# 淘宝网店月工作计划(热门34篇)

来源：网络 作者：柔情似水 更新时间：2023-12-28

*淘宝网店月工作计划1斗转星移，进入\_\_已四个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下:一、...*

**淘宝网店月工作计划1**

斗转星移，进入\_\_已四个多月，我一直从事客服咨询专员工作，在这段时间里目睹了也参与了公司的发展和制度的日臻完善，作为一名桂龙人，由衷的感到自豪。四个月的工作经历，自己对客服的工作多少积累了一些认识和体会。现总结如下:

一、树立全局观念，做好本职工作

做好本职工作，树立全局意识是首要的问题，客服工作也不例外。我认为客服工作的全局就是，树立企业形象，使客户对公司产品的满意度和忠诚度化的同时传达企业的文化形象。七月份来到公司以后，我首先接受了大约一星期的培训，培训内容包括药品的基础知识、中医的基础知识、产品复方柴胡安神颗粒的基础知识、客户常见问题及解答、销售技巧。通过培训不仅使我对公司的产品有了深度了解，也对自己的个人能力有了很大提高，同时对公司完善的培训制度及公司的文化氛围有了充分了解。之后我开始进入客服工作，客服工作的主要任务一是接听客户的呼入电话，对客户想要了解的问题进行专业并热情的回答。二是对已购买的客户进行回访，对用药效果进行了解、对用药方法进行专业的指导。客服工作的这两点看似简单，但是作为直接和客户进行沟通的部门，这关系到企业形象的传达和客户对公司产品满意度和忠诚度的情况，并对公司产品的后续市场推广有很大影响。

二、精于专业技能，勤于思考应变

随着销售行业的不断发展，药品销售也要适应新形势下的销售思路。作为一个客服人员，在做与客户的直接沟通工作时，要勤于思考善于应变。对于客户提出的药品问题，给予专业的回答，对于客户反映的投诉及其它问题，第一时间做出正确的应变，使客户满意的同时，保持客户对公司产品的满意度。客服工作是一个直接面对不同失眠客户的工作，需要的是专业的知识水平，及灵活的应变能力，并且需要及时对所遇到的问题进行总结。在管理好手头现有失眠资料的同时，我根据大部分失眠患者具有糖尿病的情况，总结了糖尿病的相关知识。根据不同时失眠患者具有不同的服药史，我总结出了失眠常用药物的相关资料。还有就是失眠与抑郁的相关资料，并把这些资料和同事间进行了分享，来增加和客户之间的有效沟通。能否做好一个客户的有效沟通，是衡量客服人员专业水准的标尺，同时也是服务人员尽快掌握应用知识的有效手段。

三、善于沟通交流，提高工作质量

客服人员不仅要有较强的专业技术知识，还应该具备良好的沟通交流能力，当今社会一种产品很多时候是由于使用操作不当才出现了问题，而往往不是如客户反映的质量不行，中药药品尤其如此，如果不连续按疗程用药，很难体现出药品的效果。所以这个时候就需要我们找出症结所在，和客户进行交流，规范使用方法的同时向客户传达优质的服务态度，从而避免客户对产品的不信任乃至对企业形象的损害。客服工作主要体现在交流二字，和客户的交流，能够更好的了解客户对产品的需求，和同事之间的交流，能够增加工作经验，分享心得，能够整体提高团队的水平，提高工作的质量。

四、遵守公司制度，积极参加活动

没有规矩不能成方圆，一个企业的规章制度是否完善，直接关系到企业的形象和文化氛围，而这个制度更需要每一个个体成员去有效执行。在公司工作的四个月时间里，作为一名客服人员，我没有出现无故请假的情况，在此期间很好的完成了工作任务。积极参加公司组织的各项活动，比如：拓展训练、地坛展会、每周五值日。在活动中，同事间增进了了解，团队间增进了合作。

在新的一年里，客服工作也需要有新的工作思路，首先是做好本职工作，管理好现有客户资料，定期对已购买客户进行回访，让其在感受药品良好效果的同时，也感受到桂龙药业专业的售后服务。对现有的其他客户资料也要定期进行回访，对其失眠情况进行跟踪，随时向其传达桂龙堂治疗失眠的独特理念。其次，根据公司的推广情况，随时在沟通技巧和专业水平

上作出改善，协助完善公司的推广工作。再次，提高自己的专业水平，总结不同的客户失眠情况，随时在失眠与抑郁的知识、沟通技巧、心理咨询知识各方面提高自己的水平。自己会在新的一年里和领导协调沟通，和同事友善合作，无论是在知识水平及做人做事的水平上都要有一个新的提高。假如说一个企业需要两只脚才能稳步前行，那么一只脚是高质量的产品，另一只脚则是完善的服务，公司产品可以创出，其服务也可以进行尝试去创造品牌。一个企业，也只有依托高质量的产品和完善的服务体系，才能在竞争中立于不败之地。在新的一年里，希望在领导的带领下，在同事的帮助下，自己的成绩能够更上一层楼，为公司的发展贡献自己的一份力量。

**淘宝网店月工作计划2**

广州市福智祥公司专业生产经营汽车座套，月产量1万套，年产量10多万套，产品远销欧美马来西亚和国内，现公司新开发一个品牌(天安祥)，诚招淘宝客帮忙推广，佣金3%-5%，稳定可靠，因为单品每个座套的价格在100-600之间，所以算起来佣金是蛮可观的，欢迎有志成为高端收入的人群加盟我司，共谋发展。主管岗位职责

1、完善客服大厅的各项规章制度，并落实执行奖罚制度。

2、监督检查客服大厅日常管理事务工作。

3、收取及审阅每天的投诉记录、巡查报告表格、维修事项，并跟进处理。

4、负责对客服大厅人员的工作做出安排及进行指导、监督及考核

5、接受接待员和管理员不能处理的业户投诉，并予记录，并做好投诉处理后业户回访工作。

6、对客服大厅人员违章操作或行为应及时制止或按规定处理，重要事件要向社区主任报告。

7、安排管理员及时向业户分发各种缴费通知单，并督促下属完成统计各项费用的收缴率。

8、负责定期对接待员、管理员的服务质量进行统计、分析，并提出整改方案。

9、制定客服大厅人员的培训计划和实施培训工作。

工作内容及标准

1、熟记客服大厅的各项规章制度及各工作流程;

2、完善客服大厅各项规章制度和工作流程，监督制度和流程的执行情况并做好相关记录;

3、统筹安排客服大厅各人员的工作，根据岗位工作职责和工作内容，监督工作质量，防止出现违规、违例情况，发生重大情况时，第一时间向社区主任汇报，并密切配合社区主任处理事情;

4、每天收取投诉记录表、巡查报告表、维修需求表等相关工作表格，并依照客服大厅的相关规定，认真细致审阅各表单所记录的内容，并根据实际情况进行分类，尽快的`落实处理。

5、安排管理员向业户分发各种缴费通知单，管理员必须将缴费单分发到位，避免业户因为缴费单未及时送达或者分发错误而造成缴费延误;缴费单分发下去后，应关注费用的收缴情况，缴费截止日后，督促下属完成各项费用收缴情况统计，标准截止日期到达后一天内完成收缴情况统计，并将未缴纳费用之业户情况汇总，两天内安排管理人员上门催缴。

6、制订详细的惩罚措施，并通过考核、月底工作质量、服务质量评定等方式，给予奖励或处罚。每月月底对接待员、管理员的服务质量进行统计，并形成分析总结报告及相关的整改方案，上报社区主任。

7、制定客服大厅各人员的培训计划并落实执行，每周及每月安排时间定期培训，并就培训情况作出评估报告，月底汇总上报社区主任。

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。

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（大学生感恩节活动计划及安排范本）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。

**淘宝网店月工作计划3**

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。

淘宝客服月工作计划淘宝每天生意，贵在坚持。不要抱怨，不要心急。做好客服工作，要脚踏实地。心态要好。要有信心。”生意不好不是你的错，你闲着就是你的不对“，一下是自己的一点点建议，呵，不要被说自己工作没有做好就瞎折腾。

网店客服每天1、早起(1小时)

坚持每天早上8点起床，9点准时上线。古话说一日之际在于晨。早起的鸟儿有虫吃。早上一定要给自己准备一份营养又可口的早餐，身体是革命的本钱，不要为了淘宝夜以继日而伤害自己的身体。

网店客服每天工作计划3、多逛逛，多看看，多露面(1小时)每天至少花一个半的时候去淘宝社区看看，学习学习，交流交流心得，用心回复淘友的帖子，学习人家精华帖是怎么样写出来的，参考参考，社区内有什么活动一定要要马上报名参加，人气始终是你店铺火暴的主要推手，这人啊，只要一出名，那就不一样啦!什么好事都会找上你的。呵呵!

网店客服每天工作计划4、原创帖精华帖(2个半小时)

每天最好能坚持至少一篇原创帖。不要多，但一定要精。你的帖子质量不行，不是你的错而毕竟精华帖名额有限，这次没有选上你，只要你用心了，坚持写，下一次一定会轮到你!精华帖带来的流量是数以万计的，一但你的帖子加精，你的店铺要火爆好些天，长期以此，下个百万富翁就是你啦

网店客服每天工作计划5、同行学习取经(1小时)

多逛逛同行的店铺，看看人家是怎么做的，对自己的店铺做对比，取长补短，及时找出本店不足的地方做的相应的调整

网店客服每天工作计划6、主动寻找客户(2个半小时)

现将总行营业部\_\_年会计结算工作总结如下：

一、加强内控管理，建立并适时调整内控考核指标。

二、加强对人民币单位结算账户的管理，顺利完成\_\_年账户年检和账户管理系统批量迁移两项重点工作，确保我部结算账户的有效性、合规性。

(一)严格按照《佛山顺德农村商业银行股份有限公司人民币单位银行结算账户操作规程》的有关要求，对单位账户的开立、变更、备案等业务进行严格把关，确保资料齐全，手续完备。目前我部存量单位结算账户共户，\_\_年新开各类结算账户270户，变更账户资料120户，撤销各类账户118户。

(二)按总行信息中心ecif账户系统的管理要求，严格审阅账户资料的完整性、规范性，确保资料归档的准确性、及时性。\_\_年通过ecif系统传递资料共1250份。

(三)顺利完成人民币单位银行结算账户年检和账户管理系统批量迁移工作。历经半年时间，通过我部全体员工的共同努力，纳入本年度年检范围的账户户，已年检户，完成占比%，同时辖内18间营业机构的单位结算账户也均已迁移成功，涉及户数户。

三、进一步加强空头支票的监控与管理，保护持票人的合法利益，防范结算风险，维护支付结算秩序，增强我部结算质量和社会信誉。

采取按月通报我部签发空头支票的情况、及时跟进与了解、控制售卖支票数量、严把开户质量关、停止其支票结算业务等措施，多管齐下，严格支付结算管理。同时还开展了一次以“规范票据行为，禁止签发空头支票”为主题的设点宣传活动，大力宣传票据的相关法律法规，进一步扩大影响。\_\_年我部停止单位支票结算业务户，共开出空头支票51张，同比\_\_年开出空头支票68张减少了17张。

四、加强事后监督管理工作，进一步规范业务操作，严防案件发生。

五、加强对辖内现金调配、人民币收付业务和假 币收缴工作的管理，确保现金正常流通，消除假 币对社会稳定性带来的负面影响。

1、[接待处]

真诚面对每一位前来咨询的客户，用友好的态度和微笑的面孔让客户感受到你的真诚。

快速准确地回答客户的问题，尽量不要让客户等太久，不要对自己不了解的问题妄下结论，而是先问内部确认再回答客户！不要夸大产品功能等字母，以免让客户收到货后心里产生隔阂。

2、[付款通知]

建议：

A、准备一个信息通知：“既然我们已经下了订单，系统会保留订单3天。建议您在方便的时候支付下次付款。如果您有任何问题，可以随时联系我们的在线客服。”

b、电话通知：礼貌用语一定要到位，以免误导打骚扰电话。先知道不付款的原因，再知道付款。我们可以适当地推广我们的品牌，这可以巩固支付，加深品牌的印象。比如“难得来我们家，感谢大家的支持，现在的购买价格是我们的试点/特价，但是我们的质量也是有保障的……”

3、[回访/留言]

交易成功后，建议用旺旺写一些针对性的消息。比如这次我们清仓：“亲爱的，现在在我们店里清仓活动中，30%的折扣，除了特价，其他商品都是100以上，也就是减少20个活动，欢迎选购！”实在没动静，那就采取其他措施：比如老顾客回电！售后问题，请回电了解。还有，每次卖特价清仓产品，都会给一些温馨提示：“先跟你说清楚。这些特价商品我们都清仓了，我们会尽量在换货范围内跟你换货，但是不适合退货。”尽量减少一些售后工作。

4、[注册好友信息]

为了更快地完成订单，提供更贴心的服务，我会在朋友的备注或者后台订单上登记客户的信息：身高、体重、购买信息。“我已经把父母加为好友了。我父母的身高/体重和穿着信息已经登记。下次咨询的时候记得联系小青。为父母提供服务会很贴心。另外可以知道客户平时穿哪个品牌，分析消费档次进行推荐！

5、[登记每日日记]

如果客户暂时缺货，新型号上架时需要通知，则应创建一个文档进行登记：id、货币编号和要通知的代码等。货物一到就要电话通知客户，新型号可以用简洁的语言写出来，通知客户购买。

通常会有需要跟踪的订单，比如物流信息不明，或者货物缺货无法联系。

6、[检查]

每天计划后天刷新一下，了解一下销售情况。并检查哪些需要转发其他快递，联系客户或者给客户留言。

7、在业余时间，我会尽量获取其他店铺的信息，尤其是名牌。巩固你的内外知识。

在去年一年的工作主要是客服相关以及b2b的推广，就我主要负责的客服岗位上，这一年工作有所进步，但是明年工作也需进一步提高完善。明年计划从以下几个方面做起;

一、提高客户转化率

1、提高客户信息的质量。提高跟客户的沟通技巧，在跟客户交流时，判断客户的购买倾向度及购买能力，将没有诚意，无潜在购买能力的的客户过滤掉，保留潜在客户信息传给销售。

2、做好跟销售的配合。在回访客户时，对于有意向但销售没取得联系的客户，将客户信息再次传给销售经理并附上回访情况信息，做到及时反馈，提醒销售联系。

二、全面的解答客户的问题

客户会带着各种问题与\_\_人沟通，尤其作为客服，客户需要从这里了解尽可能多一些的信息。所以为了拉近与客户的距离，明年工作中，希望通过自己的学习以及跟相关销售同事的沟通，来了解一些客户关心的知识，比如客户提到的招标、合同、付款、发货等销售相关环节事宜。在与客户的交流中，客户会提到线下市场方面的知识，在客服工作这块，我认为自己没有了解产品线下的市场情况，没能很好的应对好客户的问题。在明年的工作中，可以的话，如果是涉及到我工作范畴的内容，希望能跟相应的产品经理对接，在工作能给予我一些支持。

四、避免核对成单信息的障碍

在接待目标客户咨询时，记录好客户的单位名称及装机地。今年所有咨询客户中，993个客户单位名称记录全面，占所有客户比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到85%，方便对单。

淘宝客服月工作计划

1、早起（1小时）

坚持每天早上8点起床，9点准时上线。古话说一日之际在于晨。早起的鸟儿有虫吃。早上一定要给自己准备一份营养又可口的早餐，身体是革命的本钱，不要为了淘宝夜以继日而伤害自己的身体。

网店客服每天工作计划

2、整理检查自己的店铺（1小时）

网店客服每天工作计划

3、多逛逛，多看看，多露面（1小时）

每天至少花一个半的时候去淘宝社区看看，学习学习，交流交流心得，用心回复淘友的帖子，学习人家精华帖是怎么样写出来的，参考参考，社区内有什么活动一定要要马上报名参加，人气始终是你店铺火暴的主要推手，这人啊，只要一出名，那就不一样啦！什么好事都会找上你的。呵呵！

网店客服每天工作计划

4、原创帖精华帖（2个半小时）

每天最好能坚持至少一篇原创帖。不要多，但一定要精。你的帖子质量不行，不是你的错而毕竟精华帖名额有限，这次没有选上你，只要你用心了，坚持写，下一次一定会轮到你！精华帖带来的流量是数以万计的，一但你的帖子加精，你的店铺要火爆好些天，长期以此，下个百万富翁就是你啦

网店客服每天工作计划

5、同行学习取经（1小时）

多逛逛同行的店铺，看看人家是怎么做的，对自己的店铺做对比，取长补短，及时找出本店不足的地方做的相应的调整

网店客服每天工作计划

6、主动寻找客户（2个半小时）

**淘宝网店月工作计划4**

从在网上报名、参加听试、笔试、面试、复试到参加培训，不知不觉来到客服中心这个大家庭已经有五个多月的时间了，在这五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\_\_银行电话银行客服中心的一员。

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电话银行\_\_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\_\_银行电话银行\_\_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

记得石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”。作为电话银行\_\_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。

在今后的工作中，我会努力的继续工作，在工作中保持好和客户之间的关系，用的服务来解决客户的困难，让我用的服务来化解客户的难题。制定如下计划：

一、效完成外呼任务。在进行每天的外\_\_，学会总结各地方的特点，善于发现各地区客户的生活习惯和性格特征，高效的外呼。例如在进行\_\_地区的个贷催收时，一般在下午的时间拨打接触率比较高，所以对于\_\_的客户我们要多进行预约回拨;再例如\_\_行的客户他们理解能力和反映能力偏慢，我们在进行外呼时需要放慢语速，做到与客户匹配。做到数量、质量、效率三者结合;

二、加强自身学习，提高业务水平。熟练掌握“一口清”，在解决客户问题时能够脱口而出;加强知识库搜索的练习，熟悉知识库的树形结构，帮助我们高效的利用知识库;不断巩固所学的业务知识，做到准确完整的答复客户的问题;

三、不断完善自我，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。

**淘宝网店月工作计划5**

一、每天早上7：30——9:00书写卖场申请的pop

二、日常形象装饰设计、维护。

三、到卖场进行形象检查，及时发现旧形象，破损形象

四、促销活动DM商品拍照活动中商品陈列及促销场面摄影拍照。

五、每个促销活动档期开始前一天中百集团外网上传DM促销信息。

六、每月预算整理25日前提报佳乐家企划处形象主管

七、每个档期都要把保存本档期的DM

八、做好预算的资金明细

九、做到在每个档期活动开始前两天将装饰布置到位

一十、每周一进行形象大检查，有不妥当的.的地方，在进行处理

十一、全力配合其促销活动工作，做好形象装饰

十二、活动前期，提前准备好装饰物。

十三、每周日将下周会员商品保质保量的完成书写工作

十四、每周二下午将周三大集商品的pop内容书写完毕

**淘宝网店月工作计划6**

20xx年即将结束，在公司领导下红日公司有了一个新的突破，在我刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修发展到今天一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢红日公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

>一、本年度个人工作情况

20xx年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢刘总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的进入工作状态。

20xx年xx-xx月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20xx年xx-xx月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

20xx年xx-xx月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20xx年xx月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

20xx年xx-xx月主要就是一期客户的交房工作

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。3、完成刘总临时安排的一些工作。

>二、工作当中存在的问题。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

>三、20xx年的工作计划

20xx年的结束对于我们来说并不代表着工作的结束，而是一个新起点的开始。因为我们的工作在来年面临着更严峻的考验，充满着挑战。20xx年公司的销售可以说是很不错，基本上完成了公司20xx年制定的销售任务，但是在最后的\'工作当中，因为时间的紧迫以及工程滞后的原因导致一期的交房工作进行的并不是十分的顺利，在此同时对公司的形象、美誉度造成很大的影响，将之前我们花费了很大的精力打造的品牌形象破坏，这将对以后3期住宅及商铺的销售带来一定的影响，同时再伴随着因受全球金融危机影响，房地产市场持续低迷这样的一个状况，客户目前大多抱着持币观望的状态，投资者也变的更为谨慎，再加上普遍风传的降价风潮都给我们20xx年的销售工作带来了很大的困难。所以在这个时候我们我们更应该强硬自身，提高自己的思想认识，增强全局意识，加强服务理念，从我个人角度出发，服从公司的安排，严格要求自己，按以下几点迎接20xx年的工作。

1、调整心态，树立信心。我们应该相信困难应该是暂时的，有冬天那么春天就不会离我们太遥远。

2、提高服务意识及服务能力，做好客户的维系工作，尽可能的维护公司的品牌形象。

3、坚持，改变自身的适应能力锻炼提高自己。我们没有办法改变环境，但是我们可以改变自己适应环境。

回首过去，成绩辉煌;展望未来，任重道远。我相信随着公司的改革和不断的进步，即使我们20xx年面对更严峻的考验只要我们公司全体同仁能够上下团结一致，抛弃私心杂念端正心态在我们共同的努力下相信我们在20xx年我们能够取得更辉煌的成绩。

**淘宝网店月工作计划7**

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。

**淘宝网店月工作计划8**

公司作为一个从事服装的企业，产品的更新换代是非常快的，作为公司客服，熟悉自己的产品是最基本的要求，当有顾客问到产品的一些情况，我们也能及时回复顾客。对于产品的了解也并不能局限于产品本身，关于产品的相关搭配，也是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热衷的，新款培训可以让我们结合实物和网页产品介绍对产品有更深层次的了解，在处理售后时我们也能熟知自己产品的优劣势，进而更好的为顾客解决问题。

**淘宝网店月工作计划9**

20\_\_年x月怀着满腔热血来到x商场客服部门任职，在新的环境新的岗位工作一年了。在20\_\_年x月承蒙领导厚爱升职为客服部主管。今天我主要对x年工作的总结和自己对x年客服部工作进行展望。

一、岗位认知

我深知来到一个新的环境，走上新的岗位，一切都要从头做起，要熟知自己的岗位职责，了解自己所在公司的企业文化。在主管的关心、同事的帮助以及公司的培训中，我了解到了自己作为一名最基层的员工，在维护好顾客利益的同时，也要树立公司的正面形象。

二、工作情况

在各位同事的关心爱护、主管的支持帮助下，我较快的融入到了这个新的环境，进入了自己的新角色总台与播音客服人员。4个多月后任部门安排从总服务台调往贵宾厅任职。贵宾厅与播音室的主要工作：

1、vip会员卡的办理、登记、发放、录入系统存档。

2、接待客户投诉(前台投诉和电话投诉)。

3、会员积分兑换。

4、办理免单。

5、配合企划部完成每一期的赠礼活动。

6、播音室日常工作。

三、岗位职责

1、注重部门礼仪礼貌，提供公司良好的外部形象

2、维持良好的服务秩序，提供优质的顾客服务。

3、做好顾客投诉与接待工作。

4、配合公司完成每一次的活动任务。

四、问题与不足

1、早晚班交接还是会发现不到位。

2、楼层电话簿品牌登记不完善。

3、客服人员对于商场知识偏薄弱，例如接待简单客诉时候都要依赖楼层主管。

4、总服务台和贵宾厅知识本内部员工都了解的不够透彻。

5、员工依赖性强，小问题都要依赖主管出面处理。例如电脑故障。

6、个别员工自律能力差

五、个人建议

1、严格管理员工在岗纪律，整顿部门工作纪律。

2、加强各部门的沟通协作，以保证柜台进，撤柜能够及时更改品牌电话簿。

3、对员工进行小型部门内独立业务培训，如接待投诉流程，退换货流程等等。

六、对未来的展望

1、自身要抓紧时间学习作为主管的各项工作事务，并把自己放在更高层次去要求自己，努力把自己向着全面性人才的方向培养，尽早让自己学会独立处理事务，成为全方面人员。

2、加强自身业务知识，提升工作能力，以便于以后对员工的培训工作可以更加完善，帮助员工成为优秀的客服人员，也使自己成为高素质人员。

3、加强与各部门的沟通协作。部门与部门的协作是很重要的，不仅仅是我希望部门员工也要加强这方面的意识。

4、微笑服务。只要是服务行业微笑都是最重要的，尤其是我们客服部门。希望未来我可以以身作则，带动周边同事，主动做好微笑服务，把微笑服务深入人心。

以上是我任职以来的述职报告，不妥之处，请各位领导批评指正。

**淘宝网店月工作计划10**

一、推广前工作市场分析（消费者分析），月饼品牌定位（商城定位），定价策略，推广战略，出货规划等等

二、前期准备工作1、申请账号进行实名认证，上传公司相关资质，申请入驻商城提交相关资料与保证金

3、进行月饼商城的推广和宣传（推广人员）

4、正式进行产品的销售与售后跟踪服务工作（客服）

6、在一个星期内各人员的工作安排应该预先分配好

7、详情查看第四项

三、月饼商城的推广

1、站内的推广（重点）

1：推广整体思路

⑴努力打造单品热销品，以单品带动整个店铺流量，以店铺销量打响品牌知名度。

⑵积极争取参加官方活动。

⑶以淘宝官方活动为主，极大提升店铺流量和产品销量。当然前期单品热销品相配合。

⑷以会员人气促销，店铺，帮派活动为主。不停申请淘宝管方活动。2：推广整体方法

⑴产品标题的关键词及上架时间，遵循有利原则（根据客户的搜

索习惯及浏览时间段），店铺装修与月饼详细描述（突出产品特色）

⑵店铺促销活动策划如：买满送，打折，包邮，送小礼品等活动（重点）⑶直通车优化管理（最重要的推广方法）,但是却要一定的费用，推广费用：每个关键词最低出价元出价是100元，每次加价最低为元。每天限额100，预计3000元/月

⑷定期进行活动类的促销或者其他活动的策划，不停申请淘宝官方活动：淘宝金币，聚划算（聚划算团购活动以一日三款团购，每天十点开始），天天特价（条件要求高点，详情在附件），帮派秒杀等官方活动（重点）⑸帮派软件推广，会员促销策划（后期）

⑹利用淘宝客进行佣金推广，淘宝客，广告位（可选）

⑺后期可以定制淘宝的广告（如直通车）等

⑻刷成交量和评价提高产品的排名及口碑（应注意度），刷信誉推广宝贝，一个宝贝刷到十件。（注意：一，发链接时不能直接发产品链接，要发产品搜索链接（适当）

二，要有真实的物流跟踪-真发货。三，同城不刷。）

⑼淘宝论坛内的宣传（重点）

⑽与其他类行业的商城店铺交换友情链接(长期)

**淘宝网店月工作计划11**

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。

**淘宝网店月工作计划12**

工作计划

1、到经验居看精华贴3篇；

2、顶精华贴3篇；（看完后的感想，不是回复“谢谢、好的.”之类的）

3、顶普通贴10篇；

4、顶自己贴子每日5篇；（时间是：10：00、12：00、14：00、16：00、20：30）

5、每周写一篇贴子；

6、每天发微微博15条（图文并茂，可以是转发的），其中最少有5条与店铺有关（加链接），每天关注3人，每天坚持给关注的人回复；

7、每天发QQ漂流瓶5个，贴上优惠与店铺地址；

8、每天到百度贴吧里发布有关自己店铺的贴子1篇；

9、每天坚持回答百度知道有关问题5个；

10、上新产品后给所有QQ好友，旺旺群好友发消息。今日刷信誉一单：

**淘宝网店月工作计划13**

岁末临近，新春将至，不知不觉20xx年的工作即将告一段落。对于每一个追求进步的人来说，免不了会在年终岁未对自己进行一番“盘点”，也是对自己的一种鞭策。过去的近一年是忙碌而充实的一年，也是我加入公司从陌生到熟悉的一年。这一年中工作的点点滴滴，让我不断地学习、成长着。

目前，做淘宝的人越来越多了，成功者屡见不鲜，有谁知道他们身后还隐藏着一个成功的团队呢，还有谁会去考虑到淘宝客服对这个团队的作用呢？很少。一个好的淘宝客服往往能留住很多客户，促成很多交易，给公司带来利润，是公司财富的最直接的创造者。偶然的机会我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已快半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。

有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。但学的东西还真是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手记得刚来的时候，>第一次接触淘宝，觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，可是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。

第一天上班时候，组长让我们熟悉熟悉自己买的产品，熟悉了一些简单的产品后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着他们用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，他们和每个客人聊天时都用了\'亲\'这个词，很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是他们先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开始的几天他们都会教我们怎样应付不同的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了\'亲，您好，\'这个词，同事们说并不一定每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就可以了。

听了同事的建议，发现这样好很多诶，渐渐时间长了，我们自己也能和客人沟通了，如果不懂的问题就在旺旺上询问店长或者其他同事。在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能引导客户购物的强项销售者了。

在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，按合适的尺寸给客人推荐衣服。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的\'耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。起初做客服的时候和客人沟通的时候会犯一些错误，比如：有时候在迷迷糊糊就答应给客人包邮了，有时候稀里糊涂的就答应给客人减去多少多少钱。

经常有新手会犯的错误，经过同事们的指导，这些错误一点一点的改变，以致现在都没有出现这类的错误。最常见的错误莫过于发错货、填错快递单号，衣服质量不过关，这写错误基本上是每个淘宝客服都会犯的错误，这些问题会直接影响到公司、个人以及客人的情绪等等的问题，所以我们在做任何事情的时候都要仔细认真，虽然这些问题还是存在，不过经过我们不屑的努力把这种几率降到最低，争取不会出现这些问题。

经过了三个月的周转直接售前转售后了，很荣幸领导给我一次机会，让我学到更多 。在售后过程中遇到了各种奇葩事情，很是头疼，时间久了也就自然而然的什么都会了，售后唯一一点就是要细心和耐心，哈哈这点我学会了。往后的日子我会做的更好，对自己说声20xx已成为过去，20xx新的开始加油。

1、早起（1小时）

坚持每天早上8点起床，9点准时上线。古话说一日之际在于晨。早起的鸟儿有虫吃。早上一定要给自己准备一份营养又可口的早餐，身体是革命的本钱，不要为了淘宝夜以继日而伤害自己的身体。

吃过后可以坚持做十分钟的锻炼，为淘宝做持久之战而巩固。因为做网店客服每天跟上班要同等对侍，不能说早上生意不怎么好就可以晚一点起来，这样久而久之就会养成一个贪睡的习惯。以后就算有单你也不想起来了。做淘宝最缺的是什么，最需要的是什么，你知道吗？就是时间。

2、整理检查自己的店铺（1小时）

每天至少花半个小时的时间检查一下自己的网店，多看看，多瞧瞧，看看店铺售后退款时间是不是到了，该发货的发货了没有，有没有漏掉的没有发货的订单是否还有拍了没付款的买家，主动的摧一摧人家。还有等待的评价，积极点给评了吧，这些工作看上去很小，等你生意忙的时候会给你减轻负担，到时候不至于手忙脚乱

3、多逛逛，多看看，多露面（1小时）

每天至少花一个半的时候去淘宝社区看看，学习学习，交流交流心得，用心回复淘友的帖子，学习人家精华帖是怎么样写出来的，参考参考，社区内有什么活动一定要要马上报名参加，人气始终是你店铺火暴的主要推手，这人啊，只要一出名，那就不一样啦！什么好事都会找上你的??呵呵！

4、原创帖精华帖（2个半小时）

每天最好能坚持至少一篇原创帖。不要多，但一定要精。你的帖子质量不行，不是你的错而毕竟精华帖名额有限，这次没有选上你，只要你用心了，坚持写，下一次一定会轮到你！精华帖带来的流量是数以万计的，一但你的帖子加精，你的店铺要火爆好些天，长期以此，下个百万富翁就是你啦

5、同行学习取经（1小时）

多逛逛同行的店铺，看看人家是怎么做的，对自己的店铺做对比，取长补短，及时找出本店不足的地方做的相应的调整

**淘宝网店月工作计划14**

售后客服工作事项：快件跟踪、退换货处理、售后沟通、评价处理、客户维护和投拆与维权。

>(一)快件跟踪

①查询快递物流，拨通相应查件号码，记下快递客服工号，报于对方需要查件的物流单号咨询你所需要的情况。查件后要及时把处理结果回复给客户并在淘宝上进行备注，注明查件日期、查件客服工号、处理结果和客服以便其它客服进行查看。如6-28联系工号851更改地址，已更改宾。

②打破损、遗失报告在物流客服确认包裹破损或者遗失后以报告的形式向物流提交详情资料。报告需要交易详情复印件、快递底单复印件、发件人身份证复印件、衣服破损图片复印件并标注发货日期、派件地区、物流单号、派件结果、宝贝金额、查件客服工号，

例：19shop于6月28日由杭州发往北京单号888090781867在派件途中破损价值人民币88元与工号843联系请核实!

提交报告后在破损登记簿内登记内容：报告日期、物流单号、包裹情况、物流查件客服、宝贝价格、宝贝款号和处理客服。

例： 888090781867(破损)工号843价格88元(货号109)宾。

>(二)退换货处理

由买家对宝贝不满意的而产生的换货或者退货。操作步骤如下：

①退换详情：仓库工作人员收到需要进行退换的宝贝后会拆包检查并登记收货宝贝的退换详情表格。注：当天下午四点后的包裹与第二天早上的包裹统一第二天下午三点左右发于售后进行处理。

②收到仓库工作人员发送的退换详情表格后按客户要求进行逐个处理。一般有两种处理情况：

1.换货。在收到有换货邮费时按客户要求可在E店宝内操作换出;如果无邮费可利用旺旺留言、短信和电话通知客户补邮费;特殊情况(质量问题)可免费换出。

2.退款。收到宝贝全新，不影响我们第二次销售时可通知客户申请退款。退款状态都要选择为收到宝贝要退货。

买家申请退款后状态，当前退款状态：退款协议等待卖家确认中，查看退款金额是否正确：正确的点同意退款申请;不正确的点拒绝退款申请并联系买家修。7天无理由退换拒绝不了可先点确认退款协议，在买进入退货状态后点拒绝退款协议可通知买家按要求修改退款协议。同意退款申请后状态，当前退款状态：退款协议达成，等待买家退货。通知买家操作退货给卖家输入退货快递单号。

拒绝退款申请后状态，当前退款状态：卖家不同意协议,等待买家修改。通知买家按要求修改退款协议。

买家退货后状态，当前退款状态：买家已退货，等待卖家确认收货。确定收到货后发给财务确认退款

3.售后登记。在E店宝系统内进行售后客户登记点客户-售后登记按实际情况进行记，登记类目有问题来源、客户评分、处理人、问题类型、处理状态和处理结果。

>(三)售后沟通

售后沟通指售后客服与买家针对购买的宝贝进行情况反馈。售后的核心是指保证买家满意的前提下把损失降到最低。

1.退换沟通。

支持七天无理由退换，宝贝不影响二次销售，配件齐全的情况下:问：收到商品不喜欢怎么办?

答：支持七天无理由退换，来回邮费要买家自理。

问：包邮活动的商品需要退换怎么办?

答：C店与MT换货邮费自理，退款扣除发货邮费，由运费险赔付;商城换货邮费自理，退款卖家承担运费。

问：收到商品有质量问题怎么办?

答：质量问题不明显时建议买家自行处理一下，可以向店长申请下次购买给予一定的优惠。买家要求需要退换时，C店与MT换货卖家承担运费(由运费险赔付)，商城来回邮费卖家承担(做收款链接退款)。

问：交易成功后商品需要退换怎么办?

答：C店与MT换退换邮费买家自理;商城换货邮费自理，退款扣除手续费(5%淘宝商城收取,做为商城积分打到买家帐号上,如有开发票未退回的扣17%点,最好是让客户退回发票) 2.缺货通知。买家付款后在仓库打包发现宝贝断货时，及时联系客户最后一次宝贝出库时发货是个次品，建议换个款。切忌不要直接告诉客户宝贝缺货。

2.如客户要求宝贝需要退与换，注意查看宝贝的确认收获时间还有几天，时间较短时记得要帮客户延长交易时间，以免订单自动确认收获。

>(四)评价处理

评价处理可通过阿里旺旺、电话、短信和邮件的等方式进行联系更改。电话联系是最好的沟通方式。

中差评处理流程：

中差评出现后将评价内容复制到淘宝备注栏里并备注自己名字，将旗子点为紫色。将评价有关信息登记到中差评处理表格中。

根据买家的评价的内容，分析买家的需求或者要求、态度。

买家对衣服不满意在衣服全新不影响二次销售的情况下，可以给予退换货。如买家态度恶劣，可向主管申请免费退换，尽量减少邮费支出;如衣服影响二次销售(穿过、洗过)可以帮他申请个VIP、下次购买送个礼物或者包邮等优惠。

联系后在备注栏里备注联系日期、处理进展与处理客服。中差评用语：

卖家：您好，请问是XX小姐(先生)吗?买家：是的

卖家：我是淘宝网的XXXX(网店名)，之前您在咱们这购买了XX产品，您还有印象吗?买家：想起来了，是的

卖家：呵呵，首先感谢您购买咱们的产品。今天看到了您给咱们的评价，我给您做一下售后。您是对咱们的产品不放心，还是对咱们的服务不满意呢?(找到问题的出现在哪里)

中差评联系结束语言

卖家：谢谢您。评价对咱们挺重要的，麻烦您给咱们修改一下行吗?您下次光临一定给您一个优惠价格。

买家：我不会修改评价

卖家：您上线之后联系咱们客服，咱们会教您怎么修改。买家：好的

卖家：十分感谢您!

通过旺旺给买家留言修改评价的步骤，如果还是不会操作可电话沟通。

>(五)客户维护

发展潜在忠实买家

1、淘宝给所有卖家一笔宝贵的财富。那就是当用户成为你的买家以后，淘宝不可能收回这些买家，他们将成为你自己的资产，你维护的好坏将直接影响他们以后会不会继续购买你的物品。

2、忠实买家所产生的销售额通常能够达到一定比例。所以对于曾经购买过你的物品的买家除了做好第一次交易，更要做好后续的维护，让他们成为你的忠实顾客。

3、定期给买家发送有针对性的、买家感兴趣的邮件和旺旺消息。切忌不要太频繁，否则很可能被当作垃圾邮件，另外宣传的物品绝对要有吸引力!

4、把忠实买家设定为你的VIP买家群体。在店铺内制定出相应的优惠政策，比如可以让他们享受新品优惠等等。

5、定期回访顾客，用打电话、旺旺或者email的方式关心客户。与他们建立良好的客户关系，同时也可从他们那里得到很好的意见和建议。

>(六)投诉与违权

1.交易还在进行中：对于交易双方无法达成一致意见，可以申请客服介入处理。

2.交易已经结束(交易成功或交易关闭)：

**淘宝网店月工作计划15**

作为导购客服来说，最好要热情、活变。一个优秀的客服懂得如何接待好客户，同时还能引导消费者进行附带消费。对于那些讨价还价的客户，首先需要阐明一个店铺立场：宝贝的价格都是很低的，不好再还价了。如果客户非的纠缠在价格这个因素上，看情况决定是否接下这单生意，就算最终给客户优惠了，也要顺水推舟让客户觉的这个优惠来之不易，是店铺对他个人的特殊优惠。

问候语、顾客咨询回答、议价处理、发货到货时间等必要时电话联系

**淘宝网店月工作计划16**

>一、公司情况简介

同创创业咨询公司引进哈佛大学商学院的教育思维模式，采用《赢在中国》语言咨询和商业实战形式，实行课堂教育、模拟实战、基地见习、导师帮带联动等方式，并结合中国的国情和中小企业生存环境，已经开发和形成一套较为全面、系统、实用、着眼于解决创业者所面临的种种问题的“商练培训营”。除了传统的教育训练之外，还构建了一个商业的模拟环境，使想要创业的人能够在这里预热，提前感受到这种气氛，培养自己的创业意识。理论与实际相结合，主讲与互动相结合，实战是我们对学员承诺。旗下资深实战专家顾问团队提供全方位系列培训，一对一的现场诊断创业难题和企业难题，分享和完善经验，扩大未来老板们的人脉圈。同时，我们也将以为各层各类企业、组织单位和政府的事业发展、管理改进和效率提升提供有实效的思想、知识和方案而努力，成为有传世意义的第一流综合性咨询公司为了成为原创性管理技术、投资技术和商学思想的策源地而努力奋斗。

>二、主要管理者情况

董事长、营销经理、人力资源经理、财务经理

1、公司文化理念

同创作为一个专业为大学生提供创业培训咨询的公司，我们将坚持自己的理念。取向：兼容并包、有容乃大!

水的精神：

(1、接纳八方来源，终成其大!不拒绝任何加盟的沙石和物障，反而是夹裹前行，壮大自己的力量，勇往直前!

(2、无论何时何地，总是改变自己的形态不断寻找出路!

(3、任何时候遇到阻挡，总是慢慢蓄积力量，最后加以冲破!

(4、历经千里万里千难万险，始终不改变自己的本质和前行的动力!

风范：专业、内敛、大气、深厚。同时，我们也将勇于肩负起企业的社会责任，更多的投入到社会事业中。为了社会和谐和中华民族复兴而努力。

大学生创业环境分析：大学生创业应该是有无限的机会、无比的困难、无量的回报。但是创业环境对大学生创业具有十分重要的影响。在大学生就业形势日益严峻的社会背景下采取有效措施，为大学生创业营造良好的环境，这对促进大学生创业并带动其就业具有十分重要的作用。中国教育原本就缺乏创业教育。中国学生不仅承担风险的经济能力很脆弱，而且承受挫折的心理素质也较差，这使得自主创业这条需要冒险的就业之路，少有人问津。

>一、大学生创业环境分析

现在大学生创业所面临的宏观环境和微观环境都十分的复杂。所谓创业环境，实际上就是创业活动的舞台。任何创业活动都是在一定的社会环境下进行的，在我们的大学生迈向社会进人创业阶段的时候，呈现在面前的就是一个巨大的时空舞台。在这个舞台上，诸多事物和要素互动联系、碰撞，形成了一个面面俱到的现实环境系统，因此创业环境对大学生创业具有十分重要的影响。在大学生就业形势日益严峻的社会背景下，采取有效措施，为大学生创业营造良好的环境，对促进大学生创业并带动其就业具有十分重要的作用。

(一)宏观环境分析

1)人口。

1950年，教育部实施高等学校院系调整，湖北高校数量从10所增至19所，居全国第三位。武汉现有普通高校70余所，其中“211工程”高校7所，居全国前列。20xx年，武汉地区在校大学生达万人，首次超过北京、上海，居全国各城市之首。20xx年，这一数据又有所增长，稳定了在校大学生数量居全国城市第一的位置。

2)政策法规环境

资金是大学生创业的第一难题，大学毕业生有的刚工作不久，有的甚至连工作都还没有，而大多数家庭又没有足够的实力来支持家中的孩子来创业。其实不仅仅是大学生创业，这对于大多数想要创业的人来说都是很难跨过的一个难坎!甚至于很多想要创业的人在创业资金这第一道槛上就被挡住了。

国家对此出台了相关的大学生创业贷款政策，主要优惠政策内容有：

1、各国有商业银行、股份制银行、城市商业银行和有条件的城市信用社

要为自主创业的各大高校毕业生提供小额贷款。在贷款过程中，简化程序，提供开户和结算便利，贷款额度在5万元左右。

2、贷款期限最长为两年，到期后确定需要延长贷款期限的，可以申请延期一次。

3、贷款利息按照中华人民银行公布的贷款利率确定，担保最高限额为担保基金的5倍，担保期限与贷款期限相同。

大学生创业贷款办理方法如下：

大学毕业生在毕业后两年内自主创业，需到创业实体所在地的当地工商部门办理营业执照，注册资金(本)在50万元以下的，可以允许分期到位，首期到位的资金不得低于注册资本的10%(出资额不得低于3万元)，1年内实际缴纳注册资本如追加至50%以上，余款可以在3年内分期到位。如有创业大学生家庭成员的稳定收入或有效资产提供相应的联合担保，信誉良好、还款有保障的，在风险可控的基础上可以适当加大发放信用贷款，并可以享受优惠的低利率。

大学生自主创业第二个受到关注的地方在于税务方面的问题。我国的赋税属于比较高的国家，而且税收项目比较多，除了企业必须要缴纳的国税、地税和所得税以外，根据企业所从事的不同行业还会有一些其他的税需要缴纳。国家在大学生创业优惠政策中对于税收方面作出了以下规定：

2、新成立的城镇劳动就业服务企业

(国家\*的行业除外)，当年安置待业人员(含已办理失业登记的高校毕业生，下同)超过企业从业人员总数60%的，经相关主管税务机关批准，可免纳所得税3年。劳动就业服务企业免税期满后，当年新安置待业人员占企业原从业人员总数30%以上的，经相关主管税务机关批准，可减半缴纳所得税2年。

除此之外，具体不同的行业还有不同的税务优惠：

1、大学毕业生创业新办咨询业、信息业、技术服务业的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，可免征企业所得税两年。

2、大学毕业生创业新办从事交通运输、邮电通讯的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，第一年免征企业所得税，第二年减半。

3、大学毕业生创业新办从事公用事业、商业、物资业、对外贸易业、旅游业、物流业、仓储业、居民服务业、饮食业、教育文化事业、卫生事业的企业或经营单位，提交申请经税务部门批准后，可免征企业所得税一年。有了众多免税的创业优惠政策扶持，相信广大自主创业的大学毕业生，在创业初期就能省下大量资金用于企业运作。

企业运营管理方面的创业优惠政策相对于贷款优惠和税收优惠政策来说，并不受到大多数大学生创业者的关注，甚至有的自主创业大学毕业生根本不知道有这一优惠政策。这方面的优惠政策：

1、员工聘请和培训享受减免费优惠。对大学毕业生自主创办的企业，自当地工商部门批准其经营之日起1年内，可以在政府人事、劳动保障行政部门所属的人才中介服务机构和公共职业介绍机构的网站免费查询人才、劳动力供求信息，免费发布招聘广告等。这一点有助于在创业初期获得相关行业所需求的人才资源。能够帮助自主创业的大学毕业生以最低代价，更容易地获取所需专业人才。

2、参加政府人事、劳动保障行政部门所属的人才中介服务机构和公共职业介绍机构举办的人才集市或人才、劳务交流活动时可给予适当减免交费;政府人事部门所属的人才中介服务机构免费为创办企业的毕业生、优惠为创办企业的员工提供一次培训、测评服务。

以上大学生创业优惠政策是为了鼓励大学生自主创业，国家针对全国所有自主创业的大学生所制定的。另外，各地政府为了扶持当地大学生创业，也出台了相关的政策法规，而且因为更有针对性，所以更加细化，更贴近实际。

3)市场经济环境

20xx年，一场金融危机席卷全球，让原本平稳的市场经济环境遭遇寒冬。各个行业迅速下滑，失业率大幅上升，各种经济恐惧数值蔓延在我们的周围。在这样的大形势下，武汉市提出了“全民创业”，让武汉的整体创业氛围更浓厚了。但是，在这个大动作中，武汉市在相应的制度安排上也应该加强与完善。这具体包括：

第一，为大学生创业者提供相关支持，包括市场准入、注册审批、行政管理、信息咨询和公共服务等，以保证创业活动顺利进行。

第二，建立面向大学生创业者的金融支持系统，例如小额贷款等。

第三，为大学生创业者提供社会保障。要使大学生创业精神高涨，必须建立健全社会保障机制，为大学生创业者解除后顾之忧。

第四，健全创业退出机制。进入机制重要，退出机制同样重要。

4)创业教育环境

武汉市高校在政府倡导“全民创业”的背景下，纷纷着手进行大学生的创业教育，但创业教育的发展成熟度和系统性水平不一。通过抽样走访武汉市五大高校的毕业指导中心，对武汉市的高校创业教育现状进行调查，发现各学校的创业指导工作，存在比较明显的差异。但目前来看，大部分高校的创业指导中心正在创建与完善中，还有一部分高校的创业指导尚处在筹划阶段。这些状况反映出创业教育在许多高校还处于萌芽状态，基本属于“业余教育”，没有引起学校相关部门的重视，折射出国内创业教育的缺失。创业意识需要从小培养，而学校在这方面起到不可估量的作用，开设形式多样的创业教育也就迫在眉睫。然而，在就业形势越来越严峻的情况下，我国高等教育除了开展创业教育外，还应尽快转变观念，从过去的被动性就业教育转变到开拓性创业教育，大力培养学生的自主创业意识与能力，从而有效地改变毕业生就业困难的被动局面。

5)社会舆论环境

从1999年7月李玲玲领到了中国大学生创业风险金成为中国大学生创业第一人，到如今政府呼吁“全民创业”，武汉一直就和“大学生创业”联系在了一起。政府和学校也在积极引导大学生正确创业，着力营造鼓励创新、允许失败的宽松环境，既鼓励、赞赏成功，更关注、体谅失败，不以成败论英雄，对大学生创业者做出的努力和创业精神都予以积极的肯定和尊重。舆论环境整体而言比较理想。大众媒体在大学生创业过程中也起着重要的作用。大众媒体是大学生取得信息的重要媒介，大众媒体应该从事实出发，不要过分夸大创业中的成功事例，应尽量客观、全面地向大学生提供创业的知识和信息，使大学生创业尽快走向理性化，减少不必要的损失。这样一来，才能形成大学生创业者与舆论环境之间的双向良性互动。创业环境得到了优化，社会鼓励大学生创业与大学生渴望创业成功之间也就找到了更加合理的契合点。

(二)微观环境分析

在大学生创业的微观环境主要就是自己的创业流程的一个详细的分析，具体如下：

1.制定计划书。比如，要在市区开一个卖牛仔裤的店，开店之前要制定一份计划书。制定营销计划时要将各个环节相互联系构成一个完整的内部环境，各个环节的分工是否科学，协作是否和谐，目标是否一致，都会影响营销决策和营销方案的实施。

2.顾客。顾客群的不同直接影响价格的定位，所以人流量是在创业前最看重的一点。而我们这次创业培训的主要对象就是大学生。

3.店址。大多数学生选店址会选一些比较熟悉的环境。如将店址选在大学附近，或者是交通比较便利的地区。而这次的培训以大学生为顾客群，培训中心也将以大学周边地区为主。在公司成熟后，将在一些商业区建立主要针对社会人员的创业培训。

4.产品价格定位。大学生的产品一开始没有经验也没有固定顾客，要吸引顾客就只有将产品的定价降低，比别人获得更多的竞争力。而创业培训则需要依据公司的实力，定价也主要是依据公司的培训实力。但大学生并没有太强的经济实力，所以，定价需要适中。

>二、大学生创业环境SWOT分析

20xx年，我国高校应届毕业生大约630万人，加上历年未就业的大学生。需就业的大学生接近千万，再创历史新高。面对如此困境，大学生自主创业将成为重要的就业形式。因此.有必要利用SWOT方法对我国大学生创业的环境进行综合的分析，找出制约创业成功的问题所在。

1、大学生创业的优势：

(1)当代大学生自主创业意识较强，对创业有着浓厚的兴趣，渴望成功，充满生命活力，有创业的激情和梦想。

(2)大学生想通过创业展示自我生命的价值和才能，为社会和自己创造财富。

(3)当代大学生有较好的文化素养和创业潜能，他们往往在人际交往、协调沟通、想象空间、运动空间、团队合作、组织管理、敢想敢干等方面表现出较强的才华和活力，在非智力因素和创业心理素质方面有较大的优势。

2、大学生创业的劣势：

(1)大学生创业的积极主动性不够。很多大学生都是在找不到合适的工作前提下，才会去考虑创业。

(2)当代地方高校大学生对自己的创业能力缺乏客观的评价，在心理上对创业的难度准备不足，很多学生都带有急功近利的思想，总是希望自己能通过创业快速发财，缺乏长期创业心理准备，对在创业过程种要遇到的风险和困难预计不足。

(3)地方高校有不少大学生形成了个体学习的智障，成为创业行动的绊脚石。

(4)不少地方高校大学生对创业有心理障碍。主要表现在：怕苦怕累。怕竞争，不愿从基层干起，在做人做事方面欠缺等方面。害怕失败，怕出差错。怕丢脸，死要面子，对自己缺乏自信，低估自己。不敢接受挑战，不敢尝试冒险。总担心自己不行;缺乏敏感度，事事漠不关心。不善观察和思考。

3、大学生创业的机会：

(1)具备一定的创业环境和条件。国家的相关法律制度和政策逐步健全和完善，为大学生创业提供了法律制度保障。大量的基础服务机构和设施如电力、通信、交通、金融、保险等条件也得到改善并逐步完备，为自主创业提供了较好的环境和条件。

(2)高校的支持。为解决大学生就业难的问题，各高校及其就业指导部门也作了大量的工作。如开设大学生创业选修课。邀请创业成功人士谈创业经历，让大学生掌握创业的基本政策和知识;开展大学生创业策划大赛。创业论坛等活动，培养学生创业兴趣，在实践中锻炼学生的创业能力。

4、大学生创业的威胁：

(1)越来越大的创业竞争压力。大学生创业，可能会面临同学、校友的竞争，传统从业者的竞争。来自大陆以外地区和国家大学生的创业竞争，尤其是港、澳、台地区的大学生的竞争。

(2)大学开设的创业教育课程少，也缺乏对大学生创业能力的训练，造成大学生自主创业缺乏相关的氛围和环境。

(3)经济危机的威胁。在这种全球经济衰退的大环境下，社会创业政策保障不力、创业环境不善也是—个不容忽视的原因。

(4)从家庭来看。很多家长要求自己的孩子有一份安稳的工作，而不要一进社会就承担太大的风险。这种潜在的对创业不信任的社会心理对想创业的大学生来说无疑是一种巨大的心理压力。

现在大学生创业是一种趋势，虽然有优势和机遇但同时也存在劣势和威胁。大学生在创业的同时要根据自己的特点，抓住机遇发挥优势，要找出具体的不足，制定方案解决威胁与困难，从而实现自己的人生目标。

5、市场分析：

很多大学生认为“创业”本身就是一种职业，在就业高峰，给自己一片更广阔的天地。很多人还认为在今后的社会中，自主创业的人会越来越多，甚至成为就业的主流，成为大学生毕业后就业的首选。自己认为实现自我价值是证明自己的最好途径。一些自我意识很强的学生，不愿意庸庸碌碌，选择自主创业是为了通过这一途径来证明自己的能力。在一些单位由于制度的约束，无法按照自己的想法来做事，创业可以有一个空间来发挥，来实现自我价值，得到社会的认可。处于“经济”的社会——经济原因也是大学生选择自主创业的一个重要原因。因此，大学生创业培训也就成为了一个新兴的市场，同创也将会尽快在这个市场上站稳脚跟，成为大学生创业培训的领导者。

>一、大学生消费心理特点

大学生的自我意识已相当成熟，有自我的价值判断，因而受电视广告等媒体的影响相对较少。网络信息渠道的畅通，为大学生自主消费提供了必要的物质基础。多数大学生主动通过同学，家庭，及网络等获得所需商品的信息。大学生敢于创新，思想活跃，有多元的价值目标，同时拥有科学知识，极强的好奇心和敏感性，较强的学习能力，勇于尝试和探索，因此对新产品有较高的敏感度。然而因心理的不完全成熟，消费经验和技巧的缺乏，大学生容易进入从众消费冲动消费等误区。

1、情感过程

在消费者对商品或劳务的认识过程中，产生的满意或不满意，高兴或不高兴的心理体验，构成有特色的对商品或劳务的感情色彩。大学生充满激情，热情奔放，道德感也比较完善，拥有较高的审美观。感情力大大增强，但自制力仍薄弱。多数大学生能理性地思考和行动，调节自己的冲动，理性地消费。但心理的不完全成熟，自制力不强，易受情绪和外界的干扰，冲动性和情绪性消费依然存在。年龄的增长，眼界的扩大，知识经验的丰富和思维水平的提高，自我情感体验多样性。感情和理智，冲动和克制并存的状态，在特殊的环境下，易于感情冲动，在购买商品时，受商品式样和他人的影响，跟着感觉走。

2、意志过程

消费者在购买活动中有目的，自觉地支配和调节自己的行动，努力克服各种困难，从而实现既定购买目的过程，既有计划地实施购买决策过程，大学生心理发展期，意志尚未定型，果断性品质有较大的发展，但缺乏恒心和毅力。大学生能根据自己的`需求出发，根据自己的支付水平和商品供应情况。自觉性提高，但惰性存在。

>二、大学生消费行为特点

在社会生活中，大学生是个很特殊的群体。一方面，他们离开亲人，有的人甚至千里迢迢地来到自己理想的大学继续深造、增长才干，过着相对独立的生活;另一方面，他们消费的经济来源主要来自家庭，家庭收入越高，对学生的供给越多。目前大学生的消费来源仍以家庭供给为主。

(一)独特性

大学生处于消费成长期到成熟期的过渡时期，一方面表现得求新求异、富有好奇心，对外界新事物的接受能力特别强。于是在社会许多新颖玩意的吸引下，“试一试”的想法成了这种心理的源泉。因此他们往往走在了朝流的前列，同时又追求个性，喜欢做把自己打扮得与众不同，或是购买一些与众不同的物品，以求引人注意,达到一种自我满足的效果。

(二)兴趣性

目前许多年轻人都是“追星族”，大学生也是如此。于是，他们便把生活费的一部分用在购置自己偶像的磁带或CD上,画报，娱乐报，还有一些专业杂志等和明星有关的东西。另外还有上网，其实每个大学生都会有这样一笔开支，只是或多或少。总的来说，大学生容易在自己喜欢的事情上花钱，主要消费对象与自己的兴趣爱好有关。

(三)时尚性

有人说，大学校园是最时尚的地方。他们总喜欢时尚消费，比如旅游、电脑、和手机消费，再次是发型、服装、饰物、生活用品，大学校园中都不乏追“新”族。特别是女生们的服饰，不要很多钱，但是搭配很现代、很时尚。她们在选购服饰的时候，大部分学生都想花不是很多的钱，去购买那些有一定知名度品牌的衣服，结果呢，实在是喜欢，一狠心，花一个不低的价格把它给买下来了，过后却难过好几天，在选购其它东西的时候也是一样的。男孩子就有些区别了，他们一般是准备已久，根据手头情况去购买相对较高档次的品牌，也不会太计较已花掉的钱。由此可总结出两句话，男生少购买，大品牌，强出手;女生多出动，中品牌，软上手。

(四)从众性

不同的校园环境也会有不同的消费习惯，这跟校园内的氛围有关。如某人搞了一个发型，大家觉得不错，在理发的时候也就自然会想到那种效果。其它还包括穿着消费，运动消费等，都有一定的从众性，但也要注意各校的差异性。\*

(五)攀比性

身在周围都是同龄人的环境中，加之有不少学生的家境不错，特别容易出现攀比的风气。这便使许多人产生了“别人有什么，我也要有什么”的想法，别人去那家高档餐馆吃饭，我也就想去，再加上时下的某些时尚主题，促进了这种心理的形成，跟进了流行大军。明显的主要有，购买一些流行产品及吃喝玩乐方面，而这样的东西一般又比较花钱，但有的同学就把它当作一种身份的体现，愿花很大的代价来购买它。

(六)礼节性

在大学里，礼尚往来是很重要的消费力，今天你过生日，我得送礼给你，你请我吃饭。明天轮到我过生日或是有什么喜事，你又得大手笔的还我，还有的是一帮学生，某天某个人请大家吃饭，或是消费什么，隔几天另一个人觉得自己要还礼，又是一帮人出来消费，结果是一个接着一个，并不断循环，这样极大地扩大了消费的量。

(七)盲目性

这种心理特点的形成是基于前面几种心理的，且从众性心理起了主导作用。另外，受许多商家看准学生的这种消费心理而推出许多商品之类因素的影响，导致大学生消费的无的放失。比如：某歌星推出一张新专辑，某运动品牌有新的款式上市，不用很长时间，便会“你有我有全都有”。其实所买的商品是否实用,或是否有使用价值，在购买时学生不一定会去多考虑。“见好就买”似乎已经成了当代大学生消费的重要特征。

(八)冲动性

大学生消费也具有年轻人所共有的特点，即在购买物品时，有时候容易产生冲动购买，例如他们容易受广告促销的影响，明明本身就没打算过要购买这种产品，但当时推销员说得很好，或是看到广告很有吸引力，而突发其想地要购买，结果买后又后悔了。

(九)围绕女生性

男大学生的消费一大部分是用于交往，而更多的是用于和女生交往的，也就是男生和女生在一起就特容易花钱，细心的人不难发现，一些酒吧、中档餐馆及一些公共消费的地方，绝大多数都是男女生共同消费，而且在这个时候，男生一般都不太在乎花多少钱，只要高兴就好，所以消费完以后，皆大欢喜。而同种性别的人在一起就不一样了，特别是女生，可能会少于平时的消费量。

(十)无计划性

相信念过大学的人，都知道当代大学生是最会哭穷的，不管他是否很有钱，但还是总叫说没钱，每当到了月末，或是学期结束的时候，有的甚至在开学一半，就开始叫着没饭吃了。其实他们都是很有钱的人，一开始的时候总认为自己有很多钱，有些东西看起来也不是要很多钱，又好像很实用，结果见到好的东西就是想购买，后来打开钱包才发现，原来钱这么不经花。当意识到要节省的时候，钱也就快差不多了。因此他们也就开始大喊穷了，殊不知是当初自己用钱没计划好。这是许多有钱大学生们的一个通病。

>三、大学生购买特点

1.消费倾向多元化：走出学校面向社会，努力跟上并适应外边世界步伐已成为大多学子的目标。旅游、电脑、手机等已成为大学生消费的热点。网络调查表明，被问及在经济条件许可时最想做的事情是什么，60%以上的人选择旅游，其次是买电脑。

2.消费方式在理性指导下实用与前卫并存：从本次调查数据的资料中可以看出，无论是大学生基本生活费中的衣食住行还是人际交往以及旅游、购买手机的动机，都带有浓厚的实用色彩。

3.尽管讲牌子摆阔气等社会风气已不可避免地浸染了校园，致使部分大学生受到影响。越来越多学生、甚至有部分贫困生加入高消费行列，购买昂贵的MP3、电脑、手机等用品，这种趋势在一定程度上有所蔓延。

4.消费差异巨大：校园中贫困生人数的增加使高校学生消费差距明显增大。很多消费水平很低，甚至连基本的生活费都难以保证。

**淘宝网店月工作计划17**

顾客进入店铺第一个接触的人是客服，客服的一言一行都代表着公司的形象，客服是顾客拿来评论这个店铺的第一要素。作为售后客服，我们要本着为顾客解决问题的心理来对待，不要把自己的情绪带到工作中，遇到无理的`顾客要包容，也不要与顾客发生冲突，要把顾客当朋友一样对待，而不是工作对象。作为网店客服我们多数时间

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！