# 电商客服年度工作总结 电商客服月报总结(四篇)

来源：网络 作者：逝水流年 更新时间：2024-07-01

*电商客服年度工作总结 电商客服月报总结一本人\_\_，毕业于\_\_大学，所学专业为\_\_，于\_\_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，...*

**电商客服年度工作总结 电商客服月报总结一**

本人\_\_，毕业于\_\_大学，所学专业为\_\_，于\_\_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(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。

<

<

**电商客服年度工作总结 电商客服月报总结二**

20\_\_上半年已经过去，在这一年的时间中我通过努力的工作，也有了一些收获，临近年终，我感觉有必要对自己的工作做一下总结。目的在于吸取教训，提高自己，以至于把工作做的更好，自己有信心也有决心把明年的工作做的更好。下面我对20\_\_年上半年的工作进行简要的总结。

一、通过不断的学习，获取知识

产品知识，收取同行业之间的信息和积累市场经验，现在对我们现在处的市场有了一个大概的认识和了解，现在我逐渐可以清晰、流利的应对客户所提到的各种问题，准确的把握客户的需要，良好的与客户沟通，因此逐渐取得了客户的信任。所以经过大半年的努力，也成功谈成了一些用户购买我们的产品，在不断的学习产品知识和积累经验的同时，自己的能力，业务水平都比以前有了一个较大幅度的提高，针对市场的一些变化和同行业之间的竞争，现在可以拿出一个比较完整的流程应付一些突发事件。对于一整套流程可以完全的操作下来。

还有我的20\_\_上半年工作重点是二线兼销售，二线的工作环节是十分关键重要的，在我们dfac销售的每台车都要经过二线的手。二线这个岗位是销售一线和用户之间的桥梁，一是，把一线的工作进行补充和完善，二是给用户进行指导和维系。在20\_\_年上半年工作时间里，我服务的客户对我这半年的满意度基本上是良好，这让我很有自豪感

二、做好改进

对20\_\_年上半年工作中存在的问题进行改进的措施，对于车价差万元的情况相关部门已经做了相应的调整，现在的产品价格，用户大部分都可以接受。还有一些提前上牌车型有误的，我们已经做好准备，赶在今年旺季把车消化一部分，看看市场，到底是什么情况，做一个准确的判断!减轻公司和部门的资金压力，让我们dfac人轻松上阵，挑战下一个工作任务!

三、下半年个人工作目标和计划

我在20\_\_年上半年中坚持销售人员的三项基本原则，最守纪律，执行命令，完成任务，做好此岗位的工作。再希望公司多给我一些学习和受训的机会是自己的知识更加丰富和充实!我希望下半年里我能从二线的岗位进到一线的销售岗位，成为一个完整的销售人员，我在20\_\_年全年中我已经熟练的掌握了一整套操作流程。再加上我从事销售工作一年多的经验，应对和处理一些突发事情有自己的一些办法，我相信自己能做好一名合格的销售人员。如果我能进入到一线销售的岗位上，我会努力使自己的销量和利润化。

**电商客服年度工作总结 电商客服月报总结三**

公司给予我的是无限的鼓励与支持，在公司领导的领导下，按照公司确定的方针，我很快速的进入自己管理工作的角色，做到善于与人沟通的同时，要有强烈的集体意识，充分听取他人的意见和建议，并能够快速地融入工作群团队，实现团队的最佳效益。通过与大学生们的密切配合，基本有效的实现了预定目标。以下是我对12月份的工作做出总结：

一、主要工作情况。

1、对大学生们进行培训、分工，近而安排他们的相关工作。 大学生不管是人生阅历还是工作经验，可以说都是几乎为零，刚出学校，立马出入公司与社会也有很多的不适应，这份不适应最主要的是不知道他们的工作应该从哪里着手，怎么去做好电子商务相关工作?对大学的培训工作是我与大学生们共创佳绩的第一步，让他们充分的熟悉公司的企业文化，人文文化，最重要的是慢慢熟悉要销售的产品，基本的业务流程，明白公司主要是做什么的?市场定位在何处?我们的市场目标应该投向哪里?针对的市场个体与群体是谁?当大学生们对公司整体有了全新深刻的认识之后，因人而异，分别安排每个成员的日常工作内容，每个成员有了自己的目标，做起来就比较有目的，从而达到人力资源的充分利用。

2、建立淘宝商城平台，包括产品的上架、图片处理、网页美工、装修模板的制定等。在淘宝我的日常工作内容是：店铺装修、数据分析、软件应用、配合淘宝进行活动报名和在线听课等，包括一些淘宝商城的推广，例如淘宝客、淘掌柜、相关论坛和淘宝帮派内的发贴。 初步建立了网络营销的基本框架，但尚未形成真正的规模效益：

(1)经过几个月的时间，成功开通了淘宝商城和商城平台，现已开始成功运营，并逐步进入正轨，两店的开通运营，为后期的宣传推广及招商加盟，特别是市场动态掌握及消费者的信息反馈，提供了重要的平台和渠道;经营过程中积累的经验和教训也将为以后的工作提供很多值得借鉴和发扬的方式方法。

(2)基于电子商务工作的实际情况，以及公司人才储备等多方面考虑，计划在下个月我们将把商城平台交给大学生团队来策划，形成了电子商务的销售团队，尽管人数不多，但是内部分工明确，注重发挥个人专长，并多次开会交流思想和经验。随着以后电子商务的不断发展，我们储备团队成员的数量、结构、分工、素质等将不断提高并加以完善。

(3)随着网络市场的竞争日趋激烈，为了顺应形势，我们组织了多次促销，包括品种促销和节日促销，但效果并不明显。开拓市场是一件令人头疼的事情，寻找潜在的客户也是一门颇深的学问，要下一番苦功夫才行，深究原因，所以我想在明年计划性的尝试广告的投入，包括直通车及阿里妈妈等，尽管达到的效果可能有限，但是这为我们摸清淘宝广告的特点，以及如何更好的发挥广告的作用，提供了很多值得深入研究的经验和教训。

(4)按照陶总的要求，并通过市场情况的对比，懂得怎么去定价，怎么去分析价格的组成，懂得关于价格的问题怎么与客户去沟通，价格怎么波动，成本费怎么算包含哪些东西等，最后，经过多次的对产品和价格进行了调整，我们定位并调整了消费者能接受的心理价格范围。

二、存在的主要问题

(1)淘宝网内竞争极其激烈。

透过竞争市场的分析，显而易见，淘宝的市场虽还未饱和，但市场的竞争已经是相当激烈。竞争的条件是很多面的，我们有我们的优势，但是我们也有劣势，像我们的价格定位不明确，市场关系不如别人成熟，人脉没有别人广阔，专业营销队伍的缺乏，技术人员的缺乏等，其实对于营销团队是不光要技术上很精通，对待每一个客户怎么走进他们的圈子，怎么去交谈，怎么去建立关系都是应该去深刻研究学习的，我想这一系列都是我们要考虑的问题，所以怎么用我们的优势去抵抗别人的劣势，去捕捉市场这很重要。

(2)受淘宝各种规则影响，网店信用、人气、单品销量等陷入恶性循环。

恶性循环主要表现在搜索排名上，在首页展示的机会太少，若按剩余时间排名，每个单品每周循环到首页的时间不足3分钟;若按人气排名，首页展示的是信用高、单品销量大、人气旺的店铺，如此则信用越低、销量越少的店铺如果凭借正常发展几乎无翻身机会，因为展示的越少，就卖的越少，卖的越少、人气就越差、排名就越靠后，如此陷入恶性循环，周而复始。

从地方专卖店的持续经营来说，我们过去或者将来面对的加盟商有可能都是“半路出家”，所以对行业认知、专业程度、产品熟悉、经营技巧、促销策略等等这些方面都是先天不足、有所欠缺的，所以如何在这些方面有效并且灵活的对加盟商进行指导和培训，也是后期要面临的一个重要问题。

三、商城平台商城平台的搭建。

商城平台商城中主要负责网络营销和宣传推广，包括问答平台、论坛、百度谷歌贴吧、百度谷歌百科、网站、博客的信息监看以及网站日常维护、根据网站或产品写出推广方案、seo搜索引擎优化技术和广告投放、利用网站推广的常用方法进行推广等工作。结合本公司情况，电子商务工作如下：

(1)导航网站链接;

(2)搜索引擎登陆入口的提交，大概有30个，需要审核;

(3)seo搜索引擎优化，关键词的设置;

(4)公司网站内容更新，友情链接优化;

(5)定时在百度、谷歌搜索等大型门户和行业网站发布企业网站。

我来\_\_公司从事电子商务工作已经有半年。

经过半年的学习和摸索，让我对网络营销有了很深的认识。

从开始的了解产品到b2b网络销售后台操作管理再到产品报价、客户沟通…总体来说效果比较理想。

根据我个人的一些看法，做出12月月度总结如下：

现今的网络销售已不再是新鲜事物。

上到企业单位下至个人都已经开始接受网上购物。

其优势就是方便、实惠。

在常规买卖行业中买家是货比三家，然而在网络市场里可能会货比十家甚至更多。

目前大众的消费心理都希望能买到性价比高的产品。

即品质有保障，价格又合理。

如果这两点突破不了，很难吸引买家。

在这点上公司做的还比较成熟了。

我认为网络上的客户促使成交的另一大因素就是建立信任感。

受到网络诈骗的负面影响，尤其是异地客户对于成交缺乏的就是信任感。

所以我们在为客户提供高性价比产品的同时，也要消除客户与我们供应商之间的顾虑。

品牌推广则是比较不错的选择。

在各大网站上发布公司的相关产品信息、发展动向…客户只有实时了解公司，才会放心与公司合作。

第一次合作靠的是服务和销售技巧，后续的合作是用产品来赢的客户的认同和信赖。

在我们喊出诚信经营商的同时，也要身体力行，用行动去证明自己的承诺。

“路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。”我个人需要加强的地方很多，希望能在以后的工作中不断学习、进步。

为公司带来更大的效益。

对于网店来说，一年里总有几个时段是销售的旺季，这不“双十一”才过去不久，“双十二”又和广大买家们见面了。对此，作为淘宝卖家的我们确实该好好感谢下马先生，他不仅开创了淘宝这个最受欢迎的网商平台，让不少像我这样想要创业的人开创出自己的事业，而且他更是创新网络营销模式，开启了中国的“双十一”“双十二”购物狂潮，让不少卖家和买家都成为其中的受益者。

我是卖茶的，地道的武夷山茶，从我的淘宝店开业至今，也见证了多次“双十一”的火爆场景，于是今年在不少茶友的建议下，经过与家人商议也欣然参与了今年的“双十一”活动，首次参与这种活动，也遇到了不少问题，最直接的问题就是发货问题，面对来自全国各地茶友们的订单，我和客服完全忙不过来，只能动员全家一起上阵。万幸忙碌的双十一过去了，经过“双十一”促销的洗礼，面对接下来的“双十二”，我也充满了信心，决定最大力度的回馈广大爱喝茶的朋友，全店大部分商品首次做到8折。这一活动一经上线发布，就迎来了广大朋友们的光顾，获得了大家的支持。同时我也吸取了“双十一”发货慢的教训，对不少地方远的顾客自己贴钱，选择最快的顺丰快递。顺丰，不愧是快递业的领跑者，也难怪是比其他快递价格贵，双十二当天我打包发货，没几天就收到了茶友们确认收货且好评的评价。

顾客的好评，无疑是对我们真诚付出的最大肯定，鞭策着我们更好的为广大朋友们服务，绝不因活动而降低产品质量，服务质量，恰恰相反在这个特殊时节更要全心全意的为大家送上最好的服务，因为这个时节才是真正考验商家的时刻。为什么这样说?因为在与到我淘宝店买茶的买家们交流中，听到过一件这样的事儿：去年的双十一，该买家在某店买了件衣服，而卖家以双十一量大快递紧张为由，迟迟不发货，原来是该卖家都断货了，在等进货后才给这位买家发货。后来，这位买家给了中评，也再没去该店买过东西。所以说，越是重大活动越是考验店家的时刻，如果这个时候店家依然很好，这样的店家在日常销售中也绝对差不了。

所以，面对忙碌的双十一、双十二，我提前就做足了准备，不仅精心挑选出一批好茶满足茶友们的需求，而且在服务方面更是一如既往的贴心，在双十二中甚至为较远的茶友们贴钱发顺丰快递，我的这种做法也得到了大家的支持，两场活动下来我店铺的业绩也都不错，尤其是在“双十二”活动中。活动结束后，我统计发现，活动期间在我店铺购买茶叶的朋友，老顾客明显多于新顾客，对此我由衷的感到高兴，老顾客多于新顾客说明我的茶叶和服务得到大家的认可，这将是我坚持卖好茶最大的动力，谢谢你们。

**电商客服年度工作总结 电商客服月报总结四**

光阴荏苒，日月如梭，转眼走出象牙塔不久的我来到\_\_软件公司这个大家庭工作已经2个月了，我的人生开始了新的历程。刚从学校毕业出来的我，就进入了英腾软件公司这样一个有着优良传统和欣欣向荣的一流高新技术公司，并担任一份与自己所学专业相对口淘宝运营岗位，我心中感到非常的幸运和骄傲。在这两个月中我融入了部门运营团队，基本上完成了自己岗位上的各项职责，下面是我将就这两个月自己的工作概况、感想做以下的总结。

一、主要工作情况

1、了解公司及产品概况，淘宝店铺的整体运作概况、模式;

从11月1日开始进入公司上班，因为我是从学校刚毕业出来刚到公司上班，所以在来公司的第一步就是在部门同事的指导下了解公司及产品概况，市场环境，并在上班前的两周写了公司淘宝两个店铺的分析报告，在写分析报告过程中对公司的产品、淘宝店铺整体运作有了更加深入的了解。对店铺经营概况有了一个比较全面的系统性的认识，并对此存在的不足提出了自己的修改建议。

2、在11月份下旬开始承担工作岗位的相应任务，在团队负责人陆柳宁的安排下开始负责淘宝c店和旗舰店两个店铺的宝贝标题优化，及制作两个店铺每日来源流量汇总及旗舰店直通车的转化数据表，因为我是从学校刚毕业出来实习生，对相应的seo优化技术不是很熟练，所以在工作中也是边学习边实践，在负责标题优化的过程中速度有些慢，但基本可以完成优化宝贝标题的工作任务。

3、在12月上旬开始负责旗舰店的直通车优化，因为在来这之前这是第一次接触直通车的推广操作，所以对操作方面不是很熟练，在部门同事的积极指导下从开始接触摸索到慢慢的熟悉操作，在11月份的时候已经开始接触宝贝关键词优化，直通车优化与标题优化相类似，所以在直通车这块开始入手比较快，刚开始主要是对宝贝添加推广关键词，然后对关键词做相应的调价，根据负责人陆柳宁的工作要求、主次关键词的排名要求进行关键词的调价。

4、在12月下旬主要的工作任务就是负责直通车推广的优化工作，因为在前面12月上旬的时候已经对直通车做了基本的调整比如添加关键词、设置关键词的出价、排名，所以现在主要做的就是提高关键词的质量得分，降低点击平均单价。为了达到预期的目标通过和团队负责人的协商同意，我对旗舰店的直通车推广计划做了很大的调整，在18日时开始重新规划、调整直通车推广计划，到目前为止基本达到了预期的效果，点击量增加了两倍，点击单价有所降低。在接下来的时间里还重新启动了淘宝c店的直通车推广，并开始做出推广计划调整、优化。

二、工作中出现的问题

1、因为我是刚从学校出来开始工作，虽然之前在校期间经营过网店有一些基本的功底，但在公司运营工作岗位上有些任务在实行的时候总会遇到一些问题，在工作过程也是边学习边实践，所以使得有些工作实行下来时间比较长、进度比较慢，这是我在工作中的主要不足之处。

2、在工作中因为个人或是环境氛围的原因，除了主要工作的安排外沟通的

时间比较少，所以对团队的交流比较缺乏，有时候工作实行也会受到影响，以后我注意这方面的问题增加相互的沟通。

三、个人感受

从入职第一天起到公司已经有两个月的时间了，对于现在的岗位处境还是比较满意。刚进入公司的之前虽然对淘宝的运营推广有自己的一些经验，但对于公司的产品类目而言和之前做的有很大的反差，所以来这里之后也是在不断地充实自己的知识，重新认识行业类目，并开始接触直通车的操作。这两个月来对于运营水平有了一定的提高，对于直通车的推广从零开始变得越来越熟练，能力得到进一步的提升。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！