

淘宝客服工作职责

作者：有故事的人 来源：范文网 www.wtabcd.cn/fanwen/

本文原地址：<https://www.wtabcd.cn/zhishi/a/16782296455986.html>

范文网，为你加油喝彩！

炒蟹-手脚冰冷是什么原因



2023年3月8日发(作者：记忆分类)

淘宝售前售后客服专员岗位职责

电商客服工作职责

电子商务客服是承载着客户投诉、订单业务受理(新增、补单、调换货、撤单等)、通过各种沟通渠

道获取参与与客户调查、与客户直接联系的一线业务受理人员。

作为承上启下的信息传递者，客服还肩负着及时将客户的建议传递给其他部门的重任。如：来自客

户对于产品的建议、线上下单操作修改反馈等。

客服分类：

按形式分在线客服与语音客服两种。独立的B2C公司一般都不设立在线客服，C2C购物市场主要

以在线客服为主。

按业务职能可分售前客服与售后客服两种。

售前（中）客服工作职责和要求

1.熟悉了解全店商品详细信息，掌握大部分商品专业知识。

2.通过阿里旺旺和客户沟通，培养良好的语言组织能力和表达能力，通过文字让对方正确的理解

和掌握商品信息，耐心专业地解答客户提出的各种问题，达成交易。

（1）负责收集客户信息，了解并分析客户需求，为客户提供专业导购意见

（2）负责进行有效的客户管理和沟通，维护良好的客户关系

3.负责及时跟踪货品发货动向，及时与用户沟通，避免用户不满意。

4.推动团队业绩增长，完成店铺销售目标，提升公司品牌。

- 5.早班客服，每天10点前，查看每个店铺的情况(如：前一班客服的交接留言、预定货的买家到货时间、是否有漏发订单并反馈给主管)
- 6.了解分析上一次咨询未购买的潜在客户需求，并进行联系维护，不在线可留言，争取每位到店客
- 户的订单。
- 7.每日在评价管理中，回复客人的评论。
- 8.收集处理返现客户工作
- 9.耐心接待听取存在售后问题的客人反馈情况，根据需要及时转给售后客服进行处理。

淘宝售前（中）客服工作要求及职责

一、售前（中）客服的要求：

- 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。

二、如何定义售前（中）客服

售前客服，是网店的形象，和客户直接交流的重要角色，首要的工作就是要做好消费者购物的

引导工作，是我们在顾客未接触产品之前所开展的一系列刺激顾客购买欲望的服务工作。售前服务

的内容多种多样，主要是提供包括产品成分、产品功效、适用肤质、使用方法、注意事项、

物流选择、到货时间等一系列的产品信息和服务保障问题咨询回复。售前服务的主要目的是协助客

户做好全面的需求分析，使得我们的产品能够最大限度的满足用户需要，同时也使客户收获到最

优惠合适的产品。并且尽可能提高客户进店购物的客单价，提高全店的转化率做到“不放过每个进

店的客户”。

三、售前（中）工作开展的意义

1. 塑造品牌（店铺）形象

对于一个电子商务而言，客户看到的商品都是一张张图片，既看不到商家本人，也看不到产品本

身，无法了解各种实际情况，因此往往会产生距离感和怀疑感。这个时候，客服就显得尤

为重要了。客户通过与客服在网上的交流，可以逐步的了解商家的服务和态度以及其它，客服的

一个笑脸（旺旺表情符号）或者一个亲切的问候，都能让客户真实的感觉到他不是在跟冷冰冰的电脑

和网络打交道，而是跟一个善解人意的人在沟通，这样会帮助客户放弃开始的戒备，

从而在客户心目中逐步树立起品牌（店铺）的良好形象。

2.提高成交率

现在很多客户都会在购买之前针对不太清楚的内容询问商家，或者询问优惠措施等。客服在线能够

随时回复客户的疑问，可以让客户及时了解需要的内容从而立即达成交易。有的时候，客户不一定

对产品本身有什么疑问，仅仅是想确认一下商品是否与事实相符，这个时候一个在线的客服就可以

打消客户的很多顾虑，促成交易。同时，对于一个犹豫不决的客户，一个有着专

业知识和良好的销售技巧的客服，可以帮助买家选择合适的商品，促成客户的购买行为，从而提高

成交率。有时候客户拍下商品，但是并不一定是着急要的，这个时候在线客服可以及时跟进，通过

向买家了解购物需求等督促买家及时付款。

3、提高回购率

当买家在客服的良好服务下，完成了一次良好的交易后，买家不仅了解了卖家的服务态度，也对卖

家的商品、物流等有了切身的体会。当买家需要再次购买同样商品的时候，就会倾向于选择他所熟

悉和了解的卖家，从而提高了客户再次购买几率。

四、售前（中）客服的工作大纲：

1.熟悉了解全店商品详细信息，掌握大部分商品专业知识。

2.通过阿里旺旺和客户沟通，培养良好的语言组织能力和表达能力，通过文字让对方正确的理

解和掌握商品信息，耐心专业地解答客户提出的各种问题，达成交易。

（1）负责收集客户信息，了解并分析客户需求，为客户提供专业导购意见

（2）负责进行有效的客户管理和沟通，维护良好的客户关系

3.负责及时跟踪货品发货动向，及时与用户沟通，避免用户不满意。

4.推动团队业绩增长，完成店铺销售目标，提升公司品牌。

5.早班客服，每天10点前，查看每个店铺的情况(如：前一班客服的交接留言、预定货的买家到

货时间、是否有漏发订单并反馈给主管)

6.了解分析上一次咨询未购买的潜在客户需求，并进行联系维护，不在线可留言，争取每位到店客

户的订单。

7.每日在评价管理中，回复客人的评论。

8.收集处理返现客户工作

9.耐心接待听取存在售后问题的客人反馈情况，根据需要及时转给售后客服进行处理。

10.查看前一日的所有订单，是否有异常的订单（含申请退款的订单）

11.查看工作台的留言，有客户留言的话，不管对方是否在线，一定要及时回复，以便客户上线后可以看到。客户留言的问题要及时的解决。

12.售后问题做好简单记录，并发给售后服务做好存档记录，以便后期查询

13.客户拍下之后，12小时之内没有付款的，应该及时和客户联系，适当的催单。

五、售前（中）客服的具体工作内容：

1.熟悉产品：了解产品相关信息。对于客服来说，熟悉自己店铺产品是最基本的工作，客服是

联系店铺和客户之间的桥梁，一旦这个桥没搭好，也许你就永远失去了这个客户。对于产品的功效、

成分、注意事项等要做到了如指掌，尤其是新上线单品（新组合），这样才能流利解答

客户提出的各种关于产品的信息。

2.接待客户：

.作为售前客服来说，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，首先需要阐明我们店铺立场：所有产

品均为官方正品，品质绝对保障，店铺有相应统一的优惠促销，已经是最为实惠的了。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。

.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。

.售前客服在工作期间，必须细心，有耐心，自己工作的阿里旺旺必须设置自动回复（没有客户进来的情况下，暂时离开位置，需要将旺旺挂起）响应率和态度都要做到好。

.在接待客户的时候，不得擅自的将自己的客户转给其他人，以免给客户造成不良的印象。

.和客户聊天的过程中，要保持良好的心态，把客户视为自己的朋友一样，不同的客户，采用不同的聊天方式去沟通，引导客户下单。

.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。

3.客户营销：客服工作最为重要的一部分，就是做好关联营销工作。在顾客的咨询购买过程中，我

们有义务告知店铺目前促销活动内容，为其规划好最为实惠购买方案。同时，我们应该梯度有序地

劝诱顾客购买量更多价更高的商品，尤其需要强调店铺满就送活动，从而提升客单价。

（注意：由于促销活动赠品属系统自动识别，购物金额需达到活动界线才可获得赠品，一分都不能少）

4.掌握店铺整体动态：有任何异常情况需及时向店长反馈。

5.客户下单付款：与客户核对产品及收件信息，并告知相关的发货流程、到货进度等情况。

6.修改备注：有时候客户订单信息，或者是收件信息有变，那么作为客服来说，你就有义务将变动反馈出来，一般情况下，默认用小红旗来备注，里面写上变动事由，修改人工号和修改时间，这样，变动情况就一目了然了。同时，需了解该订单目前在erp系统的进度，及时与相关人员做好交接工作。

7.发货通知：对于拍下商品未付款的客户，如果旺旺在线的客户，可以在下午的时候，给客户发个信息就说快到截单时间了，如果现在付款的话，今天就可以发货。这是“催单”，对于客户来说，有些客户可能下单后忘记付款了，然后慢慢就忘记这回事了，你稍微提醒一下，让他想起这回事，这样的话，等于又多拉了一个客户。对于那些没打算购买，只是一时冲动拍下的客户，可以手动关闭订单，虽然淘宝系统到时候会自动关闭，方便其他同事工作，重复拍下的订单类似此法，关键要跟客户联系一下，问清楚购买意向。

8.订单跟进：我们有义务保证所售产品完整无损的派送至顾客手中，针对快递途中出现的所有情况、

问题应该积极努力地予以关注和处理。如果顾客需要了解到货进度，我们要根据对应物流单号在线

查询到结果，告知顾客进展及大约到货时间。包裹出现非正常滞留时，直接致电当

地邮局11185服务电话，进行相应了解和跟进。快递途中，出现改签、撤件、押件等情况（未

进入当地派送流程），把相关信息告知给售后同事。

订单处理：关于淘宝网货到付款功能，很多买家并不清楚其的含义，直接选用货到付款，等

收到货物的时候，一看价格比网站上贵一些，于是会认为店铺是在欺骗他，拒收订单。拒收

订单，我们需要多支出一些快递费用，但是客户在心里认为你是在欺骗他的话，我们失去的可能就

是一群客户了。所以，对于客服来说，一看到货到付款的订单，需要立即联系买家，告知

货到付款交易还需要支付一定比例的快递服务费。如果买家同意发货到付款那就可以通知cod的同

事打单发货了，否则就需要重新下单。另外，顾客在下单同时，需要留意店铺支持货到付款物流是

否可到该地址。

10：意外情况：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）。

售后客服工作职责和要求

一、售后客服的需求：

- 1.脾气温和，态度好
- 2.善于沟通(包括电话沟通)
- 3.对产品的属性，卖点优缺点熟悉的掌握

二、售后客服的职能

售后客户的职能，只要宝贝寄出，所有的问题就归售后来处理，售后包括退换货，物流问题，客户的放映和投诉，中差评等处理，要做到，所有的售后问题全部不是问题，让客户感觉到，我们优质的售后服务，提高客户忠实度。

三、售后客服每日工作流程

1看阿里旺旺客户的留言，并及时的跟进，如果是物流问题及时将信息发给客户，对已经收到的宝贝，有疑问的，及时作出解释。

2进后台看评价管理，如果有评价内容需要解释的，及时处理，C店的中差评要在一周之内处理完成。

(注意：修改评价时间节点是一个月)

四、售后客服工作注意事项，工作细分

1.每天需要对已经成交的订单进行物流跟踪，要做到抢在客户前面，发现问题，疑难件发现以后，

并且定期跟踪，作好记录。

2.客户来催单，要在第一时间打电话给相关快递公司的客服，把物流信息反馈给客户，并且做到安

抚客户的情绪，做好记录，及时跟踪。

3.客户关怀，将客户档案库的分类客户进行分类关怀，例如节假日，天气骤变，生日关怀，让客户感受到我们的温暖。

综合客服工作职责和要求

综合客服的职能：

1.订单的打印，发货，宝贝库存的维权和跟进，宝贝售出之后，确保订单的准确无误（型号、数量等是否正确）

2.淘宝网店的销售报表的维权，(商城，C店)退换货的登记每隔15天与仓库确认出货数量，退货的情况一个月报一次。

综合客服工作注意事项，工作细分：

1活动期间，按照订单的先后顺序，做到当日货，当日出，如果出现缺货，或者打包能力不足的情况，也要在24小时之内完成发货，并做到准确无误。订单打包完成后，及时核对订单上

的数量和包裹数量是否一致。

2.非活动期间，当日下班前，(17:30前的订单)全部订单，并将订单交给仓库。

3.负责和快递公司的取件员接洽，快递方面的问题，要及时和取件员沟通好，遇到丢件等问题的，

做好记录，并在每个月月底前15天交给财务，完成相关扣款。

4.在打印订单的时候，注意客户的收货地址是否在合作快递公司的派送范围内。

5.发货的时候，仔细看客户的留言与备注，如果有备注，数量有变化，地址有变化等情况，要

及时用颜色鲜艳的笔在快递单上面备注清楚减少订单的错误。

更多 在线阅览 请访问 https://www.wtabcd.cn/zhishi/list/91_0.html

文章生成doc功能，由[范文网](#)开发