

淘宝客服试用期工作回顾总结 试用期淘宝客服工作总结(大全5篇)

总结的选材不能求全贪多、主次不分，要根据实际情况和总结的目的，把那些既能显示本单位、本地区特点，又有一定普遍性的材料作为重点选用，写得详细、具体。那么我们该如何写一篇较为完美的总结呢？下面是小编带来的优秀总结范文，希望大家能够喜欢！

淘宝客服试用期工作回顾总结篇一

入职半个月以来，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。

淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。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，作为客服同时要对店内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周旋，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升自己沟通能力。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。以下是本人售前工作中的一些旺旺聊天记录：（略）

其次本人理解的售中是指客户下单成交到发货这一整个环节。售中包括检查货物，发货，物流跟进等。检查货物时本人一直坚持认真细心对待，否则顾客收到瑕疵货物时造成纠纷，给双方带来不必要的损失和麻烦。其次到发货，本人在半个月的工作中，在这一环节中犯了不少错误，具体在错发快递公司，错发颜色，还有少发数量上。这些都是个人的疏忽造成的。

由于是第一次接触这样的问题，本人没有做到采取适当的措施去补救，给公司还有领导造成了不必要的麻烦和经济上的损失，本人深表歉意。通过经历这些问题，本人学会了在错误犯下后，在保证公司利益的前提下，必须去积极想办法尽量补救，把损失降到最低，而不是束手无策坐以待毙。同时本人也总结到可以通过以下方法去避免此类错误的再次发生：

- 1、在工作中必须保持高度认真专心的态度，做事不分心。

- 2、发货时首先查看有无备注内容。
- 3、查看顾客拍下的宝贝图片及颜色是否对应文字属性描述的内容
- 4、在发货与物流页面确认买家有没有留言等
- 5、在发货页面第一步信息栏内再次确认客人拍下的宝贝数量颜色。

留言等信息，最后确认打包发货。通过以上几种途径综合起来可以有效避免相关错误的发生。

在售后环节中，主要是对客户的维护，处理相关纠纷和退换货等问题。在退货中，如何与客户做好沟通，充分照顾亲们的感受，让亲们心平气和的和我们谈，把问题解决，并且杜绝有损我们公司形象的事情的发生，又要做到如何维护公司的利益把损失降到最低是我们必须努力做到。以下是本人在处理退货退款方面和客户们沟通的旺旺记录：

提示，物流跟进，解决客户咨询的相关问题等等，在此不一一列举。通过这次阶段性的工作总结，让自己更加清楚自己工作的职责，吸取经验教训，为今后更好的工作提供参考，以保证在今后的可以不断去提高自己的能力，不断取得进步。同时有哪里需要批评指出的地方也希望领导能帮助提出，本人一定会谦虚改过。

淘宝客服试用期工作回顾总结篇二

入职半个月以来，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根本掌握，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。

淘宝客服作为网店的一个重要组成局部。其重要性不可无视。

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升自己工作的技能，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工作进行初步解析。

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置，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，翻开相应的页面，时刻准备着答复亲们提出的任何咨询。在议价环节那么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周旋，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升自己沟通能力。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。

淘宝客服试用期工作回顾总结篇三

偶然的机会有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。

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。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。

淘宝客服试用期工作回顾总结篇四

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：

偶然的机会有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。但学的东西还真的是不少的, 碰到的人也是十分有趣的, 因为买家来自五湖四海的。

在做客服期间, 我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠, 可不可以包邮等等之类的问题, 本身我自己也会从网上购物, 买东西想买实惠, 这个我可以理解, 因此能够理解客户的心情, 但是我现在的立场不同了, 不再是一个购物者而是一个销售者, 当然是能在不优惠的情况下成交, 想在不优惠的情况下成交, 对于这类问题当然不会同意, 一旦退让, 顾客会认为还有更大余地可以还价, 所以, 针对此类问题, 我觉得态度要和善, 委婉的告知对方不能够优惠的。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。

[淘宝客服试用期工作总结]

淘宝客服试用期工作回顾总结篇五

淘宝客服是店展和顾客之间的纽带和桥梁，一位合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热忱的往接待每位顾客。其次是要有良好的语言沟通技能，这样可让客户接受你的产品，终究达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和熟悉，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清楚的熟悉到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何进步自己工作的技能，固然此前没有相干工作经验但希看能从零学起，争取早日成为一位合格的淘宝客服。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但在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促进交易，进步客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、作别等这几个方面。在打招呼方面，不管旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感遭到我们的热忱，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有甚么需要帮助的。

在询问答疑方面，不管是甚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，时刻预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，何如才能做到奇妙的跟客人周旋，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往学习进步自己沟通能力。作别步骤也必不可少，

不管是成交或没有成交都要保持同一的热忱态度往对待每位客人。