

# 2023年天猫客服实训个人总结 天猫客服 实习心得(大全5篇)

总结是对某一特定时间段内的学习和工作生活等表现情况加以回顾和分析的一种书面材料，它能够使头脑更加清醒，目标更加明确，让我们一起来学习写总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？下面是我给大家整理的总结范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 天猫客服实训个人总结篇一

经过这次的实习，我对于我客服的工作也更加的熟悉，回复客户咨询的速度、打字速度、解决售后的速度都有了一定的提升。

### (一) 责任心

其实刚到公司的时候，我们并没有意识到工作要细致，每一天到货发货都要清点货物，直到有2天连续发生丢失货物，我们才意识到，工作一定要细致，每天的进货、出货都要清点。凡事都要做一个心眼，把工作做仔细。每天清点货物，可以更好的降低丢失货物的情况，我们心里也更加有底。在单位实习不同于学校，在学校或许我们哪里做错了，老师会指出来让我们改正，也不会去批评我们什么，都很理解包容我们。但是，在企业实习，都是直接和经济效益挂钩。公司都有严格的规章制度，我们要对我们工作的每一个错误负责。只有在真的工作的时候，才会觉得什么叫责任，责任是这么重，所以，我们也要对于工作越来越谨慎。

### (二) 吃苦耐劳

宋庆龄曾说过，“知识是从刻苦劳动中得来的，任何成就都是刻苦劳动的成果。”我们那5个客服，其中我即当是售前客

服，又当是发货员，要处理一堆要当天发货的货物。这就是我工作日的下午。同个办公室其他部门的人，常常笑对我说，小小个子还真男人！虽然在实习里，我的手臂粗了，有肌肉了，我还是挺高兴的。每当别人看着我搬着个大箱子货物的时候，说“这个细小的伙子，蛮有力气啦”！其实，我是在咬着牙，对自己说加油！硬撑！

### (三) 学会坚持，给自己寻找目标

每当出现售后问题时，总是最苦恼的时候。我们发出去的货物越多，就有越多的售后问题。

每每出现售后问题，顾客的态度是不会很好的。他们会不断的抱怨、有时候甚至怒骂。但是做为客服，必须笑脸迎人。这就是我作为淘宝客服每日工作，内容丰富。有点辛苦，很充实。把以前没做过的事情都做了一遍，每天的内容基本相同，时间一久，或许很多人都会厌倦。但是我还是坚持下来了，我一直在给自己找目标，经常给自己一些考验，我最快时间处理一个售后需要多少时间，最快打一个包需要多少时间，客户咨询回应速度是多少秒，等等！这样让自己变得有动力，每完成自己的目标的时候会特别有成就感。

### (四) 直面行业压力

因为每一次顾客的咨询，都是投了成本的。特别像是淘宝直通车和淘宝客、钻石展位等都是用钱买来的人流量。淘宝用户每次一次的点击、每一个页面的广告展示都是投入了成本了。看似简单的淘宝页面每一块广告图、看似简单的每日焦点，别看那是一个小格子，就像城市的公交站牌、路边海报灯牌一样都是花钱花成本的。很多淘宝用户或许很反感、讨厌这些广告，却是淘宝无数商家竞价、争抢过来的。

这是第一次深深的感受到在淘宝这个市场的竞争激烈，以及商战的硝烟。如果作为淘宝商家不在淘宝网上投入成本是很

难存活很久的。我自己也是开过淘宝店铺的，深知作为一个小卖家的不容易，除了日常的打理店铺以外还要不断的降低自己的价格，靠着低价格来获得顾客进店。往往店铺好不容易进来了顾客，买家还要和卖家讲条件，挑三拣四的。再则因为小店产品如果缺乏自身特色，那么无疑是难上加难。

## 天猫客服实训个人总结篇二

不知不觉间，一个月的实习时间已经到了。在这一个月的实习中，我成长了，也发现了很多的问题。

我所在的实习单位是广州\_\_商贸有限公司。该公司起先是由老板和老板娘两人携手办起来的，是从一个没有任何信誉的小淘宝店，一笔一笔的做到今天的三个皇冠，实在是相当的不容易。从20\_\_年开始经营，到今天已经有整整5年的时间了。是经过不断的坚持和努力，才有今天这样的成绩的。公司的宗旨是：客户至上，服务第一。秉着这一原则，我们工作时时刻警惕着。

公司规模不大，一共分为两个部门：客服部和仓储部。两个部门的独立分开但同时又是密不可分的，是一种相对独立的模式，并同时直接由老板管理。

做了一个月的实习工作，每天做的事情是很繁琐，但是是绝对不能马虎，因为一个不留神，就可能损失一个客户甚至是带来一个差评，严重的可能还会导致维权处理。因此，我在我的岗位实习中，是非常谨慎和小心的。生怕粗心，弄错事情，那样损失就惨重了。

在工作中，就不像是在学校那么轻松了，不是上上课，吃吃饭，完成完成作业就可以解决掉一天的日子了。我们明天都是要完成一定的工作量的。

“在学校里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力”。实行后才体会到含义。我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰，于是在实习中，只有不断的学习，不断的充实自己才能在这社会上站得住脚，才有生存的地方。

实习了，就意味着我们不是在学校了，面对的不单单是客户，不单单是工作，生活圈子也不仅仅是同学，不仅仅是老师了，我们还要面对同事，面对上级，面对老板。

实习中，不仅仅要承受工作上的压力，还要懂得职场上的规则，和同事之间，上级，老板之间要如何相处。很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门的我们很多时候无法适应。但是环境往往会影响一个人的工作态度。

一个冷漠没有人情味的办公室，大家就会毫无眷恋之情，有更好的机会他们肯定毫不犹豫的跳槽。他们情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。

而偶尔的为同事搞一个生日party□生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。心情好，大家工作开心，有利于公司的发展。而我们的公司虽然是一间小规模的公司，但是我们同事之间的关系都很好。

在我刚刚进入这件公司的时候，我可以说是什么都不懂，这时候可以说只能靠自己的力量慢慢去摸索，去学习，才能够真正将工作做得更好，所以，我经常请教我的同事。还好，我的同事都很热心的教我，在我不懂的时候，即使工作非常的忙，也会放下手头上的工作，教我怎么去处理，在跟客户交流的时候，怎么说才能取得更好的效果；我被客户刁难的时候，总是鼓励我；在客户发脾气的时候，总是给我信心，让我

坚持下去，冷静下来。

渐渐的，我的心态也变得比之前好了，在她们的帮助下，我的脾气也变得更好了，在她们的教导下，我做起事情来也比较井井有条了，有秩序了。

## 天猫客服实训个人总结篇三

往事如烟，飘然而过；转眼间，两年的石校生活已悄然而逝，迎接我们的是一种新环境，新气象。

回首过去，展望未来，从思想上来说，我从一个年少无知的小女孩到一个为社会服务的石油工人，思想觉悟有了很大的提高，做为一个刚刚步入油田的年轻人来说，什么都不懂，没有任何实践经验，不过在各位热心领导和同事的帮助下，我很快的融入到了这个新环境，这对我今后的工作是非常有益的，除此之外我还学会了如何更好地与别人沟通；在这短短的十几天里，我学到了很多在学校学不到的东西，也认识到了自己很多的不足，感觉收益非浅，以下是我在这十几天实习期间对工作的以及一些自己的心得体会。

### 一、首先，我想谈一下实习的意义

实习是一种对用人单位和实习生都有益的人力资源制度安排。对接受实习生的单位而言，是发展储备人力资源的措施，可以让其低成本、大范围的选择人才，培养和发现真正符合用人单位要求的人才，亦可以作为用人单位的公关手段，让更多的实习生了解用人单位的文化和理念，从而增强社会对该组织的认同感并赢得声誉。

对学生而言，实习可以使每一个学生有更多的机会尝试不同的工作，扮演不同的社会角色，逐步完成职业化角色的转化，发现自己真实的潜力和兴趣，以奠定良好的事业基础，也为

自我成长丰富了阅历，促进整个社会人力资源的优化配置。

作为一名学生，我想学习的目的不在于通过毕业考试，而是为了获取知识，获取工作技能，换句话说，在学校学习是为了能够适应社会的需要，通过学习保证能够完成将来的工作，为社会作出贡献。然而步出象牙塔步入社会是有很大落差的，能够以进入公司实习来作为缓冲，对我而言是一件幸事，通过实习工作了解到工作的实际需要，使得学习的目的性更明确，得到的效果也相应的更好。

二、其次，我介绍一下我实习所做的工作

再次，我要总结一下自己在实习期间的体会。

### 1、自主学习

工作后不再象在学校里学习那样，有老师，有作业，有考试，而是一切要自己主动去学去做。只要你想学习，学习的机会还是很多的，老员工们从不吝惜自己的经验来指导你工作，让你少走弯路；集团公司、公司内部有各种各样的培训来提升自己，你所要作的只是甄别哪些是你需要了解的，哪些是你感兴趣的。

### 2、积极进取的工作态度

在工作中，你不只为公司创造了效益，同时也提高了自己，象我这样没有工作经验的新人，更需要通过多做事情来积累经验。特别是现在实习工作并不象正式员工那样有明确的工作范围，如果工作态度不够积极就可能没有事情做，所以平时就更需要主动争取多做事，这样才能多积累多提高。

### 3、团队精神

工作往往不是一个人的事情，是一个团队在完成一个项目，

在工作的过程中如何去保持和团队中其他同事的交流和沟通也是相当重要的。一位资深人力资源专家曾对团队精神的能力要求有这样的观点：要有与别人沟通、交流的能力以及与人合作的能力。合理的分工可以使大家在工作中各尽所长，团结合作，配合默契，共赴成功。个人要想成功及获得好的业绩，必须牢记一个规则：我们永远不能将个人利益凌驾于团队利益之上，在团队工作中，会出现在自己的协助下同时也从中受益的情况，反过来看，自己本身受益其中，这是保证自己成功的最重要的因素之一。

#### 4、基本礼仪

步入社会就需要了解基本礼仪，而这往往是原来作为学生不大重视的，无论是着装还是待人接物，都应该合乎礼仪，才不会影响工作的正常进行。这就需要平时多学习，比如注意其他人的做法或向专家请教。

#### 5、为人处事

作为学生面对的无非是同学、老师、家长，而工作后就要面对更为复杂的关系。无论是和领导还是同事，都要做到妥善处理，要多沟通，并要设身处地从对方角度换位思考，而不是只是考虑自己的事。

最后，我至少还有以下问题需要解决。

##### 1、缺乏工作经验

因为自己缺乏经验，很多问题而不能分清主次，还有些培训或是学习不能找到重点，随着实习工作的进行，我想我会逐渐积累经验的。

##### 2、工作态度仍不够积极

在工作中仅仅能够完成布置的工作，在没有工作任务时虽能主动要求布置工作，但若没有工作做时可能就会松懈，不能做到主动学习，这主要还是因为懒惰在作怪，在今后我要努力克服惰性，没有工作任务时主动要求布置工作，没有布置工作时作到自主学习。

### 3、工作时仍需追求完美

在工作中，不允许丝毫的马虎，严谨认真是时刻要牢记的。

## 天猫客服实训个人总结篇四

在梦洁实习的十天，我所在的岗位是淘宝客服，客服号是t28□。其实在培训的三天里，我同时也了解了另外的两个岗位，就是登记和拣货，因为我属于自考人员，培训时没有具体到要做什么工作，所以三个工作我都做过，但是做客服的时间久点，所以感触也很多很深。

时间一晃而过，犹记得当初方主任跟我们讲我们班要去梦洁实习时的场景，我们心里那个欢呼与雀跃，现在的自己已经从梦洁实习回来，时间就这样过去了半个月，在这半个月里自己对客服这个岗位有了更加深刻的了解和认识，同时也对将来步入社会更增加了一份信心，对自己的认识也深一步，对自己思想觉悟也有了更透彻的理解。

其实客服的工作很简单，也很单调，而且很随意。为什么这么说呢?或许是我还没有真正接触到梦洁网购部客服工作的核心，现在就我了解的皮毛简单的谈一下我的工作吧!上班的第一件事就是联网然后将自己的客服旺旺登上，然后打开店铺首页，看看策划部那边新出了什么策划，有哪些活动，了解顾客购买有哪些优惠策略以及会问到的一些问题，然后就是在旺旺上和顾客聊天，更确切的说是为顾客解决他们不懂的问题(包括解答产品知识，价格问题，物流问题等)。这就是我们实习十天做客服这个岗位的全部工作。



在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验在了网上，因为不是面对面的交流，购买过程本就增加了一定的难度，所以我们的语气一定要非常诚恳非常礼貌，无论顾客怎么说，怎么问，问什么，我们都要以百分之两百的耐心和良好的服务态度让他们感到有种当上帝的感觉，我不知道被我服务过的顾客对t28的印象是怎样？是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所有的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度问题是相当重要的，从一开始我的态度就相当的端正。

其实最开始的培训和活动还没有开始时我们做的都还没有那么累，因为在我看来顾客询问的问题都还在我的解决能力范围内，我能够就自己的能力帮助他们，我感到非常高兴，但是在淘宝三周年活动结束后，真的感到有点力不从心了，因为在活动前和活动期间，顾客都还持有最基本的礼貌，同样是咨询，但是在活动结束后，他们所买的东西迟迟查不到发货的信息的时候，那个火气就有点往我们身上发的感觉了，特别是当顾客买了半个月的東西半个月后还没有看到任何发货迹象的时候都怀疑自己是被骗了，以这种心态来质问店家的时候我想没有一个是好心情的，而我们就是他们了解情况的直接入口，就好像是打仗的第一前线兵，管他炮轰还是子弹，第一时间总是打在了我们的身上。

做客服为什么很多时候强调的是要求服务态度呢？在我看来客服的态度直接决定了店铺的销售量和所代表品牌的影响力。纵观现在淘宝网上的网店或者是商城，哪个店铺的评价里有很多说客服服务态度很差的，基本上看到的都是关于宝贝的质量是否令买家满意，物流速度和态度是否令买家满意，还有最多的就是这家店铺的客服态度很好，很耐心什么的，然

后就是下次还会关注等等，所以说客服这个岗位看似任何人都可以做，可有可无的，但是确实站在销售第一线的，也是至关重要的岗位，不管你店铺活动策划做得有多好，价格有多优惠，没有好的服务态度，也是留不住顾客的，现在不管是线下还是线上，同行业的都不止你一家，消费者抱着哪里都能买到的心态对店家的要求就无形中提高了很多，很多时候享受到满意的服务，即使买到的东西有点瑕疵消费者都是能够包容的，但是你态度不好的话，肯定是会直接被pass掉的。

其实有时候也觉得做客服也很简单，主要是要体现：

1、服务态度(回复是否及时、回复态度是否很有礼貌，即使顾客骂你还是对你怎么样都不能说过激的语言，可以线下骂人但是一定不能线上对顾客摆脸色、服务用语一定不能给顾客承诺，否则就成了顾客找麻烦的理由与借口)

2、服务专业(问你问题的时候一定要不能回答你不知道，不理解，不愿意，不理解等，无论是问什么样的问题都不能不理顾客)

3、一定要非常清楚了解店铺有哪些活动，当顾客咨询你的时候不能出错，没有折扣的活动千万不能对顾客说有折扣，否则顾客就会按照你所说的折扣要求你打折要不然说你是欺骗行为，进而引出要投诉等问题，甚至是更加严重的问题。

现在是真的了解到只有干这一行的才会真正了解到这一行的辛苦与辛酸，作为一个顾客的我想起来前段时间自己上网买东西的经历，我是不喜欢咨询客服的，没有那个习惯，买了件衣服一直都没有收到，花了一个星期才收到，因为同学比我迟买的都收到好几天了我才收到，最后我还是没有找客服，但是自己在给店铺评价的时候的评语就不怎么样了，其实作为一名电商专业的人，我当然知道一个不好的评语给店铺带来的影响，很多时候就是因为一条小小的评语或许就致使店

家流失了很多潜在顾客，现在想起来还真的有点对不起别人哪！

## 天猫客服实训个人总结篇五

一个新的顾客需要花费大量的时间和精力才能促成交易，但是老顾客就不一样，因为他们了解我们的服务和产品，所以只要有他们满意的，那么他们不需要多询问，就会自助购物了。因此，维护老客户是我们的一项重要任务。淘宝网近几年的不断改版，也为卖家提供了很多新的功能，其中也注意到维护老客户的重要性，所以特别推出了软件给卖家实用，让卖家能轻松地利用淘宝工具联络买家并增加和买家的感情。

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。通过站内信随时通知买家关于店铺的更新情况也是联络买家的方式。站内信是淘宝网类似于发送邮件的功能，我们可以通过站内信在特别的节日或者在买家生日当天送上祝福，这会让买家感受到我们的贴心，既增进了卖家和买家之间的感情，同时也会让买家一直支持我们的店铺。如果买卖双方都不愿意走近一步，那么双方之间可能仅仅保持纯粹的买卖关系。但是如果我们很热情，而且会努力亲近买家并和买家做朋友，那么相信双方会不只限于买卖关系，而且买家会一直支持我们的。

三、阿里网店版。阿里网店版是卖家的好助手，三星以上等级的卖家便可以申请开通阿里网店版，网店版相对于普通版，有很多功能可以帮助卖家更好地管理店铺、整理宝贝和联络买家。通过客户页面可以查看买家的购买数量和金额等情况，有助于卖家跟买家的联系。面颊可以设置给予买家的优惠额

度等，还可以查看买家的交易情况、交易比数和金额等。