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。

客服工作在外行人看来很简单，无非售前接待、售后问题处理，简单的跟用户聊聊天，推销一下产品和活动就完了。但实际的客服工作却并不是简单的一问一答，聊聊天卖卖产品那么简单。售前接待我们接待的客户身体体重指数（BMI），既往病史以及体质等因素都需要我们在引导用户购买前都咨询详细，根据我们的产品特点推荐服药疗程、注意事项等。对客户的健康负责，给出一个合理科学的用药购买建议是作为一个医药客服人员最重要也是最基本的素养。如果用户有购买的意向了，我们还要结合店铺的价格活动优惠体系和客户的实际购买意愿推荐最合理的一个套餐，让用户满意。

我们店铺有活动的时候，都会给优质的用户赠送增值礼品，作为客户对我们品牌信赖的支持与馈赠。但每逢双十一、618等大促活动时候，我们都忙的热火朝天，难免出现礼品登记不上，错发漏发礼品的状况。这时候我们就需要积极处理增值礼品发货的物流问题，漏发少发等问题。其实售后工作接待处理用户的问题，关键在于给用户展示一个积极处理问题的服务态度。服务处理问题态度好了，就会发现有很多可爱的用户。曾经有一次有一个大姐买舒尔佳的时候，收到货之后说多收了几盒7粒装的舒尔佳，说是要加我们微信给我们补差价呢，其实我们是为了回报新老用户后期调整赠送体验装的数量了。其实我们活动的时候，我们的促销政策会实时变动的，这也就需要我们一线的客服人员，及时跟踪店铺优惠活动的变化，适时跟同店铺的姐妹更新这些信息，确保接待时候跟用户介绍活动优惠的准确度，还要修改店铺机器人接待的部分话术，确保用户获取到的优惠信息及活动信息是真实准确的。

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。