尊敬的各位领导、亲爱的同事们大家好！今天非常荣幸能够站在这里进行工作汇报。请允许我先做一个简单的自我介绍，我是来自客服中心京东旗舰店组的刘晓敏。19年5月份很幸运通过层层筛选，如愿加入了咱们鲁南制药。入职培训后，我被分配到厚普七车间进行实习。车间的生产学习，让我学习到了药品的多个质控点，也了解了产品生产中出现的常见问题，为客服工作打下一定的基础。20年4月调回客服中心，刚开始人员紧张，我们同时接待京东和拼多多两个平台的客户。调入部门一个月多月，便迎来了第一个意义不凡的618，尤其看到0点后蹭蹭上涨的销量，就很兴奋很激动，虽然那天凌晨一两点钟下班，但下班后休息几个小时，接着上班，仍然像打了鸡血一样，浑身充满激情和干劲。渐渐地，随着新生力量的不断加入， 我们的队伍也不断壮大， 为了给客户提供更专业更优质服务，京东和拼多多开始分组接待，20年9月份开始专职京东平台。

通过以往工作的磨炼，我的工作能力、学习能力均有了明显提高。我的述职报告主要由工作回顾、自我评价、工作体会以及工作计划这四个部分组成。首先回顾一下我的岗位职责和工作完成情况。1.在售前接待时提前熟知当日价格活动优惠体系，在答疑解惑中引导客户下单，完成自己的和销售小目标。聊天中注意自己和小机器人不太完美的回复，及时反馈修改，进行解答优化。2.售后处理主要涉及不良反应， 退换货，赠品等问题，安抚客户，在条件范围内尽量满足客户的需求，让客户满意。3.在工作中做好交接，店铺活动异常及时反馈运营核实处理，客户信息及时同步会员管理，组内同事日常沟通交接，确保信息准确无误，知悉最新活动情况。4.认真完成其他工作，协助新同事成长，积极参加公司活动，培训学习，在参与中不断总结学习提升自己。