

淘宝客服实习总结

篇1：淘宝客服实习总结

做淘宝客服销售工作，首先要了解顾客的需求，准确定位给客户推介合适的产品以及发送链接，能够非常专业地回复客户每一个问题。

一、了解顾客

在网上购物的客户，都希望以最低的价格买到心仪的产品，顾客来买东西的时候，一般有这么三种情况。首先买家在价格上压价，希望给予最大的折扣，客户都想买到质量好而且价格便宜的宝贝。店家一般不会把定好的价格，随便降下去，除非遇到做活动，因为有些商家的利润真的很低。

淘宝客服强调了不能议价，已经是最低价格了呢，这时客户会想得到其它方面的优惠。既然不可以还价，那给免邮或者赠送礼品之类的，其实，这也在变相还价。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，所以要商家免邮也是成本考核的一项。

还有就是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！一般卖家都会赠送客户一些小礼物，因为成本也不是很高，客户拿到礼物也开心。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，顾客担心的或者想要的优惠也是可以理解的，把客服自己当做一个买家，换位思考一下，尽量满足客户的需求。客户对我们的服务和产品满意了，培养个回头客也是值得，另外客户也可能会帮着店家去免费推广给他的亲朋好友。

我们做的是服务行业，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，这样才能把销售做的更好，也更能体现客服的价值。

二、了解商品

做好淘宝客服工作，一定要了解自己销售商品的特性以及每个环节，这样买家在购买商品的时候，客服才能很好地做好导购和回复。如果客服不了解商品，那么买家在询问商品的时候，就会出现回复慢或者回复的内容让客户不明白，应答时间的长短，很容易影响到买家的购买欲。

还有就是一定要如实回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸大多家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不符，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。如果买家怀疑商品的品质好坏时候，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，更是推销东东的好方法之一哦。

三、售后服务

售后服务非常重要，要做好客户投诉的处理，妥善处理退换货。是自家店铺的质量、物流等引起的纠纷和投诉，一定要端正态度，承认错误，和客户协商一致，把售后问题处理好。

把握好老客户，建立客户的群体，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，可以给客户更多的优惠之类的，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。

在聊旺旺的时候，客服要真诚、热情地为顾客服务，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，客服自己业务能力提高了，也会为客服以后的转型奠定基础。

工作总结：淘宝客服的主要职责就是专门负责答复买家的询问，向买家介绍商品，为买家提供良好的售前、售后服务。

没有捷径，只有努力用心去做，才能做个好客服！

创业宏就与您分享到这里了，感谢每一天的陪伴，也感谢坚持的你自己！

篇2：淘宝客服实习总结

在梦洁实习的十天，我所在的岗位是淘宝客服，客服号是t28。其实在培训的三天里，我同时也了解了另外的两个岗位，就是登记和拣货，因为我属于自考人员，培训时没有具体到要做什么工作，所以三个工作我都做过，但是做客服的时间久点，所以感触也很多很深。

时间一晃而过，犹记得当初方主任跟我们讲我们班要去梦洁实习时的场景，我们心里那个欢呼与雀跃，现在的自己已经从梦洁实习回来，时间就这样过去了半个月，在这半个月里自己对客服这个岗位有了更加深刻的了解和认识，同时也对将来步入社会更增加了一份信心，对自己的认识也深一步，对自己思想觉悟也有了更透彻的理解。

其实客服的工作很简单，也很单调，而且很随意。为什么这么说呢?或许是我还没有真正接触到梦洁网购部客服工作的核心，现在就我了解的皮毛简单的谈一下我的工作吧!上班的第一件事就是联网然后将自己的客服旺旺登上，然后打开店铺首页，看看策划部那边新出了什么策划，有哪些活动，了解顾客购买有哪些优惠策略以及会问到的一些问题，然后就是在旺旺上和顾客聊天，更确切的说的是为顾客解决他们不懂的问题(包括解答产品知识，价格问题，物流问题等)。这就是我们实习十天做客服这个岗位的全部工作。

在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验在了网上，因为不是面对面的交流，购买过程本就增加了一定的难度，所以我们的语气一定要非常诚恳非常礼貌，无论顾客怎么说，怎么问，问什么，我们都要以百分之两百的耐心和良好的服务态度让他们感到有种当上帝的感觉，我不知道被我服务过的顾客对t28的印象是怎么样?是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度问题是相当重要的，从一开始我的态度就相当的端正。

其实最开始的培训和活动还没有开始时我们做的都还没有那么累，因为在我看来顾客询问的问题都还在我的解决能力范围内，我能够就自己的能力帮助他们，我感到非常高兴，但是在淘宝三周年活动结束后，真的感到有点力不从心了，因为在活动前和活动期间，顾客都还持有最基本的礼貌，同样是咨询，但是在活动结束后，他们所买的东西迟迟查不到发货的信息的时候，那个火气就有点往我们身上发的感觉了，特别是当顾客买了半个月的东西半个月后还没有看到任何发货迹象的时候都怀疑自己是被骗了，以这种心态来质问店家的时候我想没有一个是好心情的，而我们就是他们了解情况的直接入口，就好像是打仗的第一前线兵，管他炮轰还是子弹，第一时间总是打在了我们的身上。

做客服为什么很多时候强调的是要求服务态度呢?在我看来客服的态度直接决定了店铺的销售量和所代表品牌的影响力。纵观现在淘宝网上的网店或者是商城，哪个店铺的评价里有很多说客服服务态度很差的，基本上看到的都是关于宝贝的质量是否令买家满意，物流速度和态度是否令买家满意，还有最多的就是这家店铺的客服态度很好，很耐心什么的，然后就是下次还会关注等等，所以说客服这个岗位看似任何人都可以做，可有可无的，但是确实站在销售第一线的，也是至关重要的岗位，不管你店铺活动策划做得有多好，价格有多优惠，没有好的服务态度，也是留不住顾客的，现在不管是线下还是线上，同行业的都不止你一家，消费者抱着哪里都能买到的心态对店家的要求就无形中提高了很多，很多时候享受到满意的服务，即使买到的东西有点瑕疵消费者都是能够包容的，但是你态度不好的话，肯定是会直接被pass掉的。

其实有时候也觉得做客服也很简单，主要是要体现：

1、服务态度(回复是否及时、回复态度是否很有礼貌，即使顾客骂你还是对你怎么样都不能说过激的语言，可以线下骂人但是一定不能线上对顾客摆脸色、服务用语一定不能给顾客承诺，否则就成了顾客找麻烦的理由与借口)

2、服务专业(问你问题的时候一定要不能回答你不知道，不理解，不愿意，不理解等，无论是问什么样的问题都不能不理顾客)

3、一定要非常清楚了解店铺有哪些活动，当顾客咨询你的时候不能出错，没有折扣的活动千万不能对顾客说有折扣，否则顾客就会按照你所说的折扣要求你打折要不然说你

是欺骗行为，进而引出要投诉等问题，甚至是更加严重的问题。

现在是真的了解到只有干这一行的才会真正了解到这一行的辛苦与辛酸，作为一个顾客的我想起来前段时间自己上网买东西的经历，我是不喜欢咨询客服的，没有那个习惯，买了件衣服一直都没有收到，花了一个星期才收到，因为同学比我迟买的都收到好几天了我才收到，最后我还是没有找客服，但是自己在给店铺评价的时候的评语就不怎么样了，其实作为一名电商专业的人，我当然知道一个不好的评语给店铺带来的影响，很多时候就是因为一条小小的评语或许就致使店家流失了很多潜在顾客，现在想起来还真的有点对不起别人哪！

篇3：淘宝客服实习总结

说话也需要技巧的，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，必须注意以下几点。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现，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。

篇4：淘宝客服实习总结

我来的第一天，我们的主管给我做了一个简单的规章制度培训，给我讲了很多规章制度，还有员工手册，我们一遍又一遍的看。一开始我觉得很痛苦。为什么要有那么多规矩？但是慢慢融入这个集体之后，我才明白这是一个多么优秀的企业，有完整的规章制度，可以约束每一个员工的言行，让我们做到。

刚进入新工作，难免有人会不适应这个角色的变化。因为之前有一些画画的经验，上传新产品的时候会在业余时间协助主管做一些美术工作。起初，在这个人不多的团队中，我们每个人都有几个角色。虽然每天完成的任务不多，但是每天都会充实自己。毕竟这是全新的工作，全新的开始。我们需要学习很多东西。只有不断学习，才能做得更好，才能完成领导交给的工作。这需要有100%的热情和激情。在我看来，只要我们对工作有足够的热情，我们就能克服哪怕是困难。

在这一个月里，我不仅学到了很多关于淘宝的知识，也提高了我的艺术基础。当你长时间搁置一项技能时，它会退化，但如果你经常拿回来锻炼和复习，它自然会越来越熟练。现在的我已经不是上个产品花了一个多小时的小女孩了。现在半天就能完成一个品牌产品的初始上架，然后逐步完善产品的图片和各种信息。虽然做起来不容易，但是做起来很容易。

很感谢前卫之路给了我这样一个锻炼自己的机会。在这里，我不仅学会了用规则约束自己，还得到很多锻炼，学到了很多平时学不到的东西。我想，我会继续保持这种工作热情，继续努力学习，团结可爱的同事，努力把我们的网站做得更好，让我们的前卫之路越来越出名，全国闻名。我想我绝对不是这么想的人，我的同事们也一定会有这个野心，所以让我们为我们所有人的共同梦想而努力吧。

加油，我们的明天会更光明，前卫之路会越走越光明。

篇5：淘宝客服实习总结

对于即将毕业的我来说，实习是势在必行的一件事情了。我所学的专业是市场销售，这个专业是我比较感兴趣的。我是一个标准的电脑控，生活很难离开电脑，所以我选择的实习工作也没有离开电脑，那就是淘宝的客服工作。

有很多的人认为，淘宝客服只是回答你咨询的问题，并不和销售有关的。其实这是错误的理解。在我11月份期间的实习时间来看，这个淘宝客服的工作，不仅仅只是解答顾客咨询的问题，还包括查看销售记录、下订单等等各方面的工作。可以说是集销售与服务为一体的一条完整的销售模式。

xxxx年xx月的某一天，我刚到实习地点准备实习时，才发现我对这行的了解真的仅限于表面。在指导老师的帮助指导下，我开始了我的淘宝客服实习工作。她先教我申请了一个淘宝帐号，再把后台的链接都发给了我。再教我怎么使用后台，怎么查询资讯等。等我熟悉

了这些东西之后，就给我介绍了每个我们需要销售的商品，包括质地，种类，每款有什么样的颜色等等。有时候我也会出现错误，但是她都很耐心的指导我，就这样我慢慢的熟悉起来了。对于这些业务的熟悉程度加强之后，我开始慢慢接触销售方面的业务了。对于销售，我还是比较有想法的，但是想法不代表能够真实的做起来，我也是在这次的淘宝客服实习工作中才发现的，想法与现实还是存在着很大的差距的。

实习淘宝客服，也是要懂得销售的，首先要懂得怎么去宣传我们的店铺和产品，只有让更多的顾客知道我们的店铺，知道我们店铺卖的商品，才会有人来购买，才能够提高浏览量和销售量。所以，作为淘宝客服来说，只是给顾客解答疑问是远远不够的。还有很多销售的技巧包含在里面，而这些销售的技巧的需要淘宝客服们自己的去思考，去钻研的。我实习的这家店铺已经走上了正轨，所以每天的询问量很高，有好说话的顾客，也有特别让人伤神的顾客，但是我们对待顾客的态度必须是一样的，所以，在面对很难说话的顾客时候，我们也必须用我们的耐心和销售技巧去向他们介绍和推销产品。

通过xxxx年xx月淘宝客服实习，我才真正明白了淘宝客服的工作内容，才明白了淘宝客服的工作不是那么的简单，同时也丰富了我的社会阅历，懂得了和人沟通交流的技巧，是一次难忘的实习经历。

篇6：淘宝客服实习总结

时光如梭，转眼之间我的淘宝客服实习已经接近尾声。在这段时间里，我不仅学到了大量的知识，还积累了丰富的经验。在此，我将对这段实习经历进行总结，分享我的收获和体会。

淘宝客服实习让我更加熟悉了电商行业。通过与客户沟通，了解他们的需求和反馈，我深刻感受到了电商行业的特点和发展趋势。我不仅了解了淘宝平台的运作机制，还学会了如何通过客服工具和技巧提高客户满意度。在这个过程中，我不断学习，提升自己的专业知识和技能。

淘宝客服实习锻炼了我的沟通能力和解决问题的能力。在与客户沟通时，要根据客户的需求和问题进行耐心细致的回答和解决，这既考验了我的沟通能力，也提高了我的快速解决问题的能力。在实习期间，我积累了大量的实战经验，提高了自己的应变能力和处理问题的能力。

淘宝客服实习让我更加了解了消费者的心理和行为。通过和不同类型的客户交流，我发现不同客户有不同的需求和行为习惯，需要针对性地进行沟通和服务。在这个过程中，我学会了倾听客户的需求，主动为客户解决问题，从而提高客户的满意度和忠诚度。

淘宝客服实习让我更加珍惜团队合作和共同努力的重要性。在客服团队中，每个人都扮演着不同的角色，只有团结协作，才能达到更好的工作效果。在与同事合作的过程中，我学会了尊重和信任他人，学会了分享经验和资源，共同努力实现团队目标。

淘宝客服实习是一次宝贵的实践机会，让我在实际工作中学到了很多东西。通过实习，我不仅提高了自己的专业能力和技能，还培养了团队合作和沟通能力。我相信，这段宝贵的实习经历将成为我未来职业发展的宝贵财富，让我更加自信地面对未来的挑战。感谢这次淘宝客服实习，让我收获满满，收获颇丰！