售前客服工作总结

时光转瞬即逝，不知不觉来到公司已经大半年，忙忙碌碌中时光巳近年末。 回顾过去工作中的点点滴滴，才发现自己真的收益良多，作为公司的一名售前客 服，我也深知自己所肩负的责任。售前服务工作作为产品售出前的一种服务，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。售前服务的优劣，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前旺旺和处理各种售前交接问题，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最高 的，双十一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。作为售前客服，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，而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，最好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

当顾客来联系售前时，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。售前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 是我们都要了解的。公司几乎每周都有定期的新款培训，对此培训我也是比较热 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， 在处理售前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晩，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，这时我们就要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，并将售前成本降到最低。如果处理得当，久而久之公司的信誉评价等都会 有所提升，这也是体现我们售前价值的所在。

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。