

淘宝客服个人总结 (精选5篇)

篇1：淘宝客服个人总结

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实际的问题，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2：淘宝客服个人总结

鉴定一个优秀的淘宝客服,胜过其他方面,比如店铺装修、营销等等的。本身能够把淘宝客服工作做好就可以集合其他方面的优势,甚至可以补足其他方面的不足。因此淘宝客服良好的导购能力,产品介绍沟通能力,可以解除客户购买方面的疑虑,促进交易。

良好的售前沟通,可以让买家了解到宝贝的优点,并且需要适度降低客户过高的期望值,避免售后中差评,自我总结鉴定如下:

- 1、熟悉淘宝交易和流程。
- 2、熟悉聊天工具,打字快,思维敏捷,能同时应付多个人的在线咨询,促成多单交易。
- 3、性格沉稳踏实、为人诚信开朗、专注肯干、头脑灵活、善于分析,对工作认真负责,具备良好的职业操守及保密意识,具有较强的实践能力及良好的判断、反应能力,具备良好的沟通能力和团队协作精文字沟通和理解能力强。有Photoshop基础。
- 4、耐心、快速地回答网上买家提问,能够细心地解答客户的各种问题;尽所能给部分新手买家提供一些专业的购买意见以及售后中差评处理,协商顾客修改。
- 5、热爱客服工作,待人热情友善,性格开朗,善于与人沟通,表达能力强,有耐心,不急躁;
- 6、表达能力强,有较强的引导购买能力。
- 7、平时会进修研究客服销售技巧,客户买卖心理学个人见解:良好的客服礼节,可以让客人感到受到礼待增加好感。

真诚不夸张的赞美和语言,会让客人感觉到店家对顾客的热忱和真心实意。

篇3: 淘宝客服个人总结

我是一名经验丰富的淘宝客服,从事这个职业已有5年之久。在过去的几年里,我积累了丰富的客服经验,并取得了优秀的业绩。

首先,我具备出色的沟通能力。我能够快速准确地理解客户的问题,并能够以简单明了的语言将解决方案传达给客户。同时,我也能够耐心倾听客户的需求,并给予客户应有的关心和支持。

其次,我擅长处理客户投诉。对于一些困扰客户的问题,我能够客观冷静地分析,并采取适当的措施解决问题。通过积极的沟通和协调,我成功地处理了大量的客户投诉,并获得了客户的赞誉。

此外,我对淘宝平台和各种电子商务流程非常熟悉。我能够熟练地操作淘宝后台系统,处理订单、发货、退换货等各种业务。我也能够快速上手新的工具和系统,并能够将其运用到客服工作中,提高工作效率。

在过去的几年里,我在团队合作方面也取得了良好的结果。我能够与同事们

密切合作，互相协助，共同完成团队目标。我也能够承受工作压力，保持良好的心态，并在紧张的工作环境中保持高效率。

总而言之，作为一名淘宝客服，我具备优秀的沟通能力、处理客户投诉的能力，并熟悉淘宝平台和电子商务流程。我也具备团队合作和抗压能力。我相信，如果我有机会成为你的团队一员，我一定能够为客户提供出色的服务，同时为公司创造更多的利润。

篇4：淘宝客服个人总结

认真回想这一年，我到底做了什么，而又得到了什么呢，今天我要如何去做，才能在回忆往事的时候，可不能因为虚度年华而后悔;也可不能因为碌碌无为而惭愧，基于以上问题，我依照去年的打算做了总结，对现在要做情况进行了梳理，并依照实际详细的修改了以后的打算以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的打算，一是熟悉产品;二是做好售后爱护;三是研究好客户心理;但是今年我做了什么呢，关于熟悉产品，目前为止，尽管有专门多细节方面不是专门清晰，然而以现在的了解关于客户的咨询足够了，因此，有些新的知识需要不断地去学习;关于客户售后爱护的，服务方面也做到了80%;而最后一项我确实做得不行，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发觉我太善良，不够果断，有些情况我明白，但是我没有去做，客户想要的是什么，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去反思，不得不去学习。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我专门不情愿，然而知之者不如好之者，好之者不如乐之者，不管岗位如何变换，我都可不能让自己不快乐，不管是如何样的变化，关于我来说差不多上一种锤炼，或者售后是一种专门好的转变，之前我做售前时想做的却又没时刻去做的情况，做售后，我能够充分的按自己的方法去做，我厌恶一成不变的流程，更不喜爱默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做：

一，关于退换货，流程太复杂，时刻太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题修理或是入库等方面而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直截了当拿去修理，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太苦恼了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直截了当退回仓管，后面就能够专门快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

二，关于售后，这次规定的是80%，说实话，有点多，然而要做，如何去做，初步的方法是在打前查询客户是不是在线，假如在线，则通过旺旺去回访，假如客户不在线，才去回访，如此一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有谈天记录可查，且可依照旺旺来幸免说不清的情况，第二，节约费，而且，还有一个重要的问题，确实是给客户打的时候，一样是9点到11：30，下午14：00到17:00为佳，而在这之间，售后导单审单要紧是在下午完成，因现在间上能够说只有早上能够打，在这种情形下可能回访就可不能做得专门好了。然而依旧先努力下，总

结之后再提出改变方案。

三，物流跟踪，假如有发生转单，则由售后直截了当查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，然而假如说转到售前，再转给客户，如此多了一个步骤，觉得没有必要，期望后期能采纳。

四，开发票事宜，按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的专门，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，然而具体如何做呢，按时刻3点前有发票的单，最迟3:30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时刻上我觉得有争取的时刻，然而现在还没有想出比之前提出的更好的方案

关于售后问题及时发觉，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，尽管说做好本职工作专门重要，然而关于网店相关同事所做的工作却总是那么的奇异，打个比方，假如店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到专门的惊喜，而店铺上什么缘故有那个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动终止了就拿业绩来说明或是说明一切问题，b店提到锁的推广，估量什么时候盈利，打算如何推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会可不能有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时刻，但是买的人数是多少，这款锁什么缘故客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，尽管说提成专门关注，然而我们也会有自己的方法，想明白自己做这份工作是不是确实适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我明白，然而短期内想达到什么样的成效或是都在做什么样的预备工作，却总是那么的奇异。我不想当一个没有方法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是什么缘故我要去做，如何去做，有没有达到目标，仅此而已。

关于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。售后工作尽管也是锤炼，然而做一个月就够了，改善做售前时发觉的问题以及总结做售后的突发情况处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

二、温故而知新，更新在学校所学的知识，专门是asp代码以及数据库，学习制作完成后，能够把店铺上相关的产品销售或是日常总结能够通过数据库来储存，也能够能过制作网页添加以及储存我想要的信息，如此更加直观，提高效率以及提升工作的乐趣，这方面，在三月份完成初稿，后期依照实际情形改善。

三、学习店铺的推广以及运营，这方面尽管与我的本职不搭边，然而我会确保在不阻碍工作的情形下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情形的办法。

以上确实是我打算中的方法，尽管有些方法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，然而我明白我想做的是什么，该如何去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就

想好了该如何去做，并做好了打算，中间有过挫折，让我专门败兴，从而延误了我预定的完成时刻，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，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。以上是我20xx年的工作总结，仅是个人方法，觉得不行能够丢弃，但我的理想依旧会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少明白我努力的做了什么。

篇5：淘宝客服个人总结

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

一、勤奋学习，与时俱进

理论是行动的先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

二、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去;每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答;对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复;对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。

一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。

二是工作创新不够。

三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。