# 做淘宝售后工作总结(必备3篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2025-03-07

*做淘宝售后工作总结1在来到这里的第一天，我们的主管就对我进行了一个简单的规章制度的培训，说了很多的条条框框，还有那一本的员工手册，让我们看了一遍又一遍。当初觉得很痛苦，为什么要有那么多的规矩呢，可是慢慢融入这个集体之后，我才发现这是一个多么...*

**做淘宝售后工作总结1**

在来到这里的第一天，我们的主管就对我进行了一个简单的规章制度的培训，说了很多的条条框框，还有那一本的员工手册，让我们看了一遍又一遍。当初觉得很痛苦，为什么要有那么多的规矩呢，可是慢慢融入这个集体之后，我才发现这是一个多么优秀的企业，有着完整的规章制度，让它来约束着我们每一位员工的一言一行，让我们能把工作做到最好。

刚刚步入到新的工作岗位上，难免会有些不适应这个角色的转变，由于我以前有过一些做图的经验，所以在上传新产品的空余时间还会协助主管做一些美工的工作。起初在这个人员不是很多的团队里，我们每个人都身兼数职，虽然每天完成的任务并不是很多，但是我们每一天都会充实自己。毕竟这是一份全新的工作，是一个全新的开始，很多东西我们都需要去学习，只有不断的学习才能让自己做的更好，更好完成领导交给我们的工作。这就需要我们有百分百的热情、激情，在我看来，只要我们对自己的工作有足够的热情，那么，就算是有再大的困难我们也是可以克服掉的。

在这一个月的时间里，我不仅仅学习到了很多关于淘宝的知识，还提升了自己的美工基础。当你把一种技能长时间搁置的时候，它就会退化，但是如果你经常拿回来锻炼一下，回顾一下，那么它自然就会越来越精艺了。现在的我不再是那个上一个产品就需要一个多小时时间的小姑娘了，现在我可以在半天的时间内就完成一个品牌产品的初步上架，然后再逐步完善产品的图片和各种信息，虽然不能是是做的游刃有余，但也可以轻松搞定了。

加油，我们的明天一定会更加美好的，前卫之路也一定会越走越光明的。

**做淘宝售后工作总结2**

对于即将毕业的我来说，实训是势在必行的一件事情了。我所学的专业是市场销售，这个专业是我比较感兴趣的。我是一个标准的电脑控，生活很难离开电脑，所以我选择的实训工作也没有离开电脑，那就是淘宝的客服工作。

有很多的人认为，淘宝客服只是回答你咨询的问题，并不和销售有关的。其实这是错误的理解。在我11月份期间的实训时间来看，这个淘宝客服的工作，不仅仅只是解答顾客咨询的问题，还包括查看销售记录、下订单等等各方面的工作。可以说是集销售与服务为一体的一条完整的销售模式。

20\_\_年11月的某一天，我刚到实训地点准备实训时，才发现我对这行的了解真的仅限于表面。在指导老师的帮助指导下，我开始了我的淘宝客服实训工作。她先教我申请了一个淘宝帐号，再把后台的链接都发给了我。再教我怎么使用后台，怎么查询资讯等。等我熟悉了这些东西之后，就给我介绍了每个我们需要销售的商品，包括质地，种类，每款有什么样的颜色等等。有时候我也会出现错误，但是她都很耐心的指导我，就这样我慢慢的熟悉起来了。对于这些业务的熟悉程度加强之后，我开始慢慢接触销售方面的业务了。对于销售，我还是比较有想法的，但是想法不代表能够真实的做起来，我也是在这次的淘宝客服实训工作中才发现的，想法与现实还是存在着很大的差距的。

实训淘宝客服，也是要懂得销售的，首先要懂得怎么去宣传我们的店铺和产品，只有让更多的顾客知道我们的店铺，知道我们店铺卖的商品，才会有人来购买，才能够提高浏览量和销售量。所以，作为淘宝客服来说，只是给顾客解答疑问是仅仅不够的。还有很多销售的技巧包含在里面，而这些销售的技巧的需要淘宝客服们自己的去思考，去钻研的。我实训的这家店铺已经走上了正轨，所以每天的询问量很高，有好说话的顾客，也有特别让人伤神的顾客，但是我们对待顾客的态度必须是一样的，所以，在面对很难说话的顾客时候，我们也必须用我们的耐心和销售技巧去向他们介绍和推销产品。

通过20\_\_年11月淘宝客服实训，我才真正明白了淘宝客服的工作内容，才明白了淘宝客服的工作不是那么的简单，同时也丰富了我的社会阅历，懂得了和人沟通交流的技巧，是一次难忘的实训经历。

**做淘宝售后工作总结3**

售后问题处理和注意细节

1.售后登记----接到售后，不管是当时就处理好的售后还是要等待核实后的售后，都需在售后登记里做好详细的记录，并选择在正确的事务类别，检查出错的需确定好QC章号；

2.需退回或返修的产品，注意细节：.在两天内退回，从做售后登记重新发货或退款的时间不要超过7天；邮费由客户先出，拒收到付件，省外不超过10元，省内不超过8元，如果当地快递要件较高，可以让客户跟快递公司讲讲价；如发平邮，收件人名字用：宋菊；退回产品时一定附上字说说明一下客户的旺旺名，全名及退回产品的原因

3.同意客户退回退款/更换时：做售后记录时必须表达清楚退回邮费和重新发货邮费是客户出还是由我司出，如果由我司出，是支付宝直接退款还是重新发货时附上现金，邮费是多少.收到客户退件后，处理客服首先是查询记录里信息，检查产品包装外观是否完好，是否如客户所说的情况，进行初步检测，如果需要退款并退邮费的，通知财务，如果需重新补发，需支付宝付款的，通知财务，如果是附现金的需附现金在包裹里（下售后单时必须在清单上注明附上了10元现金）

4.退回产品，需要做测试的，由客服做测试，测试确实有质量问题的，将产品放入更换产品区的同时下售后单，售后单上在产品的名称后用（）注意质量问题更换的字样，并提醒小卓这个产品有质量问题需更换后重新发货，如果产品退回时本身没有包装/包装损坏，重新发货时也需不带包装/或换原退回包装，建议下售后单也采用（）的方式注明

5.每天回评和处理当天或之前的中差评，可以采用一天一换或一周一换的方式，轮流处理，由客服主管负责安排，客服主管要做好回评登记工作：主要是客户对哪些产品不满等祥细说明，以便于后期对产品或服务的提高上做参考，回评记录工作要落实（中评电话不超过两个，差评尽可能不超过三次，也就是说，尽可能的一通电话搞定中差评，也可适当采购用短信的方式，中差评特殊情况，特殊对待）

您好，为了给您带来更好的服务和对产品的详细解答，客服们正在培训中，现在是开会时间，请您稍等，您可以将您需要拍下的产品用加入购物车的方式购买，打开您需要的产品链接，里面有详细的介绍，如您需要等待客服人员咨询，也要请您耐心等候一小会，我们将会在看到您留言的第一时间为您解答，期待与您的合作，也谢谢您的耐心等待

售后的衔接：1.退货产品（自己落实和仓库核实退回的产品是否会影响第二次的销售，退回的产品如果反应的是有质量问题的话是否可以更换，不能更换的产品，建议客户换货，尽可能不要退货（之前退回的N86 N85液晶屏，客户反应有问题，退货回来退款，结果这两个液晶屏又退不了，只能换，照成我们自己积压了产品

自由的鱼17:15:48

3.退回产品跟仓管之家的交接，还要再强调和沟通，分为退回来不影响再次销售的，入库，做入库登记；退回产品 有损坏，客户要求退款的，跟仓库确定是否可以更换，如果不能要的折旧费是多少，要跟客户做协商；退回产品，质量问题更换的，要把信息传递给仓管用退回的产品换货后再重新发出，（不要直接重新进货发出，避免之后换回的货又因没有包装，或其他原因不能更换，而成为积压产品）

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！