# 电子商务顶岗实习总结【6篇】

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-10-12

*从我们进入实习单位的那一刻起，你就应该知道，我们将经历一段特殊、非凡和富有成效的人生旅程。 以下是为大家整理的关于电子商务顶岗实习总结的文章6篇 ,欢迎品鉴！第一篇: 电子商务顶岗实习总结　　从x年x月x日开始我在x公司实习，实习目的是通过...*

从我们进入实习单位的那一刻起，你就应该知道，我们将经历一段特殊、非凡和富有成效的人生旅程。 以下是为大家整理的关于电子商务顶岗实习总结的文章6篇 ,欢迎品鉴！

**第一篇: 电子商务顶岗实习总结**

　　从x年x月x日开始我在x公司实习，实习目的是通过理论联系实际，巩固所学的知识，提高处理实际问题的能力，为毕业设计的顺利进行做好充分的准备，并为自己能顺利与社会环境接轨做好准备。下面是本人对这次毕业实习的总结：

　　首先，在工作中要有良好的学习能力，要有一套学习知识的系统，遇到问题自己能通过相关途径自行解决能力。

　　因为在工作中遇到问题各种各样，并不是每一种情况都能把握。在这个时候要想把工作做好一定要有良好的学习能力，通过不断的学习从而掌握相应技术，来解决工来中遇到的每一个问题。这样的学习能力，一方面来自向师傅们的学习，向工作经验丰富的人学习。另一方面就是自学的能力，在没有另人帮助的情况下自己也能通过努力，寻找相关途径来解决问题。

　　其次、良好的人际关系是我们顺利工作的保障。

　　在工作之中不只是同技术、同设备打交道，更重要的是同人的交往。所以一定要掌握好同事之间的交往原则和社交礼仪。这也是我们平时要注意的。我在这方面得益于在学校学生会的长期的锻炼，使我有一个比较和谐的人际关系，为顺利工作创造了良好的人际氛围。

　　另外在工作之中自己也有很多不足的地方。例如：缺乏实践经验，缺乏对相关行业的标准掌握等。所在我常提醒自己一定不要怕苦怕累，在掌握扎实的理论知识的同时加强实践，做到理论联系实际。另一方面要不断的加强学习，学习新知识、新技术更好的为人民服务。

　　通过这次毕业实习，把自己在学校学习的到理论知识运用到社会的实践中去。一方面巩固所学知识，提高处理实际问题的能力。另一方面为顺利进行毕业设计做好准备，并为自己能顺利与社会接轨做好准备。毕业实习是我们从学校走向社会的一个过渡，它为我们顺利的走出校园，走向社会为国家、为人民更好服务做好了准备。

**第二篇: 电子商务顶岗实习总结**

　>　一、实习目的

　　提高个人素养，将课堂知识与现实工作进行结合，达到理论与实践相结合目的，为即将进入社会做好准备和进行必要的热身及适应。实习电子商务是一个具有较大潜力发展空间的平台，自诞生以来，为人类创造了许多无穷的财富与奇迹。学院为了让我们学到更多地电子商物知识，让我们更好地掌握电脑基本知识，使之将来更好地拥有较强的专业知识技能去面临社会，学院于20xx年12月9日至16日期间，安排我们在综合实训楼进行了一周实习。在12月9日这天我们开始第一天实习，学习了b2b的网上交易模式，徐老师教会了我们很多东西，通过这次实习，使我更加了解并熟悉了b2b、b2c的流程使我收获颇多。

　　而对b2b的认识如下：电子商物b2b是企业与企业之间，通过互联网或专用网方式进行的商物活动。这里企业常包括制造、流通和服务企业，因此，b2b电子商物的形成又可以划分为两种类型：即特定企业的电子商物、非特定企业电子商物。特定企业电子商物是指过去一直有交易关系的或者在进行一定交易后要继续进行交易的企业。为了相同的经济利益，而利用信息网络来设计，开发市场及库存管理。传统企业在营销链上，通过现代计算机网络手段来进行的商物活动即属于此类。非特定企业间的电子商务是指在开放的网络中对每笔交易寻找伙伴，并与伙伴进行全部的交易行为。其的特点是：交易双方不以永久、持续交易为前提。

　　b2b是一个广大的网战站平台，为众多企业提供了高效率、高利润的服务，电子商物具有使买卖双方信息交流低廉、快捷，降低企业间交易成本，减少企业的库存，缩短企业生产周期，24小时/天无间断运作，增加了商机等众多优点。

　>　二、实习过程

　　（1）组织货源；包括实物、数字，虚拟产品和无形服务。

　　（2）订单处理；企业对企业的模式要对订单的反应，及时准确、专业、避免回订单处理不当的风险。

　　（3）网上支付；

　　（4）物流配送；就是企业能保证货物及时，准确的到达对方手中

　　（5）售后服务；b2b企业的售后服务要求很高，很专业，是整个服务的一个环节，这些流程对于企业之间来讲任何一个环节都至关重要。

　　>三、实习总结

　　对于b2b、c2c、b2c这三者之间即有很多联系也有很多区别，大致比较如下：

　　1.双方角色不同。在实习的第二天里，实习过程中各自角色不同，b2c中的c则是扮演顾客买的角色，而b则是企业卖方，在整个过程中，操作比b2b易懂；

　　2.流程相似。三者都有组织货源、发布信息、定订单处理、网上支付、物流配送、售后服务等流程；

　　3.从信任度而言，b2b中对企业要求很高，相对于其他两种而言，信任度。

　　从操作来看，b2b是三者中最难的，步骤很多。交易复杂。在学习c2c的过程中，我还了解到，c2c交易平台是一个为顾客提共良好地交易方式，因为c2c中为了保护买方的权益，维护交易平台的声誉，发布产品信息和店铺信息。

　　首先要通过流览店证，如陶宝卖家的个人身份证，商家身份证以及相应支付宝认证等方式进行认证，从而首先保障了商家的安全性；

　　其次，买家通过流览店铺表列或搜索店铺名称关键字搜查店铺信息。即方便又迅速，使买卖都能得到各自利益。

　　第三，在c2c中即可选择普通竞标的方式业也可选择定价购买的方式，根据自身情况来进行选择。无论是在b2b、b2c还是c2c中，其交易模式都是在网上银行付款的，这样给双方都给予了一定保障。使货款、钱都能准确及时到对方手中。

　　在xx月xx号这天我们又学习了网络营销，网络营销是以互联网为平台，结合新的方式方法和新的理念实施的一系列活动的过程。它包括品牌推广、网站推广、信息发布、销售促进、渠道拓宽、客户管理、市场调研等，它的出现使各职能之间紧密连接，相互促进，使各职能单独发挥作用要远远低于网络营销系统所发挥的作用。发挥系统的强大功能，给企业整体营销带来了的效用。我们还学了用photoshop制作卷边邮票，图象处理应用也非常广泛，它常应用于广告公司、相馆等。学好它是很有必要的。

　　网站推广的领域已应用于多个方面，网站上有各式各样的特色，能拥有一个属于自己特色的网站是我们每个人所奋斗的目标，优秀的网站同样也需要优秀的人才来修饰，去推广，就像人生一样，努力奋斗的过程就是追求、推广与修饰人生的过程，唯有奋斗才能成功。

　　最后说说我在公司的情况和在公司里我每天的工作内容：

　　1.管理公司后台网站，每天发布更新公司动态，产品内容，图片等，提高公司网站点击率。

　　2.在网上寻找潜在客户，联系买家。为销售人员提供市场信息。

　　3.期回访老客户，询问产品使用情况，落实解决客户的反馈意见。

　　4.接到客户单子要准备购销合同，并且对生产车间下达生产通知单。

　　5.协助经理督导追踪销售行为，完善销售计划的不足，提出整改方案和应对措

　>　四、实习感想

　　工作不是很累，而且学到了很多东西，我突然觉得以前听别人说在大学里只是学思维的方法有那么点道理，其实在学校学的是用的上的，只是时间的问题，越到后来就越需要理论水平，只是当我们到了那个需要理论水平的时候已经把学校学的东西都还给了老师，又要重新拣起来！所以大家还是要边工作边巩固自己的专业知识啊！人所遇到的每一段经历都是弥足珍贵，就象即将远离我们的校园生活，很多人却没有很好的把握，若干年之后，同学聚会，方才发觉，此时原本占在同一起跑线上的我们，已然在人生的路上拉开了距离。

　　此次实习感受颇多，细心与耐心都是重要的一课，人的一生也是不断追求的过程，遇跌倒时也应在第一时间爬起来，再努力、再奔跑，就像风筝一样，永远都在努力奔跑、放飞，纵然线断失离，亦放手腾飞！

**第三篇: 电子商务顶岗实习总结**

　　短暂而充满意义的一个月的实习以来，我的专业知识与实践操作真正进入了一成长的时期。随着师傅与同班同志耐心的指导与提醒，我的操作能力在所具有的专业知识的基础上很快的适应与熟练了各个岗位上的工作内容，步骤及要点。同时也提高了我对这份工作的认识和了解。激起了我对这份工作的兴趣和重大的责任感。我的每一步都必须从小事开始，从细节起。步，刻刻牢记操作规范，时时不离的坚守自己的岗位职责。从不敢有过半点的马虎和大意。每各项工作的操作中，我都虚心接受和听取领导与同志的指导。不懂就问，不会就学。从不掩饰与含糊。并在每一项操作过程中不断的刻苦钻研，总结经验，不断的吸取教训，以致使我在工作中学到了更多的东西，得到更大的进步。

　　努力总会得到果实，在这一个月的工作里，使我在此岗位上操作的内容有了不小的成就。在班里常受到班长与师傅的表扬。每一次的收发油中，他们都会在此教会我新的东西。耐心细致的为我讲解油品的流程和每个阀门所管辖的范围及通过油品流量的大小。特别是在每一次的储油时，他们会按一步步细致严格的为我讲述每一种牌号油的特点及怎样通过看，闻，摸，测等方法验证油品的质量，然后测出密度。总之，教到我学会，听懂，熟练为止。这一切的工作内容与工作氛围，促使我更加的不怕脏不怕累，吃苦耐劳，勤奋好学。

　　一、坚持专业知识指导实践，努力学习各项HSE管理规章制度，认真履行HSE岗位职责，提高HSE意识，严格执行本岗位的操作规程，遵守工艺操作纪律，积极参加各项HSE活动，岗位技术兵和事故预案演练。熟练正确的使用各种防护装备和消防器材，努力做到安全文明生产。

　　二、积极参加公司举办的各项活动，充分的锻炼自己，磨练自己，充实自己，使自己的特长得到展现和升华。

　　三、保持谦虚的工作心态和学习的态度，认真听取建议，以的努力去工作，以热情去学习。把规章牢记心中，虚心接受与采纳每一位同志的提议，累积经验，以便更快的完善自己，充分的发挥一个员工的责任，为自己的前程打下一个牢固的基础，从而实现自己的人生价值。

　　实现自我的人生目标。是一项长期而艰巨的使命，需要我们持之以恒，不断努力，不断探索，不断进取。善于总结经验，抓住自己的特长做到，那么人生的目标，也只不过是离我们一步之遥。

　　虽然我目前还缺乏经验，缺乏在艰难局面中独立开展工作的能力，但我相信年轻就是本钱，我正处于人生中精力充沛的时期，我渴望在更广阔的天地里展现自己的才能，我不会满足现有的知识水平，期望在实践中得到锻炼和提高。因此我一定会把所有的时间和精力放在我的工作上，积极投入到工作中，为实现自己的人生价值拼拼!

**第四篇: 电子商务顶岗实习总结**

　　>一、实习目的

　　这次实习目的有以下几点：

　　第一点：学习与实践，顶岗实习为我们大学生提供了一个深入学以致用的舞台，让我们更加贴近社会，了解社会。在实践中学习，在学习中运用，在运用中总结。

　　第二点：转变身份、扩阔视野，装备自己，顶岗学习第一步的作用，就是让我们从一个大学生的身份转变为职场员工。我们不在乎自己现在能赚多少钱，实习同时也让我们扩宽自己的视野，增长见识。只有经历过了，我们才知道自己的优缺点，才能更好地找到自己的方向。

　　第三：调整心态，我们大学生大部分都在认为，我们大学生实习根本就是在为公司企业“提供廉价劳工”。其实我们完全可以换一种心态去面对这个问题：实习是一种双赢的方式。其公司企业为我们大学生提供实习的机会，我们为公司企业提供廉价，我们并没有吃亏。人在社会走哪有不吃亏的时候，实习也让我们明白了任何事情都要以平常心去对待。

　　第四：增强社会经验，建立属于自己的人际关系网。我们大学生缺乏最多的就是社会经验和社会人际关系网。我们不仅可以通过这次实习机会积累更多工作经验和社会人脉，而且能让我们学到更多为人处事的方面技巧，让我们懂得怎么在职场上生活存活下去。总的来说，正视社会和正视自己，走出自我，真正融入社会生活工作的第一步，而且很多时候通过实践，尤其在不同的职业中的实践才会真正找到自己感兴趣并适合自己的行业，也是完成从空想到现实转变的第一步。

　>　二、实习时间

　　x年x月x日至x年x月x日

　　>三、实习地点

　　x地区

　　>四、实习单位和岗位

　　广州x服装设计有限公司((淘宝网上)x木棉天堂)，售前客服

　　>五、岗位工作描述

　　第一、灵活运用阿里旺旺、客道精灵、砖石客服、网店管家等软件，准确快速地解答客户的疑虑。

　　第二、接受客户询单并及时热情回复每位客户的询单。速度和礼貌是关键。

　　第三、积极引导客户需求和巧妙推荐，实现捆绑销售，提升网店的成交率。

　　第四、备注客户需求，及时做好售前、售中、售后之间的交接工作。

　　第五、核对订单信息，修改运费、查询订单。

　　>六、实习总结

　　三月，我独自一人背上自己的行李，踏上寻工作的路程，加入了求职人群。我选择了这个喧嚣繁华的大城市—广州。这个承载着千千万万年轻人梦想的地方，充满机会，同时也充满挑战。每天看着忙忙碌碌的寻梦者，他们脸上注满疲惫但他们依然坚持。而我也在这个陌生的城市里开始了我的寻梦之旅—顶岗实习。顶岗实习跟人生一样，充满了五味杂全，酸甜苦辣，不同的阶段、不同的辛酸、不同的精彩，让我的实习生涯充满了希望。

**第五篇: 电子商务顶岗实习总结**

　　经过两周的电子商务实习，让我学到了在书本上学不到的东西，学到了许多有关电子商务的具体操作实务，认识到了要学好电子商务，要注重理论和实践相结合，理论固然重要，但实训操作才能使我们更快的掌握这些知识。下面做一介绍：

　　1)学会了如何更好的利用搜索引擎如百度、谷歌搜索相关信息，特别是学会了有关键词进行检索信息，以及掌握了谷歌翻译的功能。

　　2)学会了在网上如何经营网店，掌握了开店的基本流程。前不久，我开了一家二手书店，店名为e家二手书店，用户名：\_\_\_.支付宝账户为：\_\_\_

　　3)掌握了网上银行的基本功能，学会了更好的利用网银，如网上购物买书，开网店，用于网上支付和交易以及用于校园“一卡通”网上充值等网银功能。

　　4)充分的了解了物流管理运营模式和物流管理模式，掌握了B2B具体操作程序，B2C具体操作程序以及C2C具体操作程序。

　　5)了解和掌握了网站分析评估，如对中国商品交易中心，中国化工网，阿里巴巴中国的网站分析评估和比较。

　　6)了解了电子商务在各行业的应用，特别是电子商务在连锁业中的应用让我深受启发，用了灵感，启发了我的思维，让我感觉到电子商务的广阔的用途和巨大的发展空间，潜在的经济价值和丰厚的利润。设计了一种我所想的经营模式：

　　一直以来，我都想从事绿色食品行业，为中国的食品行业做出自己的贡献，特别是绿色食品，有机食品和无公害食品。

　　业务经营模式如下：绿色食品产生产(产地、种植、采购、加工)+绿色食品连锁店经营+电子商务(网上服务)+(物流)配送。设想一下：人们在家不用出门，在网上就可以预定新鲜的绿色食品(如新鲜蔬菜等等)，我们一切为客户服务，上门服务，送货上门。那该多么的方便啊。

　　虽然这次实训比较的辛苦，要写9个实习报告，但是我接触到了很多新的东西，这些东西给我带来新的体验和新的体会。我认为：在21世纪，电子商务作为一种高效率、低成本的新兴商务模式正在以爆发式的速度成长起来。因此，我坚信，只要我用心去发掘，勇敢的尝试，一定会有更大的收获和启发，也许只有这样才能为自己以后的工作和生活积累更多的丰富的知识和宝贵的经验，慢慢成长、成熟，我相信在不远的未来，一定会有属于我们自己的一片美好天空。

　　通过这两周的电子商务模拟实践，确实让我学到了许多知识，让我受益匪浅，我希望以后在今后的工作和生活当中，能够用到电子商务带来的方便、快捷和高效。

**第六篇: 电子商务顶岗实习总结**

　　三月，这个看似春意盎然的月份，却显得那么地喜怒无常;三月，这个让我们充满希望的月份，恰是我们为自己梦想奔波的月份;三月，这个让我们离开学校踏足社会的月份，承载着我们太多的酸甜苦辣。\_木棉天堂，这个让我实习的地方，同时也承载着我的梦想。

　　广州\_服装设计有限公司又称\_木棉天堂，是一家专注于淘宝网和其他平台的服装网络销售公司。主要专注于天猫商城和淘宝网店的经营，是一个拥有自己独立设计生产销售一条龙服务的公司。其服装特点主要是偏向于文艺，清新、宽松，休闲型。在这电子商务风靡的时代，\_木棉天堂，从短短几个月的时间由十几个人发展成现在九十多个人，也由刚开始的一个部门发展成5个部门。

　　>一、实习目的

　　顶岗实习，其总的目的是为我们大学生提供一个让自己理论联系实践的舞台，而我们大学生现在需要做的是，如何利用好这个舞台，让自己在这个舞台上发挥所能，真正做到学有所用，用有所成。所以总结这次实习目的有以下几点：

　　第一点：学习与实践，顶岗实习为我们大学生提供了一个深入学以致用的舞台，让我们更加贴近社会，了解社会。在实践中学习，在学习中运用，在运用中总结。

　　第二点：转变身份、扩阔视野，装备自己，顶岗学习第一步的作用，就是让我们从一个大学生的身份转变为职场员工。我们不在乎自己现在能赚多少钱，实习同时也让我们扩宽自己的视野，增长见识。只有经历过了，我们才知道自己的优缺点，才能更好地找到自己的方向。

　　第三：调整心态，我们大学生大部分都在认为，我们大学生实习根本就是在为公司企业“提供廉价劳工”。其实我们完全可以换一种心态去面对这个问题：实习是一种双赢的方式。其公司企业为我们大学生提供实习的机会，我们为公司企业提供廉价，我们并没有吃亏。人在社会走哪有不吃亏的时候，实习也让我们明白了任何事情都要以平常心去对待。

　　第四：增强社会经验，建立属于自己的人际关系网。我们大学生缺乏最多的就是社会经验和社会人际关系网。我们不仅可以通过这次实习机会积累更多工作经验和社会人脉，而且能让我们学到更多为人处事的方面技巧，让我们懂得怎么在职场上生活存活下去。总的来说，正视社会和正视自己，走出自我，真正融入社会生活工作的第一步，而且很多时候通过实践，尤其在不同的职业中的实践才会真正找到自己感兴趣并适合自己的行业，也是完成从空想到现实转变的第一步。

　　>二、实习时间20\_年3月26日至今

>　　三、实习地点

　　广州市海珠区大干围路38号海珠创意产业园12栋601室四、实习单位和岗位

　　广州\_服装设计有限公司((淘宝网上)\_木棉天堂)，售前客服五、岗位工作描述

　　第一、灵活运用阿里旺旺、客道精灵、砖石客服、网店管家等软件，准确快速地解答客户的疑虑。

　　第二、接受客户询单并及时热情回复每位客户的询单。速度和礼貌是关键。第三、积极引导客户需求和巧妙推荐，实现捆绑销售，提升网店的成交率。第四、备注客户需求，及时做好售前、售中、售后之间的交接工作。第五、核对订单信息，修改运费、查询订单六、实习总结

　　三月，我独自一人背上自己的行李，踏上寻工作的路程，加入了求职人群。我选择了这个喧嚣繁华的大城市广州。这个承载着千千万万年轻人梦想的地方，充满机会，同时也充满挑战。每天看着忙忙碌碌的寻梦者，他们脸上注满疲惫但他们依然坚持。而我也在这个陌生的城市里开始了我的寻梦之旅顶岗实习。顶岗实习跟人生一样，充满了五味杂全，酸甜苦辣，不同的阶段、不同的辛酸、不同的精彩，让我的实习生涯充满了希望。

　　第一阶段，找工作的辛酸。

　　匆匆忙忙结束了插本的考试，第一时间投入了找工作。有时候，一天为了面试，，从广州天河区越过海珠区再跨过越秀区最终到达白云区，这种日整整持续了两个星期。投出去的简历如同石沉大海，杳无音信。人才市场，人头涌动，我不得不感叹，中国人人口真不少。几次的面试遭拒，让我不得不调整自己的策略转变方向，由为网络推广，转为淘宝客服。在面试网络推广过程中，虽然自己表现得自信慢慢，但现实还是狠狠地给了我一巴掌，让我彻底清醒。第一次遭到面试官以“我们公司现在不招经验不足的推广专员”的时候，自己没有放弃，依然在坚持;但当面试官第二次以“自己公司小，希望招到一进门就能上手的网络推广专员”再次拒绝我的时候，我的内心在挣扎，但我还是不甘心放弃，依然在坚持;当面试官以“你还没有毕业，公司无法给你买保险，做网络推广压力大，你是女孩子，风险比较大”为由，再一次拒绝了我。。。。。。一次次的拒绝，让我不得不调整自己的策略，退让一步，转为淘宝客服。因为我不甘心，就这么放弃了。自己现在的确是经验不足，等自己积累了经验，我还是可以重新站起来，继续自己网络推广的寻梦之路。花费了两周的时间在找工作，网络推广方面的就占用了11天。第12天的时候，我获得了广州\_服装设计有限公司(下面简称\_木棉天堂)淘宝客服面试的机会，经过面试、笔试、访谈、我获得这次的实习机会。我作为一个淘宝售前客服的实习生涯也正式开始了。

　　心得体会：两个星期的奔波，让我明白了一个道理，梦想跟现实是有差距的，我们不能总是死守着自己的梦想，不能在一棵树上吊死。有时候暂时放下比坚持更能让自己梦想实现。暂时放下并不证明放弃，放下只是让我们为自己的寻梦之路做多一点准备。

　　第二个阶段，上岗培训的充实

　　离开学校，踏进社会，学校的一切都成为了过去，无论过去你是多么的优秀在这里，你都是一名新人，一切从零开始。陌生的工作环境，陌生的工作同事以及陌生的工作岗位，都需要自己去慢慢花时间去适应。幸运的是我将接受为期一个星期的新员工入职培训。这份看似简单的淘宝售前客服岗位，却是一个最接近淘宝平台的机会。表面上的简单，暗含着我需要为份“简单的工作”花费更多的时间。培训内容主要分三大部分。第一部分：公司的组织结构和企业文化以及客服行为准则的单面传授。第二部分：售前客服常用软件的熟悉和操作包括客道精灵、砖石客服、网店管家。第三部分：售前客服沟通技巧和产品知识的培训。而这三部分的内容，主要分以下三个阶段来进行：第一个阶段：老师教学生的单面传授，客服主管主要是通过PPT介绍公司制度和文化以及客服的岗位能力要求和一些客服与客户沟通的技巧和网店管家客道精灵及砖石客服的使用。第二阶段：双面沟通阶段。通过观看视频，让新员工发表意见和总结他人看法，最后由主管做点评。第三阶段：是师傅带徒弟阶段。通过一对一的方式，让新员工跟着老员工学习。边学边用，边用边学。

　　心得体会：新起点，充满了挑战，培训让我成长，让我充实。第三阶段，是正式上线阶段。

　　一个星期的培训，让我渐渐熟悉淘宝操作的流程，客服主管也让我尝试上线。真正上线之后，才知道淘宝客服并不是像我们大家所说的那样，是人人都能胜任的职位。竞争的残酷，让这个职位沾上硝烟。刚我一块进来的那位女孩被辞退，理由是，她太过于安静，不适合做淘宝客服。行行都有难念的经，幸运的是，我的努力没有白费。这个表面给人印象是，一天到晚在电脑前批命地敲打着键盘的差事，背后却隐藏着我们看不到努力和艰辛。

　　相信网购过的我们都知道，一般在网上买衣服的时候，我们都会问我们适合穿几码的衣服，或者是我穿什么衣服比较好看，能不能便宜点等等一些问题。这些看似简单的问题，作为售前客服的我们，在背后需要花很大的功夫来学习和研究。因为我们不仅要让客户相信我们推荐的衣服是合适的，而且不能让客户以客服推荐不力而造成退货。要做到这点，我们除了要非常熟悉产品信息，还要总结出属于自己的话术技巧。在正式上线的三个星期里。我感触最多的，有两点：第一，作为售前客服，如何做到推荐合适尺码给客户。第二点。如何回复那些议价的客户。现在我以下面两个小案例来说明。

　　案例一：如何向客户推荐适合她们的衣服尺码?

　　其实做过网络售前客服的人都知道，这是网购最常见的问题，也是我们售前客服的必修课。要做到这一点，我们不仅要熟悉我们产品的特性，而且还要把产品的材质，码数适合人群都大致了解。一般客户询问我们客服，她穿什么码数的衣服的时候。

　　我们一般会先了解客户平时穿的是什么码数的衣服，再建议客户提供三围信息，最后询问客户穿衣的感觉，是需要宽松的呢，还是紧身点的呢。一般我们客服给客户提供的都是“二择一”的选项，让客户根据自己的购买经验来做出选择，这样不仅能让客户选择自己喜欢的风格和码数，同时也避免，客户会以客服推荐不力，而造成一些不必要的纠纷。值得提醒的是，我们售前客服要时刻留意，客户提供的三围信息，是否是净三围。这样对我们推荐码数影响是很大的。

　　案例二：面对一些议价的客户，我们应该怎么办。

　　售前，客服经常会遇到一些客户要求可不可以便宜或者是优惠点，或者可不可以免邮。刚开始我遇到这些问题的时候，我都会尽力去权衡客户跟公司之间的利益关系。我不想失去这个客户，但我也不能破坏公司的规定，更不能让公司亏损。所以，我会经常请教主管，看看能不能满足客户的需求。而主管的一番话点醒了我：客户的欲望是无止境的，你越是满足她们的欲望，她们就会更加变本加厉，有第一次，就会第二次，有第二次，就会有第三次，我们就会陷入议价的漩涡，难以自拔。

　　我就曾经遇到一个这样的客户，因为她第一的购买的时候是252元(公司规定是满300给予包邮)，我们的售前客服给予她包邮，第二次购买的时候，她是292元，要求我这次给她包邮，还把上次包邮的事情拿出来说，说上次252元，你们客服都给我包邮，为什么你这次不可以手下留情呢?

　　刚开始的时候，我一下子也有点蒙了，因为有了上一次包邮事件，我这次想要说服她有点难度，不好，我可能会失去这个客人，或者让客户给差评。我的说服工作的第一步，当然是把公司的明文规定给搬出来的:“亲，真的是不好意思哈，我们公司这边明文规定是不能议价的呢，也是不能抹零的呢，您是可以从我们店铺活动获得现金优惠的呢，或者是成为我们店铺会员，您也是可以享受会员折扣价的呢，希望您能理解哈”第一步行不通的话，进行第二步情感攻势，换位思考，站在客户的角度理解客户的这种想法，同时也要想方法，让客户理解我们售前客服的处境。

　　例如有些客户一直在和你砍价，但是你由真的没有办法减价的时候，可以试试发一些委屈，哭泣的表情，表示自己只是个小兵之类的话博取客户的同时，这个时候一般客户都会心软，客服可以和客户多侃侃，例如有些客户一直在和你砍价，但是你由真的没有办法减价的时候，可以试试发一些委屈，哭泣的表情，表示自己只是个小兵之类的话博取客户的同时，这个时候一般客户都会心软，客服可以和客户多侃侃。这样单子相对容易谈下拉。这样单子相对容易谈下拉。

　　“亲，我们客服理解您这种心情哈，网上买东西关键是买得开心，买的放心，相信您也可以理解，我们做售前客服是在为别人打工，没有权限随意改价的呢，您也不希望因为几块钱邮费放弃您好不容易淘到的宝贝呢，您觉得我说得对不对呢?”如果第二步，也不行，只能是行第三步：跟客户说，需要稍等一下，我帮您请示一下上级。有时候，这招也是蛮有用的，但是却为我们售前客服赢得时间，让自己真理思绪，继续再战。总的来说，要想成为一个好的淘宝售前客服，我总结了一下几点要点，希望对师弟师妹能有所帮助。第四阶段，总结阶段

　　一个月的实习，让我对售前客服有了新的见解。一个貌似简单的客服，要想做好它也是需要我们话时间去总结，去学习。以下是我总结出的一些客服技巧：希望以后想尝试淘宝客服工作的师弟师妹能有所帮助。

　　第一、打字速度要快，尽快在最快的时间内给客户回复，这里面是有一些技巧的呢，比如我们可以在搜狐输入法里面设置一些比较常用的快捷回复话语。这样可以大大提高回复相应时间。

　　第二、要细心和耐心，细心地解读客户的需求，耐心回复客户的疑虑

　　第三、在跟客户聊天的时候，切记避免“一字经”，不要让“哦、嗯、啊”单字出现在与客户聊天的内容当中。在聊天过程中，如果需要打很长的语句，可以，一句分成2-3句，发给客户，这样就有种，和客户的互动的感觉，或者在这之前，给客户发一个表情。第四、巧用表情回复问题，有的问题，打字太慢，也无法解决问题，可以尝试用各种不同的表情来回答，有的时候这个会收到很多意想不到的结果。第五、对于议价的客户，我们要坚持自己的立场，不能轻易动摇

　　第六、用好心情来面对客户，客户也是人，不喜欢冷冰冰的机器，如果客服回答的都是机械的设好的快捷回复，没有感情的。我们往往会失去这个客户。所以，我们在聊天的时候需要把自己的情感加进去，特别是快乐、好心情。

　　第七、主动询问客户需求，有些客户点击旺旺的时候，还不是很清楚自己要什么东西的，这样就需要我们客服多问。多问客户与产有些客户进来品有关的问题，或者客户感兴趣的问题。这样加强与客户的互动，增加客户对你的信任。

　　第八点，也是最后一点，就是我们一定要摆正心态，以一种平常的心态去对待一些刁难的客户。

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！