# 做电商开网店最易踩中的49个坑

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-08-08

*第一篇：做电商开网店最易踩中的49个坑做电商开网店最易踩中的49个坑1、产品结构不够精，产品的家庭和个人拥有率偏低，导致起量有困难；2、产品线不够专注，店铺产品结构跨度大；3、产品数量缺乏深度，不足以充实店铺展现；4、没有团队，没有美工，...*

**第一篇：做电商开网店最易踩中的49个坑**

做电商开网店最易踩中的49个坑

1、产品结构不够精，产品的家庭和个人拥有率偏低，导致起量有困难；

2、产品线不够专注，店铺产品结构跨度大；

3、产品数量缺乏深度，不足以充实店铺展现；

4、没有团队，没有美工，一把手不了解电商；

5、迷信低价；

6、坚定认为流量才是根本原因；

7、迷信推广是唯一出路；

8、相信做电商有秘诀，有捷径，乐此不疲；

9、看不见也看不懂优秀店铺的优势和细节；

10、缺乏主推思路；

11、产品价格区间过渡太跳跃；

12、产品价格段位过高或者过低；

13、产品外观太过非主流；

14、缺乏符合消费心理需求的文案设计；

15、不重视页面的细节雕琢；

16、不重视页面的逻辑和统一性；

17、不重视页面的品质、腔调、气质；

18、喜好在图片范畴添加巨量的文字；

19、页面色彩过于绚烂，形式大于内容；

20、没有挖掘包裹设计的价值；

21、不愿意和消费者妥协；

22、对活动参加过于痴迷；

23、不知道主流消费人群的年龄、收入、喜好、购物路径；

24、没有看到消费者成交以后的传播价值；

25、向极端案例店铺学习，甚至向后进店铺学习；

26、依赖好评返现；

27、不爱阅读；

28、以渠道名义而非品牌名义做推广；

29、梦想全店产品全面开花；

30、推广缺乏时间点节奏，搞平均主义；

31、推广缺乏持续性，搞断点模式；

32、推广缺乏侧重点，没有同时关注时间选取、区域选取、关键字选取；

33、仅仅操作直通车，看不到钻展的价值；

34、把主要精力放在了站外引流；

35、售后关怀缺失；

36、客服销售缺乏套路，一问一答，不问不答；

37、团队考核体系缺失，缺乏激励；

38、美工只管作图，不懂运营；运营直观销售，不指导美工；

39、刷单；

40、迷信拉关系就能做好电商，不重视自身业务能力提升；

41、缺乏持续的数据分析；

42、详情做得特别短，缺乏场景带入；

43、销售没有彻底了解产品；

44、缺乏品牌展示内容；

45、依赖赠品赠品赠品；

46、渠道主动性差异化缺失；

47、不善于学习和调整经营思路，无谓的等待出现变化；

48、缺乏对消费者痛点的关切；

49、供应链缺乏足够的掌控力，意外频频。

每一个坑，如果你反过来思考，又是一个机会。别人怎么说不重要，自己怎么做才重要。以研究者的姿态去关注各行各业的顶级店铺，多观察，多思考，尝试去沟通、购买，对于挖掘别人的长处是十分有帮助的。网店的长处几乎是无法掩饰的，这得依靠你的敏感性去捕捉和提炼。虽说条条大路通罗马，但做生意的本质逻辑却一直没有改变过。

**第二篇：电商网店报告**

电子商务网店实验报告

网店基本情况介绍

1、网店名称：

2、网店地址：

3、掌柜姓名：

4、开店时间：

5、经营范围：

前言：在接触网店之前，甚至是在学电子商务这门学科之前，对于电商我是知之甚少的。专科的时候我学的是财务管理。没接触过电商这个专业。这学期我们有好多的实训课，其中网店经营就是其中比较重要的一个作业，我很喜欢网店经营这门课，因为我觉得这很实在，可以学到很实质性的东西。一开始我已经开淘宝店是很简单的事情，开了网点后才发现还有很多东西不懂，打算边开店边慢慢学习了，我相信有志者事竟成。

正文

在更全面的学习了有关淘宝电子商务的内容后，我们结合所学的知识和自己的一些网上经验，完成了老师教给我们的任务---开设淘宝网店。在我们的一步步摸索中，我们完成了淘宝店铺的创建，同时在创建的过程中获得了不少的经验。

淘宝规则：第二十三条，会员须符合以下条件，方可按照淘宝系统设置的流程创建店铺：

（一）将其账户与通过实名认证的支付宝账户绑定；

（二）通过淘宝身份认证，提供本人（包括企业）真实有效的信息；

（三）公示或披露真实有效的姓名地址或营业执照等信息。

刚开始的创建中，因为是第一次，所以许多东西都是靠自己的探索与尝试，初步总结一下开店的步骤：

一、首先在网页上打开淘宝网首页注册淘宝的会员名，使用邮箱或者手机号码注册，视个人情况而定。

二、给自己设定淘宝昵称，设置账号的密码和身份信息，实名认证。

三、注册完成后进入绑定的支付宝填写相关的认证信息，根据提示完成。

四、完成后进入卖家中心，点我要开店，根据提示上传相关证件，进行实名认证。

五、通过实名验证后，完善个人店铺信息的填写，随时可以更改，也可以申请一个店铺号，店铺号一旦申请，不可更改，所以我刷了好几次，终于刷到了一个满意的数字1993613。

六、为了买家更加信任我的店铺，我缴纳了保证金，缴纳保证金后，确定店铺所卖商品，发布宝贝，并按照格式一步步完成宝贝上架。

七、装扮自己的店铺，让自己的店铺更有特色，吸引顾客眼球。

以上是我在开店中总结的一些步骤，看似简单的过程描述，当自己真正去做的时候会发现许多地方的不简单，需要的不仅是耐心，还要有创意，还要做到诚信。根据淘宝规则第二十六条可知，淘宝是很注重诚信和安全方面的。第二十六条“商品如实描述”及对其所售商品质量承担保证责任是卖家的基本义务。“商品如实描述”是指卖家在商品描述页面、店铺页面、阿里旺旺等所有淘宝提供的渠道中，应当对商品的基本属性、成色、瑕疵等必须说明的信息进行真实、完整的描述。

卖家应保证其出售的商品在合理期限内可以正常使用，包括商品不存在危及人身财产安全的不合理危险、具备商品应当具备的使用性能、符合商品或其包装上注明采用的标准等。

店铺名的由来

货源的选择

店铺的装饰 支付方式

主要采取淘宝主流支付方式——支付宝支付。宝贝管理

店铺的推广

1.微信朋友圈或者微信群里发消息，让朋友帮忙收藏下，一方面是为了增加收藏量，另一方面也是向朋友推销产品。

2.在贴吧里发帖子，让更多不认识的人知道小店新开张，推出一些活动，吸引顾客。前期就不想着赚钱了，主要是打出名气，让别人知道有这么一家店的存在。服务方面

客服的第一准则：顾客就是上帝！

对待买家，态度一定要好，顾客咨询的时候争取做到第一时间回复，并且做到态度温和语气亲昵，给买家宾至如归的感觉，耐心回答客人的各种问题，不轻易得罪任何买家，给买家一种我们是在聊天而不是在推销产品的感觉，这样不会引起买家反感。在买家犹豫不决或者纠结的时候，适时地给出小建议。

配送物流方面，做到及时发货，如有其它意外事件，第一时间和买家说明，并表示歉意。物品退货方面，如果真是我们的东西出问题了，要和买家诚恳的表示歉意，并且进行适当的赔偿。经营方面 单号信息： 评价信息：

和买家的聊天信息

个人小结

学会抓住买卖时机很重要，掌握清楚淘宝的高峰期。这样你就能根据你的作息习惯和高峰期之间找到一个平衡，要确保客流量多的时候你在线，这样客户才会前来咨询，你店里的宝贝成交几率会更大，要做到这点。一般在淘宝网上商品成交时间最多在中午12点，下午5、6点，还有晚上9－11点三个时段。在这些时段购买淘宝首页上的商品推荐位效果最好的。还有过年过节的时候，比如双十一，双十二，元旦国庆的节假日，可以推广出各种优惠活动，或者优惠套餐，吸引顾客眼球。

**第三篇：开网店最简单的方法**

大家好，想开网店的朋友可以看看哦，我叫张我写不出精华帖那么多华丽的文字，只是想在这里说说从开店到现在的经历和自己的经验分享给那些想开店的新手，直接进入正题就不说那么多废话了记得之前看过一句话：打工是最愚蠢的投资，一直不想踏踏实实按部就班的上班一辈子，下面给大家介绍下网店的开店流程和本人的一些淘宝经验。首先开网店需要准备本人身份证开通的网银和照片：

1、一张满18周岁的身份证

2、一张用这张身份证办的银行卡，并开通网上银行

3、准备照片：身份证正反面照片各一张，4、网银照片准备了就开始申请开店

一、注册帐号

二、支付宝认证 点击卖家中心免费开店，实名认证，支付宝认证

三、店铺认证点击卖家中心免费开店，实名认证，店铺认证

四、开店考试30提选择题 答对25题通过 不懂的可以问我我带你考试一次通过

五、填写店铺信息 填写店铺基本信息，比如店铺介绍 货源来源等

店铺开好之后剩下就是货源选择的问题了：对想开店的新手来说做实物店铺，首先要有自己的货源，要为自己的宝贝拍摄图片，优化搜索关键词，联系物流公司，自己发货，而对于实物来说最头疼的一点就是压货量大，对淘宝不是很熟悉的新手，前期来说做实物是比较困难的，新开的实物店铺有时一个月没有订单也是很正常的事情，淘宝是一个虚拟的购物平台，产品买家看不见实物，摸不到质量，在店铺零信誉的情况下绝大多数买家不愿意做第一个吃螃蟹的人，所以建议想开店的新手从虚拟做起来是比较好的，现在淘宝上大部分店铺一般都先从充值等虚拟产品做起，一来提升一下信用度，二来学习一下淘宝开店的方法技巧，等店铺信用度提升之后再逐步增加实物产品。虚拟产品对于我们新手而言，具有如下优势，虚拟产品投资少，没有风险，同时操作也简单易学，通过充值等虚拟产品可以快速熟悉一下淘宝规则，可以快速提升店铺信用度，快速掌握店铺宣传及推广的方法技巧，由于虚拟产品省去物流、货源选择等环节，这样就可以使我们集中精力做店铺宣传及推广，所以非常适合上班人员或者在校大学生兼职来做。有兴趣的同学可来找我了解一下。做虚拟话费充值代理，首先需要购买一款自动充值软件，软件里面含有五百多种充值货源，这样您就不需要再去寻找其他货源，软件可以给全国各地移动、电信、联通手机充值，还可以给QQ业务及游戏点卡充值，软件都是自动充值，同时支持离线托管功能，即使您关机或者处于离线状态，软件同样可以自动给您的顾客充值。软件里面还含有服装、鞋袜、家用小商品、3C数码产品及化妆品等实物产品货源，等您店铺信用度提升之后，您可以利用软件提供的这些产品货源来开店，这些产品都是支持一件代发的，这样您就不需要提前进货，您只负责卖就可以了，当有人在您店铺购买产品之后，供货商直接把产品发给您的顾客，您可以从中间赚差价。由于您不需要提前进货，所以也就不需要任何库存，从而也就没有任何开店风险

大概就介绍到这里了，对于不懂网店的新手从虚拟做起有一个上级指导你会让你少走很多弯路这个是很重要的，选择一个好的上级 有耐心 专业性 指导细致是你开店成功的一半，大家有什么不明白的地方可以随时问我哦

**第四篇：易店无忧网店转让：2024年电商行业五大趋势**

易店无忧：2024年电商行业五大趋势

在《乘\*\*浪》这部电影里，有一个这样的桥段：徐正太觉得世界是不会变的。在90年代，BP机非常流行，录像厅非常流行，所以徐正太的理想就是开很多录像厅，他理解的财富就是拥有很多BP机，以至于他在进监狱之前留给快要生孩子的妻子的财富是一大箱各式各样的BP机。他觉得有了这些，财富就有了保障。

当时间推移到2024年，我们都知道，录像厅早已被各式电影院所替代，而BP机更是连卖废品都没人要。其实，每一年都不一样，只是我们很少有人会察觉。人们总以为今年跟去年是差不多的一年，其实不然。

对于电商行业的2024，究竟是怎样，且听易店无忧的分析。

一、“新零售”会成为电商的替代词

二、网红电商洗牌，有核心竞争力的网红留下

三、跨境电商会全面开花，迎来绽放式发展

四、农村电商迎来优胜劣汰的升级

五、社群电商真正成型

以上所讲的五个方面的趋势，如果汇聚成一个问题，那就是：你的核心竞争力是什么？不管是面对新零售，是做品牌、做社群，还是跨境电商、农村电商，你的核心竞争力是什么呢？反复问问自己，去找到属于自己的核心竞争力，你就能乘风破浪。

正因为如此，国内出现了一个行业为第三方网店转让平台服务，如“易店无忧”！

**第五篇：网店电商客服工作总结范例**

买家都喜欢客服顺从自己的意思，他们也会由此产生一种存在感。而这种存在感就能促使买家下单。所以，客服要懂得顺从买家的想法，特别是当自己的意见与买家的想法一致时，就要懂得去附和，从而让买家对产品产生浓厚的兴趣。下面是由小编为大家整理的“网店电商客服工作总结范例五篇”，仅供参考，欢迎大家阅读。

网店电商客服工作总结范例五篇【一】

入职半年以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。

一、淘宝客服的重要性

淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。

二、具体工作

下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。

首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。

在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。

在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款商品，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。

在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。

道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

网店电商客服工作总结范例五篇【二】

从事客服工作已接近七年，在七个春秋冬夏的轮回交替中写了好多次总结了吧，感觉总结就象是一个驿站，可以静下心来梳理疲惫的心情，燃烧美好的希望，为下一段行程养精畜锐。不管客服工作是多么的平凡，但是总能不断地接受各种挑战，不断地去寻找工作的意义和价值，而且总在不断地告诫自己：做自己值得去做的事情，走自己的路，让别人去说吧。以下是我的个人工作总结报告：

对于一个客服代表来说，做客服工作的感受就象是一个学会了吃辣椒的人，整个过程感受最多的只有一个字：辣。如果到有一天你已经习惯了这种味道，不再被这种味道呛得咳嗽或是摸鼻涕流眼泪的时候就说明你已经是一个非常有经验的老员工了。我是从一线员工上来的，所以深谙这种味道。作为一个班长，在接近两年的班长工作中，我就一直在不断地探索，企图能够找到另外一种味道，能够化解和消融前台因用户所产生的这种“辣”味，这就是话务员情绪管理。毕竟大多数的人需要对自己的情绪进行管理、控制和调节。

在每一个新员工上线之前，我会告诉她们，一个优秀的客服代表，仅有熟练的业务知识和高超的服务技巧还不够，要尝试着在以下两点的基础上不断地完善作为一个客服代表的职业心理素质，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。首先，对于用户要以诚相待，当成亲人或是朋友，真心为用户提供切实有效地咨询和帮助，这是愉快工作的前提之一。然后，在为用户提供咨询时要认真倾听用户的问题而不是去关注用户的态度，这样才会保持冷静，细细为之分析引导，熄灭用户情绪上的怒火，防止因服务态度问题火上烧油引起用户更大的投诉。

另外，在平常的话务管理中，我一直在人性化管理与制度化管理这两种管理模式之间寻找一种平衡。为了防止员工因违反规章制度而受到处罚时情绪波动，影响服务态度，一种比较有效的处理方式是在处罚前找员工沟通，最好的方式是推己及人，感觉自己就是在错误中不断成长起来的，一个人只要用一定的心胸和气魄勇敢面对和承担自己因错误而带来的后果，就没有过不去的关。俗语云：知错能改，善莫大焉。所以没有必要为自己所范下的错误长久的消沉和逃避，“风物长宜放眼量”，于工作于生活，这都是最理性的选择，同时这也是处理与员工关系最好的一种润滑剂，唯有这样，才会消除与前台的隔阂，营造一种轻松的氛围，稳定员工情绪及保持良好的服务态度。

当然，在不断地将自己以上的经验和想法得以实施并取得一定成效的同时，我们在这个举足轻重的位置上，更象是一颗螺丝钉，同本部门的前台、后台、组长、质检及部门经理之间作着有效的配合，同时也与其它各组或各部门之间作着较为和谐的沟通和交流，将话务管理工作进行得有条不紊。在我尽自己最大的努力去做好份内事情的过程当中，对团队二字体会特别深刻。曾经被这样一个故事感动：

在洪水暴虐的时候，聚在堤坝上的人们凝望着凶猛的波涛。突然有人惊呼；“看，那是什么?”一个好象人头的黑点顺着波浪漂过来，大家正准备再靠近些时营救。“那是蚁球。”一位老者说；“蚂蚁这东西，很有灵性。有一年发大水，我也见过一个蚁球，有篮球那么大。洪水到来时，蚂蚁迅速抱成团，随波漂流。蚁球外层的蚂蚁，有些会被波浪打入水中。但只要蚁球能上岸，或能碰到一个大的漂流物，蚂蚁就得救了。”不长时间，蚁球靠岸了，蚁群像靠岸登陆艇上的战士，一层一层地打开，迅速而井然地一排排冲上堤岸。岸边的水中留下了一团不小的蚁球。那是蚁球里层的英勇牺牲者。他们再也爬不上岸了，但他们的尸体仍然紧紧地抱在一起。那么平静，那么悲壮——于是，我开始为此而努力：一个有凝聚力的团队，应该象在遇险境时能迅速抱成一团产生出惊人的力量而最终脱离险境的“蚁球”，在我们呼叫中心全体员工的互帮互助与精诚团结下，不惧用户的无理纠缠，不惊投诉者的古怪刁钻，嗬，一大堆骚扰用户又何防！

很幸运的是，我们呼叫中心本身就是一个充满了激情和活力的团队，而且每一个身处其中的人在“逆水行舟，不进则退”的动力支持中积极地参予着这个团队的建设。在与另外一位班长良好而默契的配合下，我们彼此取长补短，查漏补缺，再加上部门经理的大力支持和富有亲和力的微笑，不管遇到什么困难，我们都能团结一心，寻求到行之有效的处理办法，渡过难关，将话务管理工作日臻完善地进行下去。众所周知，公话业务历来是用户争议和投诉的焦点，公话及卡类用户每月因业务上的原因在呼叫中心的投诉率是最高的，班长工作中很大一部分压力就是来源于此，所以在处理此类投诉时总是如履薄冰，小心谨慎，唯恐因处理不好而引起越级投诉。而每每遇到难以决定或影响较大的投诉时总少不了上级领导的帮忙和引导，这在很大程度上为班长的工作减轻了压力，那是一种“天塌下来有人一起扛着”的踏实感。记忆中有好几起这样的投诉，但都有惊无险，最终成为锻造我们能力的经历而不断丰富着我们的客服生涯。

网店电商客服工作总结范例五篇【三】

\_\_\_已悄然离去，回想起来，风风火火的这一年或许可以算的上是自己经历的最大转变的一年，在\_\_\_\_的开始，我仍在校园中晃晃悠悠，每天过的没心没肺，从未考虑过将来，如今，一年未到，我却转型为正式的一名员工，能够坚持着早起晚归，朝九晚五，和每一个上班族一样过着很有规律的生活，真的自己都很难想象，尤其结合自己工作任务，以一个完全门外汉的身份接触着淘宝，经历了曾经让我掏空钱包的双十一、双十二，每天乐此不疲的搜罗着天猫红包的藏身之处，每一样都可以称之为不可思议。

犹记得当初被通知来面试时，自己的心情依然记得，那时候自己也没有什么职业规划，什么工作，面试什么也全然不顾，只知道傻傻的抱着简历来了，东哥问我会玩微博吗，平时淘宝吗，内心疑惑着到底是什么神秘的工作，可以这么愉快，既能逛淘宝，还能玩微博，如今，终于解开了这个面具，以一个电商执行者熟悉着淘宝，接触者它的世界，也适应着它的规则。

执行，顾名思义是贯彻实行的意思，电商的运营执行也符合着它的字面意思，4月份加入电商部，也正是开始了执行的工作，每天熟悉着淘宝后台，接触着产品的上下架，各类工具的操作执行，我也总结为是最基本的执行工作，忙着唯路易每周三的定时上新，忙着它的每款产品新的促销，新的折扣，接近大半个月时间，就是我每天的工作任务，其实现在回想起来，那时候其实才是生活中最忙碌的一段时间，白天几个小时的工作，晚上回家还需要忙着毕业设计与论文，对比请假回校的同学，自己竟然坚持了下来，那一段时间也是自己面对完全陌生的淘宝，自己最快熟悉成长起来的阶段，执行的工作也很快变成了自己的擅长熟悉的领域，因而在后面的餐中王、萨雷以及目前的利兹马项目，虽然仍然做着执行的工作，但是因为是自己熟悉的一块，内心也会变得很有自信。每一次使用自己熟悉而简单的后台操作就能够帮助解决掉顾客的各种麻烦时，心情自然感到很开心。

接触推广工作其实自己也很意外，从最初的免费推广，到现在实战中的付费推广，每一项都是一种新的体验，第一次投放使用推广费用，那时双手或许都有冒冷汗吧，简单的一个投放计划都需要再三确认里面数据是否精准，是否还有遗漏，兢兢战战的点击完成按钮后，每时每刻都关注着后台数据，反馈的每一张报表都尝试分析，即使很多数据都不太明白，如今回顾才发现，再神秘再高深的世界，接触了、尝试了才能揭开它的面纱，一探究竟，才能知道自己是不是也可以做到。

在过去的一年，每一项任务都是自己面对的一种尝试，一种挑战，有失败，有成功，这其中都必须感谢着主管所给与的督促与机会，让自己能够有实战的机会，被允许犯错，其中每一次的失误更好的让自己认识到不足之处，同时自己也时刻进行着反思，在执行前更是进行着多次的检查核实，以便及时发现和减少错误的发生，告诫自己同一个错误控制着不能犯第二次。

目前的职业规划制定的是在自己的岗位上朝着店长的方向迈进，但是也清楚的认识到自己目前所拥有的仅仅是对于执行推广所涵盖的工作内容，但是同样的，成为一名店长，掌管着手中多个项目，自己所欠缺的漏洞非常巨大，首先便是对于整个项目的把控能力就很薄弱，自己经常从自己的角度出发，因而洞察问题的能力也非常局限。其次便是必备的沟通协调能力非常欠缺，或许也是性格使然，克服起来难度很大，也是在后面的工作中自己必须加强训。

网店电商客服工作总结范例五篇【四】

时间匆匆，转眼已快8个月，回顾过去的7个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，现简单总结如下：

一、了解顾客

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。

顾客来买你东西的时候一般有这么三种情况。

首先买家在价格上跟你开始压价，问你这款东东价格可不可以在低点，给我点折扣，顾客都想买到质量好价格便宜的宝贝。商家一般都不会把定好的价格降下去，除非遇到节日做活动，因为有些商家的利润真的很低，客服说了一两遍之后顾客也不在价格上做挣扎，这时他们会想其他方面的优惠。也就是，既然不可以还价，那给我免邮怎么样，其实，这也在还价。

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，所以要商家免邮比还价还要亏本哦。还有呢就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，就当是留个纪念啊！这一般卖家都会做的，因为成本也不是很高的，送小礼物顾客心里也高兴。人总是想占点小便宜给自己心里安慰。

网上买东西不像现实那样，看得见摸得着，总得让人留个心眼，顾客想要的也是可以理解的，把自己当做一个买家换位思考一下就会知道顾客提出的要求你也会提出。我们做的还是服务行业，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，这样才能使销售做的更好。

二、了解商品

做好客服工作，重中之重是了解自己所要销售的商品的性质，这样买家在打算购买商品的时候，你才能很顺利的完成销售工作，如果你不了解商品，那么买家在询问商品的时候，你就会出现回复停滞，回复信息速度的变化，很容易影响买家的购买欲。还有就是一定要如实的回答顾客所提出的问题，不要刻意去夸自家的商品，因为一旦顾客收货发现商品与介绍不否，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。如果买家怀疑商品品质好坏的时候，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，更是你推销的最好方法之一啊。

三、售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。因为您面对的是上帝。

把握好老客户，建立一种客户的群体，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他优惠或者免邮之类的，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。所以在聊旺旺的时候要用心，真诚的为顾客服务，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。

只是简短的做了一下这几个月的总结，以后还要再接再厉，加油！

网店电商客服工作总结范例五篇【五】

入职半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。

本人在这半个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

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！