

2023年淘宝文案心得体会(实用9篇)

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。我们应该重视心得体会，将其作为一种宝贵的财富，不断积累和分享。以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

淘宝文案心得体会篇一

我是在20__年8月份开始做淘宝的，自己做了之后才发现开店真没那么简单：拿货、拍照、编辑、装修、运营、维护等都在考验一个人的能力、耐力。经营好一个网店并不是一件容易的事儿！下面聊一聊我自己做淘宝的一些心得体会，希望给淘宝卖家提供一些有益的借鉴。

1、产品定位

第一步要先做好产品定位。最好做你熟悉的行业，熟悉的类目，这样做成功的概率较大。比如，我曾经在服装店做过销售，对服装比较了解，也积累了一定的资源，就决定做服装。接下来就是定位，怎么定呢？a□价格定位；b,形象定位□c□货源定位。

a□价格定位

根据产品市场价格区间，定一个合理的价格，了解同类款式在市场上的定价，比如定价在100-140元，你就卖80-120元，这样性价比的优势就体现出来了，当然要保证在不能亏本的基础上，寻找这个价格的货源就可以做到。

b□形象定位

你的店铺以什么样的形象展示在买家面前，店铺以什么样的风格装修，这就是属于你的视觉形象。当然，视觉形象设计不是说要多么华丽，选择适合自己产品的风格即可，如果你是一个卖零食、小饰品的店铺，装修的像个五星级酒店一样也是不合适的。设计属于自己风格的店铺，让别人容易记住你是最重要的。可以尝试做原创设计，原创是不容易做，但是一旦做成，店铺的成功率就会大增。

c□货源定位

选择好的货源，知道在哪里拿货，对货源的价格、定位、档次都要一清二楚。我基本上每天都去市场拿货，每天都有新品上传，货源稳定。这里需要说明一点，不是你拿到货就行，要保证拿到的货是性价比最高的，这样才可以长久的持续下去。

2、店铺运营和维护

运营实际上就是将产品卖出去，在这里给各位卖家说一声，千万不要相信什么虚拟刷单软件之类，都没有什么作用，走歪门邪路的都不能成功。我开一段直通车，销量有了一定的基础，做好基础好评，这样别人看到销量和好评，就会增加一定的信任度。现在的淘宝系统很灵活，只要前期把小基础做好，再加上产品定位做好，市场会自动考核你的，淘宝系统会自动考核你。

考核宝贝主图图片的点击率和主推宝贝的收藏率、加购物车率，最后才是合理的转化率。这些都做好之后，在加上一些有效的运营技巧就差不多了。

运营做好了，要注意后期的维护，包括售前售后和打包发货，售前售后是非常重要的。需要客服人员非常耐心的接待每个客户，尽量将每一位咨询的人都转化为顾客。如果做不好售前，转化率就会低；如果做不好售后，那么店铺的问题就会增加了。

打包发货，打包一定要非常细心，我希望顾客打开包裹的时候看到的是一个非常完美的产品，没有破损也没有粗糙。

最大化的提升客户的购物体验，和服务好的快递公司合作，一些新开的淘宝店为了省钱，和价钱比较便宜的快递公司合作，但是快递的态度较差，弄丢的、弄破的、速度慢的，各种投诉、差评都会随之而来，会导致店铺的综合质量得分下降，自然搜索权重下降，店铺走下坡路，长此以往，“国将不国”啊。

实训淘宝客服，也是要懂得销售的，首先要懂得怎么去宣传我们的店铺和产品，只有让更多的顾客知道我们的店铺，知道我们店铺卖的商品，才会有人来购买，才能够提高浏览量和销售量。下面是小编带来的五篇淘宝客服实训心得体会，希望大家喜欢！

淘宝文案心得体会篇二

从做客服到现在，差不多有3个月的时间了，因为还是在校应届毕业生，所以，一直是实习生的身份。

这点其实倒是无所谓，重要的是希望自己能利用在校实习的这段时间，尽快成长，正式毕业之后，可以实现一个良好的转型，更好地走好自己的电商路。

目前，在一家天猫月销量排行第一的店铺，做售前客服。作为一个电子商务专业的本科生，学校也不错，我还是很愿意从基础做起，了解第一手的资料，更好的积累，为以后做准备。

客服的工作比较繁琐，每天都是一样的工作内容，不同的是你面对的顾客在变化。今天你遇到一个很烦的顾客，明天你遇到一个很好说话的顾客，自己一天天没有变化，跟你聊天的顾客却在不断地变化，更多客服迷失在了这日复一日的重

复工作。

反向，这中间其实也有一个问题，值得我们客服去思考，如何在每天不变的自己中，最大限度地稳定一批不变的顾客，为店铺积累更多的忠实粉丝。

这些忠实的粉丝，不仅需要店铺的宝贝品质的强力支持，也非常需要客服极具技巧性的沟通与服务。

1、不要将想加你为好友的顾客拒之千里，验证会降低客户体验。

2、客服工作台的设置，尽量设置一个顾客等待多久之后的一个提醒，防止咨询量大的时候，忽略某些已等待过久的顾客，降低顾客的服务体验。

字数过多，会影响人们的阅读习惯；字体也不要太大，10号字就好了；

字体颜色不要太花俏，一段文字含多种颜色是禁忌。一般两种颜色，还是可以接受的，但是，不要给人乱的感觉。

两种字体颜色可以将店铺的快递信息和活动信息，分别用两种颜色的字体，突出出来，便于一目了然。

4、个性签名的设置：客服的旺旺最好都设置一个个性签名。内容可以是店铺的活动信息，也可以是店铺的主推产品，可以滚动播放，这是一个很好的免费展示位置，最好好好利用哦！

5、快捷短语的设置：快捷短语的设置可以最大化地提高我们客服的接待速度，减少顾客等待的时间，提升转化率。

一些常用的，顾客经常问到的一些活动信息，快递问题，接

待的结束语，都可以设置一下快捷短语，这将极大地方便我们客服的工作。

除了旺旺的操作技方面，作为一个售前客服，也要掌握一些销售沟通技巧，让顾客心里舒服，自己把自己口袋里的钱放进你的口袋，还一个劲地跟你说谢谢。

这点一般每个客服都有自己的一套经验，在这里，我也就简单地提到几点，有哪些地方有更好的方法，还请大家不吝赐教哦！

顾客的要求不要轻易的答应，即使他的要求很简单。轻易地答应，顾客会觉得我们理所当然的，我们在挣他们的钱，而且，很可能会怀疑我们的利润问题。

当顾客提出还差几块让包邮，或者降价等条件时，可以首先跟顾客说，亲，我们实在已经是很优惠了呢，您看我们已经卖了这么多件了，还没遇到过这种情况呢。

看您是老顾客，也就差一点就包邮了，我给您申请一下吧，一般的顾客可没有这种待遇的呢。

然后，客服可以等30秒，再回复顾客，装作已经申请过了。其实，很多类似情况，客服自己都可以自己做主的。这时，您再答应顾客的要求，顾客就会觉得您非常地尊重他，为他争取权益，一般也会很感谢您的。

其实客服，自己给自己的定位，不应该仅仅是一个售前咨询的客服，也要具有处理一定售后问题的能力。

售前客服除了接待一些售前的咨询问题，也会不可避免的处理一些售后的问题件。一般退换货就不必说了，像其他的，快递丢件，发错货，少发货等等一些问题，售前一般要在同事的协助下，面对顾客，尽快地安抚顾客情绪，主动地解决

问题。

客服切忌过多解释，而逃避问题的解决。顾客有问题了，来找你，都是为了解决问题的，过多的解释，顾客只会觉得你在逃避责任。

客服可以稍微给顾客解释两下流程等方面的，然后给顾客说句抱歉，不好意思啊，话题一转，马上要切入我们马上给您解决问题。

重点在如果解决问题，和我们会怎么做，顾客需要怎么做。一般的顾客看到你积极解决问题的态度，都会谅解的。

我一看备注，订单已经差不多20天了，仓库也收到货差不多半个月了，备注的换货无货。可能通知顾客的时候，顾客没接到电话，问题就放了一下，交易都已经成功了。

这时，我首先三言两语地跟顾客解释了下没换货的原因，然后，告诉顾客不要着急，即使交易成功了，我这边会马上通知仓库核实您寄回来的包裹，把您的钱都转账退给您。

顾客这时就会感觉到安全感，然后，再跟顾客聊衣服，其他的那个款式有货啊，好看啊，尺码合适啊，这位顾客结果马上又拍了好几件衣服，临走的时候还一个劲的说谢谢。

其实这种问题，主要的问题还是在我们身上，换货无货，还未通知到位，这点在以后的工作中，需要不断改进。

淘宝文案心得体会篇三

接触淘宝销售也已经半年多了，回想半年的淘宝客服经历，有很多感触；在这半年里，通过淘宝接触了全国各地的淘友，他们有着不同的价值观，不同的消费观，也有着不同的表达

方式，以前一直在学校，接触的都是同学老师，总是很希望快点毕业进入社会，自己工作，也可以有自己的小小天地，但是真正从实习到现在毕业的这段日子，才真正体会到工作和上学是两种生活，也明白了父母赚钱的不容易，更理解了淘宝卖家和买家都有着各自的辛酸和难处，很多时候站在公司和买家的立场上，我很难决定怎么去处理，很多时候我尽可能的争取公司和买家利益的一种平衡，努力的想让双方都满意。

虽然我一直很努力的争取沟通，但也有些时候不能找到双方都满意解决方法，工作中有时候也很无奈，有时不能理解一些买家很苛刻、很无礼的要求，但还是很庆幸这样的买家还是少数，绝大多数的买家都是那样的亲切，工作期间还和很多买家成了很好的朋友，虽然没有见过面，也只是网络上键盘敲击的沟通方式，但还是彼此信任，好像很熟悉的朋友，这些也让我感觉很欣慰，以前我很少在网上和不认识的人聊天，对陌生人几乎有些排斥，但是这半年的淘宝客服经历让我感受到：其实网络上依然可以找到真实的朋友，甚至在我来到这个公司才听说，我的一个同事和她的女朋友居然是通过网络结识的，并且两人的感情故事是那么的感人和真实。其实网络为我们创造了更多的缘分，更多的可能。

做了半年淘宝客服最大的感受总结：

卖家，做诚信的店铺，不要欺骗，好的服务好的产品好的信誉，生意自然会很好。一个店铺想要发展的更快更好，不仅仅要做推广，客户的满意程度将会很大程度上影响到店铺的长久发展。好的店铺买家都会去帮你推广。

只有淘宝的买家卖家共同努力，淘宝这个网上交易平台才会更加和谐哦。

淘宝文案心得体会篇四

在网上经常会遇到很无聊的顾客，经常会被问到一些很白痴或者不属于我们能够解答的问题，但是顾客就是上帝，这真的是很真实的体验在了网上，因为不是面对面的交流，购买过程本就增加了一定的难度，所以我们的语气一定要非常诚恳非常礼貌，无论顾客怎么说，怎么问，问什么，我们都要以百分之两百的耐心和良好的服务态度让他们感到有种当上帝的感觉，我不知道被我服务过的顾客对t28的印象是怎么样？是否觉得我是一个合格的客服人员，但是就我自己来说，我将我的热情都投入到了上面，即使线上我受了委屈还在不停的给顾客解释和道歉，哪怕造成他生气的原因并不在于我，线下也很没品的和同事们一起骂顾客的刁难和白痴等，我想说的是尽管这样，但是我仍然还是拿出了我所以的耐心为每一位顾客解答和推荐，既然是想来学习的，我想端正态度问题是相当重要的，从一开始我的态度就相当的端正。

其实最开始的培训和活动还没有开始时我们做的都还没有那么累，因为在我看来顾客询问的问题都还在我的解决能力范围内，我能够就自己的能力帮助他们，我感到非常高兴，但是在淘宝三周年活动结束后，真的感到有点力不从心了，因为在活动前和活动期间，顾客都还持有最基本的礼貌，同样是咨询，但是在活动结束后，他们所买的东西迟迟查不到发货的信息的时候，那个火气就有点往我们身上发的感觉了，特别是当顾客买了半个月的东西半个月后还没有看到任何发货迹象的时候都怀疑自己是被骗了，以这种心态来质问店家的时候我想没有一个是好心情的，而我们就是他们了解情况的直接入口，就好像是打仗的第一前线兵，管他炮轰还是子弹，第一时间总是打在了我们的身上。

做客服为什么很多时候强调的是要求服务态度呢？在我看来客服的态度直接决定了店铺的销售量和所代表品牌的影响力。纵观现在淘宝网上的网店或者是商城，哪个店铺的评价里有很多说客服服务态度很差的，基本上看到的都是关于宝贝的

质量是否令买家满意，物流速度和态度是否令买家满意，还有最多的就是这家店铺的客服态度很好，很耐心什么的，然后就是下次还会关注等等，所以说客服这个岗位看似任何人都可以做，可有可无的，但是确实站在销售第一线的，也是至关重要的岗位，不管你店铺活动策划做得有多好，价格有多优惠，没有好的服务态度，也是留不住顾客的，现在不管是线下还是线上，同行业的都不止你一家，消费者抱着哪里都能买到的心态对店家的要求就无形中提高了很多，很多时候享受到满意的服务，即使买到的东西有点瑕疵消费者都是能够包容的，但是你态度不好的话，肯定是会直接被pass掉的。

1、服务态度（回复是否及时、回复态度是否很有礼貌，即使顾客骂你还是对你怎么样都不能说过激的语言，可以线下骂人但是一定不能线上对顾客摆脸色、服务用语一定不能给顾客承诺，否则就成了顾客找麻烦的理由与借口）

2、服务专业（问你问题的时候一定要不能回答你不知道，不理解，不愿意，不理解等，无论是问什么样的问题都不能不理顾客）

3、一定要非常清楚了解店铺有哪些活动，当顾客咨询你的时候不能出错，没有折扣的活动千万不能对顾客说有折扣，否则顾客就会按照你所说的折扣要求你打折要不然说你是欺骗行为，进而引出要投诉等问题，甚至是更加严重的问题。

做客服的十天我的收获也很多，首先是知道了做事一定要有认真的态度，要不然让你再多做一秒也觉得是种折磨。其次，说话一定要很小心谨慎，什么叫做祸从口出，做客服就是祸从手出，如果是你不确定的事情一定不能贸贸然回答顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主管判断来告诉顾客一些事情，比如产品的颜色等敏感问题，这些看似很小的问题，往往就是铸成大错的细节，很多顾客或许就会因为你的一句不怎么明白的话语和售后或者其他客服纠结很久，

最后僵持不下给公司造成一定的损失，因为旺旺上一一直都是
有聊天记录，每个人都有自己的客服号，所以责任都是精
细到了个人，是谁出的错都是有据可查的，我对自己的要求
不高，起码要做的当顾客和我们的工作人员的纠结问题的时
候不会说是我告诉了他可以怎么样怎么样，但是公司政策又
是不允许的，或者是在查聊天记录的时候是我出了错，这就
够了~~~ 不希望顾客在评价的时候说t28的态度很好，只求
自己不要犯错，给公司带来影响。最后的感触就是要有归属
感，无论你在哪里，为那个企业做事，最基本的归属感是必
须的，要随时记住自己代表的不仅仅是个人而已，而是代表
了一个企业的形象，一种品牌的形象，要随时给自己提醒，
时时做到我没有丢自己的脸，在公司没有丢学校的脸，在顾
客面前没有丢公司的脸。

每天上班的内容单调，重复性很强，特别是到后面的几天，
基本上接待的一两百位顾客都是询问发货问题、退货问题、
发错货问题、退款问题等等，都是有点来找麻烦的感觉，其
实也不能怪别人找麻烦，确实是我们做得不到位，这也是没
有办法的，换位思考一切都迎刃而解了，我们做客服的都
设置了很多的快捷回复语，当顾客询问的时候除了要第一时
间回复时外，还要了解到他到底是问什么？后期的顾客基本
上都是问发货问题，所以第一时间了解到他的货我们有没有
发出，然后就是准备回答他是由于什么原因我们没有及时发
货，并且道歉，由于我们的工作不到位给顾客造成的失误等，
其实有时候根本不是我们的原因，但是道歉也是必须的，因
为人都是相互的，只有你首先承认了错误后，顾客他就会
觉得你的态度让他满意，如果还继续找麻烦都是自己的不对
了。还有发现的一个工作技巧就是转移顾客的注意力，本来
他是来质问你为什么还没有发货，因为他宝宝都要出生了，
等着急用或者什么原因很生气的时候，我们就可以紧紧抓住
他所透露出来的信息，比如恭喜他喜得贵子呀~~ 祝她宝
宝健康平安，或者说他宝宝肯定非常非常可爱等所谓的好
话的时候，无论他是爸爸还是妈妈，当有人夸他孩子的时候
所流露出来的真情和包容都是肯定的，再加上在夸奖后的一
番道歉的语

句，他肯定就会放松刚开始来的目的，继而转变为再等等吧之类的，我使这招真的是屡试不爽呀！非常奏效，还有就是给顾客道歉时语句中表现出来的真诚也往往是最能打动顾客的，当你感谢他的谅解是送上一个玫瑰花的表情，顾客的心情也会一下子变好，所以问题也很好解决了。但是这始终是治标不治本的，最终的问题得不到解决我们客服无论怎么道歉怎么拖住顾客宽限时间都是多余的，一次两次还可以，但是多次的话任何一个人都没有耐心了，所以任何一个环节都不能出错，必须都连贯起来才会有成功。

现在是真的了解到只有干这一行的才会真正了解到这一行的辛苦与辛酸，作为一个顾客的我想起来前段时间自己上网买东西的经历，我是不喜欢咨询客服的，没有那个习惯，买了件衣服一直都没有收到，花了一个星期才收到，因为同学比我迟买的都收到好几天了我才收到，最后我还是没有找客服，但是自己在给店铺评价的时候的评语就不怎么样了，其实作为一名电商专业的人，我当然知道一个不好的评语给店铺带来的影响，很多时候就是因为一条小小的评语或许就致使店家流失了很多潜在顾客，现在想起来还真的有点对不起别人哪！

梦洁作为这么大一个知名企业都存在不少的问题，那么我想其他的企业也肯定有很多问题是亟待解决的。

3. 贝图片色差问题，虽然问题不严重，但是仍然存在；

5. 网购部内部各岗位的不衔接，策划部那边策划活动的时候没有很好的考虑到客服和物流这方面的工作流程是否能够根据策划顺利进行，内部只要有一点点的不和谐，都不能使活动获得圆满成功。

6. 网购部和企业内部部门的沟通太少，就很多产品来说，仓库里面根本没有，但是网上的订单仍然照下，这就严重的延长了发货的时间，同时也给店铺带来不好的影响。

最后，总结这半个月在梦洁的实习，让我更加的理解了社会和专业的方向发展，积累了更多宝贵的经验，同时也发现了社会果然很现实，公司也只用有用的人，绝对不可能发生天上掉馅饼，发生让你只拿钱不做事的事情。

淘宝文案心得体会篇五

其实开淘宝店是一个并不是很轻松，甚至是一个繁琐枯燥的过程，从开店前的构思到淘宝店的装修设计以及售后服务，大到商品的市场定位，小到详情页主图的制作，这些都是需要非常用心的地方。很希望自己的详情页和主图更加吸引人，希望自己的店铺更加美观不留死角，所以我非常认真地对待店铺中每一个环节。空余时间大部分都泡在自己的店子里，将淘宝店当成创业实体店用心去经营。马云说“用心，用脑，用体力做生意”。当下淘宝行业竞争日益激烈，也知道新店开张不容易，很多皇冠店铺也都是一个脚印用心经营出来的。我知道，唯有用心经营才能搏得出路，在众多店铺中站住脚。

其次，树立信心很重要

开店之初，老师们就说过淘宝是一个可以创造财富和奇迹的地方，然而整个过程事实上不是那么一帆风顺。我的新店开张后很长一段时间都没有人来买产品，甚至浏览量都非常少，心里非常失落，一度有过放弃的念头，也有一段时间没有管理自己的店铺。就在迷茫不前时候，我的运营老师李学军和爸妈给了我极大的鼓励。李老师孜孜不倦的帮我分析问题，帮我选产品看市场，爸爸的谆谆教诲不时在耳边响起.....慢慢的，我又将店铺操盘起来了，是他们让我重拾信心。直到现在我还在想，如果没有他们的鼓励和引导，就没有后面的淘宝创业第一单了。信心是一个人力量的源泉，我相信那些皇冠的卖家一样经历过低谷期，他们能做大做强，也必然有坚强的信念支撑着他们。

最后，坚持就是胜利

其实当第一天做网店开始，坚持二字就已经贯于整个淘宝生涯了。经历过许多天的努力，也经历过那种整理好后却没有成交量甚至没有访问量的低谷，让我明白了成功并不是天上掉下来的。开淘宝店是一个奇妙的心理历程，有失落有惊喜。有时候仅仅是一个很小的电商消息也能让我的神经紧绷，经常晚上十一点多还在练习当天的知识.....正是因为这样一点一滴的付出，才有后面的订单，正是因为这样的坚持，才能更好的为电商之路做铺垫。跟我一样的也有很多同事和学员，作为新手卖家有的也遇到了很多困难。淘宝美工、装修店铺、运营推广等等这些问题都将面对。我想说的是，付出和回报是成正比的，不忘初心，方得始终。

新手上路，也许意味着要比别人付出很多，但是偶尔一个订单，一个顾客的关注就会将阴霾吹散；也许失去了很多休息时间，但是看着自己的店铺在一点一点的变化着，就会觉得这些都是值得的；也许现在比较迷茫，成交量并不多，但是我相信，你要的时间都会给你，因为不断前行总会看见路的。

淘宝文案心得体会篇六

最近研究淘宝运营，想和妈妈一起创业给自己增加一点厚度以及尝试改变家乡人的一些思维方式和到底到沿海打工还是在家寻求商机做些有意思的尝试经过自身对淘宝运营的探索得出以下心得体会跟大家分享。欧阳自身需要成长。希望大家也可以成长，尤其是云南曲靖沾益的人人们@曲靖，@沾益。

1、选择竞争小的类目：怎么知道竞争小呢？比如你找到一个商品，你可以去淘宝上搜一搜，有多少卖家，有多少款宝贝，如果卖家少，宝贝也不是很多，但是销量还可以的话，或者是未来的发展趋势，如健康食品、新玩意等，这个就是竞争较小的一个好类目。

2、做一个细分类目：不要做大而全，一定要做小而强，这一定是未来互联网、或者是电商的未来发展趋势，分工越来越细，产品越来越专，只有做专，才能做到极致。如阿芙、三只松鼠、小狗吸尘电器等等，他们都是某个大类目里的小类目。所谓有好的定位才能有好的发展。3、高价值的商品：建议不要做低价值的产品，即使你的毛利率高，但是最终算下来，毛利额不是很高，盈利很难。因为在淘宝上你要做推广、人力、物流，最后算下来所剩无几。还有价格不高，你在售前售后也不能为客户提供更好的服务。

所以建议做高价值的商品，这样，客单价高，毛利额才高，利润才高，赚的钱才会多。至于是什么商品，这里就不多说，你可以自己去市场或淘宝上去看看。一笔赚50元，一天卖几单，也能保证生活的开支啊。卖手机壳就很惨。

1、如果你对淘宝已经非常了解，有一定的经验、也有一定的资金，总之感觉什么都ok的情况，你可以全职去做，放手去干。但是前期一定要做好规划，做好准备，选择好的类目。

2、如果你在没有什么资源的情况，又有生活的压力，如家庭、生活等，工作还可以的情况，建议先兼职，等你自己觉得都不错的时候，再考虑全职去做，这样风险会低很多。现在不适合一个小卖家的全身心投入，我，还有我身边的朋友就是活生生的案例，大家不要再往火坑里跳。

3、如果你还年轻，没有什么压力，家里不需要负担，生活也没什么问题，又有一股想去创业的冲动，这个时候可以去搏一搏，失败了没什么，因为你还年轻。总之，在你不是很了解淘宝、不熟悉、没有资源、没有资金的情况，又有生活的压力，建议兼职做，如果以上都没问题，那你就可以放心去做，不要有太多的顾虑。现在真的不是把拍拍照，发布商品就可以卖的时代了。

三、是代销，还是自己进货代销和进货都有自己的优劣势，

如果要做大，当然要自己备货，这个是做大是必须的，但是前期我还是建议各位不要自己进货，尽量先尝试着做代销，等自己摸索一段时间，熟悉了淘宝规则之后，赚到了一定的资金，就可以把那些热销的宝贝备一点货，这样风险也低了，利润也高了。其实备货看起来赚钱，最后算账发现，赚的都是一堆库存，备货一定要高周转，才能才能赚到钱。

四、 淘宝适不适合创业这个问题，其实我真的不适合回答，但是很多朋友都问这个问题，我就勉为其难的说一下，至于对不对，你们自己好好想想，这只是我个人的一些拙见。未来肯定是电子商务的时代，是网购的天下，这是一个大趋势。而淘宝是电商的最主要的一个平台，我预估5年内，甚至十年内都无法改变淘宝的地位。那么在淘宝上肯定有很多卖家在这里成长，在这里赚钱。越有更多的大卖家产生，当然也有一批卖家会在这里消失。

这个都是市场经济，一件事对不对，关键在于做这个时间的点，这个人，也就是说机会点、团队，还有资金和资源，如果各方面都比较好的话，成功率会高很多。总结：今天主要是聊一下关于在淘宝创业前的几个选择问题，最近也很多朋友讨论的比较多，大家都感觉现在淘宝越来越难做，如果几年前做的话，我们可能会好很多。

现在对资金、产品、团队都有很高的要求，不再是小卖家的天下。其实当做一件事的时候都会有这种感觉，如进公司，感觉来晚了，早进的话可能可以做总监，或者分个股份；创业太晚了，再创业就发财了等等，其实我认为还是自己的内功没有打好，如果说这个机会不对，说明我们的切入的时间点不多，不适合做个。当然万事开头难，只要大家坚持，当然有希望的坚持，其实也是会成功的。创业只在于你的一念之间，有成功，也就有失败，关键你如何看待。我只是把我的自己的一些想法和观点分享给大家，仅供参考，大家还是要根据自己的实际情况而定。不管大家个如何，我都祝福大家！

淘宝文案心得体会篇七

淘宝开店永远是主流，现在阿里已经上市了，更多的人准备开店。因为是实实在在的消费需求摆在这理，不是虚无缥缈的。所以要想持续发展，还是在淘宝开一个属于自己的店。

你要想想5年后□20xx年后的电子商务市场，现在的电子商务在中西部地区，在二三线城市，在农村有多大的市场。以后会有更多的00后，60后，70后成为买家或者卖家。中国的店子商务才发展几年?也就不到20xx年，这是新事物，现在的问题是什么，电子商务飞速发展，做电子商务的人才却不能满足企业的用人需求。这就是机会，不要觉得淘宝开店已经晚了，现在做正是好时候?!

有想利用业余时间做个淘宝小店创业的也欢迎来找楼楼交流!

很多人都有淘宝开店的想法，可是都不知道从哪里开始。

曾经有一段时间，大家都说要先用虚~拟商品提升信用。但其实，现在虚~拟和实物的信誉已经分开了。虚~拟本身利润比较低，但是实物就不一样了，卖一个至少也可以贝兼大几十元。

现在你要问，直接做实物的话，我该怎么开始呢?

我不主张新手一开始就自己找货源。一是一开始你找不到，而且没精力找，二是自己找货源占资金、占人力、成本高，投入产出比太低，不划算。新手首先要解决货源问题，最好的办法是分销实物。分销的好处就是给你提供货源，帮你上架，教你推广技术，用户下单以后还帮你发货、发货以后还帮你处理售后!非常的方便!服务也很好!

给大家分享一下我总结的做淘宝的几个注意事项吧:

第一、开店选择很重要!

刚开店，开始也不知道做些什么好，因为我上班，时间不是很充足，只能空闲的时候做做，第二太花时间跟精力的事情，我也认为很麻烦。第三，投资不能太大，花费太多，我也吃不消，呵呵!所以在选择货源的时候，花了很长的时间，一直在考虑比较好的项目。网上开店有两种选择，一是卖实物(服装，包包，鞋子，化妆品等等)，二是卖虚~拟物品(话费 qb 游戏点卡 qq会员 钻石等等)。先说说卖虚~拟吧，做虚~拟基本不贝兼钱。利润低，弄来的信誉对以后做实物没有啥用。第二就是做实物，现在做实物不需要去批发市场拿货，直接加盟别人就可以了，货源上万种，厂家一件代发，不需要自己拍照，发快递。简单方便。

第二，做实物是比较容易的，只需要加盟一家好的服务公司就可以顺利的把店铺开起来!而且实物分销不需要自己给宝贝拍照，只要上传上家给的商品数据包，上万个商品，一键铺货即可，很快就可以发布完成。别人付款买你的商品。直接把信息提供给厂家，厂家当天帮你发快递。不需要你打包叫快递，也不需要你整天开着电脑，盯着店铺，。只要拿手机下载个软件收发订单就可以了!前期靠着销售实物，很容易贝兼几百块钱，省时省力投资也相对很少。所需要的就是找到一个好的上家，毕竟现在黑心的太多了!

第三，自身努力!

很多人都看着我做的不错，就问我，做了以后肯定会贝兼钱么?我只能告诉你们：师傅领进门，修行在个人!同样的生意不同人做肯定会有不同的结果，只要你自己肯努力，贝兼钱那是一定的。但有些人选择钻空子，三天打鱼两天晒网，感觉别人能挣钱，自己肯定也能挣钱，这样的人，我只能告诉你，你不适合创~业，创~业，是要有毅力的，可能你刚做的第一个月收入不会很可观，但是记住，只要自己肯努力，肯坚持，一定能够贝兼钱!

如果各位朋友对于开网店有不懂的地方，比如没有货源，不会开店，不会装修，不懂经营，或者有兴趣像lz一样开个淘宝小店。大家可以尽管来问我的。

淘宝文案心得体会篇八

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。

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最大的追求，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。

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。还有就是就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，更是你推销的最好方法之一啊。

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！

淘宝文案心得体会篇九

进入我们公司工作需要先进行培训，才会下到岗位上去工作，而在这次的培训当中，我也是得到很多收获，更加的了解我这个客服工作是如此进行的，明白日常要用到哪些工作工具以及要和哪些部门同事去进行配合。就这次客服入职的一个培训我也有一些心得体会来分享下。

做客服最重要的一个就是服务的态度，没有好的服务态度，

很多事情都是做不好的，特别是我们客服的工作，如果对客户的态度不好，其实你说的再如何有道理，客户也是不会理会的，而且我们客服在跟客户打交道的时候也是首先要礼貌，要有服务的态度，无论客户是有理由的，还是没理由的，或者是刁难，或者是生气骂人，我们都是需要有好的服务态度去给他们服务，这次的`培训也是重点讲了这个，让我更加明白在工作中服务态度的一个重要性是很大的。

同时要做好客服的工作也是要有耐心，有时候客户会着急，会生气，会说一些不好听的话，但是我们也是要耐心的去解决，而不能着急，同时也是不能跟着客户的情绪在走，如果跟着客户的情绪去走的话，那么我们也是无法解决问题的，必须冷静理性的去解决，而且必须要有耐心，有些客户比较难解决，会拖很长的时间，这时候就是需要我们很有耐心的一个个解决问题了。

要做好客服，同时也是需要我们去控制自己的情绪，客户的情绪是我们很难控制的，而且有时候也是会爆发，让我们根本无法预知，而这时候我们自己的情绪就很重要，像客户有时候骂人，我们不能回骂，而且要冷静的去分析问题，找到解决的办法，可以说客服的工作不好做，而且也是会在工作中受气，但只要自己努力，把情绪控制好，那么也是能够做好这份工作的。

除了这些，培训里也是讲到了我们公司的一个发展历程，让我们更加了解我们的工作，同时通过产品，也是熟悉了我们客服要做的事情有哪些，工作的流程是怎么样的，这些培训让我能更加有信心下到岗位去工作了。当然我也是知道这只是最基础的培训，还有很多方面是我还需要去学习，要在今后的工作当中去努力进步的，客服的工作我也是准备好了下到岗位，我想我一定可以做好这份工作的。