# 最新淘宝客服工作计划和目标(精选16篇)

作者：心之宝藏 更新时间：2024-04-01

*制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!淘宝客服工作*

制定计划前，要分析研究工作现状，充分了解下一步工作是在什么基础上进行的，是依据什么来制定这个计划的。计划可以帮助我们明确目标，分析现状，确定行动步骤，并制定相应的时间表和资源分配。下面是小编带来的优秀计划范文，希望大家能够喜欢!

**淘宝客服工作计划和目标篇一**

从事了一年的淘宝客服，之前是负责市场销售的工作，后来转回从事淘宝这行业，就从此清晰了自己的人生目标，像我学历和资历不高的人来说，选择这行业是很明确的。同样作为一位客服，时不时也会和其他人都有一种枯燥和繁琐的感觉，身同感受，但每次能获得顾客们的服务质量认可和夸张时，前期有的那种枯燥和繁琐已经被转化为价值了。要做好一个合格或成功的客服要耐心、细心和团结，做到精学到精，相信会提升自身的价值。现在转学推广，同时也在负责这方面的工作，希望能与有经验者共同交流一下，以下是我在工作上的计划：

1.【接待】

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户！也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾客收到货后心里有落差。

格，但我们质量也一样有保障的…”

3.【回访/留言】交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵！”实在没有动 另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐！

5.【登记每天的日记】

a 遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记：id、需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

b平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。

6.【检查】

每天会计划在后天刷新一下，了解

一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

7.空闲时我会尽量去获取其他店铺的信息，尤其是些知名度的品牌。巩固一下自己对外以及对内的知识。

写得不够细^

**淘宝客服工作计划和目标篇二**

工作计划网发布淘宝客服工作计划，更多淘宝客服工作计划相关信息请访问工作计划网工作计划频道。

以下是工作计划网为大家整理的关于淘宝客服工作计划的文章，希望大家能够喜欢！

一、工作目标

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保护联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

二、自我方面目标

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负;每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪;成功，不相信颓废;成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼!

有位智者说过：“上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。”

我们曾经失败，我们曾经痛苦，我们曾经迷惘，我们曾经羡慕……最重要的，我一直在奋斗。

**淘宝客服工作计划和目标篇三**

转眼间来人才网快一年了，没做淘宝之前，我负责人才网的文字信息采集。由于人才网一直没做上去，有一段时间我都是处于迷茫而又灰心的状态，其实还蛮庆幸现在我们做了淘宝，当然人才网也不会放弃，毕竟是老板的心血。

而淘宝也并不是想象中那么容易做起来，不过它与人才网的不同之处，是淘宝店只要我们付出了，就能看到回报，即使所得到的回报没有和付出成正比，但我还是对未来淘宝店的发展，抱着很大的期望，也充满了信心。

要想在接下来的工作中做出成绩，制定一份合理的工作计划是必不可少的，以下是我的工作计划。

平时要多思考，了解顾客的\'心理需求。

　利用平时空闲的时间，学习一些淘宝推广技巧和营销方法。

　顾客旺旺咨询商品的一些信息时，要文明用语，礼貌待客，传达出一种和谐的聊天氛围，让顾客感受到卖家的诚意。

　工作中遇到问题或是有很好的建议、想法，最好是记录下来。

当然以上的几点，是远远不够的，我还会将在以后的工作中，多观察、多付出行动。

**淘宝客服工作计划和目标篇四**

有位智者说过：“上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。”

我们曾经失败，我们曾经痛苦，我们曾经迷惘，我们曾经羡慕……最重要的，我一直在奋斗。

做了一年的淘宝客服，之前是负责市场销售的工作，后来转回从事淘宝这行业，就从此清晰了自己的人生目标，像我学历和资历不高的人来说，选择这行业是很明确的。同样作为一位客服，时不时也会和其他人都有一种枯燥和繁琐的感觉，身同感受，但每次能获得顾客们的服务质量认可和夸张时，前期有的那种枯燥和繁琐已经被转化为价值了。要做好一个合格或成功的客服要耐心、细心和团结，做到精学到精，相信会提升自身的价值。现在转学推广，同时也在负责这方面的工作，希望能与有经验者共同交流一下。

1、接待

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户!也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾客收到货后心里有落差。

2、通知付款建议

a编写信息通知：“亲在我们已下了订单^^，系统会为亲把订单保留3天的时间，建议亲方便时付下款呵，如有什么有问题可以随时联系我们在线的客服。”

b电话通知:礼貌用语一定要到位，以免给误导成骚扰电话，先了解未付款的原因，然后再知道付款。可以适当地推介我们的品牌，一来巩固付款、二来加深对品牌印象。如“难得能光临我们家，很感谢您的支持，现在购买的价格是我们试营/特价价格，但我们质量也一样有保障的?”

3、回访/留言

交易成功后的.订单我是建议以旺旺编写针对x的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵!”实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访!售后问题建议电话回访了解。还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示“先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦”尽减少售后些工作。

4、登记好友的信息

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息。“已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的”另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐!

5、登记每天的日记

a、遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记：id、需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

b、平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。

6、检查

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

7、空闲时我会尽量去获取其他店铺的信息，尤其是些知名度的品牌。巩固一下自己对外以及对内的知识。

**淘宝客服工作计划和目标篇五**

淘宝每天生意，贵在坚持。不要抱怨，不要心急。做好客服工作，要脚踏实地。要有信心。生意不好不是你的错，你闲着就是你的不对。下面是工作计划。

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与网站客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作x质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的.习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚（宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等）。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保护联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负；每个人心中都有一片森林，承载着收获、x芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪；成功，不相信颓废；成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼！

**淘宝客服工作计划和目标篇六**

在九月份的淘宝客服过程中，我总结了一些好的工作经验，现在与大家进行分享，有不恰当的地方，还望指正。

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。

顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以在低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。邮费的问题每家都不一样，快递公司给的价格也不一样，商家产品的性质也不近相同，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就想要卖家送个小礼物了，既然不能还价也不可以免邮，送个小礼物总得可以了吧，就当是留个纪念啊！这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，一定要有耐心和热心，顾客的满意才是我们最大的追求，顾客关心的问题，就是我们将要努力做好的工作内容，这样才能使销售做的更好。

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，就会产生失落感，很有可能给你个中评或是差评，那就得不偿失了。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，可以建议买家参见评价信息，因为这是比较客观的，大家说好才是真的好，更是你推销的最好方法之一啊。

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。

把握好老客户，建立一种客户的群体，这样会事半功倍。 对于经常来的顾客可以标上记号，下次来的时候可以给他优惠或者免邮之类的，因为这样可以带动产生新的顾客。一般顾客觉得东西好都会介绍给自己的朋友或者同事，或者比如买衣服，同事觉得这衣服好看，问在哪买的，这时新的订单不就来了吗。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，让他们真正感觉到上帝的待遇。

做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。

只是简短的做了一下这个月的总结，以后还要再接再厉，加油哈！

**淘宝客服工作计划和目标篇七**

大学生创业环境分析：大学生创业应该是有无限的\'机会、无比的困难、无量的回报。但是创业环境对大学生创业具有十分重要的影响。在大学生就业形势日益严峻的社会背景下采取有效措施，为大学生创业营造良好的环境，这对促进大学生创业并带动其就业具有十分重要的作用。中国教育原本就缺乏创业教育。中国学生不仅承担风险的经济能力很脆弱，而且承受挫折的心理素质也较差，这使得自主创业这条需要冒险的就业之路，少有人问津。

现在大学生创业所面临的宏观环境和微观环境都十分的复杂。所谓创业环境，实际上就是创业活动的舞台。任何创业活动都是在一定的社会环境下进行的，在我们的大学生迈向社会进人创业阶段的时候，呈现在面前的就是一个巨大的时空舞台。在这个舞台上，诸多事物和要素互动联系、碰撞，形成了一个面面俱到的现实环境系统，因此创业环境对大学生创业具有十分重要的影响。在大学生就业形势日益严峻的社会背景下，采取有效措施，为大学生创业营造良好的环境，对促进大学生创业并带动其就业具有十分重要的作用。

(一)宏观环境分析

1)人口。

1950年，教育部实施高等学校院系调整，湖北高校数量从10所增至19所，居全国第三位。武汉现有普通高校70余所，其中“211工程”高校7所，居全国前列。2007年，武汉地区在校大学生达104.11万人，首次超过北京、上海，居全国各城市之首。2008年，这一数据又有所增长，稳定了在校大学生数量居全国城市第一的位置。

2)政策法规环境

资金是大学生创业的第一难题，大学毕业生有的刚工作不久，有的甚至连工作都还没有，而大多数家庭又没有足够的实力来支持家中的孩子来创业。其实不仅仅是大学生创业，这对于大多数想要创业的人来说都是很难跨过的一个难坎!甚至于很多想要创业的人在创业资金这第一道槛上就被挡住了。

国家对此出台了相关的大学生创业贷款政策，主要优惠政策内容有：

1、各国有商业银行、股份制银行、城市商业银行和有条件的城市信用社

要为自主创业的各大高校毕业生提供小额贷款。在贷款过程中，简化程序，提供开户和结算便利，贷款额度在5万元左右。

2、贷款期限最长为两年，到期后确定需要延长贷款期限的，可以申请延期一次。

3、贷款利息按照中华人民银行公布的贷款利率确定，担保最高限额为担保基金的5倍，担保期限与贷款期限相同。

大学生创业贷款办理方法如下：

大学毕业生在毕业后两年内自主创业，需到创业实体所在地的当地工商部门办理营业执照，注册资金(本)在50万元以下的，可以允许分期到位，首期到位的资金不得低于注册资本的10%(出资额不得低于3万元)，1年内实际缴纳注册资本如追加至50%以上，余款可以在3年内分期到位。如有创业大学生家庭成员的稳定收入或有效资产提供相应的联合担保，信誉良好、还款有保障的，在风险可控的基础上可以适当加大发放信用贷款，并可以享受优惠的低利率。

大学生自主创业第二个受到关注的地方在于税务方面的问题。我国的赋税属于比较高的国家，而且税收项目比较多，除了企业必须要缴纳的国税、地税和所得税以外，根据企业所从事的不同行业还会有一些其他的税需要缴纳。国家在大学生创业优惠政策中对于税收方面作出了以下规定：

2、新成立的城镇劳动就业服务企业

(国家\*的行业除外)，当年安置待业人员(含已办理失业登记的高校毕业生，下同)超过企业从业人员总数60%的，经相关主管税务机关批准，可免纳所得税3年。劳动就业服务企业免税期满后，当年新安置待业人员占企业原从业人员总数30%以上的，经相关主管税务机关批准，可减半缴纳所得税2年。

除此之外，具体不同的行业还有不同的税务优惠：

1、大学毕业生创业新办咨询业、信息业、技术服务业的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，可免征企业所得税两年。

2、大学毕业生创业新办从事交通运输、邮电通讯的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，第一年免征企业所得税，第二年减半。

3、大学毕业生创业新办从事公用事业、商业、物资业、对外贸易业、旅游业、物流业、仓储业、居民服务业、饮食业、教育文化事业、卫生事业的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，可免征企业所得税一年。有了众多免税的创业优惠政策扶持，相信广大自主创业的大学毕业生，在创业初期就能省下大量资金用于企业运作。

企业运营管理方面的创业优惠政策相对于贷款优惠和税收优惠政策来说，并不受到大多数大学生创业者的关注，甚至有的自主创业大学毕业生根本不知道有这一优惠政策。这方面的优惠政策：

1、员工聘请和培训享受减免费优惠。对大学毕业生自主创办的企业，自当地工商部门批准其经营之日起1年内，可以在政府人事、劳动保障行政部门所属的人才中介服务机构和公共职业介绍机构的网站免费查询人才、劳动力供求信息，免费发布招聘广告等。这一点有助于在创业初期获得相关行业所需求的人才资源。能够帮助自主创业的大学毕业生以最低代价，更容易地获取所需专业人才。

2、参加政府人事、劳动保障行政部门所属的人才中介服务机构和公共职业介绍机构举办的人才集市或人才、劳务交流活动时可给予适当减免交费;政府人事部门所属的人才中介服务机构免费为创办企业的毕业生、优惠为创办企业的员工提供一次培训、测评服务。

以上大学生创业优惠政策是为了鼓励大学生自主创业，国家针对全国所有自主创业的大学生所制定的。另外，各地政府为了扶持当地大学生创业，也出台了相关的政策法规，而且因为更有针对性，所以更加细化，更贴近实际。

3)市场经济环境

2008年，一场金融危机席卷全球，让原本平稳的市场经济环境遭遇寒冬。各个行业迅速下滑，失业率大幅上升，各种经济恐惧数值蔓延在我们的周围。在这样的大形势下，武汉市提出了“全民创业”，让武汉的整体创业氛围更浓厚了。但是，在这个大动作中，武汉市在相应的制度安排上也应该加强与完善。这具体包括：

第一，为大学生创业者提供相关支持，包括市场准入、注册审批、行政管理、信息咨询和公共服务等，以保证创业活动顺利进行。

第二，建立面向大学生创业者的金融支持系统，例如小额贷款等。

第三，为大学生创业者提供社会保障。要使大学生创业精神高涨，必须建立健全社会保障机制，为大学生创业者解除后顾之忧。

第四，健全创业退出机制。进入机制重要，退出机制同样重要。

4)创业教育环境

武汉市高校在政府倡导“全民创业”的背景下，纷纷着手进行大学生的创业教育，但创业教育的发展成熟度和系统性水平不一。通过抽样走访武汉市五大高校的毕业指导中心，对武汉市的高校创业教育现状进行调查，发现各学校的创业指导工作，存在比较明显的差异。但目前来看，大部分高校的创业指导中心正在创建与完善中，还有一部分高校的创业指导尚处在筹划阶段。这些状况反映出创业教育在许多高校还处于萌芽状态，基本属于“业余教育”，没有引起学校相关部门的重视，折射出国内创业教育的缺失。创业意识需要从小培养，而学校在这方面起到不可估量的作用，开设形式多样的创业教育也就迫在眉睫。然而，在就业形势越来越严峻的情况下，我国高等教育除了开展创业教育外，还应尽快转变观念，从过去的被动性就业教育转变到开拓性创业教育，大力培养学生的自主创业意识与能力，从而有效地改变毕业生就业困难的被动局面。

5)社会舆论环境

从1999年7月李玲玲领到了中国大学生创业风险金成为中国大学生创业第一人，到如今政府呼吁“全民创业”，武汉一直就和“大学生创业”联系在了一起。政府和学校也在积极引导大学生正确创业，着力营造鼓励创新、允许失败的宽松环境，既鼓励、赞赏成功，更关注、体谅失败，不以成败论英雄，对大学生创业者做出的努力和创业精神都予以积极的肯定和尊重。舆论环境整体而言比较理想。大众媒体在大学生创业过程中也起着重要的作用。大众媒体是大学生取得信息的重要媒介，大众媒体应该从事实出发，不要过分夸大创业中的成功事例，应尽量客观、全面地向大学生提供创业的知识和信息，使大学生创业尽快走向理性化，减少不必要的损失。这样一来，才能形成大学生创业者与舆论环境之间的双向良性互动。创业环境得到了优化，社会鼓励大学生创业与大学生渴望创业成功之间也就找到了更加合理的契合点。

(二)微观环境分析

在大学生创业的微观环境主要就是自己的创业流程的一个详细的分析，具体如下：

1.制定计划书。比如，要在市区开一个卖牛仔裤的店，开店之前要制定一份计划书。制定营销计划时要将各个环节相互联系构成一个完整的内部环境，各个环节的分工是否科学，协作是否和谐，目标是否一致，都会影响营销决策和营销方案的实施。

2.顾客。顾客群的不同直接影响价格的定位，所以人流量是在创业前最看重的一点。而我们这次创业培训的主要对象就是大学生。

3.店址。大多数学生选店址会选一些比较熟悉的环境。如将店址选在大学附近，或者是交通比较便利的地区。而这次的培训以大学生为顾客群，培训中心也将以大学周边地区为主。在公司成熟后，将在一些商业区建立主要针对社会人员的创业培训。

4.产品价格定位。大学生的产品一开始没有经验也没有固定顾客，要吸引顾客就只有将产品的定价降低，比别人获得更多的竞争力。而创业培训则需要依据公司的实力，定价也主要是依据公司的培训实力。但大学生并没有太强的经济实力，所以，定价需要适中。

2010年，我国高校应届毕业生大约630万人，加上历年未就业的大学生。需就业的大学生接近千万，再创历史新高。面对如此困境，大学生自主创业将成为重要的就业形式。因此.有必要利用swot方法对我国大学生创业的环境进行综合的分析，找出制约创业成功的问题所在。

1、大学生创业的优势：

(1)当代大学生自主创业意识较强，对创业有着浓厚的兴趣，渴望成功，充满生命活力，有创业的激情和梦想。

(2)大学生想通过创业展示自我生命的价值和才能，为社会和自己创造财富。

(3)当代大学生有较好的文化素养和创业潜能，他们往往在人际交往、协调沟通、想象空间、运动空间、团队合作、组织管理、敢想敢干等方面表现出较强的才华和活力，在非智力因素和创业心理素质方面有较大的优势。

2、大学生创业的劣势：

(1)大学生创业的积极主动性不够。很多大学生都是在找不到合适的工作前提下，才会去考虑创业。

(2)当代地方高校大学生对自己的创业能力缺乏客观的评价，在心理上对创业的难度准备不足，很多学生都带有急功近利的思想，总是希望自己能通过创业快速发财，缺乏长期创业心理准备，对在创业过程种要遇到的风险和困难预计不足。

(3)地方高校有不少大学生形成了个体学习的智障，成为创业行动的绊脚石。

(4)不少地方高校大学生对创业有心理障碍。主要表现在：怕苦怕累。怕竞争，不愿从基层干起，在做人做事方面欠缺等方面。害怕失败，怕出差错。怕丢脸，死要面子，对自己缺乏自信，低估自己。不敢接受挑战，不敢尝试冒险。总担心自己不行;缺乏敏感度，事事漠不关心。不善观察和思考。

3、大学生创业的机会：

(1)具备一定的创业环境和条件。国家的相关法律制度和政策逐步健全和完善，为大学生创业提供了法律制度保障。大量的基础服务机构和设施如电力、通信、交通、金融、保险等条件也得到改善并逐步完备，为自主创业提供了较好的环境和条件。

(2)高校的支持。为解决大学生就业难的问题，各高校及其就业指导部门也作了大量的工作。如开设大学生创业选修课。邀请创业成功人士谈创业经历，让大学生掌握创业的基本政策和知识;开展大学生创业策划大赛。创业论坛等活动，培养学生创业兴趣，在实践中锻炼学生的创业能力。

4、大学生创业的威胁：

(1)越来越大的创业竞争压力。大学生创业，可能会面临同学、校友的竞争，传统从业者的竞争。来自大陆以外地区和国家大学生的创业竞争，尤其是港、澳、台地区的大学生的竞争。

(2)大学开设的创业教育课程少，也缺乏对大学生创业能力的训练，造成大学生自主创业缺乏相关的氛围和环境。

(3)经济危机的威胁。在这种全球经济衰退的大环境下，社会创业政策保障不力、创业环境不善也是—个不容忽视的原因。

(4)从家庭来看。很多家长要求自己的孩子有一份安稳的工作，而不要一进社会就承担太大的风险。这种潜在的对创业不信任的社会心理对想创业的大学生来说无疑是一种巨大的心理压力。

现在大学生创业是一种趋势，虽然有优势和机遇但同时也存在劣势和威胁。大学生在创业的同时要根据自己的特点，抓住机遇发挥优势，要找出具体的不足，制定方案解决威胁与困难，从而实现自己的人生目标。

5、市场分析：

很多大学生认为“创业”本身就是一种职业，在就业高峰，给自己一片更广阔的天地。很多人还认为在今后的社会中，自主创业的人会越来越多，甚至成为就业的主流，成为大学生毕业后就业的首选。自己认为实现自我价值是证明自己的最好途径。一些自我意识很强的学生，不愿意庸庸碌碌，选择自主创业是为了通过这一途径来证明自己的能力。在一些单位由于制度的约束，无法按照自己的想法来做事，创业可以有一个空间来发挥，来实现自我价值，得到社会的认可。处于“经济”的社会——经济原因也是大学生选择自主创业的一个重要原因。因此，大学生创业培训也就成为了一个新兴的市场，同创也将会尽快在这个市场上站稳脚跟，成为大学生创业培训的领导者。

**淘宝客服工作计划和目标篇八**

1.利用有关软件，进行对商品关键字的seo处理。

2.研究消费者的心理需求，优化对应商品描述文案。

3.侦测竞争对手运营情况及市场最新动态，发掘新的商机或商品。

4.研究平台类目及搜索引擎，提炼有用信息促进店铺经营。

5.利用淘宝及网店自带各种软件，

6.研究店铺统计数据，发掘隐含内在问题并及时处理。

7.每星期整理和运营职责一的工作汇报，上报给总经理。

**淘宝客服工作计划和目标篇九**

网络销售员的基本工作是做好客户询价疑问工作，引导客户购买我们的产品，做到这些工作，还不够，因为这仅仅是一个导购员的工作，尚不具备成为一个专业的网络销售人员的能力。因为网络销售作为推广的一种主要方式，应该是主动的，自觉的，而不是被动的等着客户来议价。做为销售人员，特别是做网络销售是十分辛苦且有一定压力的事情。随着网络销售市场的竞争越来越大，如今的网络销售人员不再是坐在那打打字，聊聊天，简简单单回答客人的问题就可以的了。作为网络销售人员要学会如何向外推广自家的店铺，推销自己的产品以及服务。

以下是自己对网络销售员的每日工作的一点点建议。

打开旺旺回复买家的留言及给买家回复评价，同时要学会利用回评对

我们的商品做宣传。

每天熟悉新上架的产品质地和款式价格及颜色等相关信息。

主动更新所工作店铺的橱窗推荐，一定要把所有橱窗位推荐满，一般推荐时间分为上午和下午或晚上（上午更新时间9：0011：00下午13：00-17：00晚上19：0020：30），在推荐时一定要选快下架的产品推，推荐产品时要注意选择款式突出，物廉价美、量多的。

以前我们弄淘宝的时候都是选择上架7天，然后7天后自动下架，我们再手动上架。还有上架14天的选项，但一般都是选7天。现在淘宝会自动上架已到期的宝贝，给你截个图，一般都选7天。

从你发布宝贝开始计算下架时间，比如你周一10点发布了一件宝贝，选择了7天，那下架时间就是下周一的10点。

（咱们天猫商城店铺目前不需要陈涛负责这个，如果是c店就需要了）

主动查看前一天买家已付未还未发货的定单，查清未发货原由，及时

跟进帮买家发货事宜。

每天工作中遇到的疑难问题需及时上报主管解决。

确认订单和给我们好评喔！

在销售过程中遇到有单品或者页面描述有问题可及时反映给主管找

相关人员处理。

回访近期收到货的客户是否对我们的一切都满意（每日访问之前收到

货的买家，旺旺在线的`客户）

每天所工作店铺的退款统计并制成报表形式，需注明退款原由。由当

天晚班人员负责统计。

业快速给买家提供正确的意见。

请您及时确认订单和给我们好评喔！

配方案（最好一天能回20个贴）。

流量就会有成交量。

大的增加店铺人流量哟！

显的。

加帮派、群，可以合理的利用群或帮派的宣传度来宣传我们的产品。

实地。心态要好。要有信心。

网销的同志们加油哦！你们是最棒的！

**淘宝客服工作计划和目标篇十**

1、早起(1小时)

坚持每天早上8点起床，9点准时上线。古话说一日之际在于晨。早起的鸟儿有虫吃。早上一定要给自己准备一份营养又可口的早餐，身体是革命的本钱，不要为了淘宝夜以继日而伤害自己的身体。

吃过后可以坚持做十分钟的锻炼，为淘宝做持久之战而巩固。因为做网店客服每天跟上班要同等对侍，不能说早上生意不怎么好就可以晚一点起来，这样久而久之就会养成一个贪睡的习惯。以后就算有单你也不想起来了。做淘宝最缺的是什么，最需要的是什么，你知道吗?就是时间。

2、整理检查自己的店铺(1小时)

3、多逛逛，多看看，多露面(1小时)

每天至少花一个半的时候去淘宝社区看看，学习学习，交流交流心得，用心回复淘友的帖子，学习人家精华帖是怎么样写出来的，参考参考，社区内有什么活动一定要要马上报名参加，人气始终是你店铺火暴的主要推手，这人啊，只要一出名，那就不一样啦!什么好事都会找上你的。。呵呵!

4、原创帖精华帖(2个半小时)

5、同行学习取经(1小时)

多逛逛同行的店铺，看看人家是怎么做的，对自己的店铺做对比，取长补短，及时找出本店不足的地方做的相应的调整。

**淘宝客服工作计划和目标篇十一**

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负;每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪;成功，不相信颓废;成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼!

有位智者说过：“上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。”

我们曾经失败，我们曾经痛苦，我们曾经迷惘，我们曾经羡慕……最重要的，我一直在奋斗。

**淘宝客服工作计划和目标篇十二**

九月份的工作中，我对待工作态度认真，能够以积极主动的态度投入到工作中去，不计较个人得失有一定的奉献精神 。我熟悉本职工作的流程，且能够以高标准严格要求自己。客服工作的性质决定了它对其工作人员的综合素质要求相当高。既要了解卖场的布局，又要熟悉卖场销售的产品，以便应对顾客的咨询；既要有良好的语言表达能力，又要了解一定的工作运作和解决途径。我积极围绕客服台以下工作内容有针对性地展开自己的工作：

店内外引导及购物活动咨询，紧急事务处理，退换货办理，赠品发放，代客存包，发票开具，顾客意见处理，会员服务，礼品包装，急救药箱，收发信件，店内广播，发放dm，送货服务。每天的工作我认真对待。对待顾客的垂询礼貌应答，每日面对面接待顾客数量众多（不包括电话咨询）。对待顾客的需求做到动作快一点儿，让顾客感觉到受到重视，真正做到了“细心体察顾客需要” 。

发票开具的工作量很大，一天要开出若是节假日每日发票达本。这其中还要向顾客解释，不能随顾客的心意内容、日期随意开。要做到既符合票据开启的\'规定，又能让顾客满意。

赠品发放，是我客服部门配合企划部或是卖场门店的工作。赠品的携入携出发放的工作都要做细致。每日认真核对赠品明细表，做到无疏漏。对顾客忘记领取礼品的，做到时时提醒。

此外，在工作中我积极配合上级主管的工作，贯彻执行部门经理的决议。同时我注意团结同事，脏活累活冲在最前面如礼品赠品的搬运，推找购物车，为顾客送货等等；关心同事，相互学习以求共同进步。

现今，我已熟悉且能够模范的遵守公司的规章制度，能够独立承担和完成上级领导交给的任务。在日常工作中，我能够处处留心踏实学习，注意收集和掌握与工作相关的知识经验。在工作中，我能够体现出公司作风和公司文化，为增强本部门的凝聚力和向心力起了一定推动作用在今后的工作中，我会继续努力为的明天贡献自己的力量。

**淘宝客服工作计划和目标篇十三**

转眼间来快一年了，没做淘宝之前，我负责的文字信息采集。由于一直没做上去，有一段时间我都是处于迷茫而又灰心的状态，其实还蛮庆幸现在我们做了淘宝，当然也不会放弃，毕竟是老板的心血20xx年淘宝客服工作计划工作计划。而淘宝也并不是想象中那么容易做起来，不过它与的不同之处，是淘宝店只要我们付出了，就能看到回报，即使所得到的回报没有和付出成正比，但我还是对未来淘宝店的发展，抱着很大的期望，也充满了信心。

1.平时要多思考，了解顾客的心理需求。

2.利用平时空闲的时间，学习一些淘宝推广技巧和营销方法。

3.顾客旺旺咨询商品的一些信息时，要文明用语，礼貌待客，传达出一种和谐的聊天氛围，让顾客感受到卖家的诚意。

4.工作中遇到问题或是有很好的建议、想法，最好是记录下来。

**淘宝客服工作计划和目标篇十四**

1、销售工作目标要有好业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、心理定位要好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保护联系，在有时间有条件的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负;每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪;成功，不相信颓废;成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼!

有位智者说过：“上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。”

我们曾经失败，我们曾经痛苦，我们曾经迷惘，我们曾经羡慕??最重要的，我一直在奋斗。

**淘宝客服工作计划和目标篇十五**

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户！也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾客收到货后心里有落差。

a编写信息通知：“亲在我们已下了订单^^，系统会为亲把订单保留3天的时间，建议亲方便时付下款呵，如有什么有问题可以随时联系我们在线的客服。”

b电话通知：礼貌用语一定要到位，以免给误导成骚扰电话，先了解未付款的原因，然后再知道付款。可以适当地推介我们的品牌，一来巩固付款、二来加深对品牌印象。如“难得能光临我们家，很感谢您的支持，现在购买的价格是我们试营/特价价格，但我们质量也一样有保障的…”

交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起的优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵！”实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访！售后问题建议电话回访了解。还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示“先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦”尽减少售后些工作。

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息。“已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的”另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐！

a、遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记：id、需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

b、平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。

每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

我会尽量去获取其他店铺的信息，尤其是些知名度的品牌。巩固一下自己对外以及对内的知识。

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