

## 电商客服年度工作总结 (精选6篇)

### 篇1：电商客服年度工作总结

#### 电商客服年终工作总结

随着互联网的迅猛发展，电子商务行业的崛起，电商客服成为了电商企业中不可或缺的重要岗位。作为电商企业与客户直接沟通的桥梁，电商客服的工作意义重大。年底将至，是时候对电商客服的工作进行一次全面的总结，以便更好地总结经验、发现问题、及时调整工作策略，迎接新的工作挑战。

#### 一、工作业绩总结

- 1.服务质量：**回顾整年的工作，客服团队应对客户提出的问题进行耐心解答，及时解决客户遇到的困难，提供优质的售前咨询和售后服务，为客户创造了良好的购物体验。
- 2.工作效率：**客服团队通过系统化的应对客户问题的流程和规范，提高了工作效率，有效地缩短了客户等待时间，改善了客户体验，同时也为企业创造了更多的商业价值。
- 3.问题解决率：**客服团队在解决客户问题时，及时协调各部门资源，提供有效的解决方案，保持了较高的问题解决率，为客户提供了更多的便利和帮助。

#### 二、工作中存在的问题

- 1.客户满意度波动较大：**在客户满意度调查中发现，客户满意度存在一定的波动，需要进一步优化工作流程，提高服务水平，为客户提供更好的在线服务。
- 2.工作压力大：**由于客户数量的增加和工作量的增加，客服团队面临较大的工作压力，需要进一步加强团队协作，提高工作效率，缓解工作压力。
- 3.客诉率偏高：**在客户投诉中发现，部分客户对商品质量、售后服务等存在较多的投诉，客诉率偏高，值得重视和改进。

#### 三、工作总结与经验分享

- 1.加强培训：**客服团队应不断加强业务知识和产品知识的培训，提高对企业产品的了解程度，更好地为客户提供专业的咨询服务。
- 2.定期回访：**客服团队应建立健全的客户回访制度，及时了解客户的购物体验、意见和建议，不断改进并提高客户满意度。
- 3.严格质量监控：**客服团队应建立严格的质量监控制度，对客服工作进行定期考核和评估，及时发现并解决工作中存在的问题。

4.客户教育：客服团队应通过各种宣传渠道，加强对客户的产品知识和购物技巧的教育，提高客户的购物素养，降低客户投诉率。

5.数据分析：客服团队应加强对客户数据的收集和分析，了解客户的购物习惯和偏好，为企业提供更加精准的营销策略和服务策略。

#### 四、展望未来

在新的一年里，电商客服团队将以更饱满的热情和更高的工作标准，全面提升服务水平，努力提高客户满意度，深化客户关系，为企业创造更大的商业价值。客服团队也将抓住新的发展机遇，不断创新和完善工作流程，及时调整工作策略，迎接新的工作挑战，为企业的可持续发展贡献力量。

## 篇2：电商客服年度工作总结

20xx年，在公司各位领导的正确指导下，在同事们的鼓舞和关心下，我能够严格要求自己，较好地融入岗位并增添服务意识，总结起来收获颇多！

作为客服的我们，服务意识是公司的关键之一。回顾即将过去的这一年，昨日工作的情景还历历在目，不仅仅要能做的到工作时能够一心一意的为客户解决问题，安抚客户的心情，还要能在回过头的时候，对工作的每一个详情进行检查核对，对工作的阅历进行总结分析，从怎样节省时间答疑问题，如何提高回答客户效率，如何给客户供应全面的解决方案，尽快使工作程序化，系统化，条理化。从而在百尺竿头，更进一步，到达新的层次，进入新境界，开创新篇章。为了更好地做好今后的工作，总结阅历、吸取教训，必将有利于自己的前行。

许多人都写过总结，或许听到“总结”两个字，许多人都会想到曾经做过多多少少工作，可是作为一个客服人员，我觉得更多的时候是要不断的去总结你的“心情”。

说实话，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲乏的心情，燃烧美妙的盼望，为下一段行程养精蓄锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去查找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。

对于一个客服人员来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。这个“辣”有来自用户的，有来自公司内部其他部门的。假如到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个特别有阅历的老员工了。作为一个专职的客服人员，在工作中，我始终在不断地探究，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融因用户和公司其他部门所产生的这种“辣”味，这就是客服心情管理。毕竟大多数的人需要对自己的心情进行管理、掌握和调整。

在每一个新员工进来之后，我会告知她们，一个优秀的客服人员，仅有娴熟

的业务学问和高超的服务技巧还不够，还要不断地完善作为一个客服人员的职业心理素质，要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是伴侣，真心为用户提供切实有效地咨询和关心，这是开心工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时首先要仔细倾听用户的问题而不是首先就去关注用户的看法，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户心情上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。对于公司其他部门产生的矛盾，我们实行的是沟通，向部门领导请求协调，实在是沟通不了的告诫自己：做自己应当做的。

一个人只要用肯定的心胸和气魄英勇面对和承当自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所犯下的错误长期的消沉和躲避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与同事的隔阂，营造一种轻松的气氛，稳定同事心情及保持良好的服务看法。

细细回忆工作过程及目前客服中心的整个状态，虽然在我们大家的共同努力下有了较大的改变，但是仍有很多的缺点和缺乏等着我们去规划和改观。首先在服务质量和服务意识方面离公司与行业的要求还存在很大差距，不管胜利与否，我们都将不断地摸索和尝试。充满激情和活力的团队才能让每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中主动地参予着这个团队的建设，盼望每个在客服团队的同事能够保持学习的心态，在客服行业中做的更有活力，更具创意和更加沉着。

### 篇3：电商客服年度工作总结

#### 跨境电商客服年终工作总结

在学校开始，我们的学校就和企业合作，开办跨境电商课程，我经过自己的努力加入到了其中学习，毕业后进入到了公司工作，虽然我才毕业，但是却对自己的工作有了充分的了解。这让我进入公司后少了磨合的时间，可以直接开始。

就这样一年的时间如雪花班融化，已经来到公司有一年时间了，在很多人来说跨境电商很神秘，其实只要英语好，努力就能够做好工作，就可以实现工作。因为我们跨境电商主要服务对象就是海外客户，英语是最基础的语言，也是我们工作必须掌握的语言，以往我的英语只能算作平平，没有多少出奇之处，但是经过了工作的洗礼反而英语有了极大的进步，学习到了更多的知识。

因为工作中有时候会经过电话沟通在工作中练习了口语，同时有时候又会与客户邮件沟通，当然邮件是国外主要的沟通方式，他们更喜欢这样的沟通，对于工作中遇到的一些单词问题，我们可以很好的掌握好工作的节奏，利用翻译软件就可以了，了解意思同时还要回复，这时候考虑的就不是按照我们自己的习俗来回复，而是要我们按照消费者的习俗来回复，因为中外文化的诧异不能轻易的按照我们的习惯去做，而要按照客户的方式去回复，才能够得到客户的好感，在现在，竞争的就是客户的数量和质量，所以必须要考虑这些问题，不能轻易的把自

己的情感强加个客户。

由于能力突出，我每个月都能够卖出数千件产品，同时也收获了大量客户的信任，让我有了基础，在之后的工作中与客户交流是我总结工作经验，同时为了避免出现大问题，我只负责一个国家或者是一个地区的商品销售，在工作前我会充分调查哦清楚这个国家和地区的消费习惯和消费手段，把住脉，才能够让客户购买我们的产品，毕竟不是客户求我们，所以必须要尊重客户。

同时为了更好的工作，我还在工作岗位上学习英语，已经过了英语六级，正在为英语八级准备，同时也在学习其他语言，刺进我们跨境电商首要掌握的技能就是交流如果连最基本的交流都做不到又如何能够让更多的客户信赖，让更多的客户与我们合作呢？并且我们公司也为我们学习提供了环境，这更有利于我们的工作。

在以后的工作中我会继续努力，只要做的好，够努力在未来我相信还能够闯下一片天地，刺进有很多客户还是非常欢迎我的，因为毕竟我有了客户基础，在工作中也有更好的开始，明年我还会努力虽然我们跨境电商只是起步，但是我要做她的基石，促进我们公司发展推动我们跨境电商行业的进步。

## 篇4：电商客服年度工作总结

### 电商客服主管年中工作总结

作亦告一段落。在公司领导及各部室支持下，客户服务部较好的完成了上半年各项工作，取得了一定成绩。回顾半年来的工作，我们主要做了以下几点：

#### 一、管理精细化

理赔工作在保险业务中具有举足轻重的地位，它不仅事关保险公司自身的经济效益和发展，也影响到保险职能作用的发挥及社会效益的实现，对保障社会稳定和人民的安居乐业发挥着积极的作用。为此我们在理赔管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。随着公司‘精’‘细’‘微’管理的深入，制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。在理赔数据管理中，严抓落实，保证了数据的真实性、一致性、正确性、及时性和规范性，使理赔管理工作，达到了上级公司的要求。

#### 二、工作标准化

理赔工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，狠抓理赔和防灾防损质量的提高，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到报案，无论事故大小，无论白天黑夜，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照快速赔付流程，为客户提供力所能及的方便。坚持双人查勘，双人定损，限时赔付，不断提高服务质量；坚持24小时值班制度，积极参与“三个中心”建设，进一步提高了服务水平；加大了考核

力度；积极做好防灾防损工作，及时拟定了重大客户防灾防损工作预案、夏季防汛安全检查办法、冬季防火防爆安全检查办法，始终做到提前把握，提前介入，增强了防范风险的能力，收到了良好的社会效果。我们狠抓理赔管理，加快理赔速度，加强队伍建设，提高服务水平，改善服务形象，切实挤压理赔水分，实现有效降赔，较好的完成了各项理赔指标。

### 三、服务规范化

保险市场竞争不外乎是价格竞争、品牌竞争、服务竞争，而服务竞争在保险市场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把理赔服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门办理业务，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次，每理算好一件赔案都会及时的电话通知保户前来领款。半年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

流火的七月，屡屡攀升的气温，象征着我们人保公司的各项工作水平，正在发生着一天天的变化和提高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精诚团结、扎实工作、奋力拼。

## 篇5：电商客服年度工作总结

在公司做客服已经有两年的时间了，第一年的那時候，还没有那么熟悉电商客服的工作，但是这一年来，可以说是我有突破的一年，不但业绩不错，我自己也是学到了很多电商方面东西，现在就这一年的工作做下总结。

### 一、在学习方面

除了继续加深客服的沟通技巧，熟悉新的产品，我也是对运营方面的知识做了一些学习，作为电商客服，日常里和客户沟通，在线上销售产品，这一年里，我在销售的同时也是对销售技巧再次做了学习，有了更深的体会，在实际的工作中，也是懂得该用什么样的技巧去做，去认真的把工作做好，每个月公司都会推出新的产品，为了能更好的去销售，也是部门会组织培训产品知识，在了解了产品之后，也能更好的去给客户推荐，同时我也是不满足于仅仅做好客服的工作，我也是希望自己能对店铺懂得更多，明白一个店铺应该是怎么样的去做好的，该如何的去做推广，如何的让客户找到我们，从而能销售，这些运营知识的学习也是让我的知识面更加的广阔，对于电商行业有了更多的了解。对今后的晋升或者转岗都是有帮助的。

### 二、在工作方面

日常我都是通过线上的软件和客户沟通，将我们的产品推荐给客户，回答客户的问题，同时一些售后的问题也是进行回复，除非太忙，或者必须售后去处理的，我一般都能自己帮客户解决，也是给客户留下一个好的印象，能让客户如果下次有需求，可以再来找我。领

导分配下来的销售任务，这一年来，我都较好的完成了，而是还是超额的，这也是我平时接待客户的过程中做好了服务的结果，很多客户二次回购，或者介绍客户过来，都是直接找我，也是给我的业绩带去了很多的帮助，让我能轻松的完成年度的目标。

新的一年，我也希望我在本职岗位上继续做好销售的工作，同时能有机会去做一些运营的工作，让自己的职业道路更加的宽广，同时让自己今后能有机会做到店长的职务，作为店长，对整个店铺都是需要去负责的，需要学习和了解的东西也是很多，也是我新一年想去争取的目标，但在这过程中也是要学好运营，学好推广，这样我才能做好。同时在工作的时候，也是多去发现自身不足的地方，让自己不断的去改进，去变好，只有这样，我才能变得更加的优秀。

## 篇6：电商客服年度工作总结

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，也为卖家供应了许多新的功能，其中也留意到维护老客户的重要性，所以特殊推出了软件给卖家有用，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络并沟通问题的工具，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络人，也可以群发消息给买家，假如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快速地通知买家们。

### 二、发送站内信。

通过站内信随时通知买家关于店铺的更新状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殊的节日或者在买家生日当天送上祝愿，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，同时也会让买家始终支持我们的店铺。假如买卖双方都不情愿走近一步，那么双方之间可能仅仅保持纯粹的买卖关系。但是假如我们很热忱，而且会努力亲近买家并和买家做伴侣，那么信任双方会不只限于买卖关系，而且买家会始终支持我们的。

### 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，网店版相对于一般版，有许多功能可以关心卖家更好地管理店铺、整理珍宝和联络买家。通过客户页面可以查看买家的购置数量和金额等状况，有助于卖家跟买家的联络。脸蛋可以设置赐予买家的优待额度等，还可以查看买家的交易状况、交易比数和金额等。

### 四、手机短信。

手机是大多数人都用法的通信工具，手机也有群发功能，我们可以在平常积累买家的号码，把每个买家的名字和爱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愿信息，或者在买家其次次购置的时候，依据买家的爱好来给买家发信息。信任贴心的效劳，确定会让顾客很感动，从而让他们成为店铺的忠实顾客。