

# 最新大班数学课加减法教学反思 数学的 加减法教学反思(精选8篇)

光阴的迅速，一眨眼就过去了，成绩已属于过去，新一轮的工作即将来临，写好计划才不会让我们努力的时候迷失方向哦。我们在制定计划时需要考虑到各种因素的影响，并保持灵活性和适应性。那么下面我就给大家讲一讲计划书怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

## 淘宝工作计划篇一

先进的生产设备，明亮整洁的车间，科学民主的管理，精神饱满、干劲十足的员工，这就是我的新的大家庭——××\*烟草工业公司给我的第一印象。觉得自己是个幸运的人儿，能融入这个大环境，并在这里快乐地工作，学习与生活。来到这儿已有两个月了，我没有太多的不习惯，相反，感觉这里的一切都是那么的亲切。

作为一个生产企业，我们不仅有高效率高质量的生产劳动，还有丰富多彩的业余活动，通过组织员工参加一些体育比赛和文艺活动，展示每位员工的才艺特长，充实我们的生活，同时也营造了和谐愉悦的生产劳动氛围。公司对思想政治工作也毫不放松，定期组织党员干部进行学习。作为一名入职不久的员工，我更是感觉到了这种活泼而又严肃的工作气氛。

虽然踏上工作岗位没多久，但在公司领导的关心和车间师傅的教导下，我学到了很多。首先是安全生产教育，自身安全，他人安全，公共财产安全，三个安全都很重要，一定要做到安全文明生产。我还认真了解了各条生产流水线的工作情况，熟悉了生产卷烟所用到的多种辅料配料及车间各个生产环节之间的相互联系。首先是成型机组，滤嘴棒由此生产通过管道输送给各台卷烟机，同时，烟丝也由制丝车间输送到这里，通过添加其他辅料，生产出烟支，再经过传送带输送给包装

机，由包装机生产出一条条网烟，又一次通过传送带送到封箱机组，最后封箱打码送入仓库存放。我的工作就是统计各机台的生产量与消耗量，需要准确的计算与耐心的核对，这些数据衔接了车间生产与市场销售，虽然刚开始工作不久，对某些方面情况还不是很熟悉，不过我有信心干好。企业中各个环节紧密相扣，做好自己的本职工作就是为整个生产建设添砖加瓦。

如今，作为一名烟草工业的员工，我感到的是自豪，是幸运，同时也感到了压力与责任，所以不断告诫自己，“学习，学习，再学习”，在工作学习中获取知识，积累经验，在不断的进取中发展自己，定位自己，为企业注入新鲜活力。

## 淘宝工作计划篇二

对于工作这个词，是潜移默化的接受的，作为一名从高校毕业时间很短的学生来说，社会经验、工作经验都很缺乏，所以在平时我要多学多问，付出比别人更多的努力。

在公司里面我深切的感受到的是领导们无微不至的关怀，同事们团结奋发、互帮互助的干劲，工作中认真务实的作风，这对走上工作岗位时间短的我来说是受益匪浅的，为我迈向正确的人生道路打下了良好的基础。

### 一、学习业务知识，作好本职工作

学习是一辈子的事情，我学的是电子商务专业，对工程资料方面几乎是零的开始，所以初期就很盲目，给自己的岗位学习造成了极大的阻碍，后来经过领导和同事的及时引导，加

上自我深入的感性认识和学习，逐渐的对工作性质和工作内容有了良好的适应，万事开头难，有了一个好的开始，我相信以后的工作会进行的很顺利，自己的进步会很明显。

## 二、理论联系实际，在实践中成长

无论我们的理论知识多么丰富，最后都是要回归到实践中来，因为工作本身就是实践性的。

新员工年终工作总结。

在以前谈到理论联系实际，就会潜意识的理解为把书面的理论知识转化为被动的动作行为。

在参加工作之后才发现，以前的想法都是片面的或形而上学的，因为以前思考问题都是基于完全的理论之上，没有真正触碰到实践的东西，才会导致理解结果显得单薄和脆弱。

直到慢慢的接触到实际的工作，并在工作中去处理以一些问题，才发现理论和实际其实是相辅相成的，理论联系实际本事是应该具备主观能动性的，理论和实践又是一个长时间的互相转化的过程。

我们的实践需要以理论作为基石，然后在理论基础上去探索和实施；而我们在实践过程中又不断的进行总结和思考，为自己的理论知识补充鲜活的`营养。

理论和实践又是一个长时间的互相转化的过程，

冰冻三尺，非一日之寒。

经过实践的积累，自己在工作的各方面都有了明显的进步，每次遇到困难时，我就虚心系向别人请教，事后自己又归纳总结，不断的改进自己的方式方法，虽然目前还是显得稚嫩

和粗糙，但我会在今后的工作中不断的历练和提升的。

### 三、加强思想文化建设，提升综合素质

我作为公司的一名新人，也将是未来的新生力量，深感肩上的责任重大。

新员工年终工作总结。

公司的领导也时常教导我们要多学习各种知识，多参加各种活动，锻炼自己多方面的能力，以提高自身的素质层次。

我平时也保持着读书的习惯，读中国古典的名著和现当代的一些励志的书籍，书籍是人类进步的阶梯，我从书中得到了太多太多的东西，自身的进步和充实有书籍的很大功劳。

经过了这一阶段的工作和学习，感触很多，收获也很多，尽管有了一定的进步和成绩，但在一些方面还存在着不足。

比如有创造性的工作思路还不是很多，个别工作做的还不够完善，这有待于在今后的工作中加以改进。

在今后的时间里，我将认真学习各项政策规章制度，努力使思想觉悟和工作效率全面进入一个新水平，为公司的发展做出更大更多的贡献，也为个人的提高创造更多的空间。

今年四月份，我调动了工作。

到了新的工作岗位，后作为一名新员工，我迅速调整自己的状态，在领导和同事的指导帮助下，积极融入新的工作环境，为今后干好工作打下了良好的基础。

现将一年以来的工作、学习作以汇报：

一、转变角色，尽快适应工作环境。

到新的企业对于我来说是一次难得的机会，尽快完成角色转变，是做好本职工作的前提。

工作中，我细心向领导和其他同事请教，多向其他人学习，用心观察、用心揣摩。

想问题、办事情时刻从一名工程技术人员角度出发，努力尽快适应工程项目的快节奏、高效率的工作，通过学习，自己的知识积累、技术水平、协调能力等方面都有了一定程度的提高。

## 二、加强学习，努力提高技术水平和业务素质。

到xx后，我积极地参加各种技术交流活动，仔细听、认真记、用心琢磨，努力了解各种新技术、新设备。

其中，通过去生产厂家现场考察，扩大了知识面，对先进设备有了一个全方位的概念，为日后工作打下了坚实的基础。

## 三、踏实肯干，端正态度。

始终保持谦虚学习的态度，切实增强责任感、危机感和协调能力，使自身能力全面提高。

工作中时刻提醒自己：我的工作关系到总厂日后的发展，不能有丝毫马虎。

按照领导的安排在工作过程中，遵守纪律，服从安排，顺利完成了xx任务。

## 四、协同工作。

作为xx的一员，我始终努力配合领导和同事的工作，在配合好xx工作的基础上，一直以来，办公室的电脑有问题，只要

我空闲，从来没有拒绝过维修；大家遇到电脑技术方面的问题，只要是我知道的，均给予了耐心答复和解决。

回首过去，我在思想上、学习上、工作上取得了一点进步，但也还有不足之处，理论知识水平还有所欠缺，成长的还比较慢，离领导的期望还有差距，自身综合素质还需要更进一步提高。

在今后的工作中，要努力做到：

一、夯实基本功。

积极参加继续教育和技能培训以及各类厂家技术交流，努力提高自己的技术水平。

二、努力做一个复合型的技术人才。

工业自动化涉及的专业很多，在工作中要积极熟悉其他专业特点，使自己在最短时间内成长为一名合格的技术人才。

时光飞逝，转眼已经毕业一年了，我顺利地完成了从一个学生到一名企业职工的转变，思想上、学习上、业务技能上都有很大提高。

进步的同时，我的心里装满浓浓的感念，是领导的亲切关怀、同事们的无私帮助激励了我的成长，这种在人生转轨的关键时期所受的鼓舞，将使我受用终生。

第一次迈入企业的大门，我的内心是茫然的，这呈现在眼前的陌生的一切，不知能够带给我怎样的人生。

师傅们的目光鼓励了我，领导的叮咛安抚了我，我感到我并不是一个初来乍到的孤单的孩子，如同亲人一样接纳我的这个人群，令我感到火一样的温暖。

办公室的工作是琐碎而繁杂的，许多东西要学要把握，而我学的是英文专业，与办公室的业务毫不相干，怎样才能干好它？干一行爱一行，领导是这么教诲我的，师傅们是这么说的。

只要工夫深，铁杵磨成针。

我积极努力地工作着，不懂就问，不会就学，不好就练。

以一个战斗者的姿态，迎接着这种全新的挑战。

文字工作是办公室工作的重头戏。

一年以来，总厂各种总结、汇报以及先进事迹材料不计其数，我把工作的压力下当成是领导对我的信任、工作给予我的历练。

我认真地对待每一份材料，按照领导的要求反复修改，直到领导满意为止。

为了宣传总厂的先进事迹，树立企业形象，我把上报企业信息当作自己义不容辞的职责，一年上报信息35条，在对外宣传报道中发挥了自已的作用。

经过一年的磨练，我感到自己的文字水平有很大提高，工作起来感到越发得心应手了。

此外，我还认真抓好人事、劳资工作，负责办理总厂人事、劳资、医保、统筹基金及离退休人员管理服务等工作，这对我来说是全新的领域，而涉及职工利益的事更来不得半点差错。

为此，我在业余找来相关的书籍进行学习，并向有经验的人请教，将理论实际紧密结合，认真做好各项劳资医疗报销和工资台帐以及供暖费、药费报销等工作，及时编报人事、劳资报表并立卷归档，在各项工资统计、资料管理及分析工作

中做到一丝不苟、精益求精，圆满完成了每一笔报销、统计以及人事劳资管理业务。

我以孜孜以求的态度、严谨细致的作风赢得了职工的好评，大家称我是信得过的好管家。

我积极参与工会的各项工作，包括准备工会建家基础材料、慰问困难职工等，并积极参加总公司及区公司工会组织的各项活动，如秧歌比赛、保铃球比赛和七一歌咏比赛等，受到了职工的欢迎和好评。

我还积极协作党支部作好各项工作，在防禽流感工作、厂务公开等各项工作中发挥了自已的作用。

在完成好本职工作的同时，我还积极发挥年轻人的优势，热情帮助其他同事解决工作中的困难，如解答电脑网络方面的问题和文件打印等工作。

在去年年底给退休职工发放慰问品的工作当中，我负责打印五百多名退休职工的名单，并逐一电话通知领取，受到了大家的好评，这使我越来越感到帮助别人的乐趣。

回首往日，我觉得可以用几个词来形容我心中的感受，第一个便是收获。

是的，我只作了我应该做的，却收获了太多东西。

在我有限付出的同时，我收获了成果，收获了成长，收获了大家的信任，收获了围绕在身边的浓浓的企业温情。

这是企业所给予我的，也是激励我迅速成长的源泉。

在收获的基础上，我也在不断地感悟。

我越发感到自己的进步首先需要思想上的动力做保证，我感



到身边党员的作用，感到他们领先于职工的先进性和光荣性，感受到党组织的战斗堡垒作用是我们战胜一切困难的法宝。

我在协助党支部工作的同时，郑重地递交了入党申请书。

我悄悄地向身边党员学习，严格地要求自己首先作到在思想上入党，在工作中不忘自己身为入党积极分子的身份，按时上交思想汇报和学习感想，在总厂党支部的领导下，在总厂党员同志们先锋模范作用的带动下，我的思想觉悟一步步提高，我渴望自己有一天也能跨入这个先进者的行列，以一名共产党员的光荣称号为党组织增光添彩。

我感到，身为办公室的工作人员，要积极发挥领导的参谋助手作用，充分体谅领导的难处，尽最大努力为领导排忧解难，使领导能够集中精力到办企业的大事中去。

比如在为职工报销供暖费的工作中，我从容面对接踵而来的供暖公司，能挡则挡，为领导分忧。

此外，作为煤炭行业的一名职工，我感到学习的紧迫性。

所谓学海无涯，在知识爆炸的年代，现有的知识水平是远远不够的。

人才是企业第一资源。

随着企业不断深入的发展，只有不断学习、不断积累，才能满足企业发展的需求。

为此，我在业余时间参加了研究生班的学习，在学习中不断丰富自己、提高自己，随时准备在企业需要时贡献自己的才智。

这一年来我感触最深的，就是总厂的工作氛围。

领导平易近人，如同长辈一样和蔼可亲；同事们善良朴实，无微不至地给我关心。

象对待徒弟一样传授我技能，象对待孩子一样包容我的缺点。

我很幸运，我溶入了这样一个团结战斗的集体，溶入了这样一个温暖的大家庭。

它鼓励我进步，激励我成长，并无时不刻地提醒着我，这种团结一心、携手并进的企业合力，是企业宝贵的财富，是能够破除一切阻碍、乘风前行的助推器！

路漫漫其修远兮，吾将上下而求索。

回首一年，我深感欣慰，我从一名不谙世事的学生，成长为一名要求进步的企业职工，各种滋味只有自己体会。

### **淘宝工作计划篇三**

不知不觉，从进xx这个大家庭这个至今，已经有3个月有余了，在这段世界里，自己对工作也有了更深的体会与了解，其实不管在什么行业工作，工作也不是想象中的那么难，只要我们多听、多学、多问、多想、多实践，我们都会学好的，在xx我学习到很多，同事自己对工作的态度也改变了，在以后的时间里，我会不断的去完善自己，以下是两点是自己对工作的体会。

作为服务行业来说，至关重要的是微笑服务，在工作中，要把客人当成自己的家人或朋友，你就会很自然地向他们微笑，因此，这样的微笑不是用命令来强迫的，而是自身的一种修养，我们要自觉有礼貌的发出微笑，工作中我们会遇到一些不顺心的事情，这时候我们的心情难免会不愉快，这时候就要强迫自己微笑，时刻保持一种轻松的情绪，让快乐伴随着

工作，让客人能感觉到我们的愉快。服务就是这样，工作中，我们首先想到的是客人，而不是我们自己，只要客人满意了，我们才能真正的高兴。我们要尊重客人，要热情的对待好每一位客人。

在楼面的日常工作中，作为管理者，我们要处处尊敬和关心下面的员工，要“动之以情、晓之以理”，这样不仅可以避免不必要的冲突，而且自己工作起来也会得心应手，更重要的是它将成为你互相学习的团队精神。

当一名管理者，除了完成自己的工作外，更要了解下面的员工，弄清楚他们的性格、能力、思想状况，对此好有效地进行管理，我们不能唯我独尊，盛气凌人，下面的员工销有不从，张口就骂，这样的话，不仅会极大地挫伤员工的积极性和创造性，如果我们要是这样做，那就说明管理者缺乏修养的学习。

当一名管理者要起着一定的作用性，比如：自身素质的高低与管理能力，我们要做到带头作用，要以身作则。在工作中，管理者要像“空气”一样，空气虽然无处不在，但人们却没有感觉到因为它的存在而产生，那是因为空气没有给人压力，但是我们要是离开了空气，人就不能生存。我们当管理者的也是一样，其实当一名空气管理者很不错，因而我们要让员工在轻松空间里工作，要让员工感觉不到你的压力，也就是说：管理者要创造一个宽松和谐的工作环境，不要让员工觉得你就是来约束和压制他们的。

管理者对员工的管理要以平等的方式去对待，工作中只有职位之分，没有高低贫贱之别，所以人管人是管不好的，人管人要怎么样去管？我想好员工不是管出来的，而是带出来的，特别是90后，他们追求个性张扬、自由和随性，他们的年龄比较小，还谈不上职业素质和职业道德，更谈不上生存的压力了，他们是父母的宝，所以在日常工作中他们是需要关心和认可，当一名成功的管理者是要使用自己的思想和行为来

影响员工的思想和行为，使员工的思想跟着自己思想走向更好的工作中去，工作中，大家是一个集体，一个团队，大家齐心协力，往同一个目标前进，这样必能达到企业的经营目标，首先还是要管理者以身作则。

以上是本人自己最近对工作的总结。谢谢！

## 淘宝工作计划篇四

转眼间xx年已经过去，经过学习和时间的漂移也该对自我的工作进行一下工作总结。

营业员的岗位看似很简单，但要把工作做好，做细却不简单。我们要在工作中不断的加强自身学习，自我充电，用专业的业务知识为顾客更好的服务，来体现自我价值。

在这一年里，我在领导的耐心指导和每月培训知识下我学到了很多提高了自我的业务水平，也发现了自我的不足。

要当好一名营业员就要熟记药品的品名，药品的摆放位置，用法用量和功能主治。这是要当一名药店营业员的基本功，可我们往往总是大大咧咧的只知其一不知其二，经过经理的耐心指导和长期提问来完成我们的基本功是很不应当的。

作为一名合格的营业员呀以微笑服务为主题，认真观察每一位顾客，认真倾听顾客的诉说，察言观色，经过顾客的动作和表情来发现顾客真正的购买动机，不要对只看不买的顾客表现出冷漠和不耐烦的表情。对有购买欲望的顾客要试探性的向顾客推荐，在推荐过程中不要只顾自说自话或看到别的顾客进店分神，要经过推荐一两个品种来观察顾客反应来完成呢个交易。

在这一年里虽能完成任务，但还有许多毛病，期望能在领导的指导和自我的努力下，更好的完成下一年的任务，为我们

的`xx年画上一个完美的句号!

## 淘宝工作计划篇五

日子在弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。下面是小编收集整理整理的淘宝客服人员工作总结范文，欢迎借鉴参考。

半个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对淘宝客服工作职责及内容有了较 好了解和基本掌握，并已开始正式上岗。现就工作学习心得，工作的内容要点及工作中 出现的问题作一个阶段性的总结，以为日子不断对自己工作进行完善做参考和准备。 淘宝客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。

首先它是店铺和顾客 之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对自己店内的商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户 提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这半个月的工作已经清楚的认 识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，虽然 此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。下面就 本人售前导购，售中客服，还有售后服务工作进行初步解析。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。 在售前沟通中一般包括打招呼、询问、推荐、议价、道别等这几个方面。在打招呼方 面，无论旺旺是在线或都其它状态，自动回复这项必不可少。自动回复可以让我们做到 及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可 以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮

助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。

做客服销售工作，首先要了解顾客的需求，知道他们在想些什么。

## 一、了解顾客

在网上购物的客户多多少少都会有点想占小便宜的思想，当然我也会。

顾客来买你东西的时候一般有这三种情况。

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。

## 二、了解商品

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符，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，更是你推销的方法之一啊。

## 三、售后服务

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。

做好网店销售要掌握技巧，不是随随便便简简单单就可以做成的，要多学习善于总结，这样才能让工作更加顺利流畅。

只是简短的做了一下这两个月的总结，以后还要再接再厉，加油哈！

说话是需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，与客户沟通时，要把握言语的分寸，要知道什么话应该说，什么话不应该讲。如果不小心踩到了沟通的地雷，即使客户购买的意愿再强烈，也会拂袖而去，奔向其他卖家的怀抱。因此，在和顾客沟通的时候，必须注意以下几点。

首先，不要与客户争辩。销售中，我们经常会遇到一些对我们销售的产品挑三拣四的客户，此时我们难免想与他争辩。但是，我们的目的是为了达成交易，而不是赢得辩论会的胜利。与客户争辩解决不了任何问题，只会招致客户的反感。即使我们在线下很不生气，但是我们也不可以把情绪带到线上。线上的我们应该耐心倾听客户的意见，让客户感受到我们很重视他的看法并且我们在努力满足他的要求。

其次，不要用淡漠的语气和顾客沟通。在跟客户交谈的时候即使面对的是电脑我们也要保持微笑，因为客户是可以从我们的字里行间里感觉出来。微笑是一种自信的表现，也是建立良好氛围的基础，客户遇见微笑的我们，即使不需要我们的产品，也可能成为我们的朋友，下一次有需要就很容易想起我们的店铺，从而成为下一次交易的铺垫。

第三，不要直接质问客户。与客户沟通时，要理解并尊重客户的观点，不可采取质问的方式与客户谈话。比如：您为什么不买我们的产品？您为什么不信任我们？您凭什么认为我们的产品不是正品？诸如此类等等，用质问或者审讯的口气与客



户谈话，是不懂礼貌的表现，是不尊重人的反映，是最伤害客户的感情和自尊心的。

最后，推销要有互动性，避免单方面推销。什么样的销售才是最成功的？我认为实现双赢的销售才是最成功的。实现双赢，就是客户购买了我们的产品我们解决了他实际的问题，而我们也获得了利润。

因此，我们销售时首先应该倾听客户的心声，了解他的需求，然后我们再向客户推荐相应的产品帮助他解决实际的问题。如果我们只是一味地向客户推销某个产品，忽略了客户的真正需求，即使再好的产品也难达成交易。在和顾客聊天的过程中，如果做到了以上四点，那么我相信，店里的生意不会差到哪里。金牌客服不是一天炼成的，只有每天进步一点，不断的加强自己的说话技巧，才能一步一步成为一名优秀的客服。

## 淘宝工作计划篇六

理论是行动的'先导。作为客服服务人员，我深刻体会到理论学习不仅是任务，而且是一种责任，更是一种境界，工作总结《淘宝客服工作总结范文》。我坚持勤奋学习，努力提高业务水平，强化思维能力，注重用理论联系实际，用实践来锻炼自己。为公司全面信息化的成功上线贡献了自己的微薄之力。

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，坚决服从公司的安排，全身心的投入到替班工作中去；每当公司要开展新的业务时，自己总是对新业务做到全面、详细的了解、掌握，只有这样才能更好的回答顾客的询问，才能使公司的新业务全面、深入的开展起来。

在工作中，我严格按照“顾客至上，服务第一”的工作思路，对顾客提出的咨询，做到详细的解答；对顾客反映的问题，自己能解决的就积极、稳妥的给予解决，对自己不能解决的问题，积极向上级如实反映，争取尽快给顾客做以回复；对顾客提出的问题和解决与否，做到登记详细，天天查阅，发现问题及时解决，有效杜绝了错忘漏的发生。

以上是自己对全年工作的总结，但自己深知还存在一些不足之处。一是工作经验欠缺，实际工作中存在漏洞。二是工作创新不够。三是工作中有急躁情绪，有时急于求成。在下步工作中，要加以克服和改进。