

电子商务客服实习总结 (精选4篇)

篇1：电子商务客服实习总结

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的印象是怎么样?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以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东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。

篇2：电子商务客服实习总结

我离校参与实习已经一个月了，我在--公司做客服人员，这次的实习是我第一次真正意义上的工作，也让我有颇多的感受，体会到工作的真正不易之处。

这一个月我做客服，从一开头简洁的培训之后，我就上手客服的工作了。我第一次做这种工作，难免会有些紧急，开头工作时间或会消失错误，但是后面熟识之后，根据流

程也能妥当的做好了。我回顾这一月的工作经受，我竟是想落泪，真的是不工作不知工作辛苦，看着别人工作总不如自己体验来的真实。

我在进入工作之后，每天要做的就是接待客户来电以及拨打电话给客户，这是我的主职，每天都要花费许多时间在这上面，不敢有半点的马虎，就怕得罪客户，然后让公司有损失。由于是电话，所以一天嘴都在不停的说话，说的是口干舌燥，要喝许多水，才能勉强觉得舒适一点，然后又是等在电话旁边等待来电。有时候我都要觉得自己快不是自己了，来访电话多的时候，嗓子都是哑的，工作结束，连话都说不出口。除了这个我亦是要协作其他工作的，包括一些报表我也要做，做好交给其他人，整理一些上面需要用的文件，安排好再往上递交。

在这期间，这些辛苦都是我真是感受的，不得不说这工作真不是想干就能干的。我看到来到公司工作几年的做客服的前辈，简直佩服得不得了，有时候我会遇到一些很刁难人的客户，我都不知道怎么办，只能嘴笨的应付着，只能等待对方自动的放弃，我才能歇一会气，可是看到前辈们在这样的状况下，也还能对答如流，对于客户提的要求一点都不难，我在旁边听着他们说话，在不得罪人的前提下，任意发挥自己，这是多么难得啊。我从心里鄙视他们，但是这也是他们练习多年来的阅历，他们初时也是如我这样的，都是打拼过来的。我之前还觉得想要放弃，可现在我只有更多的士气想要往前冲，就算再困难，我都不想轻易就放弃，客服这一工作是我第一份工作，我想要好好珍惜，努力把它做好。

期间的辛苦只会让我们明白社会的残酷，一份工作得来不易，自是要珍惜的，不管遇见多难的事情，总有方法解决。我想在之后的实习中，我肯定努力吸取前辈阅历，丰富我自己，把这实习工作做好，将来毕业我也会觉得无悔。

篇3：电子商务客服实习总结

我在公司里，作为一名实习生，要学习的东西还是许多的。网上交易只是电子商务的一个环节，做为一个完整的电子商务过程，正如一个完整的商品流通过程一样，假如进行细分，可以分解成信息沟通，网上交易，网上结算，物流流等4个主要组成部分，任何一次商品流通过程，包括完整的电子商务，也都是这“四流”实现的过程。

现在看来，网上交易、信息流、网上结算可以有效地通过互联网络来实现，在网上可以轻而易举完成商品全部权的转移。但是这究竟是“虚拟”的经济过程，最终的资源配置，还需要通过商品实体的转移来实现，也就是说，尽管网上可以解决商品流通的大部分问题，但是却无法解决“物流”的问题。在一个时期内，人们对电子商务的熟悉有一些偏差，以为网上交易就是电子商务。这个熟悉的偏差在于：网上交易并没有完成商品实际转移，只完成了商品“全部权证书”的转移，更重要的转移，是伴随商品“全部权证书”转移而消失的商品的实体转移，这个转移完成，才使商品全部权最终发生了变化。

在方案经济时期，这个转移要靠取货，在市场经济条件下，在实现市场由卖方市场向买方市场的转变之后，这个转移则就要靠配送，这是网络上无法解决的。所以，网上交易就等同于电子商务，这是一种熟悉上的偏颇，这种熟悉上的偏颇很简单把电子商务引上歧途

。根据这种偏颇的熟悉指导实践，必定消失现在大部分电子商务网站所面临的困难，甚至反过来对电子商务进行自我否定。

篇4：电子商务客服实习总结

有很多人认为，淘宝客服只是回答你询问的问题，并不和销售有关的。其实这是错误的理解。在我11月份期间的实习实践来看，这个淘宝客服的工作，不仅仅只是解答顾客询问的问题，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。

--年11月的某一天，我刚到实习地点预备实习时，才发觉我对这行的了解真的仅限于表面。在指导老师的关怀指导下，我开头了我的淘宝客服实习工作。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。再教我如何使用后台，怎么查询资讯等。等我生疏了这些东西之后，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。有时候我也会消逝错误，但是她都很急躁的指导我，就这样我慢慢的生疏起来了。对于这些业务的生疏程度加强之后，我开头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习工作中才发觉的，想法与现实还是存在着很大的差距的。

实习淘宝客服，也是要懂得销售的，首先要懂得怎么去宣扬我们的店铺和产品，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，才能够提高扫描量和销售量。所以，作为淘宝客服来说，只是给顾客解答疑问是远远不够的。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。我实习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需是一样的，所以，在面对很难说话的顾客时候，我们也必需用我们的急躁和（销售技巧）去向他们介绍和推销产品。

通过--年11月淘宝客服实习，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洁，同时也丰富了我的社会阅历，懂得了和人沟通沟通的技巧，是一次难忘的实习经受。