**2014年电商客服工作总结**

公司教会了我很多东西，在同事的相处中也学会了不同的做事的方式。通过这段时间的工作实践，有以下心得与总结：

5月信息情况如下：2.销量个人零售：10个

这于客户，本人是非常重视。包括他们对我个人的评价，购买后的机子的使用情况。售前售后作了相应电话的回复,其中是有一些问题我是不会回答的。对于产品的(售后问题),本人比较欠缺的.由于平时不着重了解产品的专业知识,以致客人打进电话来，经常不能独立工作，麻烦很多的同事。分析一下我销售的情况，就客户源来讲，占90%是个人零售的，是本人平时上班，晚上加班的努力的成果。但我并不满足，我知道会做得更好的。每一次客人询问的时候都要珍惜，不得浪费一个机会。成功了一个机会就有戴来其他的小机会。如果把握不住这一个机会，就会失去了很多的小机会。这也是本人不愿意看到的。我希望在客服上的客人都能成为我的客人。沟通从心开始，我是采取朋友之心，以取他们的信任。我给他们承诺的，我都不会忘记，服务得对现承诺。成功的机会已接近一大步。

跟进客人是业务员非常重要的一课。这都是潜在客户发展下来的老客户。对于在挖掘“新”的客户。要人是采劝发贴子”、“电话跟踪”、“老客户发展下线”、“网络代理”等。我最常用是“发贴子”，从入职以来，我一直不停地发贴子，我统计一下，从贴子上来的客人大概有五个。有电话打理的、也有加QQ咨询的，也有邮件回复的。但一直没有成交，这个月有一个邮件的回复，需要定购SDV568。由于自己跟踪较慢，被同事接了单。内心本来是有一点的兴奋的，一是我发的贴子终于起到了作用。二是因同事接了这个定单而心情不好，因为想到自己也有一分的努力在里面的。后来经过调节，自己也明白了，在每一项工作当中，都是扣扣相环的，我相信只要你努力了，不在乎一次短暂的成功，你付出了的，不管在那一个角落，也会有客人找到你的。我对自己的思想观念又进一步升华了，格局需要宽大，把自己的所学到的运用到日常生活，工作当中，并利用这些知识创造你的目标，你所想要的利益。这是关键。