏店铺，期待下次合作； 10.未及时回复或未成交顾客，主动与买家交流，争取再次营销机会，对于不在线买家，技巧性留言促成第2次营销；

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！