# 惠生活淘宝工作总结(通用25篇)

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2025-05-07

*惠生活淘宝工作总结1目前，做淘宝的人越来越多了，胜利者屡见不鲜，有谁知道他们身后还隐蔽着一个胜利的团队呢，还有谁会去考虑到淘宝客服对这个团队的作用呢?很少。一个好的淘宝客服往往能留住许多客户，促成许多交易，给公司带来利润，是公司财宝的最直接...*

**惠生活淘宝工作总结1**

目前，做淘宝的人越来越多了，胜利者屡见不鲜，有谁知道他们身后还隐蔽着一个胜利的团队呢，还有谁会去考虑到淘宝客服对这个团队的作用呢?很少。一个好的淘宝客服往往能留住许多客户，促成许多交易，给公司带来利润，是公司财宝的最直接的制造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作、不知不觉已快半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。

第一天上班时候，老大让我们熟识熟识衣服，熟识了一些简洁的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着他们用着娴熟的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人谈天时都用了亲这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，登记了，我们才刚刚开头接触客服这个行业，许多都不懂，回答点简洁的问题都是他们先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开头的几天他们都会教我们怎样应付不同的客人，刚开头做客服和客人沟通时每句都用上了亲，您好，这个词，店长说并不肯定每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就可以了。听了店长的建议，发觉这样好许多诶，慢慢时间长了，我们自己也能和客人沟通了，假如不懂的问题就在旺旺上询问店长或者其他同事。

后来我们就渐渐开头熟识了一些面料，第一次熟悉这么多的面料，以前买衣听从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在最终知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推举衣服。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发觉自己很有成就感，后来渐渐的用着娴熟的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个熬炼人的脑力，应变力量，说话的技巧，同时也熬炼人的急躁，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷模糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。常常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的转变，以致现在都没有消失这类的错误。

最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的心情等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要认真仔细，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会消失这些问题。

第一次接触库房的时候发觉库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个困难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房其次大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失许多客人的，有些客人就是喜爱这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎么想的我们也无从猜想，或许从这里就流失了很多的回头客了，在库房这一方面呢，整理库存随时更新，检查质量，确保万无一失，这就是库房不能有丝毫的差异。

**惠生活淘宝工作总结2**

认真回想这一年，我到底做了什么，而又得到了什么呢，今天我要怎么去做，才能在回忆往事的时候，不会因为虚度年华而悔恨；也不会因为碌碌无为而羞愧，基于以上问题，我根据去年的计划做了总结，对现在要做的事情进行了梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品；二是做好售后维护；三是研究好客户心理；可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什么，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做：

一，关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二，关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11：30，下午14：00到17；00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三，物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

四，开发票事宜，按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15：00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3：30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案

对于明年的工作我想做好以下几点：

一）、转做售前，做好售前。售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

三）、学习店铺的推广以及运营，这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是什么，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。以上是我xx年的工作总结，仅是个人想法，觉得不好可以丢弃，但我的理想还是会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少知道我努力的做了什么。

**惠生活淘宝工作总结3**

入职一年以来，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。

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。

本人在这一年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^v^，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。

如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

**惠生活淘宝工作总结4**

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、负责建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务。

8、负责及时跟踪货品发货动向，及时与用户沟通，避免用户不满意。

9、负责通过阿里旺旺和客户沟通，解答客户提出的各种问题，达成交易。

这是对淘宝客服的一个岗位具体工作范围的详细说明，虽然看似很复杂，但综合起来就只是一点，与客户沟通，促成交易。非常好很理解的一个岗位，也是希望这些内容能带给那些想从事这方面工作的人或是对这方面不太了解的人一些帮助。

**惠生活淘宝工作总结5**

20\_年度淘宝个人工作总结

16年工作年底总结报告

本人于20\_年5月进入公司，转眼间已至20\_年了，经过几个月的学习和摸索，在各位同事的帮助下，工作情况比较稳定，也学会了不少以前没有接触过的新知识，新技能。现将半年多以来工作情况总结如下：

一、工作表现

一、严于律己，在工作中，以制度、纪律规范自己的一切言行，严格遵守公司各项规章制度，主动接受大家的意见，不断改进工作方式。能够严谨、细致、脚踏实地的完成本职工作。

二、懂得事情轻重缓急，做事较有条理。但不可避免的会发生错误，为了避免类似错误的再次发生，本人在日常工作中不断总结经验。并积极向同事请教、学习。

三、大家能在同一公司上班并非易事。在日常工作中本人都能与同事相处融洽，同时也能够积极的配合及协助其他部门完成好各项工作。四、工作适应力逐步增强，对安排的工作任务都能及时完成。

二、二工作中存在的不足

一、是业务知识还有待提高，业务技能还存在老方法老套路开展，导致刷单工作任务多完成不了。二、是工作细心度仍有所欠缺;在日常工作中，时常有些工作因为不够细心，从而浪费时间或是再做一遍。三、是对本职

工作以外部门岗位技术知识还存在不知道，不清楚，没时间学的情况。

三、接下来的工作计划

一、会根据以上工作中存在的不足，不断改进，提高自我工作意识及工作效率，努力做好工作中的每一件事情!

二、在开年工作中，一定会高标准，高时效，高质量完成每项工作，做到勤检查，范文写作回头看。

三、学习店铺的推广以及运营，这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

总的来说这几个月以来非常感谢公司领导及同事们对我工作的支持与肯定，相信以后的我，在这个岗位上会做得更好，发挥得更加出色!为企业的明天尽一份力。更希望通过公司全体员工的努力，可以把公司推向一个又一个的颠峰。

总结人：

二〇一七年一月二十日

**惠生活淘宝工作总结6**

时光荏苒，一年的时间悄然划过，转眼间20xx已经到了尾声。回首一年过去的一年，颇有感触！实有收货！已经从一个一年前怀着无限憧憬，壮志凌云的激情小伙转变成一个踏实、稳妥合理的判断分析事与物的企业员工。现总结如下：

>一、年度工作情况

1、对企业文化、企业产品的熟悉

2、建立了淘宝销售平台。

（1）一年来操作公司三个淘宝店铺，第一个淘宝店铺和淘宝商城由于各种原因没有运行下去但是却学到了很多有用的知识以及锻炼了各方面操作技能。为第三个店铺（正在运营的淘宝集市店铺）的运营，推广起到了很大的帮助。特别是市场动态掌握及消费者的信息反馈，

提供了重要的平台和渠道；经营过程中积累的经验和教训也将为以后的工作提供很多值得借鉴和发扬的方式方法。

寻找潜在的客户也是一门颇深的学问，要下一番苦功夫才行，深究原因，所以在20xx年如果本公司的鱼皮产品以及其他新引进产品货源丰富货品充足能够持续经营的话，我会计划性的尝试广告的投入，包括直通车及阿里妈妈等，尽管初期达到的效果可能有限，但是一到两个月后效果会成几何形的增长。

（3）通过市场情况的对比，懂得怎么去定价，怎么去分析价格的组成，懂得关于价格的问题怎么与客户去沟通，价格怎么波动，成本费怎么算包含哪些东西等，最后，经过多次的对产品和价格进行了调整，定位并调整了消费者能接受的心理价格范围。

3、阿里巴巴b2b电子商务平台方面。一年来运营了两个阿里巴巴，一个是之前我来公司前的五年诚信通阿里巴巴，我对这个阿里巴巴进行了一系列的产品优化和后续的新品发布上架、阿里巴巴旺铺的精细装修等一系列阿里巴巴平台的操作，使这个五年的诚信通阿里巴巴的访问量询盘量有了明显的提高。之后由于公司的更名，更换了新的阿里巴巴诚信通。一切从头做起，虽然失去了之前五年的信用导致老客户以及阿里巴巴官方平台的一些功能的支持，但是经过之前的经验积

累，我对新的公司诚信通客户端运用轻车熟路，在短时间内把新公司的旺铺装修完整。产品全部上架。并在对产品的优化以及持续更新做到尽量完善。

**惠生活淘宝工作总结7**

公司给予我的是无限的鼓励与支持，在公司领导的领导下，按照公司确定的方针，我很快速的进入自己管理工作的角色，做到善于与人沟通的同时，要有强烈的集体意识，充分听取他人的意见和建议，并能够快速地融入工作群团队，实现团队的最佳效益。通过与大学生们的密切配合，基本有效的实现了预定目标。以下是我对12月份的工作做出总结：

>一、主要工作情况。

1、对大学生们进行培训、分工，近而安排他们的相关工作。 大学生不管是人生阅历还是工作经验，可以说都是几乎为零，刚出学校，立马出入公司与社会也有很多的不适应，这份不适应最主要的是不知道他们的工作应该从哪里着手，怎么去做好电子商务相关工作？对大学的培训工作是我与大学生们共创佳绩的第一步，让他们充分的熟悉公司的企业文化，人文文化，最重要的是慢慢熟悉要销售的产品，基本的业务流程，明白公司主要是做什么的？市场定位在何处？我们的市场目标应该投向哪里？针对的市场个体与群体是谁？当大学生们对公司整体有了全新深刻的认识之后，因人而异，分别安排每个成员的日常工作内容，每个成员有了自己的目标，做起来就比较有目的，从而达到人力资源的充分利用。

（1）经过几个月的时间，成功开通了淘宝商城和商城平台，现已开始成功运营，并逐步进入正轨，两店的开通运营，为后期的宣传推广及招商加盟，特别是市场动态掌握及消费者的信息反馈，提供了重要的平台和渠道；经营过程中积累的经验和教训也将为以后的工作提供很多值得借鉴和发扬的方式方法。

（2）基于电子商务工作的实际情况，以及公司人才储备等多方面考虑，计划在下个月我们将把商城平台交给大学生团队来策划，形成了电子商务的销售团队，尽管人数不多，但是内部分工明确，注重发挥个人专长，并多次开会交流思想和经验。随着以后电子商务的不断发展，我们储备团队成员的数量、结构、分工、素质等将不断提高并加以完善。

（4）按照陶总的要求，并通过市场情况的对比，懂得怎么去定价，怎么去分析价格的组成，懂得关于价格的问题怎么与客户去沟通，价格怎么波动，成本费怎么算包含哪些东西等，最后，经过多次的对产品和价格进行了调整，我们定位并调整了消费者能接受的心理价格范围。

>二、存在的主要问题

透过竞争市场的分析，显而易见，淘宝的市场虽还未饱和，但市场的竞争已经是相当激烈。竞争的条件是很多面的，我们有我们的优势，但是我们也有劣势，像我们的价格定位不明确，市场关系不如别人成熟，人脉没有别人广阔，专业营销队伍的缺乏，技术人员的缺乏等，其实对于营销团队是不光要技术上很精通，对待每一个客户怎么走进他们的圈子，怎么去交谈，怎么去建立关系都是应该去深刻研究学习的，我想这一系列都是我们要考虑的问题，所以怎么用我们的优势去抵抗别人的劣势，去捕捉市场这很重要。

**惠生活淘宝工作总结8**

坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通 和交流，真正了解客户需要什么产品。

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。

客服是与业主打交道最直接最频繁的部门，员工的素质高低代表着企业的形象，所以公司一直不断地搞好员工培训、提高我们的整体服务水平，我们培训的主要内容有：

随着新《物业管理条例》的颁布和实施，以及其它相关法律、法规的日益健全，人们对物业公司的要求也越来越高。物业管理已不再满足于走在边缘的现状，而是朝着专业化、程序化和规范化的方向迈进。在对小区的日常管理中，我们严格控制、加强巡视，发现小区内违章的操作和装修，我们从管理服务角度出发，善意劝导，及时制止并给出合理化建议，并且同公司的相关部门进行沟通，制定了相应的整改措施，如私搭乱建佛堂、露台搭建阳光房等，一经发现我们马上发整改通知书，令其立即整改。

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^v^，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。

**惠生活淘宝工作总结9**

一、旺旺群发消息。

阿里旺旺不仅是买卖双方联系并交流问题的工具，也是卖家和买家联络感情的重要工具之一。

利用阿里旺旺可以把买家们分组添加为联系人，也可以群发消息给买家，如果有新货到或者什么促销活动等信息，那么阿里旺旺的群发功能就可以迅速地通知买家们。

二、发送站内信。

四、手机短信。

手机是大多数人都使用的通信工具，手机也有群发功能，我们可以在平时积累买家的电话号码，把每个买家的名字和喜好以及生日等信息记录下来，然后在买家生日的时候送上一条祝福信息，或者在买家第二次购买的时候，根据买家的喜好来给买家发信息。相信贴心的服务，肯定会让顾客很感动，从而让他们成为店铺的忠实顾客。

**惠生活淘宝工作总结10**

时间匆匆，转眼已快8个月，回顾过去的7个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现简单总结如下：

偶然的机会我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已有大半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

>一、了解顾客

顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以在低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊!这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

>二、了解商品

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

>三、售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。

把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。

对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

**惠生活淘宝工作总结11**

20xx淘宝客服个人年终工作总结目前，做淘宝的人越来越多了，成功者屡见不鲜，有谁知道他们身后还隐藏着一个成功的团队呢，还有谁会去考虑到淘宝客服对这个团队的作用呢?很少。

第一天上班时候，老大让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着他们用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了亲这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是他们先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开始的几天他们都会教我们怎样应付不同的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了亲，您好，这个词，店长说并不一定每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就可以了。

要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。

刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。经常有新手会犯的错误，经过店长的指导，这些错误一点一点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。

最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。第一次接触库房的时候发现库房也是一个中心点，挽留客人的心一部分都是属于库房的，做库房主管也是一个艰难的职务，第一次打快递单子，第一次发货检查衣服质量，衣服的质量很重要，稍有点瑕疵，我们就惨了，天下之大，什么样的客人都有，把衣服的质量检查合格，做到万无一失，这样才能保证老顾客的回头率，库房第二大任务就是随时检查库存，这一点做的不好，我们会流失很多客人的，有些客人就是喜欢这款的，没有他也就不要了，有的客人比较随和换别的颜色和款式，但是客人心里怎么想的我们也无从猜测，也许从这里就流失了许多的回头客了.

**惠生活淘宝工作总结12**

20xx已悄然离去，回想起来，风风火火的这一年或许可以算的上是自己经历的最大转变的一年，在20xx的开始，我仍在校园中晃晃悠悠，每天过的没心没肺，从未考虑过将来，如今，一年未到，我却转型为正式的一名员工，能够坚持着早起晚归，朝九晚五，和每一个上班族一样过着很有规律的生活，真的自己都很难想象，尤其结合自己工作任务，以一个完全门外汉的身份接触着淘宝，经历了曾经让我掏空钱包的双十一、双十二，每天乐此不疲的搜罗着天猫红包的藏身之处，每一样都可以称之为不可思议。

犹记得当初被通知来面试时，自己的心情依然记得，那时候自己也没有什么职业规划，什么工作，面试什么也全然不顾，只知道傻傻的抱着简历来了，东哥问我会玩微博吗，平时淘宝吗，内心疑惑着到底是什么神秘的工作，可以这么愉快，既能逛淘宝，还能玩微博，如今，终于解开了这个面具，以一个电商执行者熟悉着淘宝，接触者它的世界，也适应着它的规则。

执行，顾名思义是贯彻实行的意思，电商的运营执行也符合着它的字面意思，4月份加入电商部，也正是开始了执行的工作，每天熟悉着淘宝后台，接触着产品的上下架，各类工具的操作执行，我也总结为是最基本的执行工作，忙着唯路易每周三的定时上新，忙着它的每款产品新的促销，新的折扣，接近大半个月时间，就是我每天的工作任务，其实现在回想起来，那时候其实才是生活中最忙碌的一段时间，白天几个小时的工作，晚上回家还需要忙着毕业设计与论文，对比请假回校的同学，自己竟然坚持了下来，那一段时间也是自己面对完全陌生的淘宝，自己最快熟悉成长起来的阶段，执行的工作也很快变成了自己的擅长熟悉的领域，因而在后面的餐中王、萨雷以及目前的利兹马项目，虽然仍然做着执行的工作，但是因为是自己熟悉的一块，内心也会变得很有自信。每一次使用自己熟悉而简单的后台操作就能够帮助解决掉顾客的各种麻烦时，心情自然感到很开心。

在过去的一年，每一项任务都是自己面对的一种尝试，一种挑战，有失败，有成功，这其中都必须感谢着主管所给与的督促与机会，让自己能够有实战的机会，被允许犯错，其中每一次的失误更好的让自己认识到不足之处，同时自己也时刻进行着反思，在执行前更是进行着多次的检查核实，以便及时发现和减少错误的发生，告诫自己同一个错误控制着不能犯第二次。

目前的职业规划制定的是在自己的岗位上朝着店长的方向迈进，但是也清楚的认识到自己目前所拥有的仅仅是对于执行推广所涵盖的工作内容，但是同样的，成为一名店长，掌管着手中多个项目，自己所欠缺的漏洞非常巨大，首先便是对于整个项目的把控能力就很薄弱，自己经常从自己的角度出发，因而洞察问题的能力也非常局限。其次便是必备的沟通协调能力非常欠缺，或许也是性格使然，克服起来难度很大，也是在后面的工作中自己必须加强训

练的地方。

新的一年已经到来了，自己也可以成为一位老员工，缺乏经验的自己目前最需要的就是总结经验和教训，工作还在继续，相信学习得更多，总结得很多，更有利于自己前行，也更相信有付出总会有回报。

**惠生活淘宝工作总结13**

>一、大数据（摘录淘宝）

从淘宝旅游类目成交中分析，XX年比XX年的成交有所下降。并且下降点接近一半，XX年成交占比达到类目3%，XX年1月仅为类目，数据下降较为明显，且\_年数据仅比\_年上升，\_年成交占比。

从大环境数据当中可以评估，国内游轮1月份的销售在整个旅游大类目下并不太理想，仅仅和13年的水平相当。

>二、数据分析

本月总体销售791人，其中自营337人，同程429人，途牛25人。三峡常规航次的销售自营102人，同程41人，途牛16人。自营数据分析，本月销售量比\_年增长240%，\_年1月仅收客31人，自营数据增长明显。

>三、问题分析

从一月份的整体数据中来看，获得该成绩并不令人惊喜，从整体的运营来看，仍然有较多问题有待解决：

1、优化工作不够

从数据中分析，本月淘宝自然搜索流量仅为，商城自然搜索量，每日自然搜索流量为40次，从正常的量来分析，该数据明显不够支撑店铺的正常发展，在宝贝标题优化、排期优化工作明显做得不到位。

2、引导工作不佳

**惠生活淘宝工作总结14**

来这家电商公司，也有一段时间了，工作很忙，但也很充实，我在快速地汲取电商运营经验，同时也贡献自己的力量。既要埋头苦干，更要抬头看路。于是乎，今晚来做个小结，审视自己的目标，修正自己的行为。

这家公司，是我从事的led灯具灯饰的一家电商公司，主要依靠淘宝商城和京东。我之前也对淘宝有所研究，但纸上觉来终觉浅，很多东西虽然知道，但是理解不深，这次是真正的实践了，对各个方面又进行了全面的梳理和巩固。

刚来时，我先做了几天客服，因为客服是电商公司所有努力的最终实现点，美工、运营、推广、生产等各部门都努力付出了，到了客服这一关，是将劳动转化成价值的环节，因此了解客服，对于快速了解电商公司是最便捷的方式。

之后，我就负责了公司组织架构的重新设计以及工程流程的重新设计，这让我更快速的认识了电商公司的运营。再之后，负责客户评价的回复，这也是近距离接触客户的方法，看到客户的评价，我会顺便看下客户的订单情况，然后针对性地做出一些回复，不管客户看不看吧，岂码我是做到了。

现在，我还要学习直通车的使用，已经切入到了淘宝运营的领域。直通车，是淘宝店面使用最广泛的付费推广方式，流量比较精准，转化率也比较高，如果用的好，可以创造很好的价值，但是如果用不好，那就是在烧钱。这里面的门道还是挺多的，我一定得专心地学习，钻研透它。现在我们的店面直通车推广费用占到店面营业额的10%左右，如果能够减少1%的投入，而营业额不变，那就等于多了1%的净利润啊。而且直通车和产品的标题、关键字、页面优化等元素，关系密切，如果直通车研究的好，那对店面的其它方面也有很大的帮助作用。没的说了，直通车一定要学会、学通、学精、学透!!!

淘宝其实并没有想象中的那么简单。当你店铺一天只有几单的时侯，一个人就可以搞定，这时候淘宝是简单的;但是当你的店铺一天几百单几千单时，问题就多了，退货、换货、退款、维修等等问题，也会多了，这时候，一个人能做得来吗?当你产品只有几种时，可以无所谓，但是当你的店铺几百个产品时呢，要对各个产品进行数据分析，这个产品销量怎么样，销售不好，是产品不行还是产品详情没做好等等等等，一大堆的问题。现在的淘宝，已经不是以前只要开个店就能赚钱的淘宝了，现在都是正规军在作战，给游击队的空间越来越小。想做好淘宝，就得熟悉淘宝的规则，做好准备，不打无准备之仗，才有可能成功。

所以说，我要学习的东西还很多很多，不过着急也没有用，一个一个地学精、学透，顺藤摸瓜，一个环节一个环节地克服，最终全面掌握，完成《灯具灯饰电子商务》。

**惠生活淘宝工作总结15**

说话需要技巧，尤其是淘宝客服说话技巧更重要。打动买家的关键是客服能否在交谈过程中打动客户。在与客户沟通时，要把握文字的分寸，知道该说什么不该说什么。如果不小心踩了一个沟通地雷，即使客户购买意愿很强，他们也会离开，奔向其他卖家的怀抱。所以在和客户沟通的时候，一定要注意几点。

其次，不要用冷漠的语气与客户沟通。与客户交谈时，即使面对电脑也要保持微笑，因为客户能从我们的字里行间感受到。微笑是自信的标志，也是营造良好氛围的基础。当顾客遇到微笑的人时，即使他们不需要我们的产品，他们也可能成为我们的朋友。下次需要的时候很容易想到我们的店铺，为下一笔交易做铺垫。

第三，不要直接质疑客户。在与客户沟通时，我们应该理解和尊重他们的观点，不要通过提问来与客户交谈。比如：你为什么不买我们的产品？你为什么不信任我们？你凭什么认为我们的产品不是正品？等等，用质疑或盘诘的语气与客户交谈是不礼貌的，是对人不尊重的反映，是对客户感情和自尊最有害的。

最后，促销要互动，避免单边促销。什么样的销售最成功？我认为实现双赢销售是最成功的。为了实现双赢，客户购买我们的产品，我们解决他的实际问题，我们也获利。

所以我们在销售的时候，首先要倾听客户的声音，了解他的需求，然后推荐相应的产品，帮助他解决实际问题。如果只是一味的把一个产品卖给客户，而忽略了客户的真实需求，那么再好的产品也很难达成交易。在和客户聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么相信店里的生意也不会差。金牌客服不是一天做出来的。只有每天进步，不断强化自己的说话能力，才能一步一步成为优秀的客服。

**惠生活淘宝工作总结16**

研究淘宝的检测机制，淘宝对于用户IP地址是如何检测，如何识别用户的MAC地址、序列号，最终认定为违规行为，给卖家一定的处罚。学会了如何去避开淘宝的种种检测机制，从而避免受到处罚。

组织客服人员一起收集市场信息，对于价位上下的各种手机，以及市场上热销手机和店铺信息的收集，对于日后商城的运营有指导性的作用。现在的千元手机市场可谓是群雄逐鹿，市场上卖爆了天语大黄蜂，小米青春版1499，从360与华为合作，到百度联合长虹富士康联通一起推出千元手机，学习了大量手机的知识，对于更好得理解万事通，更好得认识手机都有积极的作用。

现在工作上遇到的问题是项目团队的建设，由于缺少项目经理协调各个方面的工作由店长承担，客服人员缺乏相关的工作经验需要时间去引导学习，安排的任务要交代的非常详细，通常会遇到更多问题需要解决。

千元智能手机市场是一块大市场，虽然不是虚位以待，但也期待着我们大有作为。在今后的工作中加强学习专业的业务知识和手机相关的数码知识，多向同事请教学习，多跟团队沟通合作，主动与其他同事互动协作，早日把万事通项目做大做强。

**惠生活淘宝工作总结17**

>  一、 电子商务项目组织架构搭建及岗位职责(第一步)

  电子商务平台团队成员是关系整个项目启动推进和后续运营的关键，需要专人构建。

  1、项目负责人：整体运营。

  4、后台程序员：实现后台的程序功能。

  结合公司现有的电子商务岗位资源进行合理的整合，欠缺的岗位需要人力资源进行岗位招聘填充，整体岗位进度在4月中旬到位。

>  二、 电子商务项目定位(第二步)

  根据公司两个系列产品的特性和电子商务项目长远发展考虑，需要摈弃现有的单系列产品的电子商务，需建立切实符合两个系列产品的新电子商务平台。 电商域名定位原则——简短、易记、切题，与企业及其产品密切相关。一个成功的域名就如同一个著名的品牌，一个著名的商标，会给企业带来无形的资产价值！

**惠生活淘宝工作总结18**

我一直告诉自己要大力推广店铺，从大量的淘宝店和竞争对手当中让我们的店和产品脱颖而出，被别人搜到，所以做了很多工作，比如和别的店做链接互相发博客发微博发帖子顶帖子写日志以及其他推广，而那些推广都是卓有成效的，我们利用直通车推广、淘宝客推广和分销平台，几管齐下，让我们的销售越来越客观，淘宝客和分销商的加入，壮大了我们的队伍，我们从几个人的力量变成为一个大的销售团队，通过依靠他们的力量我们接到更多的订单，现在他们也开始有订单了。看着我们店的订单量逐渐增多，真是一种可喜的现象，只要我们多加总结，找到更好的宣传和推广方式，我们一定会销售得更好。而接到更多订单，为公司创造更多利润就是我今后的主要工作目标。

xx市xxx公司专业生产经营座套，月产量1万套，年产量10多万套，产品远销欧美马来西亚和国内，现公司新开发一个品牌，xx淘宝客帮忙推广，佣金3%—5%，稳定可靠，因为单品每个座套的价格在100—600之间，所以算起来佣金是蛮可观的，有志成为高端收入的人群加盟我司，共谋发展。

**惠生活淘宝工作总结19**

现总结为以下几点：

1.增长方式的考虑。

目前公司的增长方式主要依赖量的增长，对于质的增长监控较为粗放与滞后。监控的指标较为单一，缺乏有效的激励。希望在新的一年里，能够做出更细化的财务考评。强化与业务人员的合作关系，可以考虑在保证公司一定利润的基础上，组成各个自负盈亏的财务核算、业务作战单元，刺激业务人员压低成本，自发提高业务技能，从质和量的角度去提高公司整体运营效果，增强员工的忠诚度和归属感。

2.内部流程的改造。

原有的流程未必不妥，只是在销量快速增长的情况下明显制约了整个销售高峰的持续，增加了售后退款退货发生的几率。主要表现在纯手工和人力的信息登记管理导致整个信息流的丢失和无效反馈。从业务反馈给后方的销售信息到后勤那里中间会丢失70%以上，从后勤传导给业务的发货信息明显滞后和偏差。导致业务查询和追踪的困难增大。采购货源的不稳定性导致销售很迷茫，也在一定程度上增加了销售的难度以及售后问题的发生率。

所以新的一年里，期望更为先进的采购发货销售管理系统。从整体上改善公司各个平台各自为政，信息共享少，传导不良的情况。使整个团队的反应更迅速，更顺畅。提高公司的反应速度。

3.货源采购多元化

电子商务企业发展追求运营零库存高效率，如果货源渠道受制则严重影响前方销售，打击销售人员士气。更影响公司销量的增加。不要把所有的鸡蛋都放到一个篮子，希望新的一年内在货源渠道方面能够有新的多元化的发展，甚至可以考虑在销量大增的情况下跨区域的集中采购。

**惠生活淘宝工作总结20**

在淘宝跌跌撞撞有一年了，可是始终还是觉得自己什么都不懂，因为要学习的东西太多太多了，你只有每天不断的学习，才不会被淘宝涌动的人潮给淹没。

所以通过那么多次的教训我决定还是自己进货做自己的东西，看的到摸得着，卖的放心，而且利润不至于都被别人赚去了，考虑了很久，也尝试着进了些首饰和女装，每次我都很认真的拍了图片，但是因为刚开始的生意不是很好，所以不敢进太多货，怕进的太多卖不掉会囤积，也怕自己眼光不太好，所以每样只进了一样回来拍照， 可是可能是因为眼光不太好，照片也不太会拍，进的东西都卖不掉，后面有些卖掉了再去拿货人家已经换新品了，现在才知道淘宝上卖东西最好能时尚靓丽点，拍照也要花很大功夫！

**惠生活淘宝工作总结21**

时光如梭，不知不觉中来绿城青竹园服务中心工作已有一年了。在我看来，这是短暂而又漫长的一年。短暂的是我还来不及掌握更多的工作技巧与专业知识，时光已经流逝;漫长的是要成为一名优秀的客服人员今后的路必定很漫长。

回顾当初在招聘会上应聘公司客服岗位的事就像发生在昨天一样;不过如今的我已从懵懂的学生转变成了肩负工作职责的绿城员工，对客服工作也由陌生变成了熟悉。

下面是我这一年来的主要工作内容：

1、 业主收房、入住、装修等手续和证件的办理以及业主资料、档案、钥匙的归档;其中交付园区共92户，办理交房手续46户，办理装修手续7户，入住业主2户;

2、 接受各方面信息，包括业主、装修单位、房产公司、施工单位等信息，在做好记录的同时通知相关部门和人员进行处理，并对此过程进行跟踪，完成后进行回访;

3、 函件、文件的制作、发送与归档，目前年度工作联系单发函150份，整改通知单115份;温馨提示55份;部门会议纪要23份，大件物品放行条1387余份。

在完成上述工作的过程中，我学到了很多，也成长了不少

**惠生活淘宝工作总结22**

对于一个产品来说，什么叫贵，什么叫不贵，完全在于客户的认同。有人花1000元买一份巧克力也说不贵，有人花10元买一份巧克力也说贵。因为产品的贵与不贵跟产品本身没有多少关系，而跟客户的自我判断有关系。他认为值就不贵，不值就贵。所以优秀的客服他不会急于跟客户讨价还价。他会问客户：“你为什么会觉得贵呢?”虽然看似简单的一句话，但是这里面很有学问。问话的目的是找到客户的价值观。听听他是怎么回答的，看看以上四种原因客户是属于哪一类?如果他说我以前买得都没有那么贵，那么就是属于第二类;如果他说别人的产品都没有那么贵，那么就是属于第四类;如果他说这么贵我哪里买得起?也许是属于第三类;如果客户说不出具体的原因，那么多属于第一类。当客服知道了客户的抗拒点以后，自然就知道了他所需要的答案。因为问题就是答案，只要客服有足够的理由说明产品的价格符合客户所想的价格，他们自然就容易接受。所以对于价格浮动比较大的产品，客服可以反问他一句：“你觉得多少不贵吗?”当然，问这句话之前先要塑造产品价值。然后，才能问出客户所能授受的价格，找到成交点。

如果产品本身不能降价怎么办?客服必须给他一个合理的解释。也可以从以下几个方面来讲：第一是公司规定不能降价;第二是单件产品不能降价;第三是客户平等不能降价;第四是物超所值不能降价。第五是增加附价值，满足客户需求而不让价。只要客服话说得好，客户就能理解你的心情，自然就不会跟你讲价了。

因此，一个优秀的客服，如果客户提出让价，他会说：“我非常理解你的心情，当然，谁都希望能以最低的价格购买到最好的产品。”您绝对放心，像这么好吃的巧克力，我们每天销售N份，从来没有降过价。而且我们有完美的包装服务,还有消保支持,让您完全无任何的后顾之忧、如果降价，一是老板不允许的，降价销售我是要从我的工资中帖钱的;二是销售不公平，我们这个产品一直都是统一价格销售;三是……等等，你要让客户有台阶下，有面子。让他高兴，让他放心，让他感觉到物超所值。客户自然就不会讨价还价了

工作主要包括以下四点： 1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信 息; 2、是做好订单跟踪：在客户拍下订单后要确认客人是否已经付款，每日的订 单是否能够按时发货; 3、售后跟踪：客人是否确认收货，收货的时间点进行跟踪，是否有退换货的 情况; 4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。 另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

工作中存在的问题

1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，但是我们的主要物流商对于部 分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。 2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不 能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去 完善自身的产品知识和提高业务水平。 3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客 户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。 对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，并且不同厂家的生产要求不同， 所以导致了很多的售后问题，这需要我们跟生产部门进行多方面的沟通和调节。

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保当天下单当天发货，并做好物流跟踪。 2、做好售后的跟踪，上个月没能在这一方面做地不好，所以需要下硬性指标进 行逐步的改善。 3、抓住新客户，这个是我们的一项重要工作，很多的订单都是来源新客户，尽 可能的抓住每一个客户购买我们的产品。 4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要 不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通 和交流，真正了解客户需要什么产品。

**惠生活淘宝工作总结23**

客服的工作比较繁琐，每天都是一样的工作内容，不同的是你面对的顾客在变化，今天你遇到一个很烦的顾客，明天你遇到一个很好说话的顾客，自己一天天没有变化，跟你聊天的顾客却在不断地变化，更多客服迷失在了这日复一日的重复工作。

反向，这中间其实也有一个问题值得我们客服去思考，如何在每天不变的自己中，限度地稳定一批不变的顾客，为店铺积累更多的忠实粉丝，这些忠实的粉丝，不仅需要店铺的宝贝品质的强力支持，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。

1、把自己的旺旺添加好友验证设置为不用我验证就可以添加为好友，不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

3、自动回复的设置：首次接到顾客的自动回复设置不要过长，不要超出4行，字数过多，会影响人们的阅读习惯，字体也不要太大，10号字就好了，字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌，一般两种颜色还是可以接受的，但是不要给人乱的感觉，两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息分别用两种颜色的字体突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置：客服的旺旺都设置一个个性签名，内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的免费展示位置，好好利用哦!

5、快捷短语的设置：快捷短语的设置可以化地提高我们客服的接待速度，减少顾客等待的时间，提升转化率。一些常用的，顾客经常问到的一些活动信息，快递问题，接待的结束语，都可以设置一下快捷短语，这将极大地方便我们客服的工作。

除了旺旺的操作技方面，作为一个售前客服，也要掌握一些销售沟通技巧，让顾客心里舒服，自己把自己口袋里的钱放进你的口袋，还一个劲地跟你说谢谢。这点一般每个客服都有自己的一套经验，在这里我也就简单地提到几点，有哪些地方有更好的方法，还请大家不吝赐教哦!

顾客的要求不要轻易的答应，即使他的要求很简单，轻易地答应，顾客会觉得我们理所当然的，我们在挣他们的钱，而且很可能会怀疑我们的利润问题，当顾客提出还差几块让包邮或者降价等条件时，可以首先跟顾客说，亲，我们实在已经是很优惠了呢，您看我们已经卖了这么多件了，还没遇到过这种情况呢，看您是老顾客，也就差一点就包邮了，我给您申请一下吧，一般的顾客可没有这种待遇的呢?然后客服可以等30秒再回复顾客，装作已经申请过了，其实很多类似情况，客服自己都可以自己做主的，这是您再答应顾客的要求，顾客就会觉得您非常地尊重他，为他争取权益，一般也会很感谢您的。

其实客服，自己给自己的定位不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力，售前客服除了接待一些售前的咨询问题，也会不可避免的处理一些售后的问题件，一般退换货就不必说了，像其他的，快递丢件，发错货，少发货等等一些问题，售前一般要在同事的协助下面对顾客，尽快地安抚顾客情绪，主动地解决问题。客服切忌过多解释，而逃避问题的解决，顾客有问题了，来找你，都是为了解决问题的，过多的解释，顾客只会觉得你在逃避责任，客服可以稍微给顾客解释两下流程等方面的，然后给顾客说句抱歉，不好意思啊，话题一转，马上要切入我们马上给您解决问题。

1.平时要多思考，了解顾客的心理需求。

2.利用平时空闲的时间，学习一些淘宝推广技巧和营销方法。

3.顾客旺旺咨询商品的一些信息时，要文明用语，礼貌待客，传达出一种和谐的聊天氛围，让顾客感受到卖家的诚意。

4.工作中遇到问题或是有很好的建议、想法，是记录下来。

当然以上的几点，是远远不够的，我还会将在以后的工作中，多观察、多付出行动。

**惠生活淘宝工作总结24**

对于一个产品来说，什么叫贵，什么叫不贵，完全在于客户的认同。有人花1000元买一份巧克力也说不贵，有人花10元买一份巧克力也说贵。因为产品的贵与不贵跟产品本身没有多少关系，而跟客户的自我判断有关系。他认为值就不贵，不值就贵。所以优秀的客服他不会急于跟客户讨价还价。他会问客户：“你为什么会觉得贵呢?”虽然看似简单的一句话，但是这里面很有学问。问话的目的是找到客户的价值观。听听他是怎么回答的，看看以上四种原因客户是属于哪一类?如果他说我以前买得都没有那么贵，那么就是属于第二类;如果他说别人的产品都没有那么贵，那么就是属于第四类;如果他说这么贵我哪里买得起?也许是属于第三类;如果客户说不出具体的原因，那么多属于第一类。当客服知道了客户的抗拒点以后，自然就知道了他所需要的答案。因为问题就是答案，只要客服有足够的理由说明产品的价格符合客户所想的价格，他们自然就容易接受。所以对于价格浮动比较大的产品，客服可以反问他一句：“你觉得多少不贵吗?”当然，问这句话之前先要塑造产品价值。然后，才能问出客户所能授受的价格，找到成交点。

如果产品本身不能降价怎么办?客服必须给他一个合理的解释。也可以从以下几个方面来讲：第一是公司规定不能降价;第二是单件产品不能降价;第三是客户平等不能降价;第四是物超所值不能降价。第五是增加附价值，满足客户需求而不让价。只要客服话说得好，客户就能理解你的心情，自然就不会跟你讲价了。

因此，一个优秀的客服，如果客户提出让价，他会说：“我非常理解你的心情，当然，谁都希望能以最低的\'价格购买到最好的产品。”您绝对放心，像这么好吃的巧克力，我们每天销售N份，从来没有降过价。而且我们有完美的包装服务,还有消保支持,让您完全无任何的后顾之忧、如果降价，一是老板不允许的，降价销售我是要从我的工资中帖钱的;二是销售不公平，我们这个产品一直都是统一价格销售;三是……等等，你要让客户有台阶下，有面子。让他高兴，让他放心，让他感觉到物超所值。客户自然就不会讨价还价了

工作主要包括以下四点： 1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信 息; 2、是做好订单跟踪：在客户拍下订单后要确认客人是否已经付款，每日的订 单是否能够按时发货; 3、售后跟踪：客人是否确认收货，收货的时间点进行跟踪，是否有退换货的 情况; 4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。 另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

工作中存在的问题

1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，但是我们的主要物流商对于部 分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。 2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不 能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去 完善自身的产品知识和提高业务水平。 3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客 户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。 对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，并且不同厂家的生产要求不同， 所以导致了很多的售后问题，这需要我们跟生产部门进行多方面的沟通和调节。

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保当天下单当天发货，并做好物流跟踪。 2、做好售后的跟踪，上个月没能在这一方面做地不好，所以需要下硬性指标进 行逐步的改善。 3、抓住新客户，这个是我们的一项重要工作，很多的订单都是来源新客户，尽 可能的抓住每一个客户购买我们的产品。 4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时刻变化的，我需要 不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通 和交流，真正了解客户需要什么产品。

**惠生活淘宝工作总结25**

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。今年6月，我来到XX的XXX团队从事美工工作。近6个多月以来，在公司领导以及同事们的支持和帮助下，我较快地适应了工作，在工作中得到了锻炼，学到了很多知识，见识了很多东西，从我个人来说收获无限的。

从整体上体验：在几个月中参与了“聚划算”、“双十一”、“双十二”等促销活动。大概熟悉淘宝商城的运作流程，从货品到装修到客服到打包到物流，还有售后、店内促销等。但对整体运营的熟悉程度是远远不够的，工作也缺乏整体规划及条理性，这方面是亟待加强的。从细节体验：现在对于店铺装修、广告图、宝贝页面等等的制作都有了一定的经验。

但对于整店整体风格的把握，还有爆款页面的打造，还是有所欠缺的。设计方面一直追求的都是视觉上的美观为重，往往遗忘了做图的目的和重点，这点仍需要再不断参考一些成功例子来学习和改进。进步的空间还很大，仍需继续努力!工作态度体验：X总做事的严谨细致及同事们恪守本分，加班加点的工作精神是值得我称赞及学习的。由于个人领悟能力有限，很多运营技巧及专业技能未能全面的掌握，这需要本人在新的一年中以一种更踏实虚心的态度来学习，以求突破。

下面我就工作中一些问题，发表一下个人的看法。

(一)产品款式及价格。在新的一年我认为团队应该在产品开发上组织力量，开发出一批款式新颖又有价格优势的产品。

(二)建立协调沟通机制。我认为应该跟供应商或我们华足工厂建立协调沟通机制，以确保在供货时间和质量上得到保证。良好的沟通也可以避免不必要的损失，至少能把损失降到最低，或者将问题扼杀在摇篮之中。不会出现产品有大量瑕疵的情况下仍大批量生产。

(三)建立仓库操作规范流程及进出仓标准，并严格执行。做好没个环节的品控，以出仓产品零瑕疵为目标。

以上是我个人工作上的总结及一些问题粗浅看法。展望20xx年，我将在公司领导的决策和带领下，继续努力、扎实工作、务实开拓、奋发进取，不断提升自己的职业技能及素养，与各位同事团结一心，开拓进取。希望杜雅琳在新的一年能扭转局面，取得大发展。

淘宝美工年度工作总结篇三

xx淘宝商城已经进入第四个月经营了，我们团队经过4个月的努力，店铺的成长发展还算是挺乐观的。我们共同见证着店铺的出生，成长，发展的四个月里，总结出来的有成功的也有失败的，但是从我个人来说收获无限，真的是学到了很多知识，见识了很多东西!

从整体上体验收获，大概熟悉淘宝商城的运作流程，从货品到装修到客服到打包到物流，还有售后、店内促销等。虽然没有精通或者熟知商城的运营技巧，但是为以后从事淘宝商城的工作打下了基础。

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！