# 淘宝客服入职日志范文通用6篇

来源：网络 作者：夜色温柔 更新时间：2025-03-16

*淘宝客服入职日志范文 第一篇>淘宝客服实习日记1实践内容：分组破冰、淘文化任务的分配及开学典礼实践心得：1、团队合作能力是最重要的个人素质之一，包容、合作、责任感、集体荣誉感、主持讨论的能力及战略眼光是团队合作成功必备要素。2、凡事要坚信自...*

**淘宝客服入职日志范文 第一篇**

>淘宝客服实习日记1

实践内容：分组破冰、淘文化任务的分配及开学典礼

实践心得：

1、团队合作能力是最重要的个人素质之一，包容、合作、责任感、集体荣誉感、主持讨论的能力及战略眼光是团队合作成功必备要素。

2、凡事要坚信自己，找到切入点之后要踏实做事，坚持为梦想奋斗的过程；创造价值

3、电子商务是未来发展的趋势，新商业文明也是一个引领趋势的新商业理念

>淘宝客服实习日记2

实践内容：淘宝总部参观学习和淘文化小组活动

淘宝大学校长家骆给我们做了《新商业文明的曙光》的讲座，淘宝小二赵羽分享了在淘宝成长的心路历程。小丁姐姐给我们详细介绍了兴趣派的相关信息。

实践心得：

1、新商业文明的特征：和谐、分享、责任、透明、诚信、平等

2、路选对了，就不怕远

3、梦想道路的钥匙：执行力

4、快乐工作、认真生活。一个企业的文化对员工的成长和能力的展现有巨大的能动作用

>淘宝客服实习日记3

实践内容：素质拓展

天都城公园进行了为期一天的素质拓展训练，虽然很遗憾的没有翻毕业墙，但正如教官说的一样；在大雨中、在电闪雷鸣的情况下，我们仍坚持站在那里，没有一个人退缩，我们就胜利了！

实践心得：

1、任何力量都是自己给自己的，如果你觉得你行，你肯定可以成功；如果你胆怯，你只能失败。站在八米高空一跃而出的时候，我发现自己战胜了恐高，原来以为不可能的事情在决定跳出的时候变成了现实。

**淘宝客服入职日志范文 第二篇**

20XX年xx月25日 多云

刚走出学校，踏上了岗位，一切都是那么的新鲜，然而新鲜过后却感到压力很大——走出学校需要与人交流与沟通，里要学的东西学校里都没有学过。发现有很多东西都不会，甚至都没有接触过。应对太多的疑问自我的内心产生了很大的压力。内心充满了矛盾，然而事实证明我多虑了，那里有和蔼的领导和友好的同事，他们给了我极大的帮忙和鼓励，在第二天上班经过和同事们的交流我获得最多的是鼓励和信任，使自我逐渐有了信心和勇气，能够勇敢的去应对任何挑战。铁别感激主管李哥的鼓励与支持！相信自我，我能行的！

我任职于市场部担任市场客服助理的主角。带着些几许敬畏和几缕不安，我走进了公司11楼的办公地点（七星区漓江路三星大厦）。跟部门主管李哥（李志龙）和各位同事简单的介绍了一下自我的基本情景。午时，人静静地坐着看看主管李哥给我的相关市场部门的工作计划与安排等等。

最近上班，感觉蛮简便的，所做的事情就是熟悉市场部的一些工作章程，整理一些存档的相关客户资料，大致上熟悉公司的业务。

**淘宝客服入职日志范文 第三篇**

第一周

第二周

第三周

这个星期，开始结束了培训生涯，开始像正式员工一样，坐在电脑前，回答客户的问题。虽然培训了两个星期，但是我要学的东西，还是有很多。就像有些客户会问，某一款衣服是用什么xx的。面对这么专业的问题，真的是有点不知所措，还好可以请教老板然后再回答客户。至今对于电力纺，立昂水纺还有素绉缎，还是一个很模糊的概念。不过，我相信，在以后慢慢的接触中，会懂得更多。这个星期正式上岗，星期天还要考单证员，所以要两者兼顾，还是蛮辛苦的。虽然说单证员考试的内容，是外贸业务员的细化，但是，距离外贸业务员考试也有一段时日了，所以还是要多看书，多做老师跟我们发的习题册。看着往年的习题，感觉单证员比外贸业务员容易考，所以压力也就稍微减少了那么一点点。但是，对于工作和考证，依旧是一点也不敢马虎。白天上班，晚上回到学校还要抽出时间复习。实习的生活，考证的生活，两者交叉在一起，累并充实的过着。

第四周

星期天考完了单证员，自我感觉还好，希望能过吧!这个星期要考英语四级，老板也同意了我请假一个星期。因此这个星期，没有工作，没有实习，有的只是天天往图书馆跑。之前去图书馆借的都是英语阅读刊物，现在快考试了，阅读方面的书籍也不怎么看了。更多的时间是花费在英语听力方面。听力是我最薄弱的部分，因此前段时间我从图书馆借了一本《xxx》，把听力下到了我的手机上，有事没事就哪来听听。平时闲暇时间。看美剧，练英语，这可是考出英语四级的学生的经验之谈，希望对自己真的有帮助吧!

第五周

考完了单证和英语四级，总算是可以安心的实习工作了。这个星期，学了一点真丝服饰方面的专业知识。其实，现在买真丝衣服的人很多，但是有部分客户还是不怎么懂的真丝的洗涤方法。喜欢用普通的洗衣液揉搓，暴晒。其实这是错误的，真丝衣服比较娇贵，我们必须要用中性的洗衣液洗涤，当然能用专业的真丝洗涤剂就更好了，在低温水液中浸泡15到20分钟，在轻轻搓揉，并用清水漂净。不宜用洗衣机，也不宜用碱性的肥皂。洗干净之后要轻轻的挤去水分，并用衣架挂上，任其滴水晾干，避免日光暴晒褪色。熨烫丝绸服饰，不宜高温，不宜直接熨烫，必须在上面加盖一层湿布再烫，以防高温使丝绸发脆，甚至烧焦。桑蚕丝服装应阴干，不能在阳光或荧光灯下晾晒，桑蚕丝服装吸湿性强，不穿时最好用衣架挂好并保持透风;如衣服不十分脏可不洗，将穿行的衣服挂在透风处待汗气挥发后再穿; 桑蚕丝服装最好挂装存放，保持干燥，防虫剂必须用布包好，不要直接接触衣物。

第六周

**淘宝客服入职日志范文 第四篇**

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。

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。

我喜欢挑战自己，越是新鲜的事物，我越是感兴趣，越是想去尝试，纵然自己一点也不会，也不了解，失败了也不后悔，“失败是成功之母”人不可能是一次就成功的，靠很多的磨难，坚强的意志以及积极进取的心，一定就会成功的，“不放弃，不退缩，不半途而废，坚持到底，相信自己”做为我的座右铭，一直告诫着自己，我们同事之间都合理分工，在繁忙的时候，也积极得互帮互助，我们都是非常要好的朋友，在这样一个和谐愉悦的环境中工作，真的是一件很开心的事情。

首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸贸然的回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主观判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一直都是有聊天记录的，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求不高，起码要做到当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，除非是在查聊天记录的时候是我出了错，经过这么长时间了，回答客服问题我也是很谨慎的。不希望顾客在评价的时候说客服的态度不好，只求自己不要犯错，不给公司带来影响。在顾客面前没有丢公司的脸。

**淘宝客服入职日志范文 第五篇**

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。

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xxx，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。

**淘宝客服入职日志范文 第六篇**

>第一周

这周是实习的第一个周，在长岛申通快递公司，开始工作之前整理了一下自己的心情，准备着好迎接这次实习给我带来的各种挑战。我被分配做分拣和打电话联系客户取件的工作，虽然我见别人干过，但我还是不敢马虎对待，毕竟这也是一个学习的开始。

>第二周

申通的优势在于：

1.比较低的价格、灵活的服务和较高的效率

3.采用自动分拣技术，提高分拣速度，节省时间

4.本土快递企业更能在企业中融入中国文化，其服务更能适合众人的需要。

时间过得真快，转眼这已是实习第二周，算是适应期，仍然没有分配具体工作，一些重要的事情我都没涉及，但是我并没有灰心，也没有觉得大材小用。我想只有从最基本的开始干起，一点一滴地积累，做好我负责的每一件小事，让领导和同事放心，将来才能成就一番大事业。“不积跬步，无以致千里”“江海不拒细流，方能成其大”“一屋不扫，何以扫天下?”说的就是这个道理。 早上，我基本能保证提前到岗，在开始工作的前一段时间，帮老师们把桌子收拾干净，然后再把地板拖一下，到一下茶水，让老师们感觉到我手脚勤快，工作得更舒适，心情更愉快，也能多教我一些课本上学不到的东西埃

中午的时候，我也帮同事们一起订饭，按他们各自的口味叫了不同的饭菜，他们也对我订的饭菜挺满意。有时，站里检验完的样品要往省站寄，我帮着把样品打包联系快递，并及时发件，受到诸多老师的表扬。

这一周基本是在忙碌和琐碎中度过的，不过虽然是一些琐碎小事，却和学校里一直和书本打交道很不一样，我感觉有一种新鲜感，每一件小事都需要我亲历亲为，通过付出自己的劳动换来的大家的认可，我觉得很值。

在慢慢的学习与进步中，我的实习周期也已经一个月了。在这一周里，我收获颇丰，不但把以前所干的事情干得越来越好，越来越熟练，和同事之间的关系也越来越融洽了。

为了能够真正的学到知识，我很严格的要求自己去做好每一件事情，即使再简单的事情我都会认真考虑几遍，因此，虽然做得不算快，但能够保证让同事们满意。同事通常也不催促，都把任务安排好，然后便交给我自己去处理，同时还不时提供一些帮助。等慢慢熟悉起来，做起事情也越来越顺手了。

我简单的总结为几个字，那就是：多看，多问，多观察，多思考!

>第三周

这一周又是这么快过去了，每天忙忙碌碌却很开心。大家各忙各的，互相合作，又每一个不可缺少的，各司其职，各尽其责，相处得也很融洽，我觉得很有收获。

我在这里一方面要发扬自主思考问题的能力，在碰到问题的事情，自觉努力去独立解决，这样对问题便能够有一个更深刻的了解，当解决的时候也会获益良多。

另一方面，要发扬团队精神。检测站是一个整体，每个人都需要跟其他人更好的沟通和交流，互相帮助，合力完成共同的目标，团结众人的智慧才能够发挥最大的效能。

>第四周

这周已经是我实习周期的倒数第二周了，这周过去，只剩一周我就要回学校了，越是到最后，我越发现自己没有学习到的东西还有很多，真想再延长几周时间，但这是不可能的，因为还要回校进行我的实习汇报。

这么多周下来，我深切体会到了检验专业的特殊性，由开始的检验到最后的出报告，这都是一个严谨、科学的过程，以前我们在媒体上经常会看到“××检测机构已取得了质量技术监督局颁发的CMA合格证书”。那么什么是CMA证书，它有什么效力，与我们的日常生活有何关系呢?我在这里找到了答案。CMA是“China Metrology Accreditation”的缩写;中文含义为“中国计量认证”。它是根据xxx计量法的规定，由省级以上人民政府计量行政部门对检测机构的检测能力及可靠性进行的一种全面的认证及评价。这种认证对象是所有对社会出具公正数据的产品质量监督检验机构及其它各类实验室;如各种产品质量监督检验站、环境检测站、疾病预防控制中心等等。取得计量认证合格证书的检测机构，允许其在检验报告上使用CMA标记;有CMA标记的检验报告可用于产品质量评价、成果及司法鉴定，具有法律效力。

实习是一个短暂的过程，我学到了很多，不仅仅是知识还有能力与意识。

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！