# 最新售后客服工作总结 淘宝客服工作总结五篇(大全)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2025-07-08

*售后客服工作总结 淘宝客服工作总结一回顾八月份的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：一、网络工作内容1、更新\_...*

**售后客服工作总结 淘宝客服工作总结一**

回顾八月份的工作情况，我主要负责两方面的内容：一是网站内容的更新，二是客服，因为没有将这两项内容很出色的完成，所以我对自己的表现还不是很满意。下面具体的来说明一下工作的完成情况：

一、网络工作内容

1、更新\_\_网站\_\_校区的新闻，包括校内动态、信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、在\_\_网站的博客频道发表文章，宣传\_\_英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看\_\_中涉及到\_\_英语学校的相关信息，掌握大家对\_\_英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子

5、在培训站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

6、撰写\_\_英语公益活动高中建设的文章。

7、编写\_\_英语网站新增版块雅思保分计划的相关内容。

二、客服咨询情况

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是通过网络咨询来约访学员，这也就是和客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作内容有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和客户在网上交流的能力。

网络是虚拟的，我不知道在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不知道他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。

通过这一个月以来，客服工作的完成我对自己并不是很满意，主要存在一下问题：

1、咨询量本身与上月相比有所降低。

2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的能力让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面进行改进：

1、分析上个月客服咨询内容，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询能力，这也是重中之重。

2、加强在网站上对\_\_英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质能力，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自己的心态，完善业务能力、提高咨询量。

九月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

**售后客服工作总结 淘宝客服工作总结二**

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动，详细内容全文。

进入\_\_已经有4个年头了，真快啊！四年的时间可以发生很多很多的事情，但我依然坚守在客服这个岗位上。4年前，我还有个刚从大学毕业的职场菜鸟，现如今已经是一位孩子的妈妈了，周围的人和事都在发生着变化，只有我这颗爱国寿的心始终未曾动摇。所以当我还在休产假时，领导告知柜面人手已经严重不足时，我义不容辞地放弃自己年幼的孩子，交给妈妈代为抚养，自己就立马回到工作岗位上。今年年中全市的岗位竞选使得公司人员岗位大变动，我也有幸被提升为了\_\_县支公司客户服务中心的主办。这是领导对我工作的肯定，我也会再接再厉。当然，这就要求我对工作也要更加的有责任心，正所谓“在其位，谋其职，尽其责”，一个员工最起码的职业道德就是对工作有责任心，我也一直以此为律己。当然，完无完人，回顾这4年来的工作，我在公司领导及各位同事的支持和帮助下，严格要求自己，按照公司的要求，较好的完成了自己的本职工作。现将今年的工作情况总结如下：

一、日常工作回顾

来公司工作已经4年多，一直在客户服务中心任职，日常的工作也都是按部就班，工作模式没有多大的变化。但是公司的制度年年变，月月变，这就使得柜面的服务要做到更加到位，加上今年\_\_评选省级文明城市，于是县里也有在进行县级文明柜面的活动。在信息科技发达，人们视觉感官强烈的21世纪，人们最在意的就是服务，很多商家都是用服务打开市场。同样作为销售为主的人寿公司，身为人寿公司的柜面服务人员更是深知其重要性。今年9月份的时候，省公司要求全省完成集团老业务的月转年的工作，我们\_\_公司有325单。

一接到这个同事，我们就在陈燕经理的带领下开始工作，但是325单中有将近200多单是没有留存电话号码和身份镇号码的，这就使我们的工作陷入了瓶颈。最后，在市公司领导的建议下，走访了坐在客户的居委会。然后，我们就在晚上下班后一个一个打电话确认，由于老业务的被保险人都是年过半百的人，几乎全部都人不清楚月转年到底是个什么保全作业，于是乎，每打一个电话之前，我们都要把每个保单的领取金额，领取时间，打入的是哪张卡，还有几期未领取等等！！，几通电话下来，我们的喉咙也都是口干舌燥，第二天客户来办理时候，还要解释一番。这种种的辛苦真的只有身处其中才能体会的到，但是，我们依旧没有放弃，用我们真诚的态度和微笑，得到了很多伯伯阿姨的支持。在12月7日晚上，已经超额完成了省公司布置的任务。

二、工作中存在的优点和不足

我工作中的优点是：有较强的适应环境的能力，和同事关系融洽，工作认真负责，效率高，不耻下问，不迟到，不早退。在办理业务时，有耐心，态度和善，微笑服务。当然，在工作中我也存在着不足，有时做事为求速率，导致质量不高，还有点马虎，但是，我会在今后的工作中发扬自己的长处，改正自己的不足。

我很喜欢，我很珍惜我现在的工作机会，在接下去的工作中，我会继续保持我工作的热情，做到尽善尽美，不让领导失望，我会用我的真诚和服务赢得感动！

在今后的工作中，我会继续发扬我在过去的工作方式，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用最好的服务来解决客户的困难，让我用最好的服务来化解客户的难题。

时光转瞬即逝，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。

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，必须注意一下几点。

压线”；只要我们视制度如神圣；只要我们两袖清风一尘不染；只要我们心中装着集体利益，牢记“十大戒律”，就能作好信贷工作。

为了培养自身的综合能力，取人之长、补己之短。我们定期进行小组讨论、学习企业会计制度，大家互相交流心得，熟悉各岗位的工作流程，把问题摆在桌面上。由员工转达给部门经理，再由部门经理转达给主管，主管根据汇总上来的意见与建议做出相应的措施。除此之外，我们合理地安排每位员工的外勤工作，让每个人都有与外界接触的机会，做到工作有里有外、有张有弛。

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示，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。

记得，刚进物流行，为了尽快掌握物流行业务，我每天都提前一个多小时到岗，除了在工作态度我尽心尽力，在公司组织的各项活动中我也积极响应，经常参加单位组织的各类活动以及同事聚会。

**售后客服工作总结 淘宝客服工作总结三**

来到\_\_的时间虽然不是很长，可是学习到了许多新知识、新技术，接触了以前没有接触甚至没有想过要接触的工作资料，这一切都是对自我的一种挑战、一种提升、更是一种成长。

回顾十月份的工作情景，我主要负责两方面的资料：一是网站资料的更新，二是53客服，因为没有将这两项资料很出色的完成，所以我对自我的表现还不是很满意。下头具体的来说明一下工作的完成情景：

一、网络工作资料

1、更新\_\_网站沈阳校区的新闻，包括校内动态、考试信息和出国留学的信息，让浏览我校网页的人一睹我校学员风彩、掌握我校每日动态、学习与英语考试和出国留学相关的相关知识。

2、在新浪、搜狐、网易、百度、和讯、凤凰网、博客网等网站的博客频道发表文章，宣传\_\_英语。

3、向搜索引擎提交更新的文章和博客，争取被搜索引擎抓取。

4、查看百度贴吧、百度明白中涉及到\_\_英语学校的相关信息，掌握大家对\_\_英语的最新看法和需求，如果遇到有恶意中伤和广告及时向贴吧提出申述，申请删除帖子。（这段时间没有发现恶意）

5、在培训网站、分类广告的外语培训和出国留学培训等相关分类，留学论坛和沈阳本地论坛，百度贴吧等地方发布广告。

6、撰写\_\_英语公益活动——高中建设的文章。

7、编写\_\_英语网站新增版块——雅思保分计划的相关资料。

二、53客服咨询情景

在学校众多来访人员中有一项来访方式就是经过网络咨询来约访学员，这也就是和53客服能否有效咨询直接挂钩的，所以也对我的工作资料有了更高的要求，除了将网站整理好，也必须提高和在网上交流的本事。

网络是虚拟的，我不明白在与我对话的人是什么性格的人，到底有什么真正的想法，也不明白他是好意还是恶意，所以在存在这些未知数的前提下，如何能够真正揣测好对方的心里，用什么样的语言来吸引他对我们学校有极高的兴趣甚至真正想来我校学习，这都是需要很好的研究。经过这一个月以来，53客服工作的完成我对自我并不是很满意，主要存在一下问题：

1、咨询量本身与上月相比有所降低。

2、针对咨询的人约访数量降低。

3、咨询者的学习意向并不强烈、我缺少一种十足的本事让他又只是想先咨询看看转变到被我们学校真正所吸引。

针对以上问题，在下个月的工作中，我计划从几个方面改善：

1、分析上个月客服咨询资料，找出沟通中存在的问题，变化交流方式、交流语气，努力揣测说话人的心里活动，提高咨询本事，这也是重中之重。

2、加强在网站上对\_\_英语的宣传力度，将53客服的连接尽可能多的加入到所发文章的网页，提高点击率。

3、提高自身业务素质本事，有时偶尔会因为对咨询人所问问题的一些反感，从而心态有所转变，今后转变自我的心态，完善业务本事、提高咨询量。

下个月即将到来，针对上述提到的问题，有则改之无则加勉，出色的完成接下来的工作。

**售后客服工作总结 淘宝客服工作总结四**

从20\_\_年7月份加入公司，到现在也有大半年的时间，静心回顾这半年，从一开始的陌生，到现在的熟练、热爱，这期间虽然付出了很多，但是收获的更多。半年来，通过学习和领导同事的帮助，在工作中取得了很大的进步，同时也暴露出很多的不足之处，现在从四个方面来总结一下20\_\_年的工作内容，希望20\_\_年保持好的一面的同时能够改善我的不足之处。

一、主要完成的工作

作为一名售后客服工作人员，主要的工作就是服务客户，为客户解决售后的所有问题。经过半年的学习，各型号产品的指令功能都已经熟练掌握，并且常见类型的问题也都可以熟练的解决。营销qq好评数也在稳步提高中，12月份好评数更是达到53个。在完成本职工作的同时，其他工站的工作也有所接触，例如返修机检测，录入系统等，在别的同事有事情请假的时候都帮忙处理了。

二、工作中的不足

沟通技巧和处理问题的技巧还有待提高，要加强自我管理，工作中不骄不躁，以客户为中心，不断提高服务质量，保证接的每一通电话都保持激情与热情，要认真倾听客户的信息，保持礼貌态度，提高工作质量。遇到投诉反馈意见，要清楚记录客户的全部要求，抓住问题中心，尽可能避免多讲无关紧要的事，并做好记录工作方便日后与客户联系。

三、工作建议

作为产品的售后客服，我们直接面对的就是产品和客户，所以在产品方面，我们必须熟悉它的所有功能，建议产品经理在发布新产品的时候，可以抽出时间给我们培训一下新产品的功能。

作为客服人员，我们时刻在准备接听客户的电话，所以需要一个安静的工作环境，这半年可能因为公司在装修，办公环境非常嘈杂，希望新的20\_\_年，会有一个良好的办公环境，这样也会大大提高工作效率。

四、明年的工作计划

20\_\_年希望自己能够完全胜任现在的工作，而且其他工站的工作也要熟练起来，做到熟悉售后部的所有工作。

人的一生，总是离不开工作的。现在的我虽然很忙碌，却很快乐，很满足。尽管我现在还是一名普通的员工，但我希望自己在公司能够发挥自己的光和热，真正发挥自己的潜能，不断学习，不断进步，能与公司共成长！

以上是我的年度工作总结，取得的成绩是微不足道的，存在的不足我会认真加以改正，认真客服。

**售后客服工作总结 淘宝客服工作总结五**

进入公司已经有一年半的时间，在公司领导强有力的领导以及关心支持下，个人在\_\_\_\_年度取得了不小的进步。本人在工作过程中，较好地完成了\_\_\_\_年年度工作目标。现将有关\_\_\_\_年度个人工作情况作如下总结：

\_\_\_\_年工作回顾

1、熟悉了解公司各项规章制度

我于\_\_\_\_年\_\_月进入公司，在这段期间中经历了公司客服部门的制度的改革，为了更快更好地融入公司这个部门的工作，为以后的工作打好铺垫，我也是加紧对公司的各项新的规章制度进行全面了解，熟悉了公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个部门感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的情况下敢于尝试，更快更好地完成工作任务。

2、熟悉工作流程，灵活运用

作为金牌客服，熟悉和了解工作流程及状况对开展工作是相当有利的。客服作为公司对外沟通的桥梁，在日常与玩家沟通中的时候，都要尽力站在玩家的角度去为玩家去争取到更好的处理问题的方法。

3、与各相关职能部门的沟通和协调

游戏问题的跟进和处理，离不开与游戏产品对应的各相关职能部门的参与和努力，在为玩家处理游戏问题时，积极和运营和研发工作人员进行沟通，及时提交游戏中遇到的问题。

\_\_\_\_年个人感想

时光匆匆，如白驹过隙，转眼间我已在公司工作了一年多的时间了，回想中间的点滴，有欢笑也有不舍，回顾四周的同事，有熟悉的面孔，也有看似熟悉，但是叫不出名字的新面孔。不管怎么变，不变的是我们工作的态度。在此期间，我也见证了公司客服部门的一次改革创新的制度调整，这次的调整，让我更好的查看到自己前进的一个方向。很感谢邓子杰经理，给我们部门注入新的制度血液，在他的带领下，让我们体验到新的规章制度，给予了我们更多表现的机会，在前进的路上，多谢各位同事的帮助，也是很感谢组长王明对我们的照顾和指点。

对于\_\_\_\_年需要改进的地方

1、电话和53一起有玩家咨询的时候，电话玩家的咨询会影响到53的回复速度

2、控制自己的情绪，不被玩家的主观情绪影响到

3、多了解其他游戏，方便同事请假的时候代接

对于\_\_\_\_年的个人目标

1、努力提升在回复的时候更加人性化

2、朝游戏运营的方向发展

对公司的期望

1、希望公司自主研发出更多给力的游戏

2、期望公司的待遇和福利越来越好

3、希望客服部可以为公司输送更多的人才

4、期望公司的股票节节高升

本文档由范文网【dddot.com】收集整理，更多优质范文文档请移步dddot.com站内查找