

客服人员工作总结新人 客服个人工作总结 (优秀8篇)

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。那么，我们该怎么写总结呢？这里给大家分享一些最新的总结书范文，方便大家学习。

客服人员工作总结新人 客服个人工作总结篇一

一、塑造店铺良好形象

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是在用语言与顾客进行交流的，而面对电脑顾客也看不到我们的表情，在与顾客交流的时候我们一定要保持良好的态度，言辞要委婉，多用礼貌用语和生动的语句，最好搭配一些动态诙谐的图片，这样可能带给顾客的就是另外一种体验了。

二、学会换位思考

当顾客来联系售后时，可能是因为收到商品不合适，商品出现质量问题等因素需要退货或者换货，当我们在为顾客处理问题时，我们要思考如何更好的为顾客解决问题，或者将心比心，当我们自己遭遇到类似顾客这样的情况时我们希望得到怎样的处理结果，然后在有效的去实施。售后工作也是锻炼我们心理素质的一个良好平台，我们每天会遭遇各种各样的顾客，其中不乏有无理取闹的，对待顾客时我们要持一颗平常心，认真回答顾客的问题。遇到顾客不懂的，我们则需

要更多的耐心去服务，我们应该耐心倾听顾客的意见，让顾客感受到我们很重视她的看法并且我们在努力满足她的要求，让顾客有一个良好的购物体验，以带来更多潜在的成交机会。

三、熟悉公司产品和产品相关知识

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。

四、有效的完成本职工作

是我们与顾客沟通的工具之一，在上与顾客沟通时我们要注意回复速度，只有及时回复才能让顾客第一时间感受到我们的热情，为此我们设置了各类快捷短语。在保证回复速度的基础上，我们也要注意沟通技巧，热情的态度往往是决定成功的一半。通过电话联系处理顾客的退换货也是我们的职责之一，在电话联系时我们也要注意最基本的电话礼仪。通常我们所处理的工作都是主动与顾客联系，拨打电话时要注意时间不宜太早或太晚，也不适宜在午休时间去电顾客；其次我们要注意电话沟通技巧，通话之前我们要了解去电的目的，在通话途中要吐词清晰，注意倾听顾客的要求，不要随意打断顾客，同时要注意控制通话时长，避免占用太多的工作时间；打电话时的一定要态度友善，语调温和，讲究礼貌，从而有利于双方的沟通。通话结束时应礼貌的回复顾客再挂断电话。

对于顾客的一些问题我们要持一个专业的态度去对待，在保持专业水准的基础上我们也要让顾客看到我们诚恳的态度，

如果凭自己的专业产品知识还是不能解决问题，这时我们就要从顾客的回复中洞悉顾客的心理，努力快速解决顾客的问题，并将售后成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会有所提升，这也是体现我们售后价值的所在。

新的一年，也希望公司能够提供更多的培训机会，让我们对公司各个岗位流程有更好的了解，继而为公司带来更多的效益。

客服人员工作总结新人 客服个人工作总结篇二

一、不断加强学习，素质进一步提高。

具备良好的产品知识和业务素质是做好本职工作的前提和必要条件。一年以来，始终把学习放在重要位置，努力在提高自身综合素质上下功夫。一是重点学习了产品知识；二是学习了与电子商务部门相关的规章制度；三是在前辈指导下联系实际学习电子商务的工作技巧，注意收集相关信息。对公司领导各次会议中的讲话总是认真聆听，汲取养分，收获颇丰；四是尽可能地向周围理论水平高、业务能力强的同事学习，努力丰富自己、充实自己、提高自己。可以说在这一年中，由起初的凭借兴趣入门逐渐过渡到现在能独立处理部分事物并对这项工作始终持有浓厚兴趣。

二、踏实肯干、做好本质工作

我的主要工作内容是客户服务，完整的工作流程可以体现为熟悉店铺情况了解上架产品信息—客户接待—订单处理—售后处理和评价管理。前期在淘宝平台运用，收集商品网络信息做得比较充分。客户接待可以说是比较重要的一个环节，是我们产品信息输出的直接窗口，在这一年的是实际操作里，我秉持着巨细靡遗的态度，在不断总结日常工作提升交流技巧的同时，参看一些优秀的实例和经验分享，逐步形成了日

常工作体系，对工作技巧进行不断的更新和查漏补缺。订单的达成以及售后处理过程，现阶段已经掌握比较高效的订单处理、统计的方法，在售后问题中，能有效解决普遍问题，对于少有的复杂的难以处理的问题，做到第一次看、问，看前辈同事怎么处理，问与之相关的生产、销售等各环节明细，再次遇到同类问题可以独立解决。

三、不足待改进之处

我在学习和工作中逐步成长、成熟，但我清楚自身还有很多不足，也将成为新年伊始需要完善的重点。

1、善于沟通交流，强于协助协调，逐步提高自己的理论水平和业务能力。

2、克服年轻气躁，做到脚踏实地，提高工作主动性、提高时间利用率，不怕多做事，不怕做小事，在点滴实践中提高自己。3、精于专业技能，勤于观察总结，尽量将工作总结规范化、数据化、直观化。

客服人员工作总结新人 客服个人工作总结篇三

时间一晃而过，弹指之间20xx年已接近尾声，过去的一年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的努力，在工作上取得一定的成果，但也存在诸多不足，回顾过去的一年，现将工作总结。

我是今年3月份来到电信工作，刚来的时候，被分到商务领航中心学习，正逢那时网吧安装全球眼视频监控，从那时接触网络视频监控，对他的结构就产生比较浓厚的兴趣，在通过师傅们的教导和自身的学习下，现在已清晰的了解了他的构造和组成。

在不断提升和学习技能的同时，也参与了项目管控工作，从

以前跟着师傅学和做，感觉做工程并不是很困难，但是，当自己亲手去做一个项目时，才知道这其中的点点滴滴，不是一句两句可以说的清楚，就拿木材检查站视频监控这个项目来说吧，虽然监控点不多，技术也不复杂，但真的做起来，需要考虑的事就很多了，前期的现场勘察，与客户的沟通，与省公司的协调，一样都不能少，一样看似简单的问题，考虑的方面就很多了，什么事先解决，这件事怎么做，需要做哪些准备工作，都是需要考虑的，在经过几个月的准备工作，检查站的项目于这个月开工了，按目前施工情况来看，还算顺利，当前的问题就是怎样与施工队沟通，解决施工过程中遇到的问题和困难，加快施工进度，争取在规定时间内完工。

总结了一下工作，尽管有一定的进步，但在一些方面还存在不足，比如创造性的思路还不是很多，有些事情做的还不够完善，有待于在今后的工作中加以改进，在新的一年里，我将努力改正过去一年中的不足，努力使工作效率和能力进入一个新的水平。

对于售后客服的完成来说自然要付出许多精力的，在我入职以来便能认识到自身职责的重要性并兢兢业业地工作着，虽然工作中有着领导的支持却让我明白任何机会都需要自己去争取，在竞争的过程中占据优势才能够更好地促进自身的职业发展，现对以往在售后客服工作中的表现进行简要总结。

能够严格遵守客服部门的制度从而在工作中有着较好的表现，虽然我在工作能力方面还存在着些许不足却能够认识到遵守规定的重要性，通过平时完成的工作让我明白部门规定的遵守对自律性的提升有着很大帮助，当自己习惯以严格的要求来对待工作则能够很好地避免在工作中犯错，也正是秉承着这方面的原则让我逐渐通过工作中的良好表现获得了领导的认同，重要的是我能够在客服工作中做到持之以恒从而养成了良好的习惯，面对客户时能够始终保持良好的服务并为对方提供帮助。

通过对客服话术技巧的学习与运用从而提升了自身的工作能力，我明白做好客服工作的前提是需要提升自身的能力从而让客户感到满意，这便意味着我需要认真履行好售后客服的职责从而强化对话术部分的学习，对我来说这种方式既能够巩固自身的基础又能够为客服工作的完成积累良好的经验，虽然目前的我对客服话术的运用还比较生硬却比入职之初进步了许多，接下来我仍需做好这方面的学习与运用以便于更好地提升自身的能力，另外对于客户资料的收集整理工作也要继续做好从而积累相应的经验。

在交流的过程中记录客户反馈的信息并做好持续的跟进，由于能够牢记客服工作的流程导致我能够较好地解决客户的问题，面对客户的反馈能够及时进行记录并在下班之前反馈给部门领导，其中涉及到技术或者维修方面的问题则需要和相关部门的负责人进行沟通，除此之外则是持续跟进问题的处理进度以便于能够满足客户的要求，对我来说这部分流程的贯彻也是对工作责任心的一种培养，经过长时间的锻炼以后也让我变得更加重视客户的感受，通过客服工作的良好服务获得客户的认可也相当于为企业的发展建立良好的口碑。

以往积累的工作经验对我来说也是不断成长的过程，因此我会继续做好部门的各项工作从而提升自身的综合素质，而且我也会对今后的职业发展做好详细的规划并为此而努力，希望能够凭借着这份对工作的追求与坚持能够让我获得能力的提升。

客服人员工作总结新人 客服个人工作总结篇四

第一：沟通技巧不具备。每天接触不同客户而我跟他们沟通的时候说话不够简洁，说话比较繁琐。语言组织表达能力是需要加强改进。

第二：针对已经合作的客户的后续服务不到位。看着自己成功客户量慢慢多起来，虽然大的客户少之又少，但是自己还

是在尽心尽力的维护每一位意向比较好的客户，并且达到从意向客户到真正客户为目的。客户虽然已经签下来了，之前感觉万事大吉了，其实这种想法是非常的不成熟，后来经过几个月的工作，再加上戴总和胡经理都有跟我们开会中重点讲到老客户的维护好与坏的问题。确实感觉到一个新客户开拓比较难，但是对于已经成功合作的客户其实是比较简单的，比如我有20个老客户，只要很好的维护好了的话，在以后的翻单过程当中肯定会第一时间想到通赢防伪的小周。那么这样不仅继续给公司创造利润，也是对自己一个工作上的认可。因此这点我得把目光放长远。

第三：客户报表没有做很好的整理。对于我们这个行业来说有旺季和淡季，对于淡季或者临近放假的时候问候客户这些应该做一个很好的报表归纳，而我这方面做的不够好。确实报表就是每天辛苦劳作的种子，日积月累，需要自己用心的去经营，否则怎么结出胜利的果实呢。领导只有通过明了的报表才能够知道我今天的工作状态和收获如何，然后有针对性的加以指正和引导。

而我自己也每天做好完整而又详细的报表也可以每天给自己订一个清晰而又有指导性的工作总结以及来日的工作计划，这样工作起来更加有针对性和目的性。那么也更加如鱼得水。

第四：开拓新客户量少。今年我合作成功的客户主要是通过电话销售和网络客服等渠道找到客户，而自己真正找的客户很少，这点值得自己好好的深思一下，有一些大部分原因是为了不错过任何一个主动联系我司的意向强烈客户，因此大部分的时间花在了联系电话销售客户上，而忽略了自己联系上的意向客户。而自己今年开拓的新客户量不多，这点在明年要很好的改进，并且明年订好一个计划，让自己的时间分配的合理。达到两不误的效果。

第五：当遇到不懂的专业或者业务知识时候，不善于主动请教领导，并且未在当天把不懂的变成自己的知识给吸收。

综合以上几点是我在今年的工作中不足之处表现，我会在以后的工作当中加以改进，有句话说得话：聪明的人不会在同一个地方摔倒两次。当然谁都愿意做一个聪明的人，所以同样的错误我不会再犯，并且争取做到更好。望公司领导和同事共同监督我。一个人有错误不怕，怕的是不知道改正，而我就要做一个知错就改，并且从中把缺点变成自己的优点。

今年整整的一年变化不大，主要工作职责是电话销售，顾名思义就是通过电话达成交易的销售。而我在这一年里也主要是在公司通过网络、电话来获得跟客户的沟通，工作上听上去每天坐在办公室里，打几个电话或者qq客服等联系到客户，这样很简单，但是实际上工作量还是有的，每天要跟不同的客户打交道，并且第一时间通过自身的语言来留给客户一个非常好的印象。为了让客户对我们公司的产品质量更加信赖，除了公司的报价外，更重要的是一个服务。

要让客户感觉到通赢防伪公司是一个大企业有很好的服务团队，并且就好比是在享受的过程一样，把谈生意的氛围转化为一种朋友之间的友好交流沟通。并且让意向强烈的客户第一时间能够想到，想到跟通赢防伪公司合作等等这些都是与自己付出辛苦的努力是息息相关，并且作为销售人员来说第一时间要有非常敏锐的嗅觉感觉到客户的需求。对于意向强烈的客户而言除了很好的电话问候、短信问候qq问候外还需要有一份工作的热情感染到客户，让客户从自己的行为中感觉到我的真诚。那么相信客户量也会慢慢积累起来。

客服人员工作总结新人 客服个人工作总结篇五

转瞬间20xx年在我们忙碌的工作中已经过去。

回首20xx年物业公司客服部，可说是进一步发展的一年，不断改进完善各项管理机能的一年。在这当中，物业客服部得到了公司领导的关心和支持，同时也得到了其他各部门的大

力协助，经过全体客服人员一年来的努力工作，客服部的工作较上一年有了很大的进步，各项工作制度不断得到完善和落实，“业户至上”的服务理念深深烙入每一位客服工作人员的脑海。

回顾一年来的客服工作，有得有失。现将一年来的客服工作总结如下：

、管理好部门的车辆。二

1、保证滨河营业大厅每天两次的送款(包括周六、周日)。

2、每周一用户发展看工地。

3、每周三下午行政审批中心送件。

4、每周五上午行政审批中心拿件，及平桥营业大厅和羊山收费窗口一周的水费银行进账单据。

5、逢月底扎帐前一星期，需要去羊山及平桥收费窗口多拿一次进账单。

6、月底扎帐当天要提前做好车辆协同安保人员去平桥营业厅押款。

7、安排维修用车及发展办看用水性质及办理破路手续看现场等。

8、其他临时性用车，几乎每天都要去行政部协调车辆。所有情况都要提前想好，做好安排，一个都不能耽误，看似简单，其实非常耗费精力。

客服人员工作总结新人 客服个人工作总结篇六

一、管理精细化

商场客服工作在商场中具有举足轻重的地位，能否及时解决商场中的一切交易事宜，有效服务顾客决定着顾客对商场的态度和商场今后的发展。为此我们在客服管理中，本着各自的工作岗位和分工，认真履行职责，努力学习有关理论和规定。制定了本部一系列规章制度，岗位到人，职责到人，奖罚到人。

二、工作标准化

处理纠纷的工作中我们坚持实事求是、“迅速、及时、准确、合理”的原则，工作讲究高标准严要求。首先从抓第一现场的查勘率入手。只要接到投诉或疑问，无论时间大小，始终坚持赶到第一现场，掌握第一手资料，严格按照商场运行流程，为客户提供力所能及的方便。

三、服务规范化

服务竞争在各大商场竞争中具有十分重要的作用。作为客户服务部来说，服务的好坏直接关系到公司的发展与生存。因此，我们部把顾客服务工作放在了重要位置。组织大家学习，充分认识客户服务的重要性，扎扎实实抓好客户服务工作，建立健全了服务制度，服务措施，规范了服务行为，于细微处见精神。比如客户随时随地上门咨询，我们都能提供周到的服务；能一次办好的业务，不让客户跑第二次。一年来我们不断改进工作作风，提高了服务质量，提高了客户满意度，尽职尽责的完成了工作。

20__年悄然离开，我们的工作水平在这一年发生着一天天的变化和提 高，令人欣喜、振奋。是的，成就代表过去，辉煌铸就未来。今后我们要加强学习，努力提高业务技能，精

诚团结、扎实工作、奋力拼搏，为确保全年目标顺利完成而努力奋斗。

客服人员工作总结新人 客服个人工作总结篇七

保险网点柜面工作是xxx作的`前沿阵地，是服务人民的第一线，也是真正具体落实为人民服务的重要岗位。对与打来电话咨询的人们，都礼貌接待，耐心解释，热情服务，让她们真真切切感受到宾至如归。她就是**财产保险公司网点柜面服务人员。

20xx年10月，同志进入了**保险公司这个大家庭，对与她说这里的一切都充满着未知，作为一名新成员，她通过了解和熟悉工作环境，明确了自己要做什么、该做什么。她利用业余时间不断充实自己的专业知识，主动向身边的老同事请教，并发挥自己的聪明才智，没过多久，她就从一个一无所知的新成员转变成了熟练掌握所有理赔流程，从收集单证到理算，从人伤调查到人伤调解，不管是车险或非车险，她都能独立完成，应对自如。

客户来电时，的第一句话总是：“您好！请问有什么可以帮到您？”耐心的听完客户来电的目的，并做好一切消息的记录。比如客户来电报车险，总是能记录好来电人的姓名，联系电话，出险时间，出险地点，出险原因，如果涉及有人员伤亡时，建议客户报交警处理和急救处理，告知人伤注意事项。同时做好人性化服务，并对客户的遭遇表示同情，安抚好客户。记录好表单以最快的时间迅速提交给给调度，由调度派工处理。每当有客户咨询服务时，总是第一时间把客户反映的情况记录好反馈给相关的工作人员，做好客户的解释工作。重视客户投诉意见，热情耐心的解释好每个问题，解决好每件事情。在本范围内能处理的，要及时给予明确的答复和解决，处理不了的要从速报告上级领导，不能互相推诿。自今年3月她调到初级医审岗后，积极组织并参与于到交警队的人伤事故调解中，严格把控不合理的“水分”赔偿，从专业

的角度化解车主与伤者之间的赔偿纠纷。她参与大大小小的
人伤案件调解，大大缩减了人伤案件处理周期，使出险的车
主在处理人伤事故时不再手足无措，在她们心目中留下了较
好的印象。在20xx年省公司车险理赔提速服务达标竞赛中，
她还被评为“理赔提速突击手”。

保险柜面客服工作每天接触的大多是广大的参保者，面对各类
参保者，稍不留意，一个细节上的疏漏，就会影响公司在群众中
的声誉、形象和威信，对此她有着深刻的认识。在日常工作中，
严格遵守公司各项管理规定，使用文明用语，规范服务态度，做到
“客来有迎声、问有答声、走有送声”；坚决杜绝了“门难进、
脸难看、事难办”的不良工作作风。发扬了谈吐优雅，举止端
庄大方的工作作风，做到解释细心、耐心、真情温暖人心，时
时处处向外界传播**公司良好的服务形象。她常讲的一句话
是：“作为公司的员工，就要敬业。”看似普通的一句话，
却凸显她的高尚情操。记得有一次跟客户打电话，同事看到
她脸上冒虚汗，就说暂时帮她先接会电话，让她快休息一下，
可是她执意的摇摇头，随后从包里掏出两片阿司匹林放入嘴
里说：“没事，没事，这点儿小毛病算不了什么，公司的事情
最重要。”吃了两片阿司匹林，坚持工作结束，结果因为
耽误了治疗，到医院输了三天的液体，才治好了病。

在这五年多来，她能够按照诚以待人，勤以工作，实以做事，
严以律己的精神，认真履行工作职责，始终保持旺盛的工作
热情，努力加强自身建设，不断提高服务质量和服务效率。
在接待投诉时，难免会遇到客户情绪激动、愤怒，甚至破口
大骂的情况。这时总是保持冷静，她认为客户本不是针对客
服人员的，只是因为把客服人员当成了发泄对象而已。因为
理解客户，才能真正去关心和帮助客户。她常常是安静地、
耐心地倾听，因为她知道“倾听”最能体现对客户的关注和
尊重，也是最恰当地深入客户内心的方法。当客户把自己的
怨气、不满发泄出来，心里的愤怒逐渐释放，就会希望得到
同情、理解、尊重和重视，在这个时候，会投去关切的目光，
为客户送上一杯开水，递上一张纸巾。就是这简单的情感交

流中，表达出无限真诚与温暖，理解与尊重。当客户关注问题的解决时，会很真诚地告诉客户：“让我看看该如何帮助您，我很愿意帮您解决问题！”听到这样温馨的话语，客户自然会感到欣慰，降低敌对情绪，甚至形成依赖感。

坚持立足岗位、踏实工作、爱岗敬业，把做好本职工作作为实现自身社会价值的必经之路，让理想和信念在岗位上熠熠发光。在日常的工作中，积极提高自身履行职责的能力，把奉献在岗位看作是自己天经地义的事情，勤勤恳恳地做好本职工作。在工作中做到正确的认识自己，真诚的对待他人，认真的对待工作，公平的对待管理。严格遵守柜面服务要求，礼仪规范，热情周到，规范作业，推行“三个一”服务：一杯水、一个微笑、一声问候。工作日清日结，日事日毕。“没有最好，只有更好”，服务不单单要有意识，还要有技术。将“以从容之心为平常之事”一如既往地做好服务工作，将“打造服务最好的保险品牌”的服务理念带给广大客户。用真诚的服务、真心的微笑、严谨的工作态度赢得客户的满意。

客服人员工作总结新人 客服个人工作总结篇八

一定要第一时间回复。

当很多顾客给我们打招呼的时候，因为回复的时间太长，顾客会觉得自身没有被受到重视。如果您觉得自己打字很慢的情况下，可以设置添加的短语。比如说：您好！请问有什么可以帮助您的。这样的话，就可以以最快的速度回复顾客哦。

一定要注意服务态度。

尽量使用亲切和尊敬的词语，让顾客觉得这个店，很有亲和力，感受到温馨，即使顾客没有当时没有购买您的产品，但是等他需要的时候会记得之前有家店服务还是不错的哦，不仅仅是这样，同样可以带来回头客，经常会有顾客说，卖家的服务态度很好，产品质量也不错。下次一定会再来的。

对待顾客一定要有耐心。

任何一位当他对自己想购买的一定想得知最全的信息，然后再决定是不是要购买下来。所以询问很多问题也是必然的，这时候客服一定要有耐心。千万不能过于的情绪化，最终的决定权虽然在顾客手上，但是可以扭转局面的还是客服的态度以及详细的专业介绍。还要有一个谦和的态度，保持良好的心态，把每个顾客当成是你的朋友，微笑面对，耐心回答顾客提出的问题，不急躁。

一定要具备专业的知识，要对公司的产品了如指掌，只有这样，你才能给顾客一个满意的回答，如果你自己都模模糊糊，不确定，那又怎么奢望顾客会相信你的产品呢。当顾客和你讲价时，要做出正确的决策，前提是保证交易的完成，尽可能的赚取更多的利润，要能为自己所说的话承担一定的责任和风险，最后达到一个双赢的效果。

对待顾客一定要有细心。

跟顾客联系后一定要准确的得到顾客的要求，比如说，衣服的尺码，颜色或者要求的快递，答应顾客赠送的小礼物等等，任何一项都要很细心的备注下来，因为出错的话，会造成很严重的后果，没有备注快递的话，也许顾客会收不到货，尺码和颜色发错，会造成一系列的严重后果，顾客会很不满意，接踵而至的是中差评的降临，你要更多的时间和精力去处理，要记得好记性永远都抵不过烂笔头，呵呵。

对待顾客一定要用心。

人与人之间的交流，尤其是网上购物，只有语言能够帮助相互沟通。当顾客说到自己的问题的时候，一定要用心去回答，我有个小案例哦，有一位顾客是给自己的老婆送生日礼物，我们会用心的帮他包装和附上精美的贺卡，加上贴心的花语，顾客收到后觉得很满意，他没有想到的，我们帮他做到了。

我们赢得的是，顾客的好评和下一次的光临。

当然交易成功以后，就是给顾客发货了，这是很重要的一个环节，要保证质量，并且发货及时，不要延期，产品质量，包装质量等都要做到最好，尽量的要让顾客满意，按时发货，如不能及时发货，一定要打电话或是通过其他方式，向顾客解释，说明没有及时发货的原因，以求得顾客的谅解，也是留住老顾客的一个很重要的环节。没有天生的金牌客服，都是经过不断的慢慢摸索，才找到的可以做的。

一定要把顾客加为好友。

不要因为有时候遗漏，仅和顾客聊上几句，就把对话框关掉，忘记添加为好友，这样会有很大的损失，任何一个顾客都是我们的前潜在客户。或者在购买过程中出现双方交流有歧义的情况，查看聊天记录，都会有很好的帮助。

任何事情都要从细节做起，这样你才能有所收获。不是每个人是天生的金牌客服的，都要细心和努力，才可以做到的，以上是我对八月飞客服工作自己总结的几点，希望能给大家一些帮助！