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，我是来自京东拼多多组的刘晓敏。19年5五月份我非常幸运的通过层层筛选，如愿加入了咱们鲁南制药。经过培训后我被分配到厚普七车间进行锻炼。在车间的生产学习中我了解学习了药品的多个质控点以及生产中产品出现的常见问题，为客服工作打下一定的基础。20年4月调回咱们客服中心，刚开始人员还很紧张， 我们同时接待京东和拼多多， 也迎来了第一个意义不凡的618，0点开始后就看着蹭蹭上涨的销量就很兴奋很激动，凌晨下班后休息几个小时， 白天接着来上班，就像打了鸡血一样，充满着激情干劲。随着新生力量的不断加入， 我们的队伍一直在壮大， 为了给客户提供更好的专业服务，京东拼多多开始分组接待，9月份开始专职京东售前一直至今

通过以往的工作磨炼，我的工作能力、学习能力均有了提高。 现将我的工作总结如下：主要由工作回顾、自我评价、工作体会以及工作计划四部分组成。下面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，首先安抚客户，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，知悉最新的情况。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。