

淘宝售后客服工作内容心得 淘宝客服工作总结(汇总7篇)

无论是身处学校还是步入社会，大家都尝试过写作吧，借助写作也可以提高我们的语言组织能力。那么我们该如何写一篇较为完美的范文呢？下面我给大家整理了一些优秀范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

淘宝售后客服工作内容心得篇一

认真回想这一年，我到底做了什么，而又得到了什么呢，今天我要怎么去做，才能在回忆往事的时候，不会因为虚度年华而悔恨；也不会因为碌碌无为而羞愧，基于以上问题，我根据去年的计划做了总结，对现在要做的事情进行了梳理，并根据实际详细的修改了以后的计划以及方向。

我记得去年我写的工作总结中，提到了今年的计划，一是熟悉产品；二是做好售后维护；三是研究好客户心理；可是今年我做了什么呢，对于熟悉产品，目前为止，虽然有很多细节方面不是很清楚，但是以现在的了解对于客户的咨询足够了，当然，有些新的知识需要不断地去学习；对于客户售后维护的，服务方面也做到了80%；而最后一项我确实做得不好，在销售过程中，没有把握住客户的真正需求，另外，我发现我太善良，不够果断，有些事情我知道，可是我没有去做，客户想要的是什麼，所存在的不确定信息，我也没有及时的去说服，导致有些机会就此错过了，做为一名销售人员，对此，不得不去，不得不去学习。

下个月转做售后，领导说，业绩倒数第一去做售后，说实话，我非常不甘心，但是知之者不如好之者，好之者不如乐之者，无论岗位怎么变换，我都不会让自己不开心，无论是怎么样的变化，对于我来说都是一种锻炼，或者售后是一种很好的转变，之前我做售前时想做的却又没时间去做的事情，做售

后，我可以充分的.按自己的想法去做，我讨厌一成不变的流程，更不喜欢默守成规的处事方法，而售后我打算先这么去做：

一，关于退换货，流程太复杂，时间太慢，我认为卡点在于产品退回的损坏以及仓管在处理时，因为产品问题维修或是入库等方面从而引起拖延，为此我想的是简化这一流程，当货退回来后，第一检查产品，若有问题，直接拿去维修，及时给出解决方案，而仓库点入库再提交所谓的退换货单太麻烦了，因此我想的是入库由售后去点，货和退换货单直接退回仓管，后面就可以很快的交由财务处理，以免有时仓管发货较忙，来不及点入库，从而引起的延误。

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。但是还是先努力下，总结之后再提出改变方案。

三，物流跟踪，如果有发生转单，则由售后直接查询发给客户，虽说售后不参与售前的工作，但是如果说转到售前，再转给客户，这样多了一个步骤，觉得没有必要，希望后期能采纳。

四，开发票事宜，按规定，每午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后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。我不想当一个没有想法却总是服从指令的执行者，我做事，我想的是为什么我要去做，怎么去做，有没有达到目标，仅此而已。

对于明年的工作我想做好以下几点：

一、转做售前，做好售前。

售后工作虽然也是锻炼，但是做一个月就够了，改善做售前时发现的问题以及总结做售后的突发事情处理，搭建好人际关系，学习沟通技巧以及调整好心态。

二、温故而知新

更新在学校所学的知识，尤其是asp代码以及数据库，学习制作完成后，可以把店铺上相关的产品销售或是日常总结可以通过数据库来保存，也可以能过制作网页填加以及储存我想

要的信息，这样更加直观，提高效率以及提升工作的乐趣，这方面，在三个月份完成初稿，后期根据实际情况改善。

三、学习店铺的推广以及运营

这方面虽然与我的本职不搭边，但是我会确保在不影响工作的情况下去学习，而明年我想对这方面做一个全面的了解以及操作，从而总结适合实际情况的方法。

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。以上是我__年的工作总结，仅是个人想法，觉得不好可以丢弃，但我的理想还是会一步一个脚印的去实现，或许最后我一无所成，但至少知道我努力的做了什么。

淘宝客服工作总结最新范文

淘宝售后客服工作内容心得篇二

- 1、熟悉了解全店商品详细信息，掌握大部分商品专业知识。
- 2、通过阿里旺旺和客户沟通，培养良好的语言组织能力和表达能力，通过文字让对方正确的理解和掌握商品信息，耐心专业地解答客户提出的各种问题，达成交易。
 - (1) 负责收集客户信息，了解并分析客户需求，为客户提供专业导购意见
 - (2) 负责进行有效的客户管理和沟通，维护良好的客户关系

- 3、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。
- 4、推动团队业绩增长，完成店铺销售目标，提升公司品牌。
- 5、早班客服，每天10点前，查看每个店铺的情况(如：前一班客服的交接留言、预定货的买家到货时间、是否有漏发订单并反馈给主管)
- 6、检查京东、亚马逊上的订单，及时录入并在商品包装完成后在页面上进行发货点击处理。
- 7、了解分析上一次咨询未购买的潜在客户需求，并进行联系维护，不在线可留言，争取每位到店客户的订单。
- 8、每日在评价管理中，回复客人的评论。
- 9、收集处理返现客户工作
- 10、耐心接待听取存在售后问题的客人反馈情况，根据需要及时转给售后客服进行处理。

淘宝售后客服工作内容心得篇三

客户满意度是衡量一个公司服务质量的最重要的标准，经过个人对客户满意度的调查，发现客户满意是一种心理活动，是客户的需求在被满足后的愉悦感。对于顾客来说，他花了定的代价，需要达到一定的目的，如果我们提供给他的产品、服务等有很大一部分不是他所的，那怕你的价格比别人低，可能也不能提高他的满意度。所以客户满意度是衡量客户满意度的量化指标，由该指标可以直接了解企业、产品或服务在客户心目中的满意度级别。

客户回访也主要是对客户满意度的一个调查，当时在交易过

程中，也许客户并没有想到的种种情况，在使用过程中碰到了，抑或直接在接受公司服务的时候遇到的，他可以对公司进行反馈，而我们对于客户的反馈意见也将进行研究和保存，进而能够提高客户满意度，而最终目的就是为进一步销售铺垫的准备，认真的策划。客户对于具有品牌知名度或认可其诚信度的企业的回访往往会比较放心，愿意沟通和提出一些具体的意见。客户提供的信息是企业在进行回访或满意度调查时的重要目的。如果企业本身并不为人太多知晓，而策划回访的程度又不行的话，那很可能会影响公司本身的形象，以及再次的交易。

零抱怨无投诉其实是每个企业的一个愿景，真正能够达到这样的企业可以说没有，因为消费者的心理和行为是公司难以确定的，公司可以通过努力来增加自己服务的质量，这样只是能够提高客户满意度，但却无法决定客户满意度。零抱怨无投诉是公司追求的目标，他要求公司能够完完全全地为消费者服务，消费者就是上帝，这句话一定要时刻记在心中。

总体来说，一个企业能否生存下去，就是看企业的客户对企业的支持情况怎么样？这个支持情况是由客户满意度来直接影响的，所以我们可以通过良好的服务，优质的产品，策划好的客户回访来增加客户满意度。而企业的目标可以向着“零抱怨无投诉”进行。

一、工作方面：

本周的工作主要包括以下四点：

- 1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息；
- 3、售后跟踪：客人是否确认收货，收货的时间点进行跟踪，是否有退换货的情况；

4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

二、工作中存在的问题

1、快递问题，我们的很多产品是带有电机类的，但是我们的主要物流商对于部分地区的快递运输有限制，导致了物流的运输滞后。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户，没能让客户第一时间下单，这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题各不相同，所以客户的反应程度也不相同，需要收集更多的客户反馈，之后反馈给产品部门进行调整。

对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，并且不同厂家的生产要求不同，所以导致了很多的售后问题，这需要我们跟生产部门进行多方面的沟通和调节。

三、下周规划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保当天下单当天发货，并做好物流跟踪。

2、做好售后的跟踪，上个月没能在这一方面做得不好，所以需要下硬性指标进行逐步的改善。

3、抓住新客户，这个是我们的一项重要工作，很多的订单都是来源新客户，尽可能的抓住每一个客户购买我们的产品。

4、坚持学习产品知识和提高自身的业务水平，事物都是在时

刻变化的，我需要不断补充新的知识来充实自己。坚持多出去走走，保持经常与客户的有效沟通和交流，真正了解客户需要什么产品。

淘宝售后客服工作内容心得篇四

光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经一年，忙忙碌碌中时光已近年末。回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售后客服，我也深知自己所肩负的责任。售后服务工作作为产品售出后的一种服务，而这种服务关系到公司的产品后续的维护和改进，也是增强与客户之间交流的一个重要平台。售后服务的优劣，直接关系到公司的形象和根本利益，也间接的影响销售的业绩。

在我所从事的工作中涉及到聊售后旺旺和处理各种售后交接问题，在过去一年里我学到了很多，对于旺旺回复话术和电话沟通技巧都有了一定的积累，对于很多工作都能有效的去完成。在十月份的时候处理的交接数据是我们小组中的，的当月处理的交接数据达到了9800多个，平时也都能尽职尽责的去完成自己的本职工作，算是没有辜负公司领导的期望。为了更好的完成本职工作，为公司创造更多的效益，特将今年的经验作工作总结如下：

1、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旺旺文字与顾客交流，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，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。

2、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。

3、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，也是我们都了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也比较热衷的，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。

4、有效的完成本职工作

旺旺是我们与顾客沟通的工具之一，在旺旺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。

在过去的一年中我收获了很多，但是我知道自己还有不足之处。给我印象较深的是一次小组式的模拟培训演练，通过模拟顾客与客服沟通买卖的场景，将产品推销给顾客。如果客服熟知了自己产品，理解一些穿衣搭配知识，在分析一下顾客的购买心理，然后找出有效的推销手段，这样成交的机会就大的多。公司的培训也让我看到了自身的不足，在这以后，我也是在努力改进，平时工作闲暇之余，我会多关注店铺新款和店铺各类活动，在每次活动前我也会花时间去了解活动规则，做到心中有数。

公司也组织过各种各样的培训，在年中闲暇之际，我申请过到售前岗位去学习，虽然学习时间不长，但也收获了很多，对他们的工作也有了大致的了解。售前虽然只需要通过旺旺与顾客打交道，但是旺旺沟通也是需要很多技巧的，让买家下单关键是客服在交谈过程中能不能打动顾客，如何让顾客买到自己想要的产品，并非一味的推销而是让顾客享受购物

的过程。也使我明白金牌客服不是一天练成的，当接触了不用的岗位后我才发现自己其实还有很多需要去学习和改进的，在以后的工作中我也期待有更多的培训机会，拓展自己的综合实力。

淘宝售后客服工作内容心得篇五

对于一个产品来说，什么叫贵，什么叫不贵，完全在于客户的认同。有人花1000元买一份巧克力也说不贵，有人花10元买一份巧克力也说贵。因为产品的贵与不贵跟产品本身没有多少关系，而跟客户的自我判断有关系。他认为值就不贵，不值就贵。所以优秀的客服他不会急于跟客户讨价还价。他会问客户：“你为什么会觉得贵呢？”虽然看似简单的一句话，但是这里面很有学问。问话的目的是找到客户的价值观。听听他是怎么回答的，看看以上四种原因客户是属于哪一类？如果他说我以前买得都没有那么贵，那么就是属于第二类；如果他说别人的产品都没有那么贵，那么就是属于第四类；如果他说这么贵我哪里买得起？也许是属于第三类；如果客户说不出具体的原因，那么多属于第一类。

当客服知道了客户的抗拒点以后，自然就知道了他所需要的答案。因为问题就是答案，只要客服有足够的理由说明产品的价格符合客户所想的价格，他们自然就容易接受。所以对于价格浮动比较大的产品，客服可以反问他一句：“你觉得多少不贵吗？”当然，问这句话之前先要塑造产品价值。然后，才能问出客户所能授受的价格，找到成交点。

如果产品本身不能降价怎么办？客服必须给他一个合理的解释。也可以从以下几个方面来讲：第一是公司规定不能降价；第二是单件产品不能降价；第三是客户平等不能降价；第四是物超所值不能降价。第五是增加附价值，满足客户需求而不让价。只要客服话说得好，客户就能理解你的心情，自然就不会跟你讲价了。

因此，一个优秀的客服，如果客户提出让价，他会说：“我非常理解你的心情，当然，谁都希望能以最低的价格购买到最好的产品。”您绝对放心，像这么好吃的巧克力，我们每天销售n份，从来没有降过价。而且我们有完美的包装服务，还有消保支持，让您完全无任何的后顾之忧。如果降价，一是老板不允许的，降价销售我是要从我的工资中帖钱的；二是销售不公平，我们这个产品一直都是统一价格销售；三是……等等，你要让客户有台阶下，有面子。让他高兴，让他放心，让他感觉到物超所值。客户自然就不会讨价还价了。

淘宝售后客服工作内容心得篇六

偶然的机会有了淘宝客服这个工作，不知不觉已有月余了，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。但学的东西还真的是不少的，碰到的人也是十分有趣的，因为买家来自五湖四海的。

上班的第一天，旺旺挂着，可是没有人与我交谈，反复的翻阅资料，熟悉产品，可是好像没有办法记忆深刻，碰到问题的时候还是无从下手在做客服期间，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，我觉得态度和善，委婉的告知对方不能够优惠的。要告诉对方我们所有的宝贝价格都是实价销售，敬请谅解，对于在发货中存在的问题，给顾客带来麻烦的，那就只有赔礼道歉，承认错误，在的客户面前装可怜，一般人都是会心软的，我也是亲身经历的，不过客户基本上都是蛮谅解的，收到货后就很满意的来告知了。

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。刚做客服的时候推销出去一件衣服发现自己很有成就感，后来慢慢的用着熟练的语气和方法推销更多的衣服出去，和客人沟通是一个锻炼人的脑力，应变能力，说话的技巧，同时也锻炼人的耐心，要细心的对待每一个客户，让每一个客人兴致勃勃、满载而归。

记得刚来的时候，第一次接触淘宝，觉得它是那么的陌生，但是我相信对于卖衣服肯定不陌生，可是它和想象中的就是那么的有差别，第一次让我们看网页上的衣服，我都快蒙了，衣服满目琳琅的在电脑上滚动，眼睛看花了。第一天上班时候，店长先让我们熟悉熟悉衣服，熟悉了一些简单的衣服后，让我们看看怎样和客人沟通，沟通很重要，看着店长用着熟练的手法和语气，我不得不呆了，店长和每个客人聊天时都用了亲这个词，店长很细心的和我们解释了亲这个词的含义，我们也很虚心的学习了，记下了，我们才刚刚开始接触客服这个行业，很多都不懂，回答点简单的问题都是店长先教我们如何如何回答，时间长了我们也有自己的见解了，先开始的几天店长都会教我们怎样应付不同的客人，刚开始做客服和客人沟通时每句都用上了亲，您好，这个词，店长说并不一定每句都要用的上，看你在什么适当的时机用就可以了。听了店长的建议，发现这样好很多诶，渐渐时间长了，我们自己也能和客人沟通了，如果不懂的问题就在旺旺上询问店长或者其他同事。

时间匆匆，回顾过去的1个多月，真是百感交集。要总结的实在太多了，我一直告诉自己要大力推广店铺，从大量的淘宝店和竞争对手当中让我们的店和产品脱颖而出，被别人搜到，所以做了很多工作，比如和别的店做链接互相收藏发博客发

微博发帖子顶帖子写以及其他推广，而那些推广都是卓有成效的，我们利用直通车推广、淘宝客推广和分销平台，几管齐下，让我们的销售越来越客观，淘宝客和分销商的加入，壮大了我们的队伍，我们从几个人的力量变成为一个大的销售团队，通过依靠他们的力量我们接到更多的订单，现在他们也开始有订单了。看着我们店的订单量逐渐增多，真是一种可喜的现象，只要我们多加总结，找到更好的宣传和推广方式，我们一定会销售得更好。而接到更多订单，为公司创造更多利润就是我今后的主要工作目标。

淘宝售后客服工作内容心得篇七

说话也需要技巧的，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。