

## 淘宝客服年末工作总结 ( 精选10篇 )

### 篇1：淘宝客服年末工作总结

在做客服这段时间，顾客经常问的有以下几个问题：

- 1.为什么这么便宜
- 2.是包邮的吗?
- 3.产品会不会有副作用
- 4.产品能使用多长时间
- 5.我的肤质适合用什么样的产品
- 6.如果过敏怎么办
- 7.产品的使用步骤

针对以上问题，都是按照公司给的网购担心问题案例来回答的，也都还能应付过来，由于还不是很熟悉在回复的速度还有待加强。我相信只要认真学习产品知识，对产品有足够的了解，以后遇到这些问题也都能够很快的回复。

虽然我们的产品已经是很优惠了，但还是有些讲价的顾客，对于讲价的顾客要告诉他，我们做活动已经是最低价，真的不能再少了，我们可以额外赠送一些小礼品给他，这样顾客也会感觉到他占了便宜。

顾客拍下产品，及与顾客核实收货地址避免出错。

还有就是有一些查件的客户，他们等了很久都没有收到产品，来咨询客服的话心情也不是特别的好，对于这些顾客就要让顾客一定要有耐心、热情并积极的帮他们解决问题，也要让顾客感觉到您是在帮他想办法，即使很晚才收到产品顾客也不会因为这些给我们不好的评价。而且还会感谢我们。

### 篇2：淘宝客服年末工作总结

说话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点：

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑

三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。

其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表现，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。

与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他的实际问题，而我们也获得了利润。因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。

在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

### 篇3：淘宝客服年末工作总结

接触淘宝销售也已经半年多了，回想半年的淘宝客服经历，有很多感触；在这半年里，通过淘宝接触了全国各地的淘友，他们有着不同的价值观，不同的消费观，也有着不同的表达方式，以前一直在学校，接触的都是同学老师，总是很希望快点毕业进入社会，自己工作，也可以有自己的小小天地，但是真正从实习到现在毕业的这段日子，才真正体会到工作和上学是两种生活，也明白了父母赚钱的不容易，更理解了淘宝卖家和买家都有着各自的辛酸和难处，很多时候站在公司和买家的立场上，我很难决定怎么去处理，很多时候我尽可能的争取公司和买家利益的一种平衡，努力的想让双方都满意。

虽然我一直很努力的争取沟通，但也有些时候不能找到双方都满意解决方法，工作中有时候也很无奈，有时不能理解一些买家很苛刻、很无礼的要求，但还是很庆幸这样的买家还是少数，绝大多数的买家都是那样的亲切，工作期间还和很多买家成了很好的朋友，虽然没有见过面，也只是网络上键盘敲击的沟通方式，但还是彼此信任，好像很熟悉的朋友，这些也

让我感觉很欣慰，以前我很少在网上和不认识的人聊天，对陌生人几乎有些排斥，但是这半年的淘宝客服经历让我感受到：其实网络上依然可以找到真实的朋友，甚至在我来到这个公司才听说，我的一个同事和她的女朋友居然是通过网络结识的，并且两人的感情故事是那么的感动和真实。其实网络为我们创造了更多的缘分，更多的可能。

做了半年淘宝客服最大的感受总结：

买家卖家彼此多一点沟通，多一点理解，大家都可以很愉快，买家不要轻易的给卖家一个不好的评价，其实他们也不容易，您有想过您一个评价他们会多心痛吗？我可以告诉您，一个不好的评价否定了淘宝客服的工作和努力，说的更贴近生活一点，他们的奖金就因为这个不好的评价没有了！为您服务是他们的工作，就好像您的工作一样，也很辛苦~~

卖家，做诚信的店铺，不要欺骗，好的服务好的产品好的信誉，生意自然会很好。一个店铺想要发展的更快更好，不仅仅要做推广，客户的满意程度将会很大程度上影响到店铺的长久发展。好的店铺买家都会去帮你推广。

只有淘宝的买家卖家共同努力，淘宝这个网上交易平台才会更加和谐哦。

#### 篇4：淘宝客服年末工作总结

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。

#### 四、手机短信。

手机是大多数人都使用的通信工具，手机也有群发功能，我们可以在平时积累买家的电话号码，把每个买家的名字和喜好以及生日等信息记录下来，然后在买家生日的时候送上一条祝福信息，或者在买家第二次购买的时候，根据买家的喜好来给买家发信息。相信贴心的服务，肯定会让顾客很感动，从而让他们成为店铺的忠实顾客。

### 篇5：淘宝客服年末工作总结

接触淘宝销售也已经半年多了，回想半年的淘宝客服经历，有很多感触;在这半年里，通过淘宝接触了全国各地的淘友，他们有着不同的价值观，不同的消费观，也有着不同的表达方式，以前一直在学校,接触的都是同学老师，总是很希望快点毕业进入社会，自己工作,也可以有自己的小小天地,但是真正从实习到现在毕业的这段日子，才真正体会到工作和上学是两种生活，也明白了父母赚钱的不容易，更理解了淘宝卖家和买家都有着各自的辛酸和难处，很多时候站在公司和买家的立场上，我很难决定怎么去处理,很多时候我尽可能的争取公司和买家利益的一种平衡，努力的想让双方都满意。

虽然我一直很努力的争取沟通，但也有些时候不能找到双方都满意解决方法，工作中有时候也很无奈，有时不能理解一些买家很苛刻、很无礼的要求，但还是很庆幸这样的买家还是少数，绝大多数的买家都是那样的亲切，工作期间还和很多买家成了很好的朋友，虽然没有见过面，也只是网络上键盘敲击的沟通方式，但还是彼此信任,好像很熟悉的朋友，这些也让我感觉很欣慰，以前我很少在网上和不认识的人聊天，对陌生几乎有些排斥，但是这半年的淘宝客服经历让我感受到:其实网络上依然可以找到真实的朋友，甚至在我来到这个公司才听说，我的一个同事和她的女朋友居然是通过网络结识的，并且两人的感情故事是那么的感动和真实。其实网络为我们创造了更多的缘分,更多的可能。

### 篇6：淘宝客服年末工作总结

随着电子商务的快速发展，越来越多的工作已逐渐被网络所取代了，淘宝客服、网站客服、阿里巴巴客服等等一些工作的最新的岗位层出不穷了，而对于这些岗位许多接受过电脑的人或许知道一两点，但是对于那些连电脑都没怎么接触过的人来说，又是多么渴望而又不可及的一个岗位，试问这样的一个岗位没多大的要求，只需要打字速度快的要求来说，又有谁会不亲睐?

招聘网针对淘宝客服的工作职责进行了一些详细的描述说明，如下：

- 1、负责收集客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案。
- 2、负责进行有效的客户管理和沟通。
- 3、负责建立客户服务团队以及培训客户代表等相关人员。
- 4、定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况。
- 5、负责发展维护良好的客户关系。
- 6、负责组织公司产品的售后服务工作。
- 7、负责建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务信息管理系统。
- 8、负责及时跟踪货品发货动向，及时与用户沟通，避免用户不满意。
- 9、负责通过阿里旺旺和客户沟通，解答客户提出的各种问题，达成交易。

这是对淘宝客服的一个岗位具体工作范围的详细说明，虽然看似很复杂，但综合起来就只是一点，与客户沟通，促成交易。非常好很理解的一个岗位，也是希望这些内容能带给那些想从事这方面工作的人或是对这方面不太了解的人一些帮助。

## 篇7：淘宝客服年末工作总结

碰巧，我在淘宝做了一年的客户服务。我觉得时间很快。我坐了一天，一周，一个月。有时候我感觉很好。我什么都不用做，但我觉得太无聊了。但是我学到了很多，我遇到的人也很有趣，因为买家来自世界各地

我上班的第一天，旺旺挂断了电话，但没有人和我说话。我反复翻阅资料，对产品很熟悉，但似乎记不太清楚，遇到问题时仍然无法开始

在客户服务过程中，我经常遇到客户是否能提供折扣等问题，是否可以包括邮件等。我也在网上购物，想买便宜的商品。我能理解这一点，所以我能理解客户的情绪，但我现在的立场不同了，不再是一个购物者，而是一个卖家。当然，他可以在没有优惠待遇的情况下达成交易。如果他想在没有优惠待遇的情况下达成协议，他肯定不会同意这些问题。一旦他让步，客户就会认为有更多的讨价还价空间。因此，我认为他应该友善地告诉对方他不能打折。如果你想告诉对方我们所有的婴儿价格都是以真实价格出售的，请理解。对于交付过程中存在的给客户带来麻烦的问题，您只能在客户面前道歉，承认错误，假装很差。大多数人都会心软。我亲身经历过，但客户基本上比较理解，收到货物后，我非常满意地通知您

后来，我们逐渐熟悉了一些面料。我们第一次认识这么多布料。在过去，我们在买衣服时从来不知道织物这个词。我们买了看起来不错的衣服，没有考虑为什么同一件衣服的价格如此不同。现在我们终于知道什么面料好，什么面料透气，有弹性，不同的面料和不同的

价格。现在我对店里的衣服有了大致的了解。我也知道哪一件货物小，哪一件大。我向客人推荐合适尺寸的衣服。刚开始做客户服务时，我卖了一件衣服，发现自己很有成就感。后来，我用熟练的语调和方方法慢慢地卖出了更多的衣服。与客人沟通不仅是对人的大脑、适应能力和说话技巧的训练，也是对人的耐心的训练。我们应该认真对待每一位顾客，让每一位顾客都兴致勃勃地回来

我记得当我第一次来到淘宝时，我觉得很奇怪，但我相信卖衣服并不奇怪，但这与我想象的大不相同。第一次，让我们看看网页上的衣服，我几乎被蒙上了眼睛，衣服在电脑上滚动，我的眼睛目眩。上班的第一天，店长首先让我们熟悉了服装。在熟悉了一些简单的服装之后，让我们看看如何与客人沟通。沟通非常重要。看着店长娴熟的技术和语调，我不得不留下来。店长在与每位客人聊天时都使用了“专业”一词。店长仔细地向我们解释了“专业”一词的含义，我们也以开放的心态学习并记录下来。我们刚刚开始接触客户服务行业。他们中的许多人不明白。店长首先教我们如何回答一些简单的问题。随着时间的推移，我们也有自己的观点。在最初的几天里，店长会教我们如何与不同的顾客打交道。当我们刚开始与顾客沟通时，我们用了每一句话“亲爱的，你好”，店长说不是每一句话都应该用。这取决于你使用它的合适时间。听了店长的建议后，我们发现好多了。渐渐地，随着时间的推移，我们可以自己与客户沟通。如果我们不明白任何问题，可以在Wangwang上向店长或其他同事询问

起初，当我是一名客服时，我在与客人沟通时犯了一些错误。例如，有时我承诺发呆时给客人寄邮件，有时我承诺在混乱中从客人那里扣除多少钱。新手经常犯错误。在店长的指导下，这些错误一点一点地改变了，所以现在没有这样的错误。最常见的错误是发送错误的货物，填写错误的快递订单号，以及衣服质量不合格。这种书写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的。这些问题将直接影响公司、个人和客人的情绪。因此，我们做任何事情都要小心。虽然这些问题仍然存在，但我们已经尽了很大的努力来解决这些问题，将这种可能性降到最低，以避免这些问题的发生。当我第一次联系仓库时，我发现仓库也是一个中心点，而留住客人的部分心脏属于仓库。仓库主管也是一项困难的工作。我第一次列了一张单子，第一次检查了衣服的质量。衣服的质量很重要。如果有一个小小的缺陷，我们会很痛苦，世界上有各种各样的客人。检查衣物质量，确保安全，以确保老客户的退货率。仓库的第二项任务是随时检查库存。如果做得不好，我们会失去很多客人。有些客人喜欢这个，不想没有他。有些客人比较随和，会改变其他颜色和风格，但我们猜不出客人是怎么想的。也许很多回头客已经从这里消失了。在仓库，整理库存，随时更新，检查质量，确保安全。这就是仓库不能有丝毫的区别。当我第一次整理库存时，我发现这确实是一项耗费人力的工作。我曾经在这里学到了太多东西，我真诚地感谢你们给我这个机会和认真的教。我第一次在网上看到衣服，第一次与客人沟通，第一次熟悉各种衣服的面料，第一次了解不同款式的衣服，第一次给客人打电话，第一次犯错误，第一次列快递单，第一次整理仓库，第一次检查发货，第一次推广生产我第一次学会了网上买婴儿，第一次了解了快递公司，第一次听到了这么多地方的名字，第一次烹饪。嘿嘿，太多了，太多了第一次，我真的发现我学到了很多。把我学到的东西拿去自己用吧。我对我没碰过的东西从不敏感。我喜欢挑战自己。新事物越多，我对它越感兴趣，我就越想尝试它。即使我一点也不知道，我也不明白，如果我失败了，我也不会后悔。“失败是成功之母”人们不可能一次成功。凭借着艰辛、坚

强的意志和进取的精神，我会成功，“不放弃，不退缩，不半途而废，坚持到底，相信自己。”作为我的座右铭，我一直告诫自己，我们的同事分工合理，在繁忙的时候积极互相帮助。我们都是很好的朋友。在这样和谐宜人的环境中工作真是一件非常愉快的事情

## 篇8：淘宝客服年末工作总结

作为一名淘宝客服，今年我的工作是比较的忙碌的，在这一年的时间中我也很好的去完成了自己的工作，也学到了很多的工作技巧，可以说是表现得很不错的。新一年的工作马上就要开始了，自己也已经做好了迎接新的一年工作的准备。现在为自己这一年的工作做一个总结，同时也进行一个反思，让自己能够在新一年的工作中有更多的进步。

### 一、工作完成情况

今年一共是接待了x名顾客，其中达成了订单的占到了x%。今年最忙的是有三个时间段，淘宝的618活动、双十一活动和双十二活动期间，这期间自己可以说是手忙脚乱的在完成工作的。从早到晚一直都是一个忙碌的状态，自己也感觉到非常的疲惫，但也很好的完成了自己每一天的工作。其实我觉得在客服的工作中淘宝客服应该是最累也最难了的，因为我们要知道店里面的所有商品的信息，才能够去解决顾客的问题。好在这一年自己很少会有答不上来的情况，可以说是很好的完成了自己这一年的任务了。

### 二、工作表现

在工作的时候难免会遇到一些不讲理的顾客，或者是很不好说话的顾客，自己首先要调节好自己的情绪，不能把情绪带到工作中去，这样不仅不能够解决问题，还会导致跟顾客之间的矛盾激烈化。不管顾客是一个什么样的态度，自己始终都要用一个好的态度去跟顾客沟通。虽然自己也会有控制不住情绪的时候，但也能够保持着一个好的态度，不管顾客说什么都不能顶嘴。在这一方面我觉得自己是做得比较的不错的，至少在我自己看来是是很好的。虽然也会有顾客不满意的现象，但那也是没有办法的事情。

### 三、新一年的计划

新的一年自己还是有保持着一个好的态度去工作，积极的去学习一些新的东西，一些跟顾客沟通的技巧还有工作方面的一些知识。要多去熟悉店铺里面的所有产品，根据顾客的需求推荐合适的产品，这样能够有效的提高顾客的满意度，也能够减少很多的纠纷。自己在这一年的工作中也是存在着很多的问题的，在新一年要努力的去提高自己的工作能力，让自己能够成为一个优秀的客服。自己跟别人比还是有一些差距的，所以新的一年是必须要更加的努力的。我相信在新的一年里自己是能够有进步的。

## 篇9：淘宝客服年末工作总结

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，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。

## 篇10：淘宝客服年末工作总结

认真回想这一年，我到底做了甚么，而又得到了甚么呢，今天我要怎样往做，才能在回忆往事的时候，不会由于虚度年华而悔恨;也不会由于碌碌无为而惭愧，基于以上题目，我根据往年的计划做了总结，对现在要做的事情进行了梳理，并根据实际具体的修改了以后的计划和方向。

我记得往年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟习产品;二是做好售后维护;三是研究好客户心理;可是今年我做了甚么呢，对熟习产品，目前为止，固然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对客户的咨询足够了，固然，有些新的知识需要不断地往学习;对客户售后维护的，服务方面也做到了80%;而最后一项我确切做得不好，在销售进程中，没有掌控住客户的真正需求，另外，我发现我太仁慈，不够果断，有些事情我知道，可是我没有往做，客户想要的是甚么，所存在的不确定信息，我也没有及时的往说服，致使有些机会就此错过了，做为一位销售职员，对此，不能不往反思，不能不往学习。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一往做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，不管岗位怎样变换，我都不会让自己不开心，不



管是怎样样的变化，对我来讲都是一种锻炼，或售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间往做的事情，做售后，我可以充分的按自己的想法往做，我讨厌原封不动的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么往做：

### 一，关于退换货

流程太复杂，时间太慢，我以为卡点在于产品退回的损坏和仓管在处理时，由于产品题目维修或是进库等方面从而引发拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有题目，直接拿往维修，及时给出解决方案，而仓库点进库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是进库由售后往点，货和退换货单直接退回仓管，后面就能够很快的交由财务处理，以避免有时仓管发货较忙，来不及点进库，从而引发的延误。

### 二，关于售后电话

这次规定的是X%，说实话，有点多，但是要做，怎样往做，初步的想法是在打电话前查询客户是否是在线，假如在线，则通过旺旺往回访，假如客户不在线，才往电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有题目，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的题目，就是给客户打电话的时候，通常为9点到11：30，下午14：00到17:00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这类情况下可能电话回访就不会做得很好了。但是还是先努力下，总结以后再提出改变方案。

### 三，物流跟踪

假如有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽然说售后不参与售前的工作，但是假如说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希看后期能采用。

### 四，开发票事宜

按规定，天天下午3点以后的发票改天开出，为了杜尽所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就能够了，而定在15：00，个人觉得有点早，但是具体怎样做呢，按时间3点前有发票的单，最迟3：30录完，剩余30分钟开出库单和发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之条件出的更好的方案。

关于售后题目及时发现，及时总结。另外，说出我看到的题目和感受，做客服，固然说做好本职工作很重要，但是关于网店相干同事所做的工作却总是那末的神秘，打个比方，假如店展有活动，做为曾客服的我和客户一样对活动感到非常的欣喜，而店展上为何有这个活动，目的是甚么，想到达甚么样的目标，期看客服到达甚么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有甚么好处，或说能学到甚么，不要总是到活动结束了就拿业绩来讲明或是解释一切题目，B店提到锁的推广，预计甚么时候盈利，打算怎样推广的呢，或客服需要了解的产品外，还会不会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那末长时间，可是买的人数是多少，这

款锁为何客户问的少呢，而C店也是如此，我们天天做事，固然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是否是真的合适，或说这份工作值不值得我为之奋斗，店展远期的打算我知道，但是短时间内想到达甚么样的效果或是都在做甚么样的预备工作，却总是那未的神秘。我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是为何我要往做，怎样往做，有无到达目标，仅此而已。

对明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。售后工作固然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的题目和总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技能和调剂好心态。

二、温故而知新，更新在学校所学的知识，特别是ASP代码和数据库，学习制作完成后，可以把店展上相干的产品销售或是平常总结可以通过数据库来保存，也能够能过制作网页填加和贮存我想要的信息，这样更加直观，进步效力和提升工作的乐趣，这方面，在三个月份完成初稿，后期根据实际情况改善。

三、学习店展的推广和运营，这方面固然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下往学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解和操纵，从而总结合适实际情况的方法。

以上就是我计划中的想法，固然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是甚么，该怎样往达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎样往做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失看，从而延误了我预定的完成时间，即便到了今天，我也不想说我的目标是甚么，由于我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。