

化妆品销售客服年度工作总结（精选4篇）

篇1：化妆品销售客服年度工作总结

打造鲜亮的服务品牌，是提高核心竞争力的有效手段，是化妆品销售工作总结的一部分内容，特殊是在商品同质化的今日，顾客的购买行为更受到以品牌、质量、价格、服务、功能、形象等为核心的商品的综合实力的影响，化妆品连锁店不仅要使顾客满足，更要取悦于顾客，打动顾客，发挥顾客口碑传播的效应。那么依据化妆品销售工作总结，如何来提高顾客的满足度呢？

依据化妆品销售工作总结得出猜测顾客需求的进展趋势。猜测顾客需求的进展趋势，可以为化妆品连锁店的经营者们供应借鉴，以保证化妆品连锁店能在现在以至将来都能为顾客供应让他们满足的服务。依据化妆品销售工作总结得出当前顾客的消费需要主要有以下几种趋势。

(1)依据化妆品销售工作总结得出追求心理上的自我满意。经济界曾经分析顾客的需求并将其进展大致分为三个阶段：

数量满意阶段，这一阶段消费者追求的是拥有商品。。

质量满意阶段，这一阶段消费者追求的是拥有优质的商品。

感情满意阶段，这一阶段消费者追求的是拥有商品所带来的心理上的满意。

目前，中国各行业终端的顾客已从质量满意阶段跨向感情满意阶段，中国消费者已经开头看重商品和服务的心理价值。化妆品销售工作总结得出这种趋势表现在中国的消费文化上，如衣、食、住、行等各个领域，更多地用饮食文化、茶文化、服饰文化、居室文化等全新的概念来理解消费。消费的品位已向更高的层次提升了，因而对于终端经营者来说，也要适应这种提升，为制造各种文化而供应不同的优质服务。

(2)化妆品销售工作总结向提高消费质量和水平靠拢。当前中国的消费者，已开头由过去的那种生存型消费向享受型消费转化，表现为不满足于生活现状，而追求吃要养分，穿要美丽，用要高档。

在商品方面的消费质量不断提高，化妆品连锁店品牌消费已成为大众化的消费需求，一切都在向国际化看齐。在这方面所表现出来的是，一方面各种中高档化妆品连锁店消费品越来越受到消费者的青睐；另一方面，各种物美价廉的护肤品店商品仍旧具有宽阔的市场。

篇2：化妆品销售客服年度工作总结

回顾今年的工作，我们xx品牌在公司领导的正确指引下取得了骄人的销售业

绩，作为xx的一名销售员工我感到非常的自豪。在全柜台的员工立足本职工作、恪尽职守、团结奋斗、兢兢业业的努力工作下，我们店专柜的销售业绩了较大突破。现将我们专柜的情况总结如下：

一、老会员和散客的维护

本专柜严格执行公司会员制度，耐心、细心、热诚的和会员交流，更加增强了老会员对品牌的忠实度和和的情感。在散客方面，本柜台柜员同样是本着热忱服务、顾客至上的宗旨，以最大可能提高回头率。

二、竞品分析

面对竞争对手，本柜台在注重本产品的优雅、高贵、经典的品牌形象的基础上，突出个性化、优质服务的优势。使我们品牌在市场的竞争占有率大幅度提高。如面膜（占有情况），洗面奶（占有情况），由于本人不了解具体市场，自己稍加分析即可。大概对比下咱们产品的优势和不足。

三、柜台日常工作情况

本专柜严格遵守公司柜台管理细则。在人员管理方面，严格注意公司形象，热诚、耐心的为顾客服务。在库存管理方面，严格短缺货登记、库存登记，认真做好盘点工作。货品的管理、注意干燥清洁、防火防潮，并做好货物的清洁。

四、未来工作展望

今年即将过去，在未来的明年工作中，本柜台力争在保证今年的销售计划前提下，实现新的销售业绩突破。在会员方面，做到吸引新会员，然后抓住老会员，保证市场持续发展。在散客的方面一如既往的保持我们的优质服务，让更多消费者加入到我们xx的会员队伍中来。在柜台日常工作方面，要更加严格的遵守公司的管理细则，让消费者放心认购我们xx的优质产品。

在明年我们的重心是：认真做好顾客和产品的纽带工作，将xx的优质产品推向顾客，把顾客对产品的热爱之情带回企业。

篇3：化妆品销售客服年度工作总结

化妆品，一般女性使用的比较多，所以从整体来说更多的要考虑的是女性的心理。比如说祛斑的、祛痘的、去妊娠纹的、去皱的，还有祛疤痕的。当然还有一些美白的、精致毛孔的等等。

如果一个客户进入你的聊天框开始打字交流。那么这个销售就是真正的开始。首先，说话要温和、委婉一些。因为女性比较细腻，所以从语言上要亲切些，切不可生硬。因

为字打过去是没有声音的，所以单从文字上让客户理解你的意思，如果不够温和的话很容易产生傲慢等感觉。

如果聊天框可以记录客户找个网站的渠道的话是最好的，很多的客户是通过相关的关键词来的，比如祛斑用什么好、妊娠纹怎么去除等等。通过这些关键词就能大概猜到客户的一些信息，比如年龄以及购买意向，妊娠纹都是生育过的人才有的，年龄也是大概可以猜到了。其次是购买意向，通过妊娠纹和妊娠纹怎么去除这个两个关键词的话，我想后者购买的意向较大些。

很多客户是不会立马就订购的，都会考虑一下。这个时候不能放松，因为说明还是有强大的购买意向的，不然的话客户聊到这个时候肯定就关聊天框走人了。这个时候要进行的是心理攻势。说说使用产品之后的效果和一些客户的评价，再者说说自己的产品的售后服务。售后服务是很多人关注的。

如果最后客户还是在考虑的话，你可以把你的QQ、阿里旺旺等联系方式告诉客户，让客户考虑好了给你联系。这样也是最大程度的避免客户的流失。

如果最后购买的话，一定要记得说一些祝福语，这样也会更深层次的拉深客户的关系，也显得比较专业正规。比如祝您早日恢复，早日达到理想的效果等等。

篇4：化妆品销售客服年度工作总结

时间转眼即逝，不知不觉地度过了20xx年。但是我依旧清楚的记得，当时思娇产品刚刚打入海南市场，要让思娇在海南扎根落脚，经受了多么艰辛的过程。压力空前的大，要克服无数问题，需要付出比以往更多的劳动。

公司支配我在海口的超市，面向激烈的挑战，我有些彷徨，自己是否有能力挑起这幅重担?看到思娇产品包装新颖，品种齐全等特点，心想既来之则安之。放下包袱，一心投入工作中，尽自己所能完成公司所交给的任务。就这样拼搏完成了一个月，又接着挑战新的一个月。半年后，看到越来越多的顾客认可了思娇，使我特殊愉快。让我看到了思娇会有很好的进展前景，使我对将来有了更大的目标。

这一年来，经过坚持不懈地努力工作，成果突出有两个月，在一月和十月份分离完成了一万元销量。除五月份外，其它月份销量均在4500~8500元之间。要做好促销工作，我体味深刻有三点：

第一、始终保持良好的心态。比如说，工作中会遇到顾客流量少或者一连向几个顾客介绍产品均没有胜利，我们很简单泄气，心情不好，老想着今日太倒霉等等。这样注重力会不集中，再看到顾客也会反映慢，信念不足，影响销售。反过来，略微想一下为什么一连推举失败，即刻调节心态，如去超市外边呼吸几口新奇空气等，再继续努力。

其次、察言观色，因人而异，对不同顾客使用不同促销技巧。例如，同学类顾客比较喜爱潮流的广告性强的产品。所以让其很快接受我们所推举的产品较为困难，我们则需要有耐心。可先容易介绍一下产品，然后可对她讲同学为什么简单长痘痘和黑头，需要注意些什么问题等。讲这些使她觉得你比较专业。再着咨询她学什么专业等，可增加她对你的相信度。最后迅速针对其推举产品，如此胜利率较高。

第三、抓到顾客后，切记不要一味的说产品。现在品牌多，促销员更多，促销语言大同小异。所以介绍产品时一味说产品如何好，简单让顾客觉得我们就想着单单推销产品出去，使自己不能很快被顾客相信。事实上，顾客惟独相信了你，接受了你这个人，才会接受你所介绍的产品。假如容易扼要针对性介绍完产品，在顾客考虑时可将产品话题引入人的话题，比如赞美顾客两句或问问顾客平常是怎样护理的。

在工作中我发觉自己也有不少缺点，如耐心不够，销售技巧和美容学问欠佳等。在以后的工作中，不断学习，取长补短，做出更好的成果。

20xx年让我有点依依不舍，曾流过辛勤的汗水，也流过感动的泪水，正由于经受了这点点滴滴的酸与甜，才让我不断成长着，长进着。所以，我热爱这份工作，希冀自己今后能欢乐着工作，同时也能在工作中找到更多的欢乐!