# 售后客服试用期工作总结

来源：网络 作者：烟雨迷离 更新时间：2025-05-13

*【导语】的会员“vivianliang”为你整理了“售后客服试用期工作总结”范文，希望对你的学习、工作有参考借鉴作用。售后客服试用期工作总结1　　一、尊重客户维护客户权益　　我们售后客服接收到的问题很多都是一些产品问题，需要及时解决，对...*

　　【导语】的会员“vivianliang”为你整理了“售后客服试用期工作总结”范文，希望对你的学习、工作有参考借鉴作用。

**售后客服试用期工作总结1**

　　一、尊重客户维护客户权益

　　我们售后客服接收到的问题很多都是一些产品问题，需要及时解决，对于这些问题，公司给我们的准则是，维护客户的利益，尊重客户的选择，对于客户的抱怨我们也都会认真听客户的介绍，不会光站在我们公司的立场，会站在客户的立场去为客户考虑，只要是问题出在我们公司上我们会无条件的去解决，当然我们售后客服的作用就是帮助客户解答问题，在购买产品后很多客户都会有各种不同的问题，我为了方便工作，我把客户分为三大类，第一类是对产品不了解的需要我们帮助，第二类就是对我们产品不喜欢的要投诉，第三类就是想要退货的客户。对于这些客户我会采取不同的措施来完成工作任务，对于不了解产品的客户我会耐心的把产品的详细操作和简介做一个简单的阐述，让客户能够在最短时间里面自己学习弄明白，对于第二类客户我要做的是首先要得到客户的原谅让客户取消投诉，然后在安抚客户想办法弥补客户的损失。第三类就及时的把客户需要退货的产品与生产部做好交接了解产品问题，清楚退货原因。

　　二、找准客户的问题

　　在工作的时候我们主要的任务就是要明白客户的具体目的，需要我们解决的问题，对于这些问题有的客户会主动的与我们说，但是也有的客户不会道明，直接退货，这样的客户非常多，因此在面对专业类客户的时候需要做的事情就是把他们藏在内心的问题及时找出来，就好能够

　　解决他们的问题，让客户得到自己心目中满意的答复，对于那些难以解决的客户就让能力强的人去解决用最快的时间回复客户，因为客户本身就不高兴，更不能在这个时候个客户更多的难堪。只有让客户满意了才可以。

　　三、提升自己的能力

　　想要做好售后客服也不是一件容易的事情，需要做的就是提升自己的沟通能力让自己说话更有说服力，想要在段时间达到这样的效果那就需要我们做到这样，对于客户我们要给他们更多的关心，对于我们的话术也要熟练因为公司提供了很多套话术，应对不同的客户，想要能够做到需要熟悉了解还要能够在遇到客户的时候快速的把这些应对措施拿出来，因此为了能够做到这一点我自己经常会把话术背下来，这样在遇到客户的时候就不会在浪费时间，能够在最短的时间解决客户的问题。

　　在我自己的努力下和经理的帮助下，顺利的完成了今年的工作任务，并且还有超出，对我也是一次大提升。在今后的工作中我会努力做好自己工作。

**售后客服试用期工作总结2**

　　试用期的这一个月之中，在老板的关心、支持下，在同事的热心帮助下，通过自身的不断努力，我很快适应了环境，适应了工作岗位。同时也慢慢熟悉掌握网店后台的一些操作流程以及一些网店软件，工作并学习着，工作实践让我不断提高，慢慢能够客户沟通得越来越好，老板以及同事对我都给以了肯定。与此同时，我自己的思想认识都有了很大的提高。这份工作让我树立了较强的责任心，因为员工的一点点疏忽就会导致公司店铺遭到投诉，以及店铺的形象会受损。以下是我的一些试用期工作总结：

　　一、在工作进程方面

　　要随时保持乐观的心得，接单的时候要快速解决客户的问题，不能将个人的心情带入工作中。拨打电话时，大脑一定要清晰，要热情，真诚，不管自己情绪如何，也不可对客户不礼貌，让客户知道我们是真诚解决这问题的。同时注意倾听客户的话，对于不确定的事不能贸然回答客户客户，更不能给客户承诺，也不能按照主观意识告诉一下事情。比如鞋子的款式等这些看似很小的问题，很多客户会因为你的一句不清不楚的话而投诉和差评。因此在给客户推荐或承诺时，要先了解客户资料，关注客户的消费记录。同时也要熟悉本店铺的产品，因为要给客户介绍鞋子的款式，码数以及颜色的时候，要给客户一些比较专业的回答。

　　二、在同事关系方面

　　踏上社会，我们与形形色色的人打交道。由于存在利益关系，又工作繁忙，很多时候同事不会像同学一样对你嘘寒问暖。因此对于刚出校门的我们很多时候是无法适应的。虽然是这样，我们要想快速融入这个团队中，就主动跟其他同事交流，要少说多做，多听听别人的意见，尊重他人，同事有不懂的地方要主动耐心的帮助，自己有不懂的地方可以向同事虚心请教，经常跟同事相互交流沟通。维持好和谐的同事关系也是在职人员必备的，毕竟我们是一个团体。在这期间，我深刻体会到同别人交流的重要性，尤其是客户关系这门课程的实际应用方面。

　　三、在学习方面

　　在学校时，老师总是强调我们要注重培养自己的自学能力，也拓宽自己的知识面，只有自己知识面广了，才有筹码同别人谈话。出来工作后才深刻体会到老师的良苦用心，我担任售后客服一职，平时在工作上只是接接单，打电话处理一些投诉和尚未处理的订单，几乎没用上自己所学的专业知识。但平时电话回访客户的时候和处理一些问题时，靠原有的一点只是肯定是不行的，所以要不断学习不断积累，不断丰富自己。

　　四、在心理素质方面

　　在网店各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，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，比如说：讨价还价，其实这是任何一个正常的人都会想到的，买卖当然可以还价!

　　这已经是买家的一种习贯，不要理解为别人难缠，这时候可以用委婉一点的语气让买家接受，而不是一句“我们的商品都不讲价的“了之!在服务态度方面。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。

　　在尚未毕业的时候能够拥有这样的试用期经历，无论是对现在的自己还是将来的`自己都是有所裨益的，感觉自己真的是很幸运。在这里，我能够有机会通过实践来加深自己的鞋子专业知识，也通过此次的试用期加深了对网店操作流程的熟悉，学会了如何合理的把所学的知识运用于实际操作中，让我充分的体会到团队协作的必要性，磨练了自身的意志，得到了真正的锻炼。学到了许多为人处世的道理与方法，学会了和善待人，也学会了时刻勉励自己，使自己始终保持自强不息的良好心态!

**售后客服试用期工作总结3**

　　几个月的试用期一下子就到了末端了，我还没从工作中的激情中退出来，便发现自己这几个月的试用期已经到了尽头。停下脚步来，想一想这几个月的日子，其实也发现自己确实比较的拼命，或许就是那一句“初生牛犊不怕虎”吧!我想在这份工作中拿到自己的成绩，也想在这个岗位上证明自己的实力，所以这几个月我一直都非常拼，我也想尽了办法去快速的提升自己并且得到成长。面对着三个月试用期的逝去，我也该是为自己好好的做一次总结了。

　　刚来到公司的时候，面试的售后客服的岗位，其实我对这个岗位了解的并不全面，刚开始原本以为自己很了解这个岗位，但是当自己真正的走入这个岗位时，才发现以前自己的认知太过浅薄。我们不要轻易的去定位每一份工作，因为只有当我们亲身体会过之后，才有评判它的能力，其余就是空谈。那时候我就明白，这份工作或许会比我想象中更加艰难，也会比我想象中更加有意义。

　　这段时间里培训过几次，一般是培训我们如何去提升自己的专业能力、业务能力。我是一个比较善于交谈的人，所以在和客户的沟通上我总是能够灵活善变，很少给自己“挖坑”，也很少因为自己说错话而让自己陷入一个窘境，这是我个人的一些优点，也是我在多次培训之后，并且进行实践之后所发现并且感受到的。优点可以继承，而缺点就要改正并且完善。

　　平时的工作中，我是一个非常热情的人，我很喜欢去帮助别人，有同事遇到了问题，我都会非常热心帮助她解决。所以我在同事们的口中也是一个“热心小妹”，但我也渐渐的发现了自己的问题，那就是对时间没有一个很好的把握，有时候可能因为自己太想完成一件事情，或者太想给别人一个好的印象了，反而让自己陷入了一个窘境。比如有时候自己的工作无法正常时间完成，出现加班的情况，还有的时候也因为自己太过自信，造成了一些小差错。这些方面都是我应该改正过来的。

　　在我们工作之中，能够使我们进步的，除了对工作的热情之外，还有来自我们内心的一种执着和坚持。我们想成功，就一定会找方法去成功。我们想达成目标，就一定能够找到达成目标的道路，所以对于工作是否能够完成并且完成的十分优秀而言，只有想与不想的问题，没有做不做得到的问题。

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！