# 售前客服年终总结

来源：网络 作者：烟雨蒙蒙 更新时间：2024-02-02

*售前客服年终总结（共16篇）由“”投稿提供，下面是小编为大家准备的售前客服年终总结，欢迎阅读借鉴。篇1：售前客服工作总结客服培训已经过了一周 现在对于一周来所学到的东西做个总结客服日常主要的工作是发送EDI报表，接受船东指示并传达到公司各个...*

售前客服年终总结（共16篇）由“”投稿提供，下面是小编为大家准备的售前客服年终总结，欢迎阅读借鉴。

篇1：售前客服工作总结

客服培训已经过了一周 现在对于一周来所学到的东西做个总结

客服日常主要的工作是发送EDI报表，接受船东指示并传达到公司各个执行面，为客户提供咨询服务。发送EDI报表是一件繁琐又需要精确的工作。每个船东在时间和格式上都有各自的习惯。数据一定要统计准确了才能发送出去。不容有误。通过每天的形成报表和统计数据的工作，能对全场各个箱主的动态有个清晰明了的印象。修箱时就能做出有针对性的计划。了解各船东EDI发送的时间对我们中控的工作也是有帮助的。如长荣的EDI发送是每隔一个小时，当处在整点的时候就要避免卸箱后更改箱况的操作。船公司的指示多是特殊柜的操作和接船计划。租箱公司则是起租和退租指示。通过这些操作，对整个操作流程有了更清醒的认识。在碰到有疑问的时候，能够从整个流程上找出问题。比如一个提单号触发一个错误的指示，经过系统查询，可以发现这个很早以前的预录入，那么就可以直接排除错误的指示。以前中控接到客户的电话，由于还在调度全场工作的时候，总是会显得很不耐烦。这样就给客户留下不好的印象。尤其是夜班接到船东的电话。通过这一个星期的学习，初步了解了电话礼仪。以前总是会问客户:“有什么事吗？”这样显的生硬又不礼貌。改成“我能为您做些什么”的话就会好狠多。

一个星期的时间很短，但学到的东西很多。期待在下一个星期的学习过程中，能在客服这个岗位学到更多知识。

篇2：售前客服工作总结

自今年7月入职至现在，我一直在揭东县分轮岗，至今已有三个多月。首先，我很荣幸加入到客服这个团队。在主任的指导和带领下，团队众成员团结合作，齐心奋战，红九月校园营销、双节营销、百日冲刺，我们以崭新的姿态、饱满的精神为提高县分业绩冲锋陷阵。虽只有三个月，但通过与各位领导和前辈交流学习，我受益匪浅。

今天，我特将这三个月来的所学所感，进行一次小结，并就目前情况提出自己的一点想法。

一、服务

客服室，实际是营销服务室。每天，服务经理通过电话与客户打交道：3G客户维系挽留、2G客户维系挽留、固网宽带维系挽留等等。众所周知，挖掘一个新客户比留住一个老客户，成本要高好几倍。可见，服务是多么重要。

那么，如何拉近与客户的距离，更好地服务客户，让客户满意和认可企业，是当今服务行业一直思考和亟需解决的难题。

我认为，世界上并没有标准的服务方式。那些所谓的标准术语、语气、语调只是最最一般的方式，但并不是适合每一个服务经理。就像某位伟人所说，框条是死的，人是活的。最适合自己的才是最好的。简而言之，就是让服务更显个性。作为服务经理，应该在遵照公司服务要求的基础上，结合自身特点，找寻一种最适合自己的服务态度和方式，这样更能在服务过程中拉近与客户的距离，达到更好的服务效果。

打破框架，创新服务。

二、考核

我认为，工作以人为本，以人为先。工作人员拥有动力和信心，才能做好本职工作。所以，调动员工的积极性是工作顺利进行并取得成效的重要保障。

调动员工积极性贵在设置合适的考核指标。县分客服可综合考虑市公司下达文件的指标为基础，设置自己的考核标准。指标设置必须得当，指标太高，员工经常完成不了，久则生惰性，积极性便下降；太低，则会减低效率，降低服务质量。最适当的指标在于尽力尽心去做即能达到。还有，奖罚分明。在月底进行一次评比，考核达标且成绩第一的，给予奖励；考核不达标且成绩最差，加以惩罚。

总之，考核以激励促竞争，以竞争促动力，以动力提绩效。

三、团队建设

创建一个优秀的具备强劲战斗力的团队，不仅在于分工，更在于合作。团队成员多沟通、多交流、多配合，精诚合作，不分你我。

我建议，可仿效市公司在每周组织一次下午茶，召集所有成员，大家谈谈心、交流这一周的工作情况和个人心得，好的方面可学习发扬，不足的可以讨论完善。不断从日常工作中总结经验，才能不断提升个人能力。

领导亦可借此机会了解下属最近的工作和生活情况，增进大家的感情。我想，一位平易近人、时常体恤和关心下属的领导，才是大家推崇和尊敬的好领导。

李白诗云：天生我才必有用。每个人都有可取之处，物尽其用，人尽其才，才能发挥团队最强的战斗力。

总之，领导对员工的关心和激励，是员工努力工作的无限动力。

篇3：售前客服工作总结

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感，淘宝客服工作总结范文。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样?这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

篇4：售前客服工作计划

售前客服工作计划

工作计划是行政活动中使用范围很广的重要公文,也是应用写作的一个重头戏。机关、团体、企事业单位的各级机构，对一定时期的工作预先作出安排和打算时，都要制定工作计划，用到“工作计划”这种公文。下面是售前客服工作计划，请参考！

售前客服工作计划

从了一年的淘宝客服，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。

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。

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。

篇5： 售前客服工作总结

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。本文是一篇年度淘宝客服个人总结，让我们一起来看看具体内容吧!

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，必须注意一下几点。

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20xx最新淘宝客服个人总结20xx最新淘宝客服个人总结。

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6：售前客服个人简历

目前所在： 海珠区 年 龄： 18

户口所在： 湖南 国 籍： 中国

婚姻状况： 未婚 民 族： 汉族

培训认证： 未参加 身 高： 165 cm

诚信徽章： 未申请 体 重： 48 kg

人才测评： 未测评

我的.特长：

求职意向

人才类型： 不限

应聘职位： 销售人员：，销售管理：

工作年限： 1 职 称： 无职称

求职类型： 兼职 可到职日期： 随时

月薪要求： 面议 希望工作地区： 广州,,

工作经历

广州汇美服装有限公司 起止年月：-05 ～ -03

公司性质： 私营企业 所属行业：

担任职位： 打单到售前客服再到售后客服

工作描述： 5月-4月担任打单文员，熟练操作ERP软件，打单发货。204月-元月担任网络售前客服，主要是回复客户问题20元月-3月担任售后客服，主要处理售后问题。

离职原因： 个人原因

志愿者经历

教育背景

毕业院校： 邵阳市计算机学校

最高学历： 中专 获得学位: 会计丛业资格证 毕业日期： -05

专 业 一： 会计 专 业 二：

起始年月 终止年月 学校（机构） 所学专业 获得证书 证书编号

语言能力

外语： 英语 一般 粤语水平： 较差

其它外语能力：

国语水平： 精通

工作能力及其他专长

1.能够熟练操作办公化软件2.略懂会计 3.对淘宝售前售后比较熟悉

详细个人自传

坚强、自信、勇敢、热情的我以气质提升自我，用绝学游刃人事，敢于挑战自我勇于创新 做事认真负责，能吃苦耐劳，为人诚实守信。

篇7：售前客服工作总结

客户服务部承担着物业公司对客服务的主要工作，包括了客户关系协调以及公司内部各部门的协调工作。是体现服务档次，展示和树立公司管理品牌的窗口。是实现优质服务，使客服满意的关键性职能部门。

一、存在的一些问题

1、员工业务水平偏低和服务素质偏低，主要表现在处理问题的方法和技巧不太成熟;

2、部门管理制度、流程不够健全，使部门工作效率、员工责任心和工作积极性受到一定影响;

二、未来计划

1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到\_\_公司资金运作情况;

2、客户部建立完善公司收支档案，以及完善各项目业主档案;

3、狠抓客服部团队内部建设，工作纪律，完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理;

4、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户提供更优质的服务;

5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、建议。

客服部工作存在诸多不足，有新的问题，老的顽症。但是在总公司的领导的指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下的全部工作。

篇8：售前客服工作总结

不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有\_个月的时间了，在这\_个月的时间里我经历的是从一个刚走出校园的大学生到一个上班族的改变;从一个独立的个体到成为\_\_客服中心的一员。

在这里，我们每天早上召开班前小组会议，每个组的小组长会从昨天的外呼和呼入情况中总结一些错误，在第二天强调今天外呼应该注意哪些问题;在这里，我们小组成员之间、组长和学员之间互相做案例，从一个个案例中发现我们的不足之处，强化我们的标准话术，让我们在面对各种刁难的客户时都能游刃有余;在这里，我们每个组商讨各队的板报设计，每位学员都积极参与到讨论中来，大家各抒己见，互相交流意见，齐心协力完成板报的设计到制作;在这里，我们每天下班之前会召开大组会议，楼层组长会对在各方面表现优秀的学员予以表扬，对有进步的学员进行鼓励。

在这里，每天都会发生许多好人好事，这些事虽小，但从这些小事中让我们感受到的是我们客服中心大家庭般的温暖;在这里，我们每天会记录下自己当天的工作感言，记录我们工作中的点点滴滴;更重要的是，在这里，我们在\_\_客服中心企业文化的熏陶下，不断提高我们自身的综合素质，不断完善自我……这紧张忙碌的气氛，使平日里有些懒散的我感到有些压力。但老坐席和新学员们的热情、欢迎、微笑感染了我，使我轻松起来。听着老员工们亲切熟练的话语，看着他们娴熟的操作，体味着他们在工作时的认真和笃定，青春的浮躁也与之褪去，多了一份成熟和稳重。

从这几月的工作中总结出以下几点：

一、立足本职，爱岗敬业

作为客服人员，我始终坚持“把简单的事做好就是不简单”。工作中认真对待每一件事，每当遇到繁杂琐事，总是积极、努力的去做;当同事遇到困难需要替班时，能毫无怨言地放弃休息时间，做好工作计划，坚决服从公司的安排，全身心的投入工作。

二、勤奋学习，与时俱进

记得\_主任给我们新员工上过的一堂课的上有讲过这样一句话：“选择了建行就是选择了不断学习”。作为客服中心的客服人员，我深刻体会到业务的学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界。这几个月以来我坚持勤奋学习，努力提高业务知识，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己：

1、注重理论联系实际：在工作中用理论来指导解决实践，学习目的在于应用，以理论的指导，不断提高了分析问题和解决问题的能力，增强了工作中的原则性、系统性、预见性和创造性。

2、注重克服思想上的“惰”性：

坚持按制度，按计划进行业务知识的学习。首先不将业务知识的学习视为额外负担，自觉学习更新的业务知识和建行的企业文化;其次是按自己的学习计划，坚持个人自学，发扬“钉子”精神，挤时间学，正确处理工作与学习的矛盾，不因工作忙而忽视学习，不因任务重而放松学习。

培养一个客服代表应具备的执业心理素质。要学会把枯燥和单调的工作做得有声有色，学会把工作当成是一种享受。

篇9：售前客服工作心得

客户服务工作大多常接待客户咨询与处理投诉，由于客户咨询与处理投诉的问题所涉及的面很广，包括所在物业管理公司内部信息及外部的公共信息，从而决定了客户服务人员必须掌握大量的信息和相关的知识，同时要准备好最新的问询资料以供客户随时咨询。

从事客户服务工作的人员还须具备良好的职业道德和较高的素质，要有认真负责、细致严谨的工作作风，在任何情况下都不能与客户发生争执，经常使用文明礼貌用语，无论发生什么问题都能做到镇定自若，善于掌握自己的语言分寸，沉着大度，不失礼于人，为维护公司形象而善待每一位客户。

总之，做好客户服务工作需要探索和完善的东西还有很多，需要我们不断积累不断总结和不断提高，从细致的动作到规范的服务语言和整体表现，服务行业都要有自己的规范和越来越高的目标，因为服务永远都没有止境!让我们用日益标准的规范、优美完善的服务、勇于进取的激情和求实创新的精神，使我们的每一位客户的脸上都洋溢着满意的笑容!

篇10：面试售前客服注意事项

1、注意外表形象

客服专员主要是接电话为主，所以形象上面要求不是特别的高，但做为一名面试者，在面试的时候还是要穿着较为得体，要给面试官留下好印象的。

客服专员多数情况下都是在电话里面与客户进行沟通的，所以必须要知道电话沟通技巧及注意事项，包括电话沟通礼仪等事项。这些知识点面试前都要会的，这样面试官提问就能对答了。

2、熟悉客户投诉处理流程

客服专员面试前必须撑握常规的客户投诉处理流程，知道如果客户投诉要怎么处理，这些也是客服专员 必须会的工作，面试官也一定会问到的。

3、客服售前咨询回答技巧

客服专员必须撑握如何让客户的咨询变成公司订单的技巧，针对客户的提问要有问必答，每个回答也要有技巧，要回答得对公司有利。不要乱说话。切记，面试官会问这方面的问题 的。

4、熟悉同类产品知识

客服专员面试前要知道应聘公司同类产品的大概产品知识，这样就可以说自己有这方面工作经验了，面试官通常都比较喜欢有同类产品的工作经验，这样会为你的面试加分的。

5、如何恰当地突出自己的优势

语言方面：普通话标准（如果有普通话证书一定要把证书扯进来），语言特长（比如英语口语好，二外口语之类的，这些在工作中用得着，口语好的话可试着用外语作自我介绍）

吃苦耐劳：客服工作压力还是蛮大的，强调这一方面让人觉得你抗压能力还不错是一个不错的做法。

工作经验：如果有电话营销或是与服务相关的工作不要错过了说出来。

反应能力：当主考官点评时要不失时机的说出自己的看法，以显示你的反应快。客服工作永远不知下一个客户是谁，下一个客户会问些什么问题，所以反应快是很重要的。

[面试售前客服注意事项]

篇11：淘宝客服售前工作总结

淘宝客服售前工作总结

1、淘宝客服售前术语

客服首先要做到“礼貌热情、及时答复，”，这是淘宝客服的必备技巧。

当买家咨询时，先和客户打个热情的招呼，客户会觉得有一种亲切的感觉。不能单独只回一个字“在”，给买家感觉你很忙，根本没空理他，也不能买家问一句，你答一句，消极回复，客户觉得被冷淡，可能就会跑单了。可以适当运用幽默的话语以及旺旺的动态表情，增添活跃交谈的气氛，能够让买家感受到客服的热情，增添对店铺的好感，而且买家咨询的不单是一家店铺，那么谁第一时间快速回复买家，谁就占了先机，大大提高交易成功的几率。

2、客户识别

如果你把之前有过购买的客户的`资料备注下来，那么这样很明显就能将客户体验提升一个很大的档次

3、知识推送

1)实战型知识：包括客服的基础应答知识、产品知识等，询单阶段突出宝贝的卖点、优势、适用人群、使用方法等。

实战型知识可以由客服主动发起，在客户决定购买产品之后，向客户推送一些关于产品的使用知识，这样能很好的提升客户体验，让客户记住你，下次再来购买。

2)储备型知识：这个主要是形成店铺内部的知识储备，降低针对店铺新人培训的成本，避免人员流失风险。

4、关联推荐

关联销售需要客服根据之前和客户对话，以及顾客购买的产品，快速总结顾客喜好以及需求，进行1-2款的关联产品销售。洞察客户喜好，按需推荐，宜精不宜多;适时推荐，趁热追击。

5、属性搜集

这个是为之后的店铺营销、二次购买客户识别、客户关怀、精准推送等做准备的。

搜集的信息包括：

1)基本信息：买家ID、姓名、手机、邮箱、地址(营销必备，可以了解客户的消费习惯、偏好、购买能力等)

2)高级信息：QQ号、年龄、性别、生日(生活圈、消费偏好、购买能力、习性、QQ群营销、生日关怀等)

3)有价值信息：购买次数、购买金额、购买单价、购买周期(用户粘度、忠诚度、消费能力、等级划分等)

4)高价值信息：商家自定义属性―款式、尺码、颜色、喜好、回购、敏感肤质等等。

这些信息有一些是客服可以在聊天过程中搜集，有一些是可以自动获取的，除了这两种搜集信息的方式，还可以创建调查问卷，引导用户填写信息，相应给予填写调查问卷的客户一些优惠弧

6、询单分析

询单分析需要关注的数据要素：

1)客户流失主要由于哪些原因引起(归档类型：价格、服务、不包邮等)?

2)为什么有老客户过来询问最终没有购买?

3)各种商品如果存在转化率的巨大差异，是由什么引起的?

4)对问题采取对此之后，问题是否有得到改善?

篇12：售前客服岗位说明书

1、淘宝售前咨询，回答网上买家提问，引导用户在网上顺利的购买，促成交易;

2、打字速度快，对淘宝有一定的了解跟认识，熟悉淘宝的交易操作。

3、思维敏捷灵活，有耐心，能设身处地的为顾客着想。

4、有淘宝客服工作经验，对有过服装导购工作经验尤佳。

5、可独立处理简单售后问题。

篇13：售前客服岗位说明书

1、 通过外拨方式开展调研，实现客户回访，客户信息收集、更新、挖掘;

2、 需处理大量客户电话，为电话销售活动提供售前支持和客户服务;

3、 按照标准进行有效的`信息统计、录入，做好客户信息管理，准确录入调研信息;

4、 根据公司安排完成公司的客户回馈等服务活动的宣传和执行;

篇14：售前客服岗位说明书

1、通过电话、在线聊天工具、传真、邮箱等方式解决产品售前咨询服务工作，了解客户需求，准确记录客户信息并存档;

2、针对不同客户，推荐合适恰当的产品，引导客户在网站上顺利购买，促成交易;

3、耐心、细致的妥善处理售前、售中的各类问题;

4、处理订货及做好售前售中服务工作，店铺日常管理;

5、整理每日、周、月的销售数据，总结并及时上报;

6、调查、了解客户需求、分析总结客户需求并提报部门主管;

7、与团队内部其他工作人员及时沟通，保证内部信息畅通透明，提高工作效率，能单独完成工作任务;

8、执行线上活动，协助部门进行其它的营销任务工作;

9、上司安排的其它事项，

篇15：售前客服岗位说明书

1.通过旺旺和客户沟通，解答客户问题，引导和识别潜在客户，提供产品在线咨询和销售，引导客户网上下单，从而更好的促进 销售，促成订单;

2.端正服务态度，引导客户收货好评，提高店铺评价;

3.独立处理日常简单的售前问题;

4.及时跟进订单是否成功订购，并给予跟踪;

5.回复客户问题，尽可能根据实际使用适当的表情，营造和谐融洽的购物气氛;

6.准确无误回复客户问题，切忌答非所问，不断引导客户购买，快速促成成交;

7.打字速度不得低于80字/分;

8.优先回复购买商品买家，对于犹豫且久攻不下的买家，技巧性的提高其购买欲望，发店内促销或给予小恩小惠以促进成交;

9.成交后有时与买家核对收货地址，再次引导买家收货好评，提示买家收藏店铺，期待下次合作;

10.未及时回复或未成交顾客，主动与买家交流，争取再次营销机会，对于不在线买家，技巧性留言促成第2次营销;

11.合理运用旺旺表情，有的时候一个表情可以抵拒一句话，了解顾客需求，问出顾客需求点，有针对性的进行营销介绍，投其所好，不要与顾客纠缠一个问题，不要过多解释，让顾客不饶人，学会引导，售前过程中不得过多牵扯售后问题;

12.如果遇到发货物品被安检部门没收的这样子情况，应该首先跟快递公司协商，并确认责任人让快递公司赔偿损失，

然后再跟客户联系，协商事情的处理方法(退款、换货、赠礼品);

13.耐心回答客户的问题。

篇16：售前客服岗位说明书

1 仔细，有耐心，有责任感

2 打字速度快，有亲和力

3 善于言谈和表达自己，和客户能够迅速的聊起来，观察能力强，敏感度高

4 熟悉掌握产品各项属性

5 主动性强，主动推荐，挖掘客户需求

12.如果遇到发货物品被安检部门没收的这样子情况，应该首先跟快递公司协商，并确认责任人让快递公司赔偿损失。然后再跟客户联系，协商事情的处理方法(退款、换货、赠礼品);

13.耐心回答客户的\'问题。

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！