# 2024年淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划(15篇)

来源：网络 作者：紫云轻舞 更新时间：2025-04-04

*淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划一1、自觉遵守公司的管理制度；2.努力学习物业管理知识，提高与客户的沟通能力，完善客服接待流程和礼仪；3.加强文案能力；拓展各种工作技能，比如学习photoshop和coreldraw软件的操作；4.进...*

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划一**

1、自觉遵守公司的管理制度；

2.努力学习物业管理知识，提高与客户的沟通能力，完善客服接待流程和礼仪；

3.加强文案能力；拓展各种工作技能，比如学习photoshop和coreldraw软件的操作；

4.进一步提升自己的个性，提高对工作的耐心，更加注重细节，增强对工作的责任感和热情；

5.多与领导和同事沟通学习，取长补短，提高各方面的能力，跟上公司的进步。

幸运的是，我能够作为一个优秀的团队加入瑞和地产。瑞和的文化理念和客服部门的`工作氛围，不自觉的感染了我，提升了我。让我在工作中学习，在学习中成长；我也确定了自己努力的方向。此时此刻，我的目标是在新的一年的工作中努力挑战和超越自己，与公司一起取得更大的进步！

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划二**

做了一年的淘宝客服，之前负责营销，后来转回到淘宝，从那以后就明确了自己的人生目标。对于低学历低资历的人来说，选择这个行业是很明确的。还有，作为一个客服，时不时会和别人产生一种枯燥乏味的感觉，但是每次都能得到客户服务质量的认可和夸张，前期枯燥乏味的东西就变成了价值。做一个合格的或者成功的客服，需要有耐心，细心，团结，向最好的学习，这样会提升自己的价值。现在正在转学升职，也负责这个工作。希望和有经验的人交流。以下是我的工作计划：

真诚面对每一位前来咨询的客户，用友好的态度和微笑的面孔让客户感受到你的真诚。

快速准确地回答客户的问题，尽量不要让客户等太久，不要对自己不了解的问题妄下结论，而是先问内部确认再回答客户！不要夸大产品功能等字母，以免让客户收到货后心里产生隔阂。

建议a准备一份信息通知：“既然我们已经下了订单，系统会保留订单3天。建议家长在方便的时候支付下一笔款项。如果您有任何问题，可以随时联系我们的在线客服。”b电话通知：礼貌用语一定要到位，以免被误导打骚扰电话。首先，知道不付款的`原因，然后知道付款。我们可以适当地推广我们的品牌，这可以巩固支付，加深品牌的印象。比如“难得来我们家，感谢大家的支持，现在的购买价格是我们的试点/特价，但是我们的质量也是有保障的……”

交易成功后，建议用旺旺写一些针对性的留言。比如这次我们清仓：“亲爱的，现在在我们的清仓活动中，30%的折扣，除了特价，就是其他商品超过100的时候都是减20的活动。欢迎购买！”实在没动静，那就采取其他措施：比如老顾客回电！售后问题，请回电了解。而且每次卖特价清仓商品都会给一些温馨提示：“先跟你说清楚，这些特价上的商品我们都已经清仓了，我们会尽量在换货范围内跟你换货，但是不适合退货。”尽量少做售后工作。

为了更快完成订单，提供更贴心的服务，我会在朋友备注或后台订单登记客户信息：身高、体重、购买信息。“我已经把父母加为好友，父母的身高/体重和穿着信息都已经注册了。下次咨询请记得联系小青。它将为我的父母提供非常贴心的服务。另外可以知道客户平时穿哪个品牌，分析消费档次进行推荐！

答：如果客户暂时缺货，新型号上架时需要通知，应创建一份文件进行登记：身份证、货币号码和要通知的代码等。货物一到就要电话通知客户，新型号可以用简洁的语言写出来，通知客户购买。

b有平时需要跟踪的订单，比如物流信息不明，或者货物缺货无法联系。

每天计划后天刷新一下，了解一下销售情况。并检查哪些需要转发其他快递，联系客户或者给客户留言。

7.在业余时间，我会尽量获取其他店铺的信息，尤其是名牌。巩固你的内外知识。

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划三**

淘宝每天生意，贵在坚持。不要抱怨，不要心急。做好客服工作，要脚踏实地。心态要好。要有信心。”生意不好不是你的错，你闲着就是你的不对“，一下是自己的一点点建议，呵，不要被说自己工作没有做好就瞎折腾。

坚持每天早上x点起床，x点准时上线。古话说一日之际在于晨。早起的鸟儿有虫吃。早上一定要给自己准备一份营养又可口的早餐，身体是革命的本钱，不要为了淘宝夜以继日而伤害自己的身体。吃过后可以坚持做十分钟的锻炼，为淘宝做持久之战而巩固。因为做网店客服每天跟上班要同等对侍，不能说早上生意不怎么好就可以晚一点起来，这样久而久之就会养成一个贪睡的习惯。以后就算有单你也不想起来了。做淘宝最缺的是什么，最需要的是什么，你知道吗？就是时间。

每天至少花x个小时的时间检查一下自己的网店，多看看，多瞧瞧，看看店铺还有哪些不足，还有哪些需要修改已使用橱窗位是不是满了。没满就要把它推满，是不是还有待上架的宝贝，把它上上去，有没有漏掉的没有发货的订单是否还有拍了没付款的买家，主动的摧一摧人家。还有等待的评价，积极点给评了吧，这些工作看上去很小，等你生意忙的时候会给你减轻负担，到时候不至于手忙脚乱。

每天至少花一个半的时候去淘宝社区看看，学习学习，交流交流心得，用心回复淘友的帖子，学习人家精华帖是怎么样写出来的，参考参考，社区内有什么活动一定要要马上报名参加，人气始终是你店铺火暴的主要推手，这人啊，只要一出名，那就不一样啦！什么好事都会找上你的。呵呵！

每天最好能坚持至少原创帖。不要多，但一定要精。你的帖子质量不行，不是你的错而毕竟精华帖名额有限，这次没有选上你，只要你用心了，坚持写，下一次一定会轮到你！精华帖带来的流量是数以万计的，一但你的帖子加精，你的店铺要火爆好些天，长期以此，下个百万富翁就是你啦。

多逛逛同行的店铺，看看人家是怎么做的，对自己的店铺做对比，取长补短，及时找出本店不足的\'地方做的相应的调整。

这就是上一帖提到的广撒网原则。客户不是等上门的，要主去寻找，而且要有针对对性去找，这一点前面有详细讲述，就不再重复。淘宝打听也是一个必去的地方，哪里有很多人在求购东西，如果有求购你经营的相关产品哪就知道该怎么做啦！

要想把淘宝做大做强，光靠淘宝是远远不够的，必须走去大山，在外面寻找更多的客户，去各大，搜索引擎百度谷歌都去宣传，让你的广告遍地开花，时间长了效果也是相当明显的，而且这是一次投入终生享用，这将为你以后的生意打下坚实的基础！

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划四**

在20xx年这全新的一年里，我要努力改正过去一年里工作中的缺点，不断提升自己，着重加强以下几个方面的工作：

1、自觉遵守公司的\'各项管理制度;

2、努力学习物业管理知识，提高与客户交流的技巧，完善客服接待流程及礼仪;

3、加强文案制作能力;拓展各项工作技能，如学习photoshop、coreldraw软件的操作等;

4、进一步改善自己的性格，提高对工作耐心度，更加注重细节，加强工作责任心和工作积极性;

5、多与各位领导、同事们沟通学习，取长补短，提升自己各方面能力，跟上公司前进的步伐。

很幸运能加入瑞和物业这个优秀的团队，瑞和的文化理念，客服部的工作氛围都不自觉地感染着我、推动着我;

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划五**

在这个互联网经济的时代，做电商的人越来越多，各个平台竞争激烈。作为一个淘宝客服如何给客户提供优良的服务从而得到回头客呢?这个需要思考并做一份工作计划。

我是一名淘宝店铺的客服人员，由于去年网店的业绩不是很好，我找了一些原因，很大问题是我工作不到位，为改善此情况，遂结合实际，制定出明年的工作计划。

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的.习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保护联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划六**

转眼间来快一年了，没做淘宝之前，我负责的文字信息采集。由于一直没做上去，有一段时间我都是处于迷茫而又灰心的状态，其实还蛮庆幸现在我们做了淘宝，当然也不会放弃，毕竟是老板的心血20xx年淘宝客服工作计划工作计划。而淘宝也并不是想象中那么容易做起来，不过它与的不同之处，是淘宝店只要我们付出了，就能看到回报，即使所得到的回报没有和付出成正比，但我还是对未来淘宝店的发展，抱着很大的期望，也充满了信心。

要想在接下来的.工作中做出成绩，制定一份合理的工作计划是必不可少的，以下是我的工作计划

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，最好是记录下来。

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划七**

时间匆匆，转眼已快3个月，回顾过去的2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：电子商务是我的专业，我对电子商务特别是网络营销一直都有着浓厚的兴趣和爱好，刚进入公司的时候座套的订单量很少不多，在公司的重视、开发部的支持、应主管的指示下，前期重点对店铺做了装修美工以及商品编辑修改，价格调整，特别是大量的宣传推广，终于在我进来第20天的时候接下了我的第一个订单，给了我很大的\'鼓励，有了第一单往后就开始连续的有了一个个的订单了。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收藏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公司专业生产经营汽车座套，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(天安祥)，诚招淘宝客帮忙推广，佣金3%5%，稳定可靠，因为单品每个座套的价格在100600之间，所以算起来佣金是蛮可观的，欢迎有志成为高端收入的人群加盟我司，共谋发展。

1、完善客服大厅的各项规章制度，并落实执行奖罚制度。

2、监督检查客服大厅日常管理事务工作。

3、收取及审阅每天的投诉记录、巡查报告表格、维修事项，并跟进处理。

4、负责对客服大厅人员的工作做出安排及进行指导、监督及考核。

5、接受接待员和管理员不能处理的业户投诉，并予记录，并做好投诉处理后业户回访工作。

6、对客服大厅人员违章操作或行为应及时制止或按规定处理，重要事件要向社区主任报告。

7、安排管理员及时向业户分发各种缴费通知单，并督促下属完成统计各项费用的收缴率。

8、负责定期对接待员、管理员的服务质量进行统计、分析，并提出整改方案。

9、制定客服大厅人员的培训计划和实施培训工作。

1、熟记客服大厅的各项规章制度及各工作流程;

2、完善客服大厅各项规章制度和工作流程，监督制度和流程的执行情况并做好相关记录;

3、统筹安排客服大厅各人员的工作，根据岗位工作职责和工作内容，监督工作质量，防止出现违规、违例情况，发生重大情况时，第一时间向社区主任汇报，并密切配合社区主任处理事情;

4、每天收取投诉记录表、巡查报告表、维修需求表等相关工作表格，并依照客服大厅的相关规定，认真细致审阅各表单所记录的内容，并根据实际情况进行分类，尽快的落实处理。

5、安排管理员向业户分发各种缴费通知单，管理员必须将缴费单分发到位，避免业户因为缴费单未及时送达或者分发错误而造成缴费延误;缴费单分发下去后，应关注费用的收缴情况，缴费截止日后，督促下属完成各项费用收缴情况统计，标准截止日期到达后一天内完成收缴情况统计，并将未缴纳费用之业户情况汇总，两天内安排管理人员上门催缴。

6、制订详细的惩罚措施，并通过考核、月底工作质量、服务质量评定等方式，给予奖励或处罚。每月月底对接待员、管理员的服务质量进行统计，并形成分析总结报告及相关的整改方案，上报社区主任。

7、制定客服大厅各人员的培训计划并落实执行，每周及每月安排时间定期培训，并就培训情况作出评估报告，月底汇总上报社区主任。

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划八**

售后客服工作事项：快件跟踪、退换货处理、售后沟通、评价处理、客户维护和投拆与维权。

①查询快递物流，拨通相应查件号码，记下快递客服工号，报于对方需要查件的物流单号咨询你所需要的情况。查件后要及时把处理结果回复给客户并在淘宝上进行备注，注明查件日期、查件客服工号、处理结果和客服以便其它客服进行查看。如6-28联系工号851更改地址，已更改宾。

②打破损、遗失报告在物流客服确认包裹破损或者遗失后以报告的形式向物流提交详情资料。报告需要交易详情复印件、快递底单复印件、发件人身份证复印件、衣服破损图片复印件并标注发货日期、派件地区、物流单号、派件结果、宝贝金额、查件客服工号，

例：19shop于6月28日由杭州发往北京单号888090781867在派件途中破损价值人民币88元与工号843联系请核实!

提交报告后在破损登记簿内登记内容：报告日期、物流单号、包裹情况、物流查件客服、宝贝价格、宝贝款号和处理客服。

例：6.28 888090781867(破损)工号843价格88元(货号109)宾。

由买家对宝贝不满意的而产生的换货或者退货。操作步骤如下：

①退换详情：仓库工作人员收到需要进行退换的宝贝后会拆包检查并登记收货宝贝的退换详情表格。注：当天下午四点后的包裹与第二天早上的包裹统一第二天下午三点左右发于售后进行处理。

②收到仓库工作人员发送的退换详情表格后按客户要求进行逐个处理。一般有两种处理情况：

1.换货。在收到有换货邮费时按客户要求可在e店宝内操作换出;如果无邮费可利用旺旺留言、短信和电话通知客户补邮费;特殊情况(质量问题)可免费换出。

2.退款。收到宝贝全新，不影响我们第二次销售时可通知客户申请退款。退款状态都要选择为收到宝贝要退货。

买家申请退款后状态，当前退款状态：退款协议等待卖家确认中，查看退款金额是否正确：正确的点同意退款申请;不正确的点拒绝退款申请并联系买家修。7天无理由退换拒绝不了可先点确认退款协议，在买进入退货状态后点拒绝退款协议可通知买家按要求修改退款协议。同意退款申请后状态，当前退款状态：退款协议达成，等待买家退货。通知买家操作退货给卖家输入退货快递单号。

拒绝退款申请后状态，当前退款状态：卖家不同意协议,等待买家修改。通知买家按要求修改退款协议。

买家退货后状态，当前退款状态：买家已退货，等待卖家确认收货。确定收到货后发给财务确认退款

3.售后登记。在e店宝系统内进行售后客户登记点客户-售后登记按实际情况进行记，登记类目有问题来源、客户评分、处理人、问题类型、处理状态和处理结果。

售后沟通指售后客服与买家针对购买的宝贝进行情况反馈。售后的核心是指保证买家满意的前提下把损失降到最低。

1.退换沟通。

支持七天无理由退换，宝贝不影响二次销售，配件齐全的情况下:问：收到商品不喜欢怎么办?

答：支持七天无理由退换，来回邮费要买家自理。

问：包邮活动的商品需要退换怎么办?

答：c店与mt换货邮费自理，退款扣除发货邮费，由运费险赔付;商城换货邮费自理，退款卖家承担运费。

问：收到商品有质量问题怎么办?

答：质量问题不明显时建议买家自行处理一下，可以向店长申请下次购买给予一定的优惠。买家要求需要退换时，c店与mt换货卖家承担运费(由运费险赔付)，商城来回邮费卖家承担(做收款链接退款)。

问：交易成功后商品需要退换怎么办?

答：c店与mt换退换邮费买家自理;商城换货邮费自理，退款扣除手续费5.5%(5%淘宝商城收取,0.5%做为商城积分打到买家帐号上,如有开发票未退回的扣17%点,最好是让客户退回发票) 2.缺货通知。买家付款后在仓库打包发现宝贝断货时，及时联系客户最后一次宝贝出库时发货是个次品，建议换个款。切忌不要直接告诉客户宝贝缺货。

2.如客户要求宝贝需要退与换，注意查看宝贝的确认收获时间还有几天，时间较短时记得要帮客户延长交易时间，以免订单自动确认收获。

评价处理可通过阿里旺旺、电话、短信和邮件的等方式进行联系更改。电话联系是最好的沟通方式。

中差评处理流程：

中差评出现后将评价内容复制到淘宝备注栏里并备注自己名字，将旗子点为紫色。将评价有关信息登记到中差评处理表格中。

根据买家的评价的内容，分析买家的需求或者要求、态度。

买家对衣服不满意在衣服全新不影响二次销售的情况下，可以给予退换货。如买家态度恶劣，可向主管申请免费退换，尽量减少邮费支出;如衣服影响二次销售(穿过、洗过)可以帮他申请个vip、下次购买送个礼物或者包邮等优惠。

联系后在备注栏里备注联系日期、处理进展与处理客服。中差评用语：

卖家：您好，请问是xx小姐(先生)吗?买家：是的

卖家：我是淘宝网的xxxx(网店名)，之前您在咱们这购买了xx产品，您还有印象吗?买家：想起来了，是的

卖家：呵呵，首先感谢您购买咱们的产品。今天看到了您给咱们的评价，我给您做一下售后。您是对咱们的产品不放心，还是对咱们的服务不满意呢?(找到问题的出现在哪里)

中差评联系结束语言

卖家：谢谢您。评价对咱们挺重要的，麻烦您给咱们修改一下行吗?您下次光临一定给您一个优惠价格。

买家：我不会修改评价

卖家：您上线之后联系咱们客服，咱们会教您怎么修改。买家：好的

卖家：十分感谢您!

通过旺旺给买家留言修改评价的步骤，如果还是不会操作可电话沟通。

发展潜在忠实买家

1、淘宝给所有卖家一笔宝贵的财富。那就是当用户成为你的买家以后，淘宝不可能收回这些买家，他们将成为你自己的资产，你维护的好坏将直接影响他们以后会不会继续购买你的物品。

2、忠实买家所产生的销售额通常能够达到一定比例。所以对于曾经购买过你的物品的买家除了做好第一次交易，更要做好后续的维护，让他们成为你的忠实顾客。

3、定期给买家发送有针对性的\'、买家感兴趣的邮件和旺旺消息。切忌不要太频繁，否则很可能被当作垃圾邮件，另外宣传的物品绝对要有吸引力!

4、把忠实买家设定为你的vip买家群体。在店铺内制定出相应的优惠政策，比如可以让他们享受新品优惠等等。

5、定期回访顾客，用打电话、旺旺或者email的方式关心客户。与他们建立良好的客户关系，同时也可从他们那里得到很好的意见和建议。

1.交易还在进行中：对于交易双方无法达成一致意见，可以申请客服介入处理。

2.交易已经结束(交易成功或交易关闭)：

售后保障服务维权在交易成功的0—15天内，如果您有售后需求，但通过和卖家的协商无法解决，可以登录到：“我的淘宝”—“我是买家”—“已买到的宝贝”，找到对应的订单，点击“设诉维权”。

未收到货维权在淘宝订单交易状态为“交易成功”的0-15天内，但实际过程中买家未收到货物，买家可发起未收到货投诉维权。未收到货维权发起后，客服将在7个工作日帮助核实处理。恶意骚扰维权非商城交易，交易状态为“交易成功”的0-15天内。卖家在与买家沟通、联系时，采用了不当方式或行为(包括但不仅限于：在半夜联系;密集的电话或短信;使用威胁性或污辱性语言等)。买家可发起恶意骚扰维权。

恶意评价维权针对交易对方给的是中评或者差评的情况，交易成功0-15天内，且中评或差评已生效。

是指买家、同行竞争者等评价人以给予中、差评的方式谋取额外财物或其它不当利益的行为。淘宝网恶意评价维权受理范围如下：

1、同行评价：与同行竞争者交易后给出的中、差评;

2、谋取利益：评价方利用中评或差评，对被评价方进行威胁，或提出不合理的要求(如降价或在不退货的情况下要求退款等);谋取额外财物。

延迟发货维权是指除定制、预售及适用特定运送方式的商品外，卖家在买家付款后表示不能即时发货或未在七十二小时内发货，妨害买家高效购物权益的行为。卖家的发货时间，以快递公司系统内记录的时间为准。违背承诺维权发起后，客服将在5个工作日内帮助介入处理。违背承诺维权交易状态为“等待买家付款”或“交易关闭”，交易创建的0-15天内。(包含货到付款交易)如卖家有拒绝向买家提供其在商品页面上承诺的各项服务，包括淘宝官方指定的支付宝付款方式、卖家需要承担的售后服务等的行为，买家可发起违背承诺维权。维权发起后，客服将在5个工作日内介入处理。卖家可按如下选项来进行下一步申诉：

a、如您不存在此行为或是无心所致，请马上和维权方联系，争取第一时间消除误会; b、如您未存在此行为，但无法联系上维权方或协商无果，请您做出合理解释并提供如下凭证证明：

1、完整清晰的阿里旺旺聊天历史记录截图

2、阿里旺旺举证号

3、淘宝站内信截屏

4、手机短信照片

5、通话清单等客观有效证明。

对处理结果不满意，请举证给淘宝客服(注明会员名、订单编号、事由等信息)，或是直接联系淘宝电话咨询具体情况。

退换邮费标准

在宝贝不影响第二次销售，配件齐全的情况下:

问：收到商品不喜欢怎么办?

答：支持七天无理由退换，来回邮费要买家自理。

问：包邮活动的商品需要退换怎么办?

答：c店与mt换货邮费自理，退款扣除发货邮费，由运费险赔付;商城换货邮费自理，退款卖家承担运费。

问：收到商品有质量问题怎么办?

答：c店与mt换货卖家承担运费(由运费险赔付)，商城来回邮费卖家承担。

问：交易成功后商品需要退换怎么办?

答：c店与mt换退换邮费买家自理;商城换货邮费自理，退款扣除手续费5.5%(5%淘宝商城收取,0.5%做为商城积分打到买家帐号上,如有开发票未退回的扣17%点,最好是让客户退回)

注:保证买家满意的情况下,把损失降到最低。

买家申请退款后状态

当前退款状态：退款协议等待卖家确认中

查看退款金额是否正确：正确的点同意退款申请;不正确的点拒绝退款申请并联系买家修。7天无理由退换拒绝不了可先点确认退款协议，在买进入退货状态后点拒绝退款协议可通知买家按要求修改退款协议。

同意退款申请后状态

当前退款状态：退款协议达成，等待买家退货通知买家操作退货给卖家输入退货快递单号。

拒绝退款申请后状态

当前退款状态：卖家不同意协议,等待买家修改通知买家按要求修改退款协议

买家退货后状态

当前退款状态：买家已退货，等待卖家确认收货确定收到货后发给财务确认退款

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划九**

商品销售

1.利用有关软件，进行对商品关键字的seo处理。

2.研究消费者的心理需求，优化对应商品描述文案。

3.侦测竞争对手运营情况及市场最新动态，发掘新的商机或商品。

4.研究平台类目及搜索引擎，提炼有用信息促进店铺经营。 5.利用淘宝及网店自带各种软件，6.研究店铺统计数据，发掘隐含内在问题并及时处理。 7.每星期整理和运营职责一的工作汇报，上报给总经理。

活动策划

1.有价流量的获取(直通车等)的日常优化。 2.淘宝论坛发帖顶贴，帮派的\'建立与促销活动策划与实施。

3.店铺内部活动(增加成交转换率与客单价活动)的策划和实施

4.交易平台促销活动(增加店铺信誉度及新顾客)的策划和实施5.每星期整理和分销职责二的工作汇报，上报给总经理。

运营管理 1、对淘宝旗舰店和淘宝店的销售负责，每日整理淘宝店的收入与支出，整理每日营运情况报告，可写入工作日志当中。

2、分析每日营运情况，有针对性的提出解决办法。

3、针对顾客、市场、发货过程中的问题，及时调整。

网站商品信息维护与各部门的对接管理 1.积极配合技术部的工作，对技术部所需的素材(商品文案，设计要求等)在不影响自身职务的情况下优化处理。 2.积极配合财务部的工作，对财务部所需的资料(费用细则，活动预算等)在不影响自身职务的情况下优化处理。 3.客服部是最直接面对终端的部门，故要积极向客服部咨询及调查最新的顾客需求及意见，了解市场最新情况。 4.每星期整理和活动状态和淘宝店运营状况的工作汇报，上报总经理。

反馈与考勤 1.把职能一，二，四每星期向总经理以文档的形式汇报。 2.淘宝运营部不受时间的限制，但内部部门会议及主管会议要进行根据网站最新需要与发展，网站会下发一些自愿性的任务工作。可按照兴趣来担任相关职务。

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划篇十**

做了一年的淘宝客服，之前是负责市场销售的工作，后来转回从事淘宝这行业，就从此清晰了自己的人生目标，像我学历和资历不高的人来说，选择这行业是很明确的、同样作为一位客服，时不时也会和其他人都有一种枯燥和繁琐的感觉，身同感受，但每次能获得顾客们的服务质量认可和夸张时，前期有的那种枯燥和繁琐已经被转化为价值了、要做好一个合格或成功的客服要耐心、细心和团结，做到精学到精，相信会提升自身的价值、现在转学推广，同时也在负责这方面的工作，希望能与有经验者共同交流一下、

1、接待

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚、

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户！也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾客收到货后心里有落差、

2、通知付款建议

a编写信息通知：“亲在我们已下了订单^^，系统会为亲把订单保留3天的时间，建议亲方便时付下款呵，如有什么有问题可以随时联系我们在线的客服。”

b电话通知：礼貌用语一定要到位，以免给误导成骚扰电话，先了解未付款的原因，然后再知道付款、可以适当地推介我们的品牌，一来巩固付款、二来加深对品牌印象、如“难得能光临我们家，很感谢您的支持，现在购买的价格是我们试营/特价价格，但我们质量也一样有保障的…”

3、回访/留言

交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵！”实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访！售后问题建议电话回访了解、还有每售出一件特价清仓的`商品我会给一些温馨提示“先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦”尽减少售后些工作。

4、登记好友的信息

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息、“已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的”另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐！

5、登记每天的日记

a遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记：id、需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

b平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的、

6、检查

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况、及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划篇十一**

同创创业咨询公司引进哈佛大学商学院的教育思维模式，采用《赢在中国》语言咨询和商业实战形式，实行课堂教育、模拟实战、基地见习、导师帮带联动等方式，并结合中国的国情和中小企业生存环境，已经开发和形成一套较为全面、系统、实用、着眼于解决创业者所面临的种种问题的“商练培训营”。除了传统的教育训练之外，还构建了一个商业的模拟环境，使想要创业的人能够在这里预热，提前感受到这种气氛，培养自己的创业意识。理论与实际相结合，主讲与互动相结合，实战是我们对学员承诺。旗下资深实战专家顾问团队提供全方位系列培训，一对一的现场诊断创业难题和企业难题，分享和完善经验，扩大未来老板们的人脉圈。同时，我们也将以为各层各类企业、组织单位和政府的事业发展、管理改进和效率提升提供有实效的思想、知识和方案而努力，成为有传世意义的第一流综合性咨询公司为了成为原创性管理技术、投资技术和商学思想的策源地而努力奋斗。

董事长、营销经理、人力资源经理、财务经理

1、公司文化理念

同创作为一个专业为大学生提供创业培训咨询的公司，我们将坚持自己的理念。取向：兼容并包、有容乃大!

水的精神：

(1、接纳八方来源，终成其大!不拒绝任何加盟的沙石和物障，反而是夹裹前行，壮大自己的力量，勇往直前!

(2、无论何时何地，总是改变自己的形态不断寻找出路!

(3、任何时候遇到阻挡，总是慢慢蓄积力量，最后加以冲破!

(4、历经千里万里千难万险，始终不改变自己的本质和前行的动力!

风范：专业、内敛、大气、深厚。同时，我们也将勇于肩负起企业的社会责任，更多的投入到社会事业中。为了社会和谐和中华民族复兴而努力。

大学生创业环境分析：大学生创业应该是有无限的机会、无比的困难、无量的回报。但是创业环境对大学生创业具有十分重要的影响。在大学生就业形势日益严峻的社会背景下采取有效措施，为大学生创业营造良好的环境，这对促进大学生创业并带动其就业具有十分重要的作用。中国教育原本就缺乏创业教育。中国学生不仅承担风险的经济能力很脆弱，而且承受挫折的心理素质也较差，这使得自主创业这条需要冒险的就业之路，少有人问津。

现在大学生创业所面临的宏观环境和微观环境都十分的复杂。所谓创业环境，实际上就是创业活动的舞台。任何创业活动都是在一定的社会环境下进行的，在我们的大学生迈向社会进人创业阶段的时候，呈现在面前的就是一个巨大的时空舞台。在这个舞台上，诸多事物和要素互动联系、碰撞，形成了一个面面俱到的现实环境系统，因此创业环境对大学生创业具有十分重要的影响。在大学生就业形势日益严峻的社会背景下，采取有效措施，为大学生创业营造良好的环境，对促进大学生创业并带动其就业具有十分重要的作用。

(一)宏观环境分析

1)人口。

1950年，教育部实施高等学校院系调整，湖北高校数量从10所增至19所，居全国第三位。武汉现有普通高校70余所，其中“211工程”高校7所，居全国前列。20xx年，武汉地区在校大学生达104.11万人，首次超过北京、上海，居全国各城市之首。20xx年，这一数据又有所增长，稳定了在校大学生数量居全国城市第一的位置。

2)政策法规环境

资金是大学生创业的第一难题，大学毕业生有的刚工作不久，有的甚至连工作都还没有，而大多数家庭又没有足够的实力来支持家中的孩子来创业。其实不仅仅是大学生创业，这对于大多数想要创业的人来说都是很难跨过的一个难坎!甚至于很多想要创业的人在创业资金这第一道槛上就被挡住了。

国家对此出台了相关的大学生创业贷款政策，主要优惠政策内容有：

1、各国有商业银行、股份制银行、城市商业银行和有条件的城市信用社

要为自主创业的各大高校毕业生提供小额贷款。在贷款过程中，简化程序，提供开户和结算便利，贷款额度在5万元左右。

2、贷款期限最长为两年，到期后确定需要延长贷款期限的，可以申请延期一次。

3、贷款利息按照中华人民银行公布的贷款利率确定，担保最高限额为担保基金的5倍，担保期限与贷款期限相同。

大学生创业贷款办理方法如下：

大学毕业生在毕业后两年内自主创业，需到创业实体所在地的当地工商部门办理营业执照，注册资金(本)在50万元以下的，可以允许分期到位，首期到位的资金不得低于注册资本的10%(出资额不得低于3万元)，1年内实际缴纳注册资本如追加至50%以上，余款可以在3年内分期到位。如有创业大学生家庭成员的稳定收入或有效资产提供相应的联合担保，信誉良好、还款有保障的，在风险可控的基础上可以适当加大发放信用贷款，并可以享受优惠的低利率。

大学生自主创业第二个受到关注的地方在于税务方面的问题。我国的赋税属于比较高的国家，而且税收项目比较多，除了企业必须要缴纳的国税、地税和所得税以外，根据企业所从事的不同行业还会有一些其他的税需要缴纳。国家在大学生创业优惠政策中对于税收方面作出了以下规定：

2、新成立的城镇劳动就业服务企业

(国家\*的行业除外)，当年安置待业人员(含已办理失业登记的高校毕业生，下同)超过企业从业人员总数60%的，经相关主管税务机关批准，可免纳所得税3年。劳动就业服务企业免税期满后，当年新安置待业人员占企业原从业人员总数30%以上的，经相关主管税务机关批准，可减半缴纳所得税2年。

除此之外，具体不同的行业还有不同的税务优惠：

1、大学毕业生创业新办咨询业、信息业、技术服务业的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，可免征企业所得税两年。

2、大学毕业生创业新办从事交通运输、邮电通讯的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，第一年免征企业所得税，第二年减半。

3、大学毕业生创业新办从事公用事业、商业、物资业、对外贸易业、旅游业、物流业、仓储业、居民服务业、饮食业、教育文化事业、卫生事业的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，可免征企业所得税一年。有了众多免税的创业优惠政策扶持，相信广大自主创业的大学毕业生，在创业初期就能省下大量资金用于企业运作。

企业运营管理方面的创业优惠政策相对于贷款优惠和税收优惠政策来说，并不受到大多数大学生创业者的关注，甚至有的自主创业大学毕业生根本不知道有这一优惠政策。这方面的优惠政策：

1、员工聘请和培训享受减免费优惠。对大学毕业生自主创办的企业，自当地工商部门批准其经营之日起1年内，可以在政府人事、劳动保障行政部门所属的人才中介服务机构和公共职业介绍机构的网站免费查询人才、劳动力供求信息，免费发布招聘广告等。这一点有助于在创业初期获得相关行业所需求的人才资源。能够帮助自主创业的大学毕业生以最低代价，更容易地获取所需专业人才。

2、参加政府人事、劳动保障行政部门所属的人才中介服务机构和公共职业介绍机构举办的人才集市或人才、劳务交流活动时可给予适当减免交费;政府人事部门所属的人才中介服务机构免费为创办企业的毕业生、优惠为创办企业的员工提供一次培训、测评服务。

以上大学生创业优惠政策是为了鼓励大学生自主创业，国家针对全国所有自主创业的大学生所制定的。另外，各地政府为了扶持当地大学生创业，也出台了相关的政策法规，而且因为更有针对性，所以更加细化，更贴近实际。

3)市场经济环境

20xx年，一场金融危机席卷全球，让原本平稳的市场经济环境遭遇寒冬。各个行业迅速下滑，失业率大幅上升，各种经济恐惧数值蔓延在我们的周围。在这样的大形势下，武汉市提出了“全民创业”，让武汉的整体创业氛围更浓厚了。但是，在这个大动作中，武汉市在相应的制度安排上也应该加强与完善。这具体包括：

第一，为大学生创业者提供相关支持，包括市场准入、注册审批、行政管理、信息咨询和公共服务等，以保证创业活动顺利进行。

第二，建立面向大学生创业者的金融支持系统，例如小额贷款等。

第三，为大学生创业者提供社会保障。要使大学生创业精神高涨，必须建立健全社会保障机制，为大学生创业者解除后顾之忧。

第四，健全创业退出机制。进入机制重要，退出机制同样重要。

4)创业教育环境

武汉市高校在政府倡导“全民创业”的背景下，纷纷着手进行大学生的创业教育，但创业教育的发展成熟度和系统性水平不一。通过抽样走访武汉市五大高校的毕业指导中心，对武汉市的高校创业教育现状进行调查，发现各学校的创业指导工作，存在比较明显的差异。但目前来看，大部分高校的创业指导中心正在创建与完善中，还有一部分高校的创业指导尚处在筹划阶段。这些状况反映出创业教育在许多高校还处于萌芽状态，基本属于“业余教育”，没有引起学校相关部门的重视，折射出国内创业教育的缺失。创业意识需要从小培养，而学校在这方面起到不可估量的作用，开设形式多样的创业教育也就迫在眉睫。然而，在就业形势越来越严峻的情况下，我国高等教育除了开展创业教育外，还应尽快转变观念，从过去的被动性就业教育转变到开拓性创业教育，大力培养学生的自主创业意识与能力，从而有效地改变毕业生就业困难的被动局面。

5)社会舆论环境

从1999年7月李玲玲领到了中国大学生创业风险金成为中国大学生创业第一人，到如今政府呼吁“全民创业”，武汉一直就和“大学生创业”联系在了一起。政府和学校也在积极引导大学生正确创业，着力营造鼓励创新、允许失败的宽松环境，既鼓励、赞赏成功，更关注、体谅失败，不以成败论英雄，对大学生创业者做出的努力和创业精神都予以积极的肯定和尊重。舆论环境整体而言比较理想。大众媒体在大学生创业过程中也起着重要的作用。大众媒体是大学生取得信息的重要媒介，大众媒体应该从事实出发，不要过分夸大创业中的成功事例，应尽量客观、全面地向大学生提供创业的知识和信息，使大学生创业尽快走向理性化，减少不必要的损失。这样一来，才能形成大学生创业者与舆论环境之间的双向良性互动。创业环境得到了优化，社会鼓励大学生创业与大学生渴望创业成功之间也就找到了更加合理的契合点。

(二)微观环境分析

在大学生创业的微观环境主要就是自己的创业流程的一个详细的分析，具体如下：

1.制定计划书。比如，要在市区开一个卖牛仔裤的店，开店之前要制定一份计划书。制定营销计划时要将各个环节相互联系构成一个完整的内部环境，各个环节的分工是否科学，协作是否和谐，目标是否一致，都会影响营销决策和营销方案的实施。

2.顾客。顾客群的不同直接影响价格的定位，所以人流量是在创业前最看重的一点。而我们这次创业培训的主要对象就是大学生。

3.店址。大多数学生选店址会选一些比较熟悉的环境。如将店址选在大学附近，或者是交通比较便利的地区。而这次的培训以大学生为顾客群，培训中心也将以大学周边地区为主。在公司成熟后，将在一些商业区建立主要针对社会人员的创业培训。

4.产品价格定位。大学生的产品一开始没有经验也没有固定顾客，要吸引顾客就只有将产品的定价降低，比别人获得更多的竞争力。而创业培训则需要依据公司的实力，定价也主要是依据公司的培训实力。但大学生并没有太强的经济实力，所以，定价需要适中。

20xx年，我国高校应届毕业生大约630万人，加上历年未就业的大学生。需就业的大学生接近千万，再创历史新高。面对如此困境，大学生自主创业将成为重要的就业形式。因此.有必要利用swot方法对我国大学生创业的环境进行综合的分析，找出制约创业成功的问题所在。

1、大学生创业的优势：

(1)当代大学生自主创业意识较强，对创业有着浓厚的兴趣，渴望成功，充满生命活力，有创业的激情和梦想。

(2)大学生想通过创业展示自我生命的价值和才能，为社会和自己创造财富。

(3)当代大学生有较好的文化素养和创业潜能，他们往往在人际交往、协调沟通、想象空间、运动空间、团队合作、组织管理、敢想敢干等方面表现出较强的才华和活力，在非智力因素和创业心理素质方面有较大的优势。

2、大学生创业的劣势：

(1)大学生创业的积极主动性不够。很多大学生都是在找不到合适的工作前提下，才会去考虑创业。

(2)当代地方高校大学生对自己的创业能力缺乏客观的评价，在心理上对创业的难度准备不足，很多学生都带有急功近利的思想，总是希望自己能通过创业快速发财，缺乏长期创业心理准备，对在创业过程种要遇到的风险和困难预计不足。

(3)地方高校有不少大学生形成了个体学习的智障，成为创业行动的绊脚石。

(4)不少地方高校大学生对创业有心理障碍。主要表现在：怕苦怕累。怕竞争，不愿从基层干起，在做人做事方面欠缺等方面。害怕失败，怕出差错。怕丢脸，死要面子，对自己缺乏自信，低估自己。不敢接受挑战，不敢尝试冒险。总担心自己不行;缺乏敏感度，事事漠不关心。不善观察和思考。

3、大学生创业的机会：

(1)具备一定的创业环境和条件。国家的相关法律制度和政策逐步健全和完善，为大学生创业提供了法律制度保障。大量的基础服务机构和设施如电力、通信、交通、金融、保险等条件也得到改善并逐步完备，为自主创业提供了较好的环境和条件。

(2)高校的支持。为解决大学生就业难的问题，各高校及其就业指导部门也作了大量的工作。如开设大学生创业选修课。邀请创业成功人士谈创业经历，让大学生掌握创业的基本政策和知识;开展大学生创业策划大赛。创业论坛等活动，培养学生创业兴趣，在实践中锻炼学生的创业能力。

4、大学生创业的威胁：

(1)越来越大的创业竞争压力。大学生创业，可能会面临同学、校友的竞争，传统从业者的竞争。来自大陆以外地区和国家大学生的创业竞争，尤其是港、澳、台地区的大学生的竞争。

(2)大学开设的创业教育课程少，也缺乏对大学生创业能力的训练，造成大学生自主创业缺乏相关的氛围和环境。

(3)经济危机的威胁。在这种全球经济衰退的大环境下，社会创业政策保障不力、创业环境不善也是—个不容忽视的原因。

(4)从家庭来看。很多家长要求自己的孩子有一份安稳的工作，而不要一进社会就承担太大的风险。这种潜在的对创业不信任的社会心理对想创业的大学生来说无疑是一种巨大的心理压力。

现在大学生创业是一种趋势，虽然有优势和机遇但同时也存在劣势和威胁。大学生在创业的同时要根据自己的特点，抓住机遇发挥优势，要找出具体的不足，制定方案解决威胁与困难，从而实现自己的人生目标。

5、市场分析：

很多大学生认为“创业”本身就是一种职业，在就业高峰，给自己一片更广阔的天地。很多人还认为在今后的社会中，自主创业的人会越来越多，甚至成为就业的主流，成为大学生毕业后就业的首选。自己认为实现自我价值是证明自己的最好途径。一些自我意识很强的学生，不愿意庸庸碌碌，选择自主创业是为了通过这一途径来证明自己的能力。在一些单位由于制度的约束，无法按照自己的想法来做事，创业可以有一个空间来发挥，来实现自我价值，得到社会的认可。处于“经济”的.社会——经济原因也是大学生选择自主创业的一个重要原因。因此，大学生创业培训也就成为了一个新兴的市场，同创也将会尽快在这个市场上站稳脚跟，成为大学生创业培训的领导者。

大学生的自我意识已相当成熟，有自我的价值判断，因而受电视广告等媒体的影响相对较少。网络信息渠道的畅通，为大学生自主消费提供了必要的物质基础。多数大学生主动通过同学，家庭，及网络等获得所需商品的信息。大学生敢于创新，思想活跃，有多元的价值目标，同时拥有科学知识，极强的好奇心和敏感性，较强的学习能力，勇于尝试和探索，因此对新产品有较高的敏感度。然而因心理的不完全成熟，消费经验和技巧的缺乏，大学生容易进入从众消费冲动消费等误区。

1、情感过程

在消费者对商品或劳务的认识过程中，产生的满意或不满意，高兴或不高兴的心理体验，构成有特色的对商品或劳务的感情色彩。大学生充满激情，热情奔放，道德感也比较完善，拥有较高的审美观。感情力大大增强，但自制力仍薄弱。多数大学生能理性地思考和行动，调节自己的冲动，理性地消费。但心理的不完全成熟，自制力不强，易受情绪和外界的干扰，冲动性和情绪性消费依然存在。年龄的增长，眼界的扩大，知识经验的丰富和思维水平的提高，自我情感体验多样性。感情和理智，冲动和克制并存的状态，在特殊的环境下，易于感情冲动，在购买商品时，受商品式样和他人的影响，跟着感觉走。

2、意志过程

消费者在购买活动中有目的，自觉地支配和调节自己的行动，努力克服各种困难，从而实现既定购买目的过程，既有计划地实施购买决策过程，大学生心理发展期，意志尚未定型，果断性品质有较大的发展，但缺乏恒心和毅力。大学生能根据自己的需求出发，根据自己的支付水平和商品供应情况。自觉性提高，但惰性存在。

在社会生活中，大学生是个很特殊的群体。一方面，他们离开亲人，有的人甚至千里迢迢地来到自己理想的大学继续深造、增长才干，过着相对独立的生活;另一方面，他们消费的经济来源主要来自家庭，家庭收入越高，对学生的供给越多。目前大学生的消费来源仍以家庭供给为主。

(一)独特性

大学生处于消费成长期到成熟期的过渡时期，一方面表现得求新求异、富有好奇心，对外界新事物的接受能力特别强。于是在社会许多新颖玩意的吸引下，“试一试”的想法成了这种心理的源泉。因此他们往往走在了朝流的前列，同时又追求个性，喜欢做把自己打扮得与众不同，或是购买一些与众不同的物品，以求引人注意,达到一种自我满足的效果。

(二)兴趣性

目前许多年轻人都是“追星族”，大学生也是如此。于是，他们便把生活费的一部分用在购置自己偶像的磁带或cd上,画报，娱乐报，还有一些专业杂志等和明星有关的东西。另外还有上网，其实每个大学生都会有这样一笔开支，只是或多或少。总的来说，大学生容易在自己喜欢的事情上花钱，主要消费对象与自己的兴趣爱好有关。

(三)时尚性

有人说，大学校园是最时尚的地方。他们总喜欢时尚消费，比如旅游、电脑、和手机消费，再次是发型、服装、饰物、生活用品，大学校园中都不乏追“新”族。特别是女生们的服饰，不要很多钱，但是搭配很现代、很时尚。她们在选购服饰的时候，大部分学生都想花不是很多的钱，去购买那些有一定知名度品牌的衣服，结果呢，实在是喜欢，一狠心，花一个不低的价格把它给买下来了，过后却难过好几天，在选购其它东西的时候也是一样的。男孩子就有些区别了，他们一般是准备已久，根据手头情况去购买相对较高档次的品牌，也不会太计较已花掉的钱。由此可总结出两句话，男生少购买，大品牌，强出手;女生多出动，中品牌，软上手。

(四)从众性

不同的校园环境也会有不同的消费习惯，这跟校园内的氛围有关。如某人搞了一个发型，大家觉得不错，在理发的时候也就自然会想到那种效果。其它还包括穿着消费，运动消费等，都有一定的从众性，但也要注意各校的差异性。\*

(五)攀比性

身在周围都是同龄人的环境中，加之有不少学生的家境不错，特别容易出现攀比的风气。这便使许多人产生了“别人有什么，我也要有什么”的想法，别人去那家高档餐馆吃饭，我也就想去，再加上时下的某些时尚主题，促进了这种心理的形成，跟进了流行大军。明显的主要有，购买一些流行产品及吃喝玩乐方面，而这样的东西一般又比较花钱，但有的同学就把它当作一种身份的体现，愿花很大的代价来购买它。

(六)礼节性

在大学里，礼尚往来是很重要的消费力，今天你过生日，我得送礼给你，你请我吃饭。明天轮到我过生日或是有什么喜事，你又得大手笔的还我，还有的是一帮学生，某天某个人请大家吃饭，或是消费什么，隔几天另一个人觉得自己要还礼，又是一帮人出来消费，结果是一个接着一个，并不断循环，这样极大地扩大了消费的量。

(七)盲目性

这种心理特点的形成是基于前面几种心理的，且从众性心理起了主导作用。另外，受许多商家看准学生的这种消费心理而推出许多商品之类因素的影响，导致大学生消费的无的放失。比如：某歌星推出一张新专辑，某运动品牌有新的款式上市，不用很长时间，便会“你有我有全都有”。其实所买的商品是否实用,或是否有使用价值，在购买时学生不一定会去多考虑。“见好就买”似乎已经成了当代大学生消费的重要特征。

(八)冲动性

大学生消费也具有年轻人所共有的特点，即在购买物品时，有时候容易产生冲动购买，例如他们容易受广告促销的影响，明明本身就没打算过要购买这种产品，但当时推销员说得很好，或是看到广告很有吸引力，而突发其想地要购买，结果买后又后悔了。

(九)围绕女生性

男大学生的消费一大部分是用于交往，而更多的是用于和女生交往的，也就是男生和女生在一起就特容易花钱，细心的人不难发现，一些酒吧、中档餐馆及一些公共消费的地方，绝大多数都是男女生共同消费，而且在这个时候，男生一般都不太在乎花多少钱，只要高兴就好，所以消费完以后，皆大欢喜。而同种性别的人在一起就不一样了，特别是女生，可能会少于平时的消费量。

(十)无计划性

相信念过大学的人，都知道当代大学生是最会哭穷的，不管他是否很有钱，但还是总叫说没钱，每当到了月末，或是学期结束的时候，有的甚至在开学一半，就开始叫着没饭吃了。其实他们都是很有钱的人，一开始的时候总认为自己有很多钱，有些东西看起来也不是要很多钱，又好像很实用，结果见到好的东西就是想购买，后来打开钱包才发现，原来钱这么不经花。当意识到要节省的时候，钱也就快差不多了。因此他们也就开始大喊穷了，殊不知是当初自己用钱没计划好。这是许多有钱大学生们的一个通病。

1.消费倾向多元化：走出学校面向社会，努力跟上并适应外边世界步伐已成为大多学子的目标。旅游、电脑、手机等已成为大学生消费的热点。网络调查表明，被问及在经济条件许可时最想做的事情是什么，60%以上的人选择旅游，其次是买电脑。

2.消费方式在理性指导下实用与前卫并存：从本次调查数据的资料中可以看出，无论是大学生基本生活费中的衣食住行还是人际交往以及旅游、购买手机的动机，都带有浓厚的实用色彩。

3.尽管讲牌子摆阔气等社会风气已不可避免地浸染了校园，致使部分大学生受到影响。越来越多学生、甚至有部分贫困生加入高消费行列，购买昂贵的mp3、电脑、手机等用品，这种趋势在一定程度上有所蔓延。

4.消费差异巨大：校园中贫困生人数的增加使高校学生消费差距明显增大。很多消费水平很低，甚至连基本的生活费都难以保证。

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划篇十二**

1、培训目的：帮助新人快速上手工作，同时，培训期等同试用期，可以筛选一部分不符合公司发展的员工。

2、培训周期：一个月，前后共四期，每期一周，上午9:00-12:00，下午13:00-18:00。第一阶段下到厂房生产线上，熟悉产品;第二阶段去仓库盘点、配货，目的也是熟悉产品;第三阶段去打包间学习打包，目的还是熟悉产品，第四阶段上机操作，一对一带教，开始实战演习了。

3、培训内容：产品理论知识培训和服务技能培训。

4、具体安排：

第一天，全体新人在培训室集合，介绍公司总经理及各部门负责人给新人认识，期间由总经理发表欢迎致辞，介绍公司成长经历及部门结构，然后由我带领各位新同事游览公司各部门、员工食堂和宿舍，让大家先了解将来的生活工作环境。

参观完毕之后，将全体新人按照事先安排的流程，托付于生产部负责人，由他安排工作，一般都是在生产线上，通过实际操作，了解我们的产品是如何加工成成品及产品所具有的特性。

第一阶段的9:00-10:00这段时间是在公司培训室进行产品理论培训，培训完毕之后让新人到厂房生产线找部门负责人报道。

第二阶段的9:00-10:00这段时间是在公司培训室进行服务技能培训，这个时候，就要结合网店交易后台、阿里旺旺等各种工具，通过案例让新员工了解大致的交易流程，不断的对新员工传播：“以顾客为中心，提供更多更贴心的服务”的服务理念。期间还会穿插一些网店交易安全的培训，以前我在上课的`时候，要求对于陌生的网址，不要随便去点，对于旺旺发来的消息询问某某款有没有货的问题，要客户提供截图，因为很多时候钓鱼网址会骗过旺旺的检测，显示成安全的网站，客服根本没有时间去判断到底是不是xxx的后缀，我们只以图片为依据。

到了第三阶段，理论培训就结束了，每天直接到打包间找相关负责人报道就可以。

第四阶段，实战开始，一对一带教，一个师傅带一个徒弟，师傅坐在边上，指导新人如何应对客户的各种疑难问题，引导客户购物，服务流程和技巧前面已经讲过了，现在是学习如何发挥到实践当中来。

培训结束，来一场简单的测试，产品熟悉程度+打字速度+服务态度综合考虑。

这样一轮培训下来，基本上就可以开始正式上岗了。

补充1，对于一些打字尚未达不到50字/分钟的客服，培训期间会要求晚上加班练习打字，公司有闲置电脑，对于培训期满还达不到要求的，考虑转岗或者淘汰。

补充2，培训也是一个磨合的过程，通过这段时间的考察，有些不适合的员工会主动退出，避免了后期培养成本浪费。下到工厂确实有点辛苦，但如果这点苦斗吃不了，如何干大事?所以每一次培训，除了美工和技术，其他部门新人我都要求去工厂20xx年淘宝客服工作计划20xx年淘宝客服工作计划。

补充3，关于招聘员工，庙小不好留人，能一起共事，很大程度上靠的缘分，很多网店还停留在招高中生的阶段，我觉的可以招一些刚毕业的大学生，最好是8/9月去招，这些人经历了一段求职的磨难期，心态放平了，比较容易谈拢，提供食宿保障，让他们无后顾之忧。我本人没有学历歧视，不过我认为大学生接触的知识丰富一点，有想法、有思想、冲劲足，也好培养，至于培养出来能不能留住，那就要看各位老板的能耐了。

就说这么多，火车坐的太久，头有点疼，休息一下，养足精神明天好上班。

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划篇十三**

淘宝天天做生意，你坚持。不要抱怨，不要担心。做好客服，脚踏实地。态度好。有信心。“生意不好不是你的错，闲着没事才是你的错。”只是我自己的一点点建议。哦，别被人说你做得不好。

每天早上8点起床，9点准时上网。俗话说，每天都在早上。早起的鸟儿有虫吃。早上一定要给自己准备一份营养又美味的早餐。健康是革命的本钱。不要为了淘宝日夜伤身。

吃完可以坚持做十分钟的运动，巩固淘宝的持久战。因为做网店客服应该和每天上班一样，不能说早上生意不好就可以晚一点起床，这样久而久之就会养成打盹的习惯。以后就算有账单也不想起床。你知道淘宝最缺什么，最需要什么吗？是时间。

每天至少花半个小时查看自己的网店，多看，多看，看看还有哪些不足，还有哪些需要修改，看看用过的窗口空间是否满了。如果没满，就推满。是要上架的宝宝吗？放上去。您是否有任何未交付的\'缺失订单？你还有没有付款的买家吗？主动摧毁别人。还有等待评估。给予正面评价。这些工作看起来很小。当你忙着做生意的时候，你的负担就会减轻，你也不会着急

每天至少花一个半小时逛淘宝社区，学习交流经验，用心回复淘宝好友的帖子，学习写别人的精华帖。供参考，如果社区有什么活动，一定要马上报名。人气永远是你店里火的主要驱动力。只要这个人出名，就不一样了！任何好事都会降临到你身上。

每天坚持至少一个原创帖子。不多，但一定要精炼。你的帖子质量不好不是你的错。毕竟精华岗位数量有限。这次不是我选你。只要你注意，坚持写，下次就轮到你了！精华帖带来的流量是几万。一旦你的帖子精了，你的店铺就会火爆好几天。从长远来看，下一个百万富翁将是你

逛逛同行业的店铺，看看人家是怎么做的，对比一下自己的店铺，取长补短，及时发现店铺的不足做出相应的调整

这就是上一篇帖子提到的广撒网原理。顾客不等门，需要师傅找，需要找异性。这一点之前已经详细描述过了，不再赘述。淘宝询价也是必去之地，那里找东西的人很多，如果有你操作的相关产品，你知道该怎么做！

想把淘宝做大做强，光靠淘宝是不够的。你一定要走到山上，多找外面的客户，去各大论坛，搜索引擎百度谷歌去宣传，这样你的广告才会遍地开花。时间久了效果相当明显，而且这是一辈子，会为你以后的事业打下坚实的基础！

帮派团伙那么多，有时候看着都晕。再多，加多帮派也没坏处。活动范围也扩大了。宣传自然更到位。

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划篇十四**

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保护联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

目标调整的原则：坚持大的.方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负;每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪;成功，不相信颓废;成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼!

有位智者说过：“上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。”

我们曾经失败，我们曾经痛苦，我们曾经迷惘，我们曾经羡慕??最重要的，我一直在奋斗。

**淘宝客服工作计划总结 淘宝客服工作计划篇十五**

做了一年的淘宝客服，之前是负责市场销售的工作，后来转回从事淘宝这行业，就从此清晰了自己的人生目标，像我学历和资历不高的人来说，选择这行业是很明确的。同样作为一位客服，时不时也会和其他人都有一种枯燥和繁琐的感觉，身同感受，但每次能获得顾客们的服务质量认可和夸张时，前期有的那种枯燥和繁琐已经被转化为价值了。要做好一个合格或成功的客服要耐心、细心和团结，做到精学到精，相信会提升自身的价值。现在转学推广，同时也在负责这方面的工作，希望能与有经验者共同交流一下。

1、接待

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户!也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾客收到货后心里有落差。

2、通知付款建议

a编写信息通知：“亲在我们已下了订单^^，系统会为亲把订单保留3天的时间，建议亲方便时付下款呵，如有什么有问题可以随时联系我们在线的客服。”

b电话通知:礼貌用语一定要到位，以免给误导成骚扰电话，先了解未付款的原因，然后再知道付款。可以适当地推介我们的品牌，一来巩固付款、二来加深对品牌印象。如“难得能光临我们家，很感谢您的支持，现在购买的价格是我们试营/特价价格，但我们质量也一样有保障的…”

3、回访/留言

交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵!”实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访!售后问题建议电话回访了解。还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示“先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦”尽减少售后些工作。

4、登记好友的信息

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息。“已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的”另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐!

5、登记每天的日记

a遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记：id、需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

b平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。

6、检查

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

一、不断学习，不断成长

一名真正的客服工作者一直都在学习，一直都在进步，虽然接触客服工作已经有半年的时间，客服工作在开始的时候我是完全陌生的，这半年虽有些进步，但是还是不够，在为来的.工作中还是要继续发展自己，我是一名一线的电商客服，我平时的工作比较多，有时候要同时跟很多客户在线电话，客服工作者还是要求比较高的。

在第三季度的工作中要加强自身学习，在客户投诉方面要更加高效率处理，做到一个快速的承上启下作用，前面两个季度在投诉这一块做的还是不够好，这是我个人能力的问题，因为投诉的太多了，反馈的也多，平时工作没顾得上，不能够及时的处理导致了部分客户的不满意，在第三个季度中我要做的这就是在方面下苦功夫。

前两个季度在节假日的时候总是出现爆单的情况，就是这这种情况下客服工作者才是最容易出现工作上的师傅，比如订单处理的不够及时，订单撤单，这些问题都容易在高峰期出现一些突发情况，前两个季度的工作中就多次出现了这种情况，所以在接下来的三季度工作中我是不允许自己再出现这种情况。

做好迎来高峰期的准备，提高自己的客服能力是关键，避免一些不必要的订单纠纷，节约时间，不在单个订单上花太多的时间，把自己的工作全面化，扩大化，做好售后工作。

但是作为一名优秀的客服工作者，区区以上的这几点不痛不痒的工作，这些还是远远不够，最重要的还是要能提高成交率这才是关键，在第三季度工作这还有待加强，下个季度的工作中一定抓好自己的工作能力，不断的去在工作中发现自己。

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！