

# 2023年淘宝交易心得体会(精选10篇)

心得体会是个人在经历某种事物、活动或事件后，通过思考、总结和反思，从中获得的经验和感悟。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

## 淘宝交易心得体会篇一

针对淘宝客服的工作职责进行了一些详细的描述说明，如下：

- 1、负责收集客户信息，了解并分析客户需求，规划客户服务方案。
- 2、负责进行有效的客户管理和沟通。
- 3、负责建立客户服务团队以及培训客户代表等相关人员。
- 4、定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况。
- 5、负责发展维护良好的客户关系。
- 6、负责组织公司产品的售后服务工作。
- 7、负责建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务信息管理系统。
- 8、负责及时跟踪货品发货动向，及时与用户沟通，避免用户不满意。
- 9、负责通过阿里旺旺和客户沟通，解答客户提出的各种问题，达成交易。

这是对淘宝客服的一个岗位具体工作范围的详细说明，虽然看似很复杂，但综合起来就只是一点，与客户沟通，促成交易。非常好很理解的一个岗位，也是希望这些内容能带给那些想从事这方面工作的人或是对这方面不太了解的人一些帮助。

## 淘宝交易心得体会篇二

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步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。

## 淘宝交易心得体会篇三

通过一下午的学习，总结出来三点意见，希望在日后的工作能加强。

一、学习。

学习的重要性不多费唇舌，作为电商部门所处的行业，唯有不断学习才能赶上脚步，不至于被抛离市场。时刻关注电商行业的市场动态，关注日化行业的最新情况，因为任何判断，

都出自于市场，都出自于对消费者的把握。新的产品对于市场有什么意义?新的营销工具具体能有什么优势?关注市场，收集行业信息，本身就是一个学习的过程。

方法：关注行业媒体。

二、学习。

方法：收集模范店铺。

三、学习。

俗话说，三人行必有我师。每个同事，都是可以学习的对象。善于发现同事的优点加以学习，也是自身提升的一个很好的捷径。这是一个学习的方法，也是一个学习的心态，把自己放低一点，就能看多一点。少点抱怨，多点倾听，多采纳别人的意见和建议，多和同事沟通交流，工作自然顺心顺意。

方法：沟通也是一项工作。

## 淘宝交易心得体会篇四

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观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，起码要做到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，除非是在查聊天记录的时候是我出了错，经过这么长时间了，回答客服问题我也很谨慎的。不希望顾客在评价的时候说客服的态度不好，只求自己不要犯错，不给公司带来影响。在顾客面前没有丢公司的脸。

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，磨练毅力是相当重要的。

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。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，如果还继续找麻烦就是自己的不对了。

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，因为他宝宝要急着穿，急着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，比如恭喜他宝宝生日快乐呀~~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败呀！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，当你感谢他的谅解时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。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。

## 淘宝交易心得体会篇五

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的答案顾客，更不能给顾客任何承诺，也不能按照自己的主观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，因为旺旺上一直都是有聊天记录的，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，起码要做到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，除非是在查聊天记录的时候是我出了错，经过这么长时间了，回答客服问题我也很谨慎的。不希望顾客在评价的时候说客服的态度不好，只求自己不要犯错，不给公司带来影响。在顾客面前没有丢公司的脸。

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，磨练毅力是相当重要的。

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。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，如果还继续找麻烦就是自己的不对了。

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，因为他宝宝要急着穿，急着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，比如恭喜他宝宝生日快乐呀~~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败呀！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，当你感谢他的谅解时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。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。

淘宝心得体会篇4

## 淘宝交易心得体会篇六

实习是一个人从青涩走向成熟的第一个驿站，是通向实际工作的第一个人生转折点。带着幸运和幸福的感受我们开始我

们大学必要走的路程实习。实习是残酷的，但同时它又代表着希望，我们都必须紧紧的牢记自己的目标和理想，在自己的实习岗位上尽职尽责，不辞辛苦，勇于奉献，辛勤劳动，最终实现自己的预定目标，不给学校丢脸，不给自己摸黑，用自己的能力证明，我们是一个强者，不论从工作还是学习，我们都可以做得很好，并为真正踏入社会，奠定牢固的基础。

一、实习目的为期一个月的实习时间，秉着为以后的工作奠定基础的原则，努力学习更多的知识，积累更多的实践经验，在实习的过程中去发现自己的不足和缺点，同时让自己学到更多的知识，在实践中运用到我们在学校学习的知识，检验我们的学习成果，从而更好的发展自己，更好的在社会上立足。

## 二、实习时间

2014-6-29到2014-7-29

## 三、实习地点

广东省广州市白云区金沙洲沙贝东就街36号30

## 1四、实习单位和岗位

广州大淘商贸有限公司、淘宝售后客服

## 五、岗位工作描述：

来到广州大淘商贸有限公司这个单位实习，是我自己去投简历并经过面试而得到这个实习机会的。广州这个地方，我也不是很熟悉，在找实习单位的过程中，真正吃了不少的苦头。在历经多次面试后，积累了经验，懂得了技巧，终于被该公司录取了。我的实习岗位是售后客服。主要的工作是处理售后问题，解决中差评，处理退换货事件。但是虽然是售后客



服，可实际上并没有分的非常清楚，售前客服要完成的任务，我也是必须得完成的。

1、通过淘宝旺旺聊天软件,接待来访顾客的在线咨询，包括产品特点、规格、款式等商品信息细节参数的解析。

2、通过高超的语言沟通技巧和谈判技巧，向顾客推荐商品并促成满意购买。 3、按照顾客要求或店规为顾客分拆或合并订单、修改邮费、为顾客订单备注信息。

4、向买家提供良好的售后服务，解决售后问题、解决客户纠纷，处理中差评。

2012年6月29日开始上班，我们上班的第一天，客服主管就开始带我们，给我们分配任务。早上的时间是先来熟悉公司的规章制度，同时了解我的工作职责，她告诉我明天需要做的工作是什么以及让我在面对客户的时候，我要怎么说，还有告诉我，通常会遇到多少种客户，让我如何去面对，如何去解决一般客户提出的疑问。

而我的工作售后客服，主要就是处理中差评以及相应的售后问题，在客户有问题要找我们客服的时候，我们的一言一行都是要非常小心翼翼的，因为我们的言语就是代表我们公司的承诺，我们就是公司的代表。像我，当一名售后客服，主要的工作的处理售后问题，售后纠纷，解决中差评，退还货问题。这些问题的解决，不是一两下就可以解决的。比如说是解决一个售后问题，处理中差评，我要先查询客户的信息，核对客户的资料，查询客户的评价内容，了解其评中差评的原因。在了解这些情况之后，要看客户是什么时间有空，再给其打电话或者是旺旺联系。

在电话接通或者旺旺联系上以后，要根据客户的语言和口气来给客户说明原因并提出解决方案以供其选择，力求得以解决，双方和谐相处并达成信赖关系，使客户成为我们公司的

忠实客户。我发现，在这个过程中，特别是打电话的过程中，做好客户的信息收集和准备是非常重要的，同时，在客户不满的时候，我们一定要倾听并适时给予肯定，最后才提出我们的解决方案。虽然说看上去好像不是很难，但是真正做起来不是很简单的一件事情。因为我们面对的客户是不一样的，每个人的性格都是不一样的，这时候的我们需要时间去区分，去发现，我们现在面对的客户究竟是属于哪一种人，才能找到相应的解决问题的方法，根据客户的说话语气和声调去辨别并回答客户提出的质疑，为其提供相应的解决措施，让客户真正满意。

不知不觉间，一个月的实习时间已经到了。在这一个月的实习中，我成长了，也发现了很多的问题。

我所在的实习单位是广州大淘商贸有限公司。该公司起先是由老板和老板娘两人携手办起来的，是从一个没有任何信誉的小淘宝店，一笔一笔的做到今天的三个皇冠，实在是相当的不容易。从2006年开始经营，到今天已经有整整5年的时间了。是经过不断的坚持和努力，才有今天这样的成绩的。公司的宗旨是：客户至上，服务第一。秉着这一原则，我们工作时刻警惕着。

公司规模不大，一共分为两个部门：客服部和仓储部。两个部门的独立分开但同时又是密不可分的，是一种相对独立的模式，并同时直接由老板管理。

做了一个月的实习工作，每天做的事情是很繁琐，但是是绝对不能马虎，因为一个不留神，就可能损失一个客户甚至是带来一个差评，严重的可能还会导致维权处理。因此，我在我的岗位实习中，是非常谨慎和小心的。生怕粗心，弄错事情，那样损失就惨重了。

在工作中，就不像是在学校那么轻松了，不是上上课，吃吃饭，完成完成作业就可以解决掉一天的日子了。我们明天都

是要完成一定的工作量的。

在学校里学的不是知识，而是一种叫做自学的能力。实行后才体会到含义。我们必须在工作中勤于动手慢慢琢磨，不断学习不断积累。遇到不懂的地方，自己先想方设法解决，实在不行可以虚心请教他人，而没有自学能力的人迟早要被企业和社会所淘汰，于是在实习中，只有不断的学习，不断的充实自己才能在这社会上站得住脚，才有生存的地方。

实习了，就意味着我们不是在学校了，面对的不单单是客户，不单单是工作，生活圈子也不仅仅是同学，不仅仅是老师了，我们还要面对同事，面对上级，面对老板。

实习中，不仅仅要承受工作上的压力，还要懂得职场上的规则，和同事之间，上级，老板之间要如何相处。很多时候同事不会象同学一样对你嘘寒问暖。而有些同事表面笑脸相迎，背地里却勾心斗角不择手段，踩着别人的肩膀不断地往上爬，因此刚出校门的我们很多时候无法适应。但是环境往往会影响一个人的工作态度。

一个冷漠没有人情味的办公室，大家就会毫无眷恋之情，有更好的机会他们肯定毫不犹豫的跳槽。他们情绪低落导致工作效率不高，每天只是在等待着下班，早点回去陪家人。

而偶尔的为同事搞一个生日party，生病时的轻轻一句慰问，都有助于营造一个齐乐融融的工作环境。心情好，大家工作开心，有利于公司的发展。而我们的公司虽然是一间小规模的公司，但是我们同事之间的关系都很好。

在我刚刚进入这件公司的时候，我可以说是什么都不懂，这时候可以说只能靠自己的力量慢慢去摸索，去学习，才能够真正将工作做得更好，所以，我经常请教我的同事。还好，我的同事都很热心的教我，在我不懂的时候，即使工作非常的忙，也会放下手头上的工作，教我怎么去处理，在跟客户

交流的时候，怎么说才能取得更好的效果；我被客户刁难的时候，总是鼓励我；在客户发脾气的时候，总是给我信心，让我坚持下去，冷静下来。

渐渐的，我的心态也变得比之前好了，在她们的帮助下，我的脾气也变得更好了，在她们的教导下，我做起事情来也比较井井有条了，有秩序了。

## 培训心得

在这短暂的三天中，我主要是跟随博朗旗舰店客服组学习客服相关技能，这使我对客服工作不但提高了自身业务能力，也在学习中找到了自身工作的不足。

几天中，我听到最多的词就是“继续跟进”，上午有前来咨询的顾客，直到下午还没有下单的；快递派送过程中出现问题了，需要帮客户投诉的；确认收款后，客户评价有异议的；各个部门之间相关工作进度；以及根据不同客户类型，所设置的不同语气的快捷回复；虽然情况不同，但是处理事情的态度是一致的，迅速、专业。

以前工作中会遇到沟通的很愉快的客户，但是往往等客户评价的时候，并不是自己所期望的那种好评，有时会很受打击；还有在遇到客户投诉的时候，总会很慌张；这个两个问题一直没有得到解决，经过这段时间的学习后，我发现在工作中保持一颗平常心是十分重要的，宠辱不惊、淡定这才是真谛。一直希望客户能够有一个很愉快的购物体验，但是有时候太顺应客户的想法，客户们并不领情，在这几天旁观客服工作的过程中，我发现对于一些原则性的问题并不需要太多的解释，解释了客户会认为你在找理由拒绝他，而且还耽误时间，如果直接委婉地回绝了，虽然客户会有短暂的小失落，但是也会默认规则，并不会再有太多的疑问，不但工作效率高，而且客户评价也不会低。

通过这几天的旁观，我发现他们店的客单价都不低，虽然商品本身价格相对较高，但是也和每一个进店的客户几乎都不会只购买一种产品有很大关系，他们的客服会根据不同的产品、活动、客户、节日进行产品的连带销售，我感觉这点是我目前工作中所欠缺的。

## 共四篇

偶然的机会有幸我干了淘宝客服这个工作。不知不觉已有大半年了，感觉时间挺快的，一坐一天，一个星期，一个月就坐没了。有时感觉挺好的，不用干什么，但又感觉太枯燥了。

在做客服期间，我常常会遇到顾客说这个东东能不能优惠，可不可以包邮等等之类的问题，本身我自己也会从网上购物，买东西想买实惠，这个我可以理解，因此能够理解客户的心情，但是我现在的立场不同了，不再是一个购物者而是一个销售者，当然是能在不优惠的情况下成交，想在不优惠的情况下成交，对于这类问题当然不会同意，一旦退让，顾客会认为还有更大余地可以还价，所以，针对此类问题，我觉得态度要和善，委婉的告知对方不能够优惠的。

后来我们就慢慢开始熟悉了一些面料，第一次认识这么多的面料，以前买衣服从来都不知道面料这个词，看着哪样好看就买了，也不会去想为什么一样的衣服价格差这么多呢，现在终于知道了，什么面料好，什么面料透气，有弹性，面料不一样价格也不一眼，现在对店里的衣服都有了大致的了解，也知道了从哪家进的货偏小，哪家的偏大，按合适的尺寸给客人推荐衣服。（篇2）

### 一. 了解顾客

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。

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。还有就是我们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。

### 三. 售后服务

这也很重要，要做好质量的把关，退换货的处理。

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。

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！

入职半个月以来，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。

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，作为客服同时要对店内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高自己工作的技能，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。

二，关于售后电话，这次规定的是80%，说实话，有点多，但是要做，怎么去做，初步的想法是在打电话前查询客户是不是在线，如果在线，则通过旺旺去回访，如果客户不在线，才去电话回访，这样一来，有两个好处，一是如有问题，旺旺有聊天记录可查，且可根据旺旺来避免说不清的事情，第二，节省电话费，而且，还有一个重要的问题，就是给客户打电话的时候，一般是9点到11:30，下午14:00到17:00为佳，而在这之间，售后导单审单主要是在下午完成，因此时间上可以说只有早上可以打电话，在这种情况下可能电话回访就不会做得很好了。

四，开发票事宜，按规定，每天下午3点之后的发票改天开出，为了杜绝所谓的特殊，只要在4点前将发票申请发到财务就可以了，而定在15:00，个人觉得有点早，但是具体怎么做呢，

按时间3点前有发票的单，最迟3：30录完，剩余30分钟开出库单以及发票申请，时间上我觉得有争取的时间，但是现在还没有想出比之前提出的更好的方案关于售后问题及时发现，及时总结。另外，说出我看到的问题以及感受，做客服，虽然说做好本职工作很重要，但是关于网店相关同事所做的工作却总是那么的神秘，打个比方，如果店铺有活动，做为曾经客服的我和客户一样对活动感到非常的惊喜，而店铺上为什么有这个活动，目的是什么，想达到什么样的目标，期望客服达到什么样的业绩，通过这一次活动对各岗位有什么好处，或者说能学到什么，不要总是到活动结束了就拿业绩来说明或是解释一切问题□b店提到锁的推广，预计什么时候盈利，打算怎么推广的呢，或者客服需要了解的产品外，还会有其它的呢，比如说时下家装的流行风格，一款锁，上了那么长时间，可是买的人数是多少，这款锁为什么客户问的少呢，而c店也是如此，我们每天做事，虽然说提成很关注，但是我们也会有自己的想法，想知道自己做这份工作是不是真的适合，或者说这份工作值不值得我为之奋斗，店铺远期的打算我知道，但是短期内想达到什么样的效果或是都在做什么样的准备工作，却总是那么的神秘。

对于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。

以上就是我计划中的想法，虽然有些想法有些目标会与我现在所在职位或是工作不符，但是我知道我想做的是，该怎么去达成，从我选择电子商务这一行业时，我就想好了该怎么去做，并做好了计划，中间有过挫折，让我很失望，从而延误了我预定的完成时间，即使到了今天，我也不想说我的目标是什么，因为我没有做到，理想就像是口袋里的钱，拍得越是响亮越是那不值钱的硬币。



## 淘宝交易心得体会篇七

本人目前在淘宝实训，来这里差不多快一个半月了，想跟大家分享一下我对淘宝的印象。

我觉得大家找工作比较关心的应该就是薪水，福利，工作环境和发展空间。

先说薪水，据我了解，淘宝这边的薪水在国内互联网公司当中属于比较高的水平了，但是薪水的高低主要看个人的能力水平的高低。你能力强，你就可以跟hr开出很高的薪水。

而对与福利，大家最近应该听说阿里集团实行的员工无息贷款30万的事情吧，所以公司对员工的福利还是很不错的，而且在淘宝内部经常会有一些商家的优惠活动比如买车、买房什么的，都只针对淘宝内部员工，有优惠的政策。

再说工作环境。淘宝的工作环境很轻松、很舒适，像很多外企一样，没有打卡制度，没有严格的上班时间，很人性化，上班不用穿正装，穿拖鞋什么的都可以。大部分人都是9点半左右到公司，我老大基本都是早上快10点才来，感觉这样的作息时间很适合我们做技术的。20xx年，淘宝就要搬到淘宝城了，很霸气的一个地方，工作环境应该会非常好。

关于加班，在我实训的这段时间里，每天晚上7点之后，我就从来没见过我老大的身影，但是也的确会有很多人“自觉加班”，因为淘宝里很多人都很努力，都在自我学习，提升自己的技能。就像我们在学校里上完课，还是会自觉的到实验室里看书、学习一样。

最后说的，也是我觉得最重要的就是淘宝的个人发展空间了。淘宝有很多培训，技术的、非技术的都有，而且基本每天都有，有很多大牛做的分享，所以你在淘宝绝对可以获取到丰富的技术资源，而不仅仅限于你所工作的部门。我参加过很

多场这样的培训，我觉得对我很有帮助，我印象最深的就是几场性能优化的培训课程，非常非常精彩。淘宝很多地方是做idea的，所以只要你有好的idea，淘宝就会给你提供展示的空间。我部门有个同事，是实训生转正的，刚刚入职不到一年，参加了淘宝的一个“\*”比赛，说白了就是一个比技术、比想法的比赛，在这个比赛中他可以接触到淘宝的高层(总裁级别的)，把他的好的idea和淘宝的高层们进行面对面的沟通、交流。如果你的想法合理、有可行性，高层们就会给你投入资金，让你大展才华，所以只要你有能力，在淘宝就不会被埋没，会有很大的发展空间。

我来淘宝也不长时间，对淘宝也不是特别了解，但是这里的氛围很好，环境很好，人很好，那我就觉得淘宝很好。淘宝是一家有实力，有规模的大型互联网企业，其电子商务领域未来会有很大的发展空间，而且淘宝早晚都会上市，所以淘宝是就业的不错选择哦。

## 淘宝交易心得体会篇八

您好!非常感谢淘宝给我们的这次邂逅，使我们的团队和你有了这次交往的机会!面对你的订单，我们既兴奋又紧张。因为您的订单，我们看到了团队的努力的结果，面对你你的订单，我们又担心会因为我们的疏忽或产品质量没有达到你的预期效果而影响了您的愉悦心情。

作为一个小小的淘宝店铺，一个刚刚组建起来的淘宝创业队伍，我们希望能够通过自己的努力，做出一点点成绩得到认可。我们也会认真处理好每一个订单，服务好每一位顾客。但现在的我们明显还没做到这些，所以我们还有很多方面需要改善，需要升级。在此，我们诚邀你见证我们的成长，同时也希望你能带给我们宝贵建议。

当您收到我们寄给你的包裹，请认真检查是否有损，无论有任何原因、不满意的地方，首先我们向你表示最真诚的歉意。

同时请你及时与我们联系，相信我们的售后会为你妥善处理，直到让你满意为止。如果对我们的商品和服务感到满意，请给我们5分好评，你的信任和满意是我们前进的动力。

单个的订单是微小的，但繁琐的日常生活中保持一份快乐心情是重要的，面对此次网购，我们团队承诺：对于我们的产品，无论你有任意的不满意，我都无条件接受退换货！

店铺虽小，但我们团队的力量是巨大的，所以我们从艰难中走过；卖的产品是有限的，但期望达成顾客的满意却是无限的。因此，我们整个团队在每一细节都做得虔诚而慎重！

最后，希望你能在闲暇之余向身边的朋友介绍我们家的宝贝。靠近年关，提前祝愿你和家人幸福吉祥！

\_\_年x月x日

## 淘宝交易心得体会篇九

在这短暂的三天中，我主要是跟随客服组学习客服相关技能，这使我对客服工作不但提高了自身业务能力，也在学习中找到了自身工作的不足。

几天中，我听到最多的词就是“继续跟进”，上午有前来咨询的顾客，直到下午还没有下单的；快递派送过程中出现问题了，需要帮客户投诉的；确认收款后，客户评价有异议的；各个部门之间相关工作进度；以及根据不同客户类型，所设置的不同语气的快捷回复；虽然情况不同，但是处理事情的态度是一致的，迅速、专业。

以前工作中会遇到沟通的很愉快的客户，但是往往等客户评价的时候，并不是自己所期望的那种好评，有时会很受打击；还有在遇到客户投诉的时候，总会很慌张；这个两个问题一直

没有得到解决，经过这段时间的学习后，我发现在工作中保持一颗平常心是十分重要的，宠辱不惊、淡定这才是真谛。

一直希望客户能够有一个很愉快的购物体验，但是有时候太顺应客户的想法，客户们并不领情，在这几天旁观客服工作的过程中，我发现对于一些原则性的问题并不需要太多的解释，解释了客户会认为你在找理由拒绝他，而且还耽误时间，如果直接委婉地回绝了，虽然客户会有短暂的小失落，但是也会默认规则，并不会再有太多的疑问，不但工作效率高，而且客户评价也不会低。

通过这几天的旁观，我发现他们店的客单价都不低，虽然商品本身价格相对较高，但是也和每一个进店的客户几乎都不会只购买一种产品有很大关系，他们的客服会根据不同的产品、活动、客户、节日进行产品的连带销售，我感觉这点是我目前工作中所欠缺的。

最后，非常感谢领导为我提供了这次学习机会，通过这次学习培训我受益良多，这对于我在今后的工作中更好的尽职尽责、做好本职工作必将起到积极作用。

## 淘宝交易心得体会篇十

一、要开通一张网上银行。用于我们购买商品时付款的需求，这个是必备的条件之一。

二、要有购物必备的硬件：购物时像淘宝是要用到旺旺账号包括支付宝，1号店购买的话是要用到1号店的账号，还有京东账号等。

三、要有一定的计算机基础知识，怎么上网、怎么搜索、怎么与商家客服咨询商品相关问题。无论是不是在放羊团上购物都是需要自己辨别商品是否是自己需要的。商家信誉还有

宝贝相关评价也是需要自己去辨别的。

四、确定自己的收货地址是否正确，是否真的可以收到商品。如果商品有出现什么样的问题，是需要我们去售后解决的，所以不要忽略了还有售后这样的一个解决问题的环节。

一、网页上的图片和收到的实物的色差太大了，现在ps的技术太高了，收到的颜色不符的这个还是常有的事情。

二、质量问题。这个是最难判断的。即便是有别的顾客有评价的，我们也是很难拿准的。每个人的判断标准都是不一样的，所以依据别人的评价也只能是参考。更何况现在刷的比较多。

四、售后在淘宝天猫还算是可以的，毕竟是有7天无理由退换货的，但是买家邮寄比较麻烦。个人觉得差不多，有点瑕疵也就算了，因为邮寄太麻烦了。