

2023 WORK SUMMARY

# 淘宝客服每日工作计 划

# 目录

CATALOGUE

- 工作计划与目标
- 商品知识及店铺政策
- 沟通技巧与礼仪规范
- 订单处理及物流跟踪
- 客户关系维护与增值服务
- 团队协作与培训提升

# PART 01



# 工作计划与目标



# 每日接待客户数量

设定每日接待客户数量的目标，根据店铺规模和客流量进行合理规划。



跟踪每日接待客户数量，确保达到或超过设定目标。

分析接待过程中遇到的问题，提出改进措施，提高接待效率和质量。

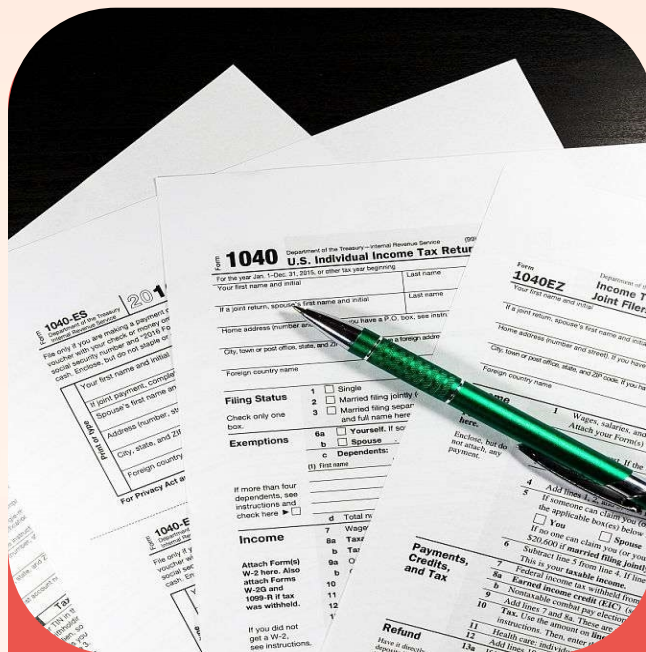




# 处理咨询及投诉问题



及时响应客户的咨询和投诉，  
确保客户问题得到妥善解决。



记录客户咨询和投诉的内容，  
分类整理，为后续工作提供参  
考。

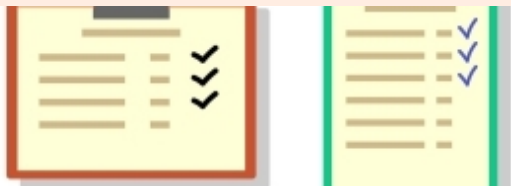


定期分析咨询和投诉数据，发  
现潜在问题，提出改进建议，  
优化店铺运营。

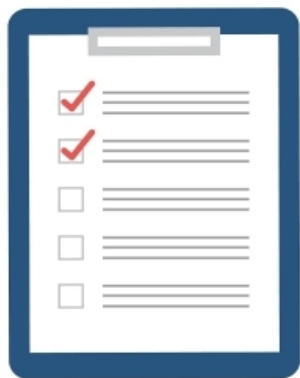


# 提高客户满意度和忠诚度

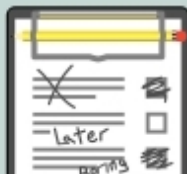
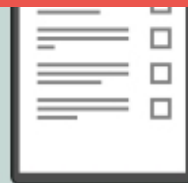
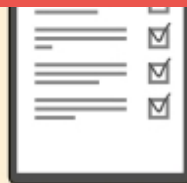
关注客户需求，提供个性化服务，增强客户购物体验。



定期推出优惠活动和增值服务，提高客户粘性和忠诚度。



主动跟进客户反馈，积极解决客户问题，赢得客户信任。



# 完成个人销售目标



设定个人销售目标，制定销售计划，确保完成或超过目标。



跟踪销售数据，分析销售趋势，调整销售策略。



学习销售技巧和产品信息，提高自身销售能力。与团队成员分享经验和技巧，共同提升团队业绩。

## PART 02



# 商品知识及店铺政策





## 熟悉店铺商品信息



每日浏览店铺商品，了解各类商品的特点、功能、材质等详细信息。



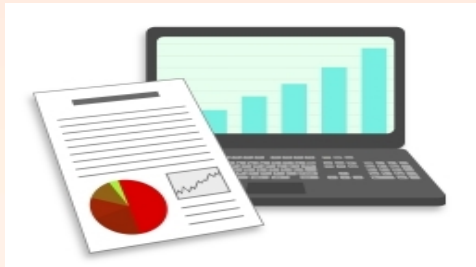
对于热销商品和主推商品，要深入了解其卖点、优势以及客户反馈。



定期参加商品培训，掌握新品信息和商品更新情况。



## 掌握促销活动政策



及时了解店铺的促销活动政策，包括优惠券、满减、折扣等优惠方式。

熟悉活动规则，确保在为客户提供咨询时能够准确传达活动信息。

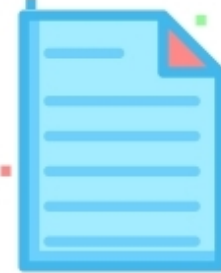


关注活动效果和客户反馈，及时向店铺反映问题和改进建议。

# 了解退换货流程



在客户咨询退换货问题时，能够准确解答并提供相应的帮助。



熟悉店铺的退换货政策，包括退换货条件、流程、时限等。

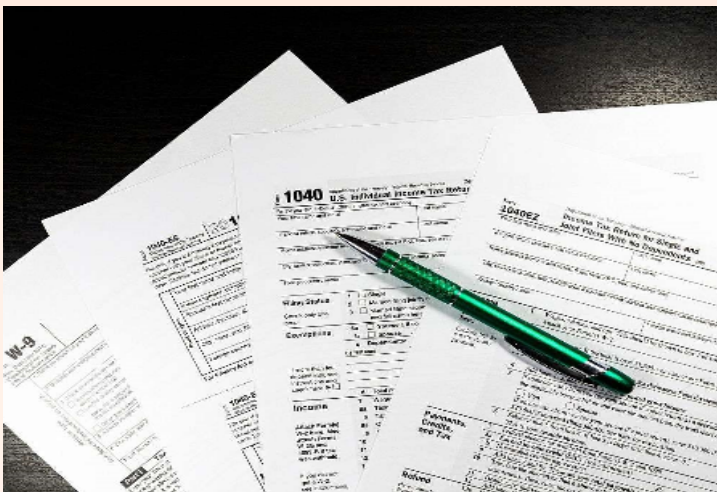


定期了解退换货统计数据，分析原因，为改进商品质量和客户服务提供参考。





## 关注新品上架及价格调整



关注店铺新品上架情况，及时了解新品特点、价格等信息。



对于价格调整的商品，要及时掌握调价原因和调整幅度。



在客户咨询相关问题时，能够准确提供新品和价格信息。

## PART 03



# 沟通技巧与礼仪规范



## 使用礼貌用语和敬语



在与客户沟通时，始终使用“您好”、“请问”、“谢谢”等礼貌用语。

对于客户的问题和需求，使用“明白了”、“我会尽快处理”等回应，展现尊重和关注。



在结束对话时，使用“祝您生活愉快”、“有问题随时联系”等用语，传递友好和关怀。

# 倾听客户需求并给予回应

在客户描述问题时，认真倾听并记录关键信息，确保准确理解客户需求。



对于客户的问题和疑虑，给予及时、明确的回应，提供解决方案或建议。



在沟通过程中保持互动，鼓励客户表达意见和需求，以便更好地满足其期望。





# 避免使用负面语言或情绪化表达



避免使用“不可能”、“没办法”等消极词汇，以免给客户留下无助或失望的印象。



在遇到客户抱怨或投诉时，保持冷静和客观，避免情绪化回应或争执。



始终以客户为中心，积极寻求解决方案，展现专业和负责任的态度。





以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：  
<https://d.book118.com/165004024211012000>