# 精选网店客服实习报告5000字

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-01-08

*一、实习目的：　　引导自己深入社会，获得实际的工作知识和技能，进一步掌握和巩固所学的技能、理论知识，培养学生的劳动观念和良好的职业道德素养，全面提高人才素质。让自己对自己未来的工作方向和工作内容有初步的认识。培养自己在外工作与上司之应付进退...*

一、实习目的：

　　引导自己深入社会，获得实际的工作知识和技能，进一步掌握和巩固所学的技能、理论知识，培养学生的劳动观念和良好的职业道德素养，全面提高人才素质。让自己对自己未来的工作方向和工作内容有初步的认识。培养自己在外工作与上司之应付进退，与同事之相互配合和团队精神，对工作之全盘负责。为以后的工作奠定基础。

　　实习网店：xxx

　　店铺介绍：xxx的创店时间是20\_年9月30日。经过5年的努力，现在的卖家信用已经达到四个皇冠。该网店主要经营:服装/化妆品/香水/护肤品/彩妆/化妆包/韩国饰品。

　　二、实习内容：

　　1、实习岗位：网店客服

　　2、实习工作职责：

　　(1)日常网店管理：负责宝贝的上架和宝贝卖完之后的下架、每天上班第一件事情就是把电脑打开，登陆旺旺、处理旺旺上的留言。

　　(2)买卖沟通：使用淘宝旺旺和顾客进行交流，回答顾客咨询的问题，帮助他们成功购买商品。如果买家没有确定商品的属性，买家又不在线，给买家留言和打电话让他确定商品的属性。

　　(3) 使用系统接受处理网店订单，打包发货，物流跟踪

　　(4) 货物进出管理：没有库存的商品马上联系卖家送货，买出去的商品检查商品的质量、数量。核对卖出去的商品与订单上的是否一致。

　　(5)盘点库存：对货架上的商品进行清理，了解那些是热卖商品，那些卖得不是很好的，尽可能使库存数量做到最少、最有效。

　　(6)评价：对买方进行评价工作。

　　三、实习结果：

　　经过这一段时间的实习，清楚地了解了网店客服的工作流程和日常事务。每天在网络上与人沟通交流，使自己的口才也得到了很大的锻炼。

　　在工作中学到了很多技巧，同时也学到了很多与人沟通和交流的手段，主要表现在以下几个方面：

　　(一)上架技巧

　　搜索结果排名规律影响商品排名的关键因素有两个，分别是“剩余时间”和“是否推荐商品”。其中的剩余时间=宝贝有效期-(当前时间-发布时间))

　　淘宝会根据商品上架时间来排序的，也就是说剩余时间越短，商品就越靠前，因此，商品剩余时间越少，商品就越容易让买家就越容易看到。同时还要考虑到买家在什么时候上网人数最多，据统计上网人数最多的时候是10:00-11:30、15:30-17:30和19:30-21:30。基于以上两点考虑，为了使获得更好的宣传效果，赢得更多更有利的商品推荐机会，在以后新品上架过程中建议按照如下方法上架商品。

　　A、选择上架时间为七天。这样就比选择14天多了一次下架的机会，当然可以获得更多的宣传机会

　　B、商品一定选择在黄金时段内上架。在具体操作中，可以从11:00-16:00、19:00-23:00，每隔半小时左右发布一个新商品。为什么不同时发布呢?原因很简单啊，同时发布，也就容易同时消失。如果分隔开来发布，那么在整个黄金时段内，都有即将下架的商品可以获得很靠前的搜索排名，带来的流量也更高(这个是否半小时发布一件得根据具体情况、时间、新品在黄金时段上架，这一点很重要)

　　C、所有的橱窗推荐位都用在即将下架的商品上.(多关注.放在一些比较热门的.快要下架的商品上面.这个要求随时关注产品的下架时间.)

　　(二)买卖沟通

　　核心关键词：诚信、专业、热情、耐心、服务……(另外开心与幽默对做好生意也非常有帮助)

　　认识:店长与客户沟通一般以淘宝旺旺为主，多数用文字交流。旺旺沟通的优点是显得更从容坦然，表达得更充分。可以掩饰语言交流上的弱点，给对方好的第一印象。缺点是不直接，有虚拟成分，需要建立信任感的时间较长。

　　1、学会尊重，要从内心深处尊重客户。多用“您”，多写短句，多按回车键，别让客户久等。不管客户以哪种姿态和你交流，傲慢也好，怀疑也罢，要象大侠郭靖一样，以真诚对待所有的人，不管你善意敌意。不以顾客出手阔气而谄媚，真心尊重顾客，因为不了解你，现在她可能是小气的.，但是将来她可能就是大气的。

　　2、学会赞美，用真诚赞美赢得客户的心。通过聊天交流，发现客户的优点，用最美好的语言赞美对方。

　　3、多使用旺旺表情。旺旺的表情是所有的交流工具中最美的表情。初步接触多用微笑、握手，熟悉了用憨笑、大笑、干杯，再后来就可以用飞吻、拥抱了。表情是使用旺旺的优势，是沟通的润滑剂。

　　4、学会耐心。这一点说的轻松，做起来还真难。

　　5、换位思考，诚恳待人。这也是人人知道的技巧.但是请您自问：“我真的做到了吗?如果真能站在顾客角度，您就会发现有很多不能理解的都理解了，有很多不能接受的要求也接受了

　　6、实事求是，不隐瞒缺点。网购的很多纠纷缘起于卖家的隐瞒

　　7、热情如火，持之以恒。卖家真正的热情不是在成交前，而是成交之后。买家购买之前，卖家对买家热情，购买之后，还能保持原有的热情.把每个淘友当成朋友，那么您的热情是不会先多后少的。

　　8、区别对待不同的客户.是否研究过客户的类型?

　　一是交际型，有的客户很喜欢聊天，先和您聊了很久，聊得愉快了就到您的店里购买东东，成交了也成了朋友，至少很熟悉了。二是购买型，有的顾客直接买下您的东东，很快付款，收到东东后也不和您联系，直接给您好评，对您的热情很冷淡。三是礼貌型，本来因为一件拍卖的东东和您发生了联系，如果您热情如火，在聊天过程中运用恰当的技巧，她会直接到您的店里再购买一些东东，售后热情做好了，她或许因为不好意思还会到您的店里来。四是讲价型，讲了还讲，永不知足。四是拍下不买型。对待这5种客户，都要热情如火，要把重点放心第1、3种，对于第2种类型的，不要浪费太多的经历，如果执着地和她保持联系，他会认为这是一种骚扰。对待第4种要咬紧牙关，坚持始终如一，保持您的微笑。对待第5种，可以投诉、警告。也可以全当什么都没发生，因各自性格决定采取的方式，不能说哪个好，哪个不好。

　　9、倾听为主，顺着顾客的思路走，适当引导。真正的语言艺术不是说的天花乱坠，而是默默的倾听.顾客既然关注您的东东，一般是研究过了，您只需要回答她提出的问题就行了。如果顾客真的很外行，哪里不明白自然会逐个问您的，您可以根据顾客的问题，适当引导到交易上来，不要过分急于求成。

　　(三)应对买家的讨价还价

　　1.较小单位报价法.(根据我们店的情况..一般强调数量.)

　　2.证明价格是合理的

　　无论出于什么原因，任何买家都会对价格产生异议，大都认为产品价格比他想象的要高得多。这时，必须证明产品的定价是合理的。证明的办法就是多讲产品在设计、质量、功能等方面的优点。通常，产品的价格与这些优点有相当紧密的关系，正是所谓的“一分钱一分货”。可以应用说服技巧，透彻地分析、讲解产品的各种优点，指明买家购买产品后的利益所得远远大于支付货款的代价。

　　当然，不要以为价格低了买家一定会买。大幅度降价往往容易使买家对产品产生怀疑，认为它是有缺陷的，或是滞销品。有些时候，产品的价格要稍微提高一些才能打开销路。

　　总之，一句话：只要你能说明定价的理由，买家就会相信购买是值得的。

　　3.在小事上要慷慨

　　在讨价还价过程中，买卖双方都是要做出一定让步的。尤其是作为网店主而言，如何让步是关系到整个洽谈成败的关键。

　　就常理而言，虽然每一个人都愿意在讨价还价中得到好处，但并非每个人都是贪得无厌的，多数人是只要得到一点点好处，就会感到满足。

　　正是基于这种分析，网店主在洽谈中要在小事上做出十分慷慨的样子，使买家感到已得到对方的优惠或让步。比如，增加或者替换一些小零件时不要向买家收费，否则会因小失大，引起买家反感，并且使买家马上对价格敏感起来，影响了下一步的洽谈。反之，免费向买家提供一些廉价的、微不足道的小零件或包装品则可以增进双方的友谊，网店主是决不会吃亏的。

　　4.比较法

　　为了消除价格障碍，网店主在洽谈中可以多采用比较法，它往往能收到良好的效果。

　　比较的做法通常是拿所推销的商品与另外一种商品相比，以说明价格的合理性。在运用这种方法时，如果能找到一个很好的角度来引导买家，效果会非常好，如把商品的价格与日常支付的费用进行比较等。由于买家往往不知道在一定时间内日常费用加起来有多大，相比之下觉得开支有限，自然就容易购买商品了。

　　一位立体声录音机网店主曾向他的买家证明其录音机的价格，只相当于买家在一定时期内抽香烟和乘公共汽车费用的总和。

　　另一位家庭用具网店主则这样解释商品的价格：这件商品的价格是20\_元，但它的使用期是10年，这就是说，你每年只花200元，每月只花16元左右，每天还不到6角钱。考虑到它为你节约的工作时间，6角钱算什么呢?

　　5.讨价还价要分阶段进行

　　和买家讨价还价要分阶段一步一步地进行，不能一下子降得太多，而且每降一次要装出一副一筹莫展、束手无策的无奈模样。

　　有的买家故意用夸大其辞甚至威胁的口气，并装出要告辞的样子吓唬你。比如，他说：“价格贵得过分了，没有必要再谈下去了。”这时你千万不要上当，一下子把价格压得太低。你可显示很棘手的样子，说：“先生，你可真厉害呀!”故意花上几十秒钟时间苦思瞑想一番之后，使用交流工具打出一个思索的图标，最后咬牙作出决定：“实在没办法，那就??”比原来的报价稍微低一点，切忌降得太猛了。

　　当然对方仍不会就此罢休，不过，你可要稳住阵脚，并装作郑重其事、很严肃的样子宣布：“再降无论如何也不成了。”在这种情况下，买家将错觉为这是最低限度，有可能就此达成协议。也有的“铁公鸡”买家还会再压一次，尽管幅度不是很大：“如果这个价我就买了，否则咱们拜拜。”这时网店主可用手往桌子一拍，“豁出去了!就这么着吧”，立刻把价格敲定。实际上，被敲定的价格与网店规定的下限价格相比仍高出不少。

　　6.讨价还价不是可有可无

　　像挤牙膏似的一点一滴地讨价还价，到底有没有必要呢?当然有必要。

　　首先，买家会相信网店主说的都是实在话，他确实买了便宜货。同时也让买家相信网店主的态度是很认真的，不是产品质量不好才让价，而是被逼得没办法才被迫压价，这样一来，会使买家产生买到货真价实的产品的感觉。

　　网店主千方百计地与对方讨价还价，不仅仅是尽量卖个好价钱，同时也使对方觉得战胜了对手，获得了便宜，从而产生一种满足感。假使让买家轻而易举地就把价格压下来，其满足感则很淡薄，而且还会有进一步压价的危险

　　7.不要一开始就亮底牌

　　有的网店主不讲究价格策略，洽谈一开始就把抛出来，并煞有介事地说：“这个，够便宜的吧!”

　　网店主的这种做法其成功率是很低的。要知道，在洽谈的初始阶段，买家是不会相信网店主的最低报价的。这样一来，你后悔也来不及了。这时你只能像鹦鹉学舌一样反来复去他说：“这已是了，请相信我吧!”此时此刻若想谈成，只能把价格压到网店要求的下限价格之下。

　　8.如何应付讨价还价型买家

　　在买家当中，确实有一种人胡搅蛮缠，没完没了地讨价还价。这类买家与其说想占便宜不如说成心捉弄人。即使你告诉他了，他仍要求降价。对付这类买家，网店主一开始必须狠心把报价抬得高高的，在讨价还价过程中要多花点时间，每次只降一点，而且降一点就说一次“又亏了”。就这样，降个五六次，他也就满足了。

　　有的商品是有标价的。因标有价格所以降价的幅度十分有限，每一次降的要更少一点。

　　四、实习体会

　　经过这次实习，我对未来充满了美好的憧憬，在未来的日子，我将努力做到以下几点：

　　(一) 继续学习，不断提升理论素养。

　　在信息时代，学习是不断地汲取新信息，获得事业进步的动力。作为一名年轻大学生更应该把学习作为保持工作积极性的重要途径，不断努力提高自己的理论素养，使自己所学的得到充分的运用

　　(二) 努力实践，自觉进行角色转化。

　　“理论是灰色的，生活之树常青”，只有将理论付诸于实践才能实现理论自身的价值，也只有将理论付诸于实践才能使理论得以检验。同样，一个人的价值也是通过实践活动来实现的，也只有通过实践才能锻炼人的品质，彰现人的意志。

　　从学校走向社会，首要面临的问题便是角色转换的问题。从一个学生转化为一个单位人，在思想的层面上，必须认识到二者的社会角色之间存在着较大的差异。学生时代只是单纯的学习知识，而社会实践则意味着继续学习，并将知识应用于实践，学生时代可以自己选择交往的对象，而社会人则更多地被他人所选择。诸此种种的差异。不胜枚举。但仅仅在思想的层面上认识到这一点还是不够的，而是必须在实际的工作和生活中潜心体会，并自觉的进行这种角色的转换。

　　(三) 提高工作积极性和主动性

　　展现在自己面前的是一片任自己驰骋的沃土，也分明感受到了沉甸甸的责任。在今后的工作和生活中，我将继续学习，深入实践，不断提升自我，努力创造业绩，继续创造更多的价值。

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！