

# 2023年花店电商客服工作计划 电商客服实习工作计划(模板5篇)

计划在我们的生活中扮演着重要的角色，无论是个人生活还是工作领域。通过制定计划，我们可以将时间、有限的资源分配给不同的任务，并设定合理的限制。这样，我们就能够提高工作效率。下面是我给大家整理的计划范文，欢迎大家阅读分享借鉴，希望对大家能够有所帮助。

## 花店电商客服工作计划 电商客服实习工作计划篇一

1、监督售前转化及服务工作质量，通过赤兔及聊天记录，及时发现售前问题，收集问题，培训售前提升询单转化率及销售效率和类目专业能力。

2、把控各项dsr和店铺综合评分，以及店铺品质各项指标，监督售后接待工作质量，通过各项指标及聊天记录及时发现售后工作问题，及时培训指正，不断提升售后服务的客户留存率和满意度。

3、协助运营主管或运营及推广计划，做好配套的咨询执行，及后续的相关客户服务，共同完成团队月度目标。

4、新人(售前/售后)入职培训，新产品专业知识培训。

8、负责会员管理及专属客服服务体系建设；

任职资格：

1、2年以上电子商务客服工作经验，及1年以上客服管理经验；

4、熟练订单操作系统，操作能力较高。

## 花店电商客服工作计划 电商客服实习工作计划篇二

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。小编为你整理了电商客服主管工作计划，希望你有所参考帮助。

1、销售目标要有高业绩就得加强产品知识和淘宝客服的学习，开拓更宽的视野，丰富知识，采取多样化形式，把产品知识与淘宝客服技能相结合运用。

2、定位要准，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力。

3、要非常熟悉本店的宝贝，这样才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。

4、勤快、细心，养成做笔记的习惯。

5、对网店的经营管理各个环节要清楚(宝贝编辑，下架，图片美化，店铺装修，物流等)。

6、对于老客户，和固定客户，要经常保持联系，在有时间的情况下，节日可以送上祝福。

7、在拥有老客户的同时还要不断的通过各种渠道开发新客户。

1、要做事先做人，踏实做人踏实做事，对工作负责，每天进步一点点。

2、和同事有良好的沟通，有团队意识，多交流，多探讨，才能不断增长业务技能。

3、执行力，增强按质按量地完成工作任务的能力。

4、养成勤于学习、善于思考的良好习惯。

5、自信也是非常重要的，拥有健康乐观积极向上的工作态度才能更好的完成任务。

目标调整的原则：坚持大的方向不变，适当改变小的方向。

最后，计划固然好，但更重要的，在于其具体实践并取得成效。任何目标，只说不做到头来都会是一场空。然而，现实是未知多变的，写出的目标计划随时都可能遭遇问题，要求有清醒的头脑。其实，每个人心中都有一座山峰，雕刻着理想、信念、追求、抱负；每个人心中都有一片森林，承载着收获、芬芳、失意、磨砺。一个人，若要获得成功，必须拿出勇气，付出努力、拼搏、奋斗。成功，不相信眼泪；成功，不相信颓废；成功不相信幻影，未来，要靠自己去打拼！

有位智者说过：“上帝关闭了所有的门，他会给您留一扇窗。”我们曾经失败，我们曾经痛苦，我们曾经迷惘，我们曾经羡慕……最重要的，我一直在奋斗。

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。

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。

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！

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。

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。

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。

## 花店电商客服工作计划 电商客服实习工作计划篇三

另一种对电子商务的看法，是将其看成通过一组中介者，将数字式输入转换成增值(added value)输出的过程(见图1)。例如，在线交易(online trading)的情形下，处理过程可以把更有价值的处理(如趋势分析)加进提供给消费者的原始资料(如股票报价)中，以增加其价值。其他的增值做法还包括用各种图表、分类产业的绩效分析以及其他可以帮助做出更好决策的信息处理。

在本文中，我们认为应该这样认识电子商务的定义：电子商务是一种“见代信息技术在企业运作过程中的系统运用，并

由此带来的企业管理模式的变革，以及由此导致的企业市场地位的重塑”。

从企业管理的角度来看，我们认为可以从以下两个方面来理解电子商务：

如前所述，电子商务在生产、流通等领域最直接的体现就是采用以计算机为基础的自动信息处理方式，包括原材料管理、资金转移与支付、产品的营销、产品的交易、市场信息的搜集处理等等，几乎可以涉及生活的各个方面。

正因为it尤其是edi、internet/intranet等现代it在企业管理中得到了广泛的应用，ec才得到在现代企业运作中占据了重要的地位。从另一个方面来说，信息技术的运用使得传统的企业以及供应链运作模式变得不合时宜，如电话、传真等落后的库存信息传递方式在实时数据收集、数据仓库及智能数据分析等技术面前变得黯然失色，传真等业务往来手段也远不如电子邮件来的方便。所以我们认为ec是建立在现代it的基础之上，而不是凭空产生的商业运作模式。

二) ec是建立在上述it技术基础之上的企业管理模式及思想的变革

ec不仅带给企业和消费者冰冷的设备、技术，更重要的是它使企业的管理模式，或者说企业经营者的经营模式发生了深刻的变革。这种转变不是偶然的，它有其必然的变化规律。在20世纪的40~60年代，企业处于相对稳定的市场环境中，这时的“纵向一体化”模式是有效的，但是在90年代科技迅速发展、世界竞争日益激烈、顾客需求不断变化的形式下，上述模式暴露出了种种缺陷，如增加企业投资负担，要承担丧失市场的风险，迫使企业从事自己不擅长的业务等。从企业的经营目标来说，以往企业的经营目标经历了以产品为导向、以销售为导向、以利润为导向等阶段，但这些战略目标随着时间的推移已不再适应时展的需要。同时，迅速发展的现代

信息技术以惊人的速度渗入到企业采购、生产、库存、销售等各个方面中。市场的变迁以及信息技术的普及使得企业的管理者们开始思考各种全新的经营管理模式来适应内外部环境的变革。管理者们认识到，大而全的企业扩张战略永远不可能赶上瞬息万千的市场变化速度，企业只能专注于自身的核心业务才能“以静制动”，而不是陷入那种为了控制整个生产链而进行的低效扩张漩涡中。而又是现代信息技术的出现以及广泛使用使得这种战略管理模式的转变有了技术上的基础，而不致沦为空谈。电子商务正是在这样的背景下产生的全新的企业管理与经营模式。

从前面的分析可见，从企业管理的角度来看，我们认为电子商务实际是与企业经营管理相关的信息技术，以及由此带来的各种全新的企业经营管理模式的一个总称。而纵观大多数基于当代信息技术的经营管理方法，它们的实质都是一种面向顾客的经营模式，或者是以满足顾客需求为导向的运作模式。这可以从以下几个方面来理解。

(一) 信息技术的发展使得传统市场信息不对称的情况发生了很大的改变，以往生产者总委托——机制中扮演着方的角色，对产品来说他们掌握着比顾客多得多的信息，然而信息技术的发展使得顾客在上述机制中的地位发生了巨大的改观，在很大程度上他们已不再是信息的被动接收方。像internet等全新信息获取/交流模式的出现使得顾客有能力认识、比较和选择不同生产者的产品，“生动”地去购买消费。在这种情况下，以往那种信息不对称给生产者带来的优势已消失无几，生产者不得不改变整个企业的运营目标，转移到供应链的末端——顾客身上。另一方面信息的充斥使得顾客的需求比以往任何时候都更难以琢磨和易变，任何单调和迟钝的经营方式都不可避免的会被市场淘汰，企业和它的陈旧产品也将被顾客所抛弃。由此产生了以顾客为导向的经营理念，其中的代表就是客户关系管理(crm)的出现。在这种理念中，顾客不再是末端”，而应该是供应链的起始端。

二) 技术的发展使得企业必须围绕顾客的需求来开展各种经营活动。然而如何对传统的以产品、销售或者利润为目标的企业经营战略做出彻底的转变, 将是一个十分复杂和庞大的问题。因为这意味着要重新构建企业内部的生产、销售环节, 更不用说整个供应链系统。幸运的是日趋成熟的信息技术尤其是计算机技术给这种变革提供了极好的基础。如果没有这些技术, 很难想象如何在全球化的市场中进行客户信息的搜集、存储和分析, 如何在相隔万里的企业之间即时交换生产、库存等重要信息。

三) 由于市场的竞争越来越激烈, 顾客的需求瞬息万变, 企业认识到只有保留自己的核心业务(如研发), 而把其他的非核心业务外包给别的企业做, 这样才能把企业所有的资源都集中投入到顾客需求为导向的经营活动中。由此产生了“供应链管理、动态联盟等等横向一体化”的思想。

#### 四、企业资源计划——电子商务环境下的企业资源管理技术

##### 一) 企业资源计划的定义

企业资源计划(enterprise resource planning, 简称ERP)是Gartner Group 1990年初提出的, 他用来描述新一代的制造商业系统和制造资源计划(MRP II)模式。它包含客户/服务架构, 使用图形用户接口, 应用开放系统制作。除了已有的标准功能, 它还包括其它特性, 如品质、过程运作管理、以及调整报告等。特别是ERP采用的基础技术将同时给用户软件和硬件两方面的独立性, 从而更加容易升级ERP的关键在于所有用户能够裁剪其应用, 因而具有天然的易用性。

##### 二) 企业资源计划的内容

Gartner Group 提出ERP具备的功能标准应包括四个方面:

1. 超越MRP II范围的集成功能。包括质量管理、试验室管理、

流程作业管理、配方管理、产品数据管理、维护管理、管制报告和仓库管理等。

2. 支持混合方式的制造环境。包括既可支持离散又可支持流程的制造环境和按照面向对象的业务模型组合业务过程的能力和国内范围内的应用。

3. 支持能动的监控能力，提高业务绩效。包括在整个企业内采用控制和工程方法、模拟功能、决策支持和用于生产及分析的图形能力。

4. 支持开放的客户机/服务器计算环境。包括客户机/服务器体系结构、图形用户界面(gui)[]计算机辅助设计工程(caes)[]面向对象技术、使用sql对关系数据库查询、内部集成的工程及商业系统、数据采集和外部集成。

erp是对mrp!的超越，本质上erp仍然是以mrp!为核心，但在功能和技术上却超越了传统的mrp![]它是以顾客驱动的、基于时间的、面向整个供应链管理的企业资源计划。

三) erp系统的管理思想

## 花店电商客服工作计划 电商客服实习工作计划篇四

二，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。

三，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。

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。

在接待客户咨询时，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，占有所有客户比例的68%。明年的工作，争取将这个比例提高到85%，方便对单。

## 花店电商客服工作计划 电商客服实习工作计划篇五

1、延伸服务功能，做到售前、售中、售后、信息反馈的全方位服务。

2、缩短服务流程，避免多头服务，实现“来电一拨就通，一通就服务到底”的一站式服务。

3、加强团队建设，提高服务人员整体素质，全面改善服务形象。

4、根据产品销量及分布区域，逐步增加巡回服务人员数量，缩短服务到场时间。

5、加强客户档案管理和利用，提高回访频率，坚定用户再次购买信心。

在服务体系运作过程中发现的矛盾以公司目标为准。

7、服务体系素质建设，坚决推行服务有关管理制度，为内外部服务人员的工作建立细化的指标，除现有考核内容外，增补月度工作总结、服务过程记录等，实施内部培训。