# 最新电商客服工作总结(通用9篇)

作者：明月照我心 更新时间：2024-03-26

*当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注*

当工作或学习进行到一定阶段或告一段落时，需要回过头来对所做的工作认真地分析研究一下，肯定成绩，找出问题，归纳出经验教训，提高认识，明确方向，以便进一步做好工作，并把这些用文字表述出来，就叫做总结。写总结的时候需要注意什么呢？有哪些格式需要注意呢？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**电商客服工作总结篇一**

光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务,而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进,也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣,直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中最高的，双十一的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的经验作工作总结如下：

1、塑造店铺良好形象

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间是在用旺旺文字与顾客交流，面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

2、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

3、熟悉公司产品和产品相关知识

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的`电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客;其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间;打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

**电商客服工作总结篇二**

针对淘宝客服的工作职责进行了一些具体的\'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状况。

5、负责进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、负责准时跟踪货品发货动向，准时与用户沟通，避开用户不满足。

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详细工作范围的具体说明，虽然看似很简单，但综合起来就只是一点，与客户沟通，促成交易。特别好很理解的一个岗位，也是盼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关心。

**电商客服工作总结篇三**

尊敬的领导:

您好!非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

本人陆茜安，毕业于理工大学，所学专业为营销，于2015年4月8日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。

进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。

工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。

在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。

在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司诚信、勤奋、求实、创新的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。

下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。

在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。

在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据;归纳了行业在电商领域(淘宝)的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化;在京东平台上，对产品进行了导入等等。

作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。

在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一 种坚定的信念，争当行家里手。

为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际;从而提高了自身的一专多 能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理， 有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良 好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。

要求积极上进，爱护公 司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也 有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。

为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力,使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分 不开的。

我始终坚信一句话一根火柴再亮，也只有豆大的光。

但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧。

我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。

当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。

工作中需要超越的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。

希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。

我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

您的眼光真不错，这款厚毛衣是我们今年秋冬季卖得最好的。

另外还有一款也是超高人气的，亲可以考虑看看哦，现在我们店里全场两件包邮哦 亲 您的眼光真不错，我个人也很喜欢您选的这款。

请问要平邮给您还是快递给您 亲

售后问题：

王先生，对不起，让您感到不愉快了，我非常理解您此时的感受。

让我看一下该如何帮助您 亲

我很愿意为您解决问题 亲

价格：

不好意思 亲 我们的价格真的很低了 请您看一下我们的套餐 套餐就很优惠的噢 从现在来看，也许您觉得买得比较贵，但是长期来说反倒是最便宜的。

因为你一次就把东西买对了，分摊到长期的使用成来来说的话，这样是最有利的。

常言说：好货不便宜，便宜没好货，所以，我们宁右一时为价格解释，也不要一志为质量道歉。

其实我觉得，买的时候我们主要在意价格，但是在整个产品的使用期间，我们支更加在意这个产品的品质，所以我相信您会有正角的判断的。

去别家

现在淘宝的生意也难做呀，竞争也激烈。

我们真的很薄利的 亲 渴望得到您的理解 亲 支付宝没有那么多钱

真巧呀 亲 那您看这样行不行，反正您差得也不多，那要不就按您支付宝里的余额来付款吧，我们也不想让您太麻烦，少赚一点却可以让您尽快使用到我们的产品，也是我们很乐意看到的事情。

没关系的 亲 您看您方便在什么时候充值到支付宝呢，我看可不可以尽量保留到那个时候，您付款了我们立即为您发货，当然这个时间也不可以太久的。

行，我再看看其它的，我再考虑一下

好 等您看好其他的以后再联系我，随时准备回答您提出的任问题 好吗 亲

缺货：

由于需求很高，这款暂时没有货了 亲

这件衣服没有货了，不过同系列的还有呢，也很好看 亲……

客人离开：

我们店铺不断开展促销活动和新品不断上市，欢迎您收藏我们店铺，也邀请您随时来逛逛，谢谢!

对尺码不满意：

我们是按照您拍下尺码发货的。

我们承诺可以7天无理由退换的 亲 您只要用快递寄过来 我们收到货后第一时间给您退款。

核实信息

亲 麻烦您核实一下您要的产品及地址等相关信息

您要的是:

地址：

麻烦您再核实、确认一下

谢谢您 亲

成交后

亲 谢谢您的惠顾!您就等着收货吧 不打扰您啦

快递问题

您好 亲 我们是默认圆通和韵达 您看圆通或韵达能到您这里吗 亲

推荐尺寸：

色差问题：

-->[\_TAG\_h3]电商客服工作总结篇四

客服工作也是要看数据反馈的，转化率、响应时间、销售额，这三个核心数据直接反应了一个客服的工作业绩转行做客服，工作六个月，从一枚新手做到团队绩效第一。这个转行的工作经历，同时也给了我一个启发，就是有些新手其实并非是真的“新手”，过去在某一领域的知识经验可以跨界到其他领域来应用。

这就好比在操场上跑步，自己跑了一圈之后，突然也有个人跑进入同一操场，你以为对方是刚刚起跑，殊不知人家已经在另外一个操场已经跑了十圈了，只不过进入新的操场放松一下罢了。

最近很多同事相继离职，主管休息，组长辞职，整个团队工作氛围懒懒散散。有的同事，没有说过一句话，做几个月离开了，离职率远比我预期想的要高很多。

以前在创业公司工作，每周都会开会，坐下来讨论下工作的对接问题，比如你做的统计表格，虽然做了整理工作，但是不方便我用，我会指出我想要的数据表格，然后对方就明白了，下次会按照对应的格式进行整理，提高了工作协作效率。

现在的客服团队，每周开会半个小时，一般都是都是下班前的半个小时开会，下班时间一到多拖延几分钟员工心里都很不爽，急切着我要下班，就像学校里老师拖堂一样要急着下课。再想想半个小时开会能说点什么实质性的内容？一个人一句话，半个小时就过去了。

以前公司，开会都是一整个下午，所有员工全部放下手上的工作，专心讨论工作如何去执行。电商客服，可能是工作性质不同吧，八小时之内都需要忙忙碌碌接客回复旺旺消息，一刻也不能停下来。

客服部门要发展，分工协作，有很大的改进空间。

客服这种基层岗位，员工的离职流动率全是全公司比较高的一个岗位。

新来一个人，培训学习，至少需要画一周的时间让新员工来学习熟悉。人事部是不管这个事情的，都是直接交由用人部门培训。一个月入职4个月员工，一个人周时间，用人部门的主管真的消耗不起这个时间和精力。

有没有更优化的方案？个人提出一个优化建议，就是要开始重视团队知识管理，把日常的工作问题及解决方案形成文档，打印纸质文档用于培养新人的入门指南，电子文档上传群里方便老员工查阅。

这份团队知识文档，也就是相当于一份帮助文档。在电脑软件里有一个快捷键f1，即用这个快捷键启用帮助文档，其实和这个功效差不多。

这么做有两个好处，第一、对于新员工培养，不用每次重复浪费时间去做同样的事情，打印出来的文档丢给他看，看完了像考试一样考核即可；第二、对于很多老员工上班不走心，反复强调的细节，每次总是出错，形成确定的文档，定期进行考核一次，有利于长记性。

客服这份工作肯定不会长时间做下去，这已经是一个基本的意识。发展空间有限，做一年两年三年五年，还是那个老样子。出路还是有三个方向，纵向发展做到客服组长-客服主管，横向可以转到运营岗，运营助理-店长-运营主管，愿意继续从事这个领域死心塌地跟着老板，则可以发展成为公司合伙人。

既然确定了客服这份工作做不长久，但经历了至少要有些收获，可以通用延伸到下一份工作中。

最初，我以为沟通技能是在客服岗位学习并练习的技能，后来才发现生意场上哪是沟通的地方，沟通的前提是相互尊重，博弈的前提是有筹码。对于不讲理的客户，沟通基本无效，因为对方根本不愿意和你多浪费一秒钟说一句话，你闭嘴，我不听，我就要差评。

后来，我想从接触的大量消费者人群中，试图洞察消费者的消费心里和消费行为，缺乏基础的研究理论知识，并没有发现什么问题。就比如看一本书，只认识上边的字，书里说了什么内容，根本不知道。

最后想了想，收获还是有的。第一，打字速度提升很快，第二，开始关注电商促销活动，有些为了冲销量，基本是成本价销售，多关注，一些日用品快消品遇到活动可以多囤货，省钱之道。

任何工作都离不开一个“专业性”，多去思考，多去尝试去做，是任何工作的进阶之路。

**电商客服工作总结篇五**

非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

本人xxx，毕业于xxxx大学，所学专业为xxxx，于xx年x月x日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识;对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司“诚信、勤奋、求实、创新”的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据;归纳了行业在电商领域的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化;在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

在学习上，严格要求自己，端正工作态度，作到了理论联理实际;从而提高了自身的一专多能的长处及思想文化素质，包括生活中也学到了养成良好的生活习惯，生活充实而有条理，有严谨的生活态度和良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力,使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

**电商客服工作总结篇六**

“一年好景君须记，最是橙黄橘绿时”，又到一年收获的季节，首先感谢各位领导在这一年来对我的\'悉心栽培，感谢同事的一直帮助和关怀，使得我在交行客服这个大家庭中不断的进步和成长，在此我要对xx年的工作进行总结。

xx年，是我进入“xx公司”的第二个年头，随着xx的客户数不断增加、营销活动力度不断加大，银行利率上调等因素的影响，客户对交行客户中心的需求不断增加，xx客户每日的话务量均较去年翻了一番。由于话务人员人力资源短板、加之工作需要，人员抽调等，交行客服的话务量居高不下，接通率持续下降。面对这一情况，我深刻的认识到，作为一名普通的交行客服代表，应该时刻保持着一颗兢兢业业，在公司困难的时候不离不弃的心态，勇于接受挑战。

正是怀揣着这种不怕苦不怕累，为交行客服事业乐于奉献的梦想作为支撑，凭着自己纯熟的接续经验，由原来每天50-60个接续产量，提升到了每天80-90个，且连续三个月创下了交行金融服务中心产量的佳绩，同时转接评价满意率高达99.0%以上。当做这些经验分享时，我常常告诉大家“两多两少”，其实就是平时在上班少多一点付出，少一点休息，多一份耐心，少一份急躁，这样就可以获得产量和满意度的双赢。

作为客户服务人员，的心愿其实就是客户对我们服务的认可，客户的问题得到圆满的解决。今年让我记忆犹新有一次与客户的故事，发生在是在国庆节。当时是一位中年先生来电向我们求助，说他的现在在xx急于转账一笔资金，通过网银下载证书怎么也安装不了，当时可把这位客人急坏了。经过耐心的安抚，沟通分析后发现，客人未有在网银证书下载前安装u盾安装程序，导致无法进行安装。了解情况后，经过耐心反复的讲解，客户急躁的心平静了下来，并最终成功的完成了网银在线转账操作，客户心里的那块大石头终于放了下来，此刻的我获得了客户的赞誉，那种心里美滋滋的，暖暖的。

xx年，我积极主动的加入xx组织的“青年汇”活动中，为公司团委活动增添了不少色彩，也谢谢中心给为我一个大的舞台发挥和展示了我自己的爱好和特长，丰富了同事间的业余文化交流。

xx年，我会继续朝着我的梦想迈进。业余时间，我通过成人高考，现在在就读本科计算机专业，不断提高着自己的文化水平。希望能凭着自己的专业知识向公司的it部门靠拢，争取成为一名合格的it技术人员，做好服务人员向支撑人员的职业转型。

**电商客服工作总结篇七**

实习是残酷的，但同时它又代表着希望，我们都必须紧紧的牢记自己的目标和理想，在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终实现自己的预定目标，不给学校丢脸，不给自己摸黑，用自己的能力证明，我们是一个强者，不论从工作还是学习，我们都可以做得很好，并为真正踏入社会，奠定牢固的基础。

为期一个月的实习时间，秉着为以后的工作奠定基础的原则，努力学习更多的知识，积累更多的实践经验，在实习的过程中去发现自己的不足和缺点，同时让自己学到更多的知识，在实践中运用到我们在学校学习的知识，检验我们的学习成果，从而更好的发展自己，更好的在社会上立足。

20xx-6-29到20xx-7-29

广东省广州市xxx

广州xxx有限公司、淘宝售后客服

来到广州大淘商贸有限公司这个单位实习，是我自己去投简历并经过面试而得到这个实习机会的。广州这个地方，我也不是很熟悉，在找实习单位的过程中，真正吃了不少的苦头。在历经多次面试后，积累了经验，懂得了技巧，终于被该公司录取了。我的实习岗位是售后客服。主要的工作是处理售后问题，解决中差评，处理退换货事件。但是虽然是售后客服，可实际上并没有分的非常清楚，售前客服要完成的任务，我也是必须得完成的。

1、通过淘宝旺旺聊天软件,接待来访顾客的在线咨询，包括产品特点、规格、款式等商品信息细节参数的解析。

2、通过高超的语言沟通技巧和谈判技巧，向顾客推荐商品并促成满意购买。

3、按照顾客要求或店规为顾客分拆或合并订单、修改邮费、为顾客订单备注信息。

4、向买家提供良好的售后服务，解决售后问题、解决客户纠纷，处理中差评。

这些基本上每天必须要做的事情。

20xx年6月29日开始上班，我们上班的第一天，客服主管就开始带我们，给我们分配任务。早上的时间是先来熟悉公司的规章制度，同时了解我的工作职责，她告诉说我明天需要做的工作是什么以及让我在面对客户的时候，我要怎么说，还有告诉我，通常会遇到多少种客户，让我如何去面对，如何去解决一般客户提出的疑问。

而我的工作是售后客服，主要就是处理中差评以及相应的售后问题，在客户有问题要找我们客服的时候，我们的一言一行都是要非常小心翼翼的，由于我们的言语就是代表我们公司的承诺，我们就是公司的代表。像我，当一名售后客服，主要的工作的处理售后问题，售后纠纷，解决中差评，退还货问题。这些问题的解决，不是一两下就可以解决的。比如说是解决一个售后问题，处理中差评，我要先查询客户的信息，核对客户的资料，查询客户的评价内容，了解其评中差评的原因。在了解这些情况之后，要看客户是什么时间有空，再给其打电话或者是旺旺联系。在电话接通或者旺旺联系上以后，要根据客户的语言和口气来给客户说明原因并提出解决方案以供其选择，力求得以解决，双方和谐相处并达成信赖关系，使客户成为我们公司的忠实客户。我发现，在这个过程中，特别是打电话的过程中，做好客户的信息收集和准备是非常重要的，同时，在客户不满的时候，我们一定要倾听并适时给予肯定，最后才提出我们的解决方案。虽然说看上去好像不是很难，但是真正做起来不是很简单的一件事情。由于我们面对的客户是不一样的，每个人的性格都是不一样的，这时候的我们需要时间去区分，去发现，我们现在面对的客户究竟是属于哪一种人，才能找到相应的解决问题的方法，根据客户的说话语气和声调去辨别并回答客户提出的质疑，为其提供相应的解决措施，让客户真正满意。

不仅仅是中差评问题需要给客户打电话，像客户发现货不满意或者出现问题时，同样要给客户解决，我要跟仓储部的人员联系好，先了解是否有货，然后在收到客户退回来的货物之后，及时给客户回复。这时候，最需要注意的地方是：一定要及时和信息要有效，以及注意说话技巧。这个一般情况下解决起来问题不大，不过心态要放好，由于有时候客户会发脾气，但是如果我们站在消费者的角度上去看的，我们就会心平气和的去解决了。

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大淘商贸有限公司。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20xx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，由于一个不留神，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。

**电商客服工作总结篇八**

这就好比在操场上跑步，自己跑了一圈之后，突然也有个人跑进入同一操场，你以为对方是刚刚起跑，殊不知人家已经在另外一个操场已经跑了十圈了，只不过进入新的操场放松一下罢了。

关于团队协作

最近很多同事相继离职，主管休息，组长辞职，整个团队工作氛围懒懒散散。有的同事，没有说过一句话，做几个月离开了，离职率远比我预期想的要高很多。

以前在创业公司工作，每周都会开会，坐下来讨论下工作的对接问题，比如你做的统计表格，虽然做了整理工作，但是不方便我用，我会指出我想要的数据表格，然后对方就明白了，下次会按照对应的格式进行整理，提高了工作协作效率。

现在的客服团队，每周开会半个小时，一般都是都是下班前的半个小时开会，下班时间一到多拖延几分钟员工心里都很不爽，急切着我要下班，就像学校里老师拖堂一样要急着下课。再想想半个小时开会能说点什么实质性的.内容？一个人一句话，半个小时就过去了。

以前公司，开会都是一整个下午，所有员工全部放下手上的工作，专心讨论工作如何去执行。电商客服，可能是工作性质不同吧，八小时之内都需要忙忙碌碌接客回复旺旺消息，一刻也不能停下来。

客服部门要发展，分工协作，有很大的改进空间。

客服这种基层岗位，员工的离职流动率全是全公司比较高的一个岗位。

新来一个人，培训学习，至少需要画一周的时间让新员工来学习熟悉。人事部是不管这个事情的，都是直接交由用人部门培训。一个月入职4个月员工，一个人周时间，用人部门的主管真的消耗不起这个时间和精力。

有没有更优化的方案？个人提出一个优化建议，就是要开始重视团队知识管理，把日常的工作问题及解决方案形成文档，打印纸质文档用于培养新人的入门指南，电子文档上传群里方便老员工查阅。

这份团队知识文档，也就是相当于一份帮助文档。在电脑软件里有一个快捷键f1，即用这个快捷键启用帮助文档，其实和这个功效差不多。

这么做有两个好处，第一、对于新员工培养，不用每次重复浪费时间去做同样的事情，打印出来的文档丢给他看，看完了像考试一样考核即可；第二、对于很多老员工上班不走心，反复强调的细节，每次总是出错，形成确定的文档，定期进行考核一次，有利于长记性。

客服这份工作肯定不会长时间做下去，这已经是一个基本的意识。发展空间有限，做一年两年三年五年，还是那个老样子。出路还是有三个方向，纵向发展做到客服组长-客服主管，横向可以转到运营岗，运营助理-店长-运营主管，愿意继续从事这个领域死心塌地跟着老板，则可以发展成为公司合伙人。

既然确定了客服这份工作做不长久，但经历了至少要有些收获，可以通用延伸到下一份工作中。

最初，我以为沟通技能是在客服岗位学习并练习的技能，后来才发现生意场上哪是沟通的地方，沟通的前提是相互尊重，博弈的前提是有筹码。对于不讲理的客户，沟通基本无效，因为对方根本不愿意和你多浪费一秒钟说一句话，你闭嘴，我不听，我就要差评。

后来，我想从接触的大量消费者人群中，试图洞察消费者的消费心里和消费行为，缺乏基础的研究理论知识，并没有发现什么问题。就比如看一本书，只认识上边的字，书里说了什么内容，根本不知道。

最后想了想，收获还是有的。第一，打字速度提升很快，第二，开始关注电商促销活动，有些为了冲销量，基本是成本价销售，多关注，一些日用品快消品遇到活动可以多囤货，省钱之道。

任何工作都离不开一个“专业性”，多去思考，多去尝试去做，是任何工作的进阶之路。

**电商客服工作总结篇九**

尊敬的领导：

您好！非常感谢您给我到贵公司从事工作的机会，对此，感到无比的荣幸。

本人xx，毕业于xx大学，所学专业为xx，于20xx年xx月xx日开始在电商部工作，目前职位为客服专员。进入公司参加工作的几个月试用期经已接近尾声。工作以来，在单位领导的精心培育和教导下，通过自身的不断努力，无论是思想上、学习上还是工作上，都取得了长足的发展和巨大的收获。在这段的工作学习中，对公司有了一个比较完整的认识；对于公司的发展历程和管理以及个人岗位职责等都有了一个比较清晰的认识。在熟悉工作的过程中，我也慢慢领会了公司“诚信、勤奋、求实、创新”的核心价值观，为公司的稳步发展增添新的活力。下面就是我试用期自我鉴定，也是对自己的工作表现的总结。

工作上，我的主要岗位是客服专员。在工作中我努力做好本职工作，提高工作效率及工作质量。在本职工作做好之外，在天猫新店铺的准备期间和部门开发新产品的过程中，配合数据专员，利用自身优势，帮助其制定了一系列的表格，总结了相关数据；归纳了行业在电商领域（淘宝）的热销产品，并且结合自身产品，对标题进行第四次标题优化；在京东平台上，对产品进行了导入等等。作为售前客服，要做到以客户为先，尽量满足客户的\'要求。在学习产品知识和掌握客服相关技巧期间，严格要求自己，刻苦钻研业务，就是凭着这样一种坚定的信念，争当行家里手。为我以后的工作顺利开展打下了良好的基础。

良好的生活作风，为人热情大方，诚实守信，乐于助人，拥有自己的良好做事原则，能与同事们和睦相处。

思想上，自觉遵守公司的的规章制度，坚持参加公司的每次的培训。要求积极上进，爱护公司的一砖一瓦，一直严谨的态度和积极的热情投身于学习和工作中，虽然有成功的泪水，也有失败的辛酸，然而日益激烈的社会竟争也使我充分地认识到成为一名德智体全面发展的优秀工作者的重要性。

在这段时间里我虽然是学校那学习了一些理论知识，但这一现状不能满足工作的需求。为了尽快掌握电商行业和卫浴行业，每天坚持来到公司学习公司制度及理论知识等等，到了工作时间，就和那些前辈们学习实际操作及帮忙做点小事情，到了晚上和前辈们探讨工作内容，聊聊工作的不便及心中的不满加上自身不足，前辈们给予工作上的支持和精神上鼓励，经过较长时间的锻炼、克服和努力，使我慢慢成为一名合格的员工。

虽然只有短短的几个月，但中间的收获是不可磨灭的，这与单位的领导和同事们的帮助是分不开的。我始终坚信一句话“一根火柴再亮，也只有豆大的光。但倘若用一根火柴去点燃一堆火柴，则会熊熊燃烧”。我希望用我亮丽的青春，去点燃每一位客人，感召激励着同事们一起为我们的事业奉献、进取、创下美好明天。当然，我在工作中还在存在着缺点和做得不到位的地方，我会继续努力工作学习，今后一定尽力做到最好。工作中需要“超越”的精神，我相信经过努力，工作会越做越好。

在此，在对试用期的工作及心得体会做一汇报后，我想借此机会，正式向公司领导提出转正请求。希望公司领导能对我的工作态度、工作能力和表现，以正式员工的要求做一个全面考量。我愿为公司的蓬勃发展贡献我全部的力量。

本文档由撇呆范文网网友分享上传，更多范文请访问 撇呆文档网 https://piedai.com