

# 最新电商客服售后工作流程 电商售后客服工作职责(汇总5篇)

在日常学习、工作或生活中，大家总少不了接触作文或者范文吧，通过文章可以把我们那些零零散散的思想，聚集在一块。范文书写有哪些要求呢？我们怎样才能写好一篇范文呢？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

## 电商客服售后工作流程篇一

2. 为顾客提供优质的'售后服务，提升店铺形象；
3. 及时跟进退款订单，将退款速保持在行业平均水平以上；
4. 每天查看评价，针对顾客评价内容中提及的问题及时作出解释。
6. 催付款，应用系统工具进行对拍下未付款的顾客进行催付款。

## 电商客服售后工作流程篇二

工作内容：

1. 处理中差评，及时安抚客户情绪，减少中差评及客诉
2. 及时处理订单退货、换货事项；尽量引导客户减少退换货、退款
3. 熟悉erp系统操作，对订单的发货及物流进行跟踪，发现问题及时解决。
4. 及时反馈产品问题和顾客需求，妥善处理客户投诉并安抚

好客户情绪；

5. 配合完成好上级领导交办的其他工作

## 电商客服售后工作流程篇三

1. 主要解决课程售后问题；
2. 负责线上报名的新学员接待，课程发放以及日常回访；
3. 配合部门做好学员信息统计；
4. 学员日常服务的开展；
5. 定期电话回访学员，做好学员问卷调查；

1. 大专及以上学历，可接受应届生；

2. 认真负责，态度端正，积极主动；

3. 细心、耐心，普通话良好；

4. 工作认真负责，为人谦虚，逻辑思维清晰，有强烈的服务意识和团队管理技巧；

5. 有良好的动手能力及文档操作能力，同时有丰富售后服务团队管理经验；

6. 较强表达能力及组织能力，善于沟通，有培训能力；

1、基本工资+提成+奖金+年终奖；

2、员工激励福利：不定期激励奖金+员工旅游+下午茶+团建活动+股权激励；

- 3、带薪休假福利：法定节假日、婚假、产假、陪产假、丧假等；
- 4、加薪福利：表现优秀者享有一年两次加薪机会；
- 5、购买五险一金，额外给每位员工购买商业保险；

## 电商客服售后工作流程篇四

- 2、处理学生投诉、收集学生的反馈信息并汇报给教学主管；
- 3、按照公司标准的学生学习周期管理服务流程，对自己所负责的学生进行相应的跟进。例如：制定学生个人学习计划，并能通过多种沟通渠道持续地跟进学生。
- 4、协助销售部门促进新老学员的续费和转介绍；
- 5、负责配合组织学员活动；
6. 督促学员学习，达到要求的进度指标。

## 电商客服售后工作流程篇五

岗位职责：

- 1、统计售后工程师每日工作安排，收集现场服务报告单。月统计成报表发给上级领导；
- 2、售后维修备件领用收发管理。处理维修备件报价及备件订单跟单出货收款情况；
- 3、售后部门行政类工作；

任职要求：

1、大专及以上学历；

3、具备较强的书面和口头表达能力，良好的沟通协调能力和执行力；

4、服务意识、团队协助能力强；具有良好的职业素质和敬业精神；

5、工作仔细认真、责任心强，为人正直。