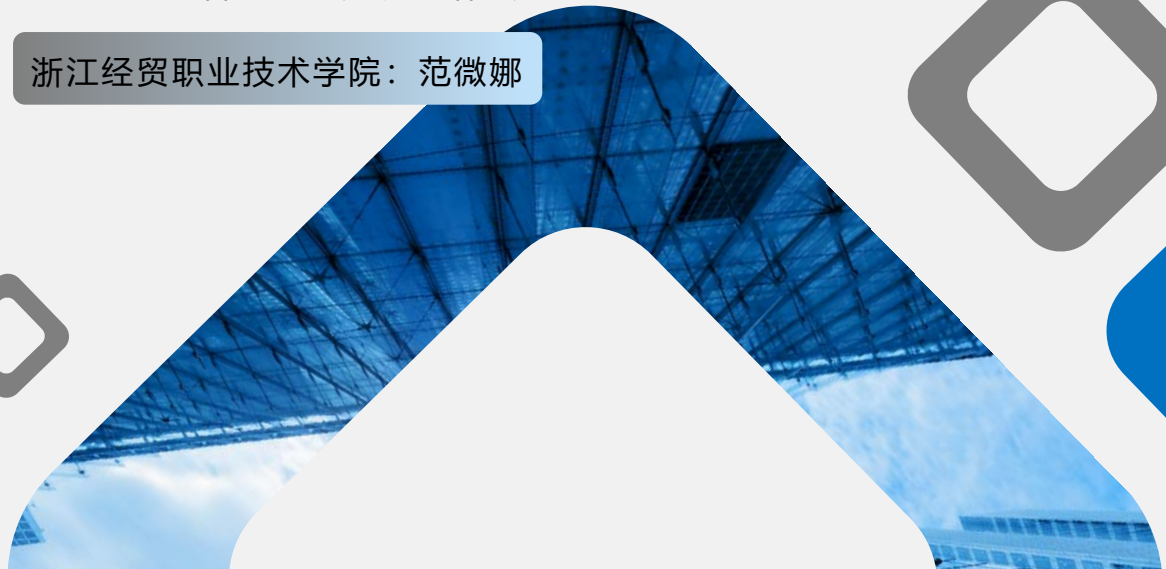
# 2020

# 供销e家区域电商运营

玩 转 电 商 十 八 般 武 艺 之 客 服 专 题 培 训

浙江经贸职业技术学院：范微娜





# 目录

CONTENT


01 客服部门管理

02 话术设计

03 异议的处理

04 差评的处理



# 01

# 客服部门的管理

# 客服绩效

## 询单转化率、客单价、客件数

咨询的客户尽可能多下单
下单的客户尽可能多地买高单价
下单的客户尽可能多地多买

## 了解产品

产品线：上新时间、产品属性分类
产品细节：详情页



## 客服绩效

每一笔订单和非客服收入有关

## 度的把握

过度骚扰引发投诉

# FAB法则了解产品

| F | A | B |
| --- | --- | --- |
| **产品所具有的属性特点**<br>比如：颜色、材质、设计、技术、制造工艺等产品属性 | **这个属性所带来的用处**<br>比如：深颜色可以耐脏，纯棉可以吸汗透气等 | **给消费者带来什么好处**<br>产品能给顾客带来什么利益，或者帮助到顾客什么 |



F：人体工学造型设计

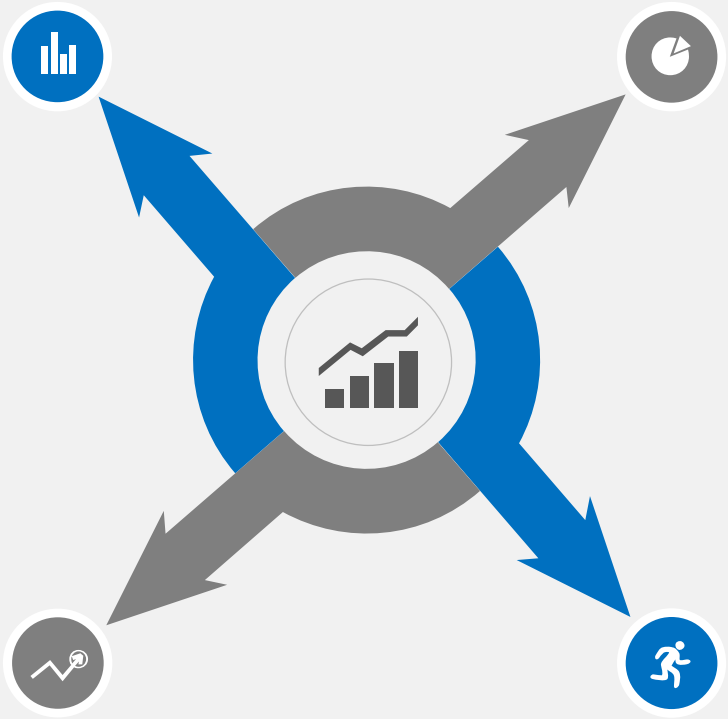
A：手感好

B：减缓长时间游戏带来的手部疲劳。

# 对接客户问题：活动

## 一个问题超过5个人问

做好回复模板保存
优惠方式：手动领券、系统自动



## 为什么没优惠

让客户截图反馈并给与指导，备注以补差价形式

## 如何使用优惠

体验下单全过程，保留每一步骤的操作截图

## 活动售后

之前拍的价格贵，现在打折降价。是否保价，何种形式?

# 提升响应速度

## 打字速度

输入方式、多用短句，五个字内解释清楚，快捷语设置



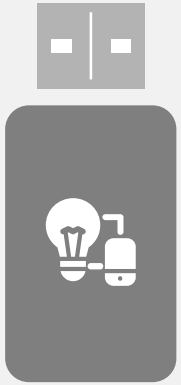
## 精准找客户需求

倾听、理解



## 对接问题

修改：地址、尺码、备注
对接：查库存、物流、退款
推荐：款式、电商活动答疑



## 不可控因素

活动大促流量、多个账号切换、上厕所、吃饭中途



- 客服管理与沟通
  - 店铺商家后台是否存在投诉、维权以及物流异常
  - 检查店铺每个产品是否存在差评，及时维护处理
  - 旺旺是否及时在线
  - 检查店铺DSR是否异常
  - 店铺页面活动及时跟客服沟通

# 02

# 电商客服话术



# 在线客服规范

| 企业 QQ 在线客服遇到的情况 | 不应该 | 应该 |
| --- | --- | --- |
| 当客户说，“在吗？”时 | “在” | “您好！请问您有什么需要帮助的吗？” |
| 顾客初次到访打招呼，客服人员的反应速度 | 反应较慢，几分钟以后才回答，打字速度慢并且有错别字。 | 回复速度不能超过 15 秒，打字速度至少达到 50 字/分钟，并且不能有错别字。 |
| 与顾客的对话过程中 | 语言生硬，不自然。 | 用语规范，礼貌问候，做到亲昵称呼，让顾客感觉亲切自然。 |
| 客服人员回复第一句话后，客户不再搭理你 | “您好，怎么不说话了 ？” | “您好，这里是腾讯企业 QQ 河南服务中心，请问您有什么需要帮助的吗？” |
| 遇到客户想要咨询关于“个人 QQ”的一些问题时 | “我们只负责企业 QQ 的一些问题，个人 QQ 不归我们管。” | “您好，请您谅解这里是腾讯企业 QQ 河南服务中心，您可以拨打腾讯服务热线.....” |
| 想要问客户的名字 | “你的名字叫什么？” | “请问，我可以知道您的名字吗？” |
| 当已经了解客户的姓名的时候 | 在接下来的谈话中无动于衷，无视客户的姓名 | 客户代表应在以下的交谈过程中，在“先生/小姐”前加上客户的姓氏，保持礼貌回应称呼。 |
| 想要问客户要咨询企业 QQ 哪方面的问题时 | “你好，请问有什么事？” | “某先生，请问您想了解关于企业 QQ 哪方面的信息？” |
| 当客户提出聊天的节奏有点过快时 | 不予理睬，还按照自己的节奏与客户聊天 | 给予道歉，适当放慢语速，给客户反应的时间。 |
| 当客户的反应速度比较慢，或者回复的速度比较慢时 | 有浮躁情绪，埋怨客户或者以相同的速度回复客户 | 耐心等待客户回应，做到及时回复信息 |
| 当客户同一问题重复提出时 | 不耐烦的说“这个问题我已经回答你好几遍了，你还不清楚吗？” | 耐心的回答客户，并总结原因，看自己所回答的是否是客户想要了解的及时进行修 |

# 在线客服规范

| | | |
|---|---|---|
| 遇到没有看懂客户的意思的时候 | “什么意思？” | “请问您说的是……的意思吗 ？” |
| 向客户解释完毕后，应确认客户是否明了 | “明白了吗？” | “请问我刚才的解释您是否明白/清楚？”若客户不能完全明白，应将客户不明白的地方重新解释，直到客户明白为止。 |
| 应答客户时 | “恩”，“哦” | 好的，是的，OK |
| 接待很忙时 | 长时间不搭理客户 | 及时发送微笑表情或者说“对不起，您稍等”之类的话。 |
| 遇到无法回答客户的问题 | “我不太清楚。” | 可以转接给能力比较强的另外一个工号，悄无声息的完成一个工号到另一个工号的转接过程。 |
| 遇到客户故意刁难，嘲笑公司弱点问题的时候 | 继续与顾客探讨这个话题或者不耐烦 | 迅速转移话题，引导销售，以达到促成交易的目的。 |

| | | |
|---|---|---|
| 遇到客户情绪激烈，恶语相击。 | “喂，文明一点，这又不是我的错呀！” | “对不起，先生/小姐，请问有什么可以帮助您？”同时客户代表应调整好心态，尽量抚平客户的情绪，若无法处理，应马上报告现场业务主管。 |
| 遇到客户提出建议时 | 没有感谢和赞扬 | “谢谢您，您提出的宝贵建议，我们将及时反馈给公司相关负责人员，再次感谢您对我们工作的关心和支持。” |
| 需取得客户谅解时 | 没有抱歉口气 | “对不起，请您原谅。”或“对不起，很抱歉。” |
| 遇到客户提出的要求无法做到时 | “喂，不可能的吧。”或“不可以，完全不可以！” | “很抱歉，恐怕我不能帮助您！”或“很抱歉，这超出我们的服务范围，恐怕我不能帮助您。” |
| 遇到骚扰者时 | 责怪以及不礼貌的冲撞对方 | “对不起，您的要求不在我们的服务范围内。”若客户仍纠缠不休继续骚扰，客服人员可以视情况将其消息屏蔽，或者拉入黑名单。 |

# 在线客服规范

| | | |
|---|---|---|
| 遇到客户询问客服人员个人信息超出话术标准时 | 责怪以及不礼貌的直接不搭理人家 | “对不起，我的工号是……号。”若客户坚持要求，可以告诉客户公司规定只能报工号。 |
| 遇到客户善意的约会时 | 责怪以及不礼貌的直接回绝。 | “非常感谢！对不起，我不能接受，再次谢谢您！” |
| 对客户投诉，在受理结束时 | “没事了吧。” | “很抱歉，……小姐/先生，多谢您反映的意见，我们会尽快向上级部门反映，并在……小时（根据投诉的类别和客户类别的不同而不同，见服务时限标准）内，给您明确的答复，再见。” |
| 遇到客户责怪客户代表动作慢，不熟练 | “喂，不好意思，我是新手啦！” | “对不起，让您久等了，我将尽快帮您处理。” |
| 遇到客户投诉客户代表态度不好时 | “喂，刚才的不是我接待的呀！” | “对不起，由于我们服务不周给您添麻烦了，请您原谅，您能否将详细情况告诉我？”认真记录客户投诉内容，并请客户留下联系方式，提交组长或主管处理。” |
| 遇到无法当场回复的客户投诉 | “我不清楚，您过两天再来询问吧。” | “很抱歉，先生/小姐，多谢您反映的意见，我们会尽快向上级部门反映，并在 2 小时之内（简单投诉）/24 小时之内（复杂投诉）给您明确的答复，再见!” |

| | |
|---|---|
| | 习惯用语：您要的那个产品卖完了。<br>专业表达：由于需要的顾客多，您需要的这款产品我们暂时没货了。 |
| | 习惯用语：您问来问去还是这类问题。<br>专业表达：您的这些问题很相似。 |
| | 习惯用语：我不想给您错误的建议。<br>专业表达：我想给您一些正确的建议 |
| | 习惯用语：您没有必要担心这些问题。<br>专业表达：您的担心我们非常理解，但我们有完善的管理流程及制度，因此，请您尽管放心吧。 |
| | 习惯用语：您叫什么名字？<br>专业表达：请问，应该怎么称呼您？ |

| | |
|---|---|
| | 习惯用语：您的包裹我也不知道到哪儿了，您把单号给我。<br>专业表达：亲，别着急，请告诉我您的购买日期和快递单号，我来查询一下快递的配送情况，尽快给您一个答复。 |
| | 习惯用语：您没听明白吗？我已经说得很清楚了。<br>专业表达：不好意思，也许是我说的不够清楚，请允许我再解释一遍。 |
| | 习惯用语：我们有我们的处理流程，所以，您必须……<br>专业表达：我十分愿意为您提供服务，但首先我需要…… |

# 在线客服规范

| | |
|---|---|
| 进门问候 | 例句 1：您好！欢迎光临，很高兴为您服务！<br>例句 2：您好！请问有什么可以为您效劳的？<br>例句 3：您好，请问您有什么问题需要咨询呢？我很乐意为您解答。<br>例句 4：您好，***店欢迎您！很高兴为您服务！ ……, 如果喜欢我们的产品，记得收藏我们的店铺哦！ |
| 引导催促 | 例句 1：您要这种型号还是那种型号？这款还是那款？<br>例句 2：您的眼光不错，这款是目前最热销的，刚刚才有顾客买了一个。<br>例句 3：您还有什么不了解或者不明白的地方吗？<br>例句 4：不知道您要考虑什么样的问题呢？是价格方面的原因吗？<br>例句 5：这是最后一件哦，要买得赶紧了，呵呵。<br>例句 6：忘了告诉您，我们这几天正好在促销，优惠很大的哦。 |
| 商品咨询 | 例句 1：感谢您的信任，那我就给您推荐几款吧，但纯粹是个人意见哦。<br>例句 2：您的眼光真不错，我个人也很喜欢您选的这款。<br>例句 3：请告诉我您的具体尺寸，或者您也可以根据我们的《尺码表》进行对照挑选。<br>例句 4：亲的身高体重多少？平时穿什么尺码的？帮亲参考下哦！ |

| | |
|---|---|
| 安抚顾客 | 例句 1：抱歉让亲久等了，现在咨询量大，回复比较慢，谢谢亲的耐心等待。<br>例句 2：现在有多位顾客咨询，我正逐一解答，并非有意怠慢，请亲理解哦。 |
| 讨价还价 | 例句 1：呵呵，您真的让我很为难，我去请示下主管，看能不能给您打个折，不过估计会有点难，您稍等哦……<br>例句 2：价格是应该考虑，但我们认为价值也同样重要呢，价格和价值是成正比的哦，所以，我们宁可一时为价格解释，也不要一世为质量道歉。<br>例句 3：我非常理解，在购买产品的时候大家都很看重价格，但是在整个产品的使用过程中大家会更加在意这个产品的品质，所以我相信您会做出正确的判断。<br>例句 4：我们都知道好货不便宜，便宜没好货，其实如果我们换一个角度来看，最好的产品往往也是最便宜的，因为您第一次就把东西买对了不用再花冤枉钱，而且用的时间久，带给你的价值也高，您说是吗？<br>例句 5：非常感谢您的惠顾，不过，网上店铺的各项成本也不低，对于初次交易我们确实都是这个价格的，以后不论是您再次购买或者是介绍朋友来购买我们都是会根据不同金额给予优惠的。<br>例句 6：这个价格已经是我们的最低价了，实在没办法啊，呵呵，请您多多理解。麻烦您考虑下哦，需要的话请联系我或直接拍下，谢谢！ |

| | |
|---|---|
| 促成交易 | 例句 1：请稍等，我需要看一下库存单，麻烦您稍等。<br>例句 2：购买多款商品的话，建议您使用购物车，将商品添加到购物车后一并购买支付，只统一收取一个运费，这样您的邮费就不会重复支付啦。<br>例句 3：亲的时间很宝贵，如果对我们的产品感兴趣的话，还请尽快拍下付款哦，我们就可以马上为您安排发货了。<br>例句 4：这款是我们的镇店之宝哦，评价和销量都非常不错，而且这款产品的库存也不多了呢，喜欢的话要抓紧购买哦，不然就没货了。<br>例句 5：这款销得很好的，我们也不能保证一直有货的，需要的话还请您尽快决定哦。<br>例句 6：亲，假设您现在购买，还可以获得 XX 礼品。活动期间才有这样的优惠哦，亲及时决定就不会错过这么大的优惠了……否则会很可惜的哦…… |
| 成交发货 | 例句 1：请稍等，改好价格后我通知您！谢谢支持！<br>例句 2：您好，价格修改好了，一共是 XX 元，请您先核对再支付，谢谢！<br>例句 3：请问，是按照下面提供的地址为您发货吗？<br>例句 4：我会及时安排您的宝贝发出，请您在 2-3 天内手机处于接通状态，方便快递业务员将产品及时准确递送达您的手中，谢谢合作！<br>例句 5：您好，已经看到您支付成功了。我们会及时为您发货的，感谢您购买我们的商品，有需要请随时招呼我，我是 X 号客服 XX。<br>例句 6：您好，物流公司的发货效率是我们无法控制的，希望您能理解。 |

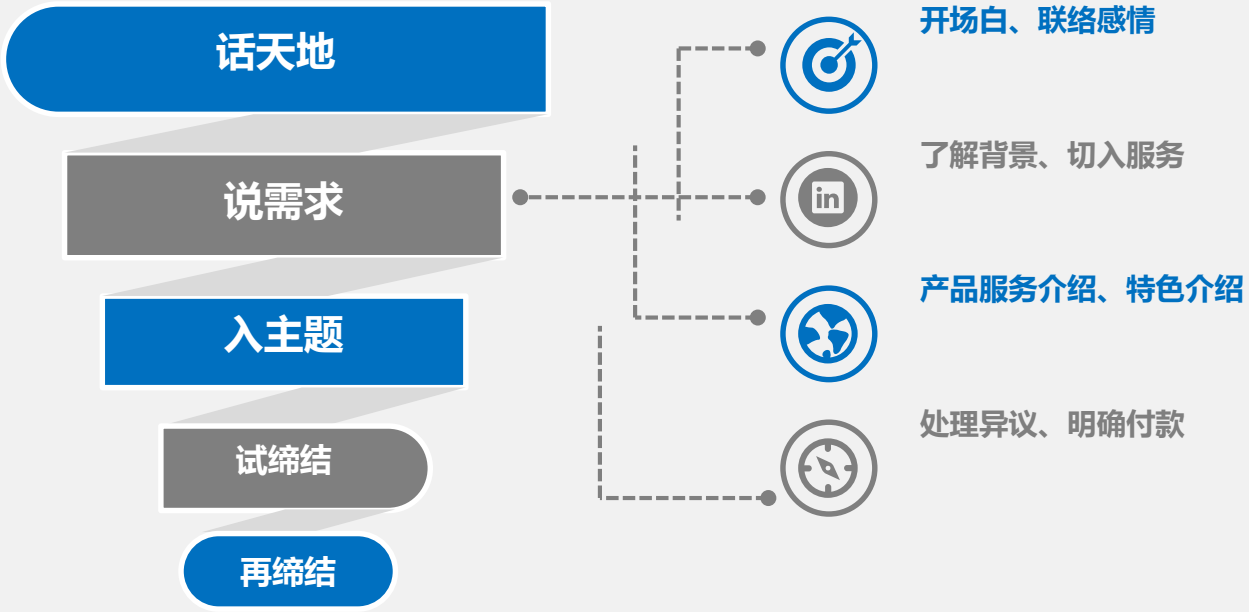
| | |
|---|---|
| 告别用语 | 例句 1：不客气，期待能再次为您服务。祝您晚安好心情。<br>例句 2：亲，感谢您购买我们的产品，合作愉快，欢迎下次光临。<br>例句 3：不客气哦，为你服务很高兴，祝你购物愉快！<br>例句 4：感谢你的信任，我们会尽心尽责的为你服务，祝我们合作愉快！ |
| 售后用语 | 例句 1：您好，请问我们的产品或服务有什么地方让您不满意吗？<br>例句 2：很抱歉给您添麻烦了，由于快递公司的原因给您带来不便，我们表示深深的歉意。我们公司实现无条件退换商品，请您放心，我们一定会给您一个满意答复。<br>例句 3：亲，您好！有关退换货、发货及快递问题请联系我们的专业售后客服，她们会为亲处理的，如果没有联系您，望亲耐心等待，感谢您的支持和理解！<br>例句 4：非常感谢您提出的宝贵建议，我会在第一时间将您的问题反映给相关负责人，给您一个满意的答复。<br>例句 5：假如我们的工作给您带来不便，请您原谅，希望您可以告诉我具体情况，以便我们及时改进及处理。<br>例句 6：非常感谢您一直支持 XX，我们的成长需要大家的鼓励与指导，我们在很多地方做的不够完善，给您带来不便表示真诚的道歉。 |



# 03

# 客户异议的处理

# 客户购买五要素




客户购买五要素：【信赖、需求、价值、价格、体验】

# 客户异议




需要请示一下领导（根本不需要）

服务太烂了！

要是怎么样就好了

颜色太浮夸了

有这个功能吗？

你的价格太贵了，我们买不起（并不缺钱）

**在销售过程中，客户对你的不赞同、提出质疑或拒绝。**

# 异议的种类

## 客户角度

客户的需求异议
购买财力异议
购买权利异议
价格异议
使用价值异议
销售人员异议



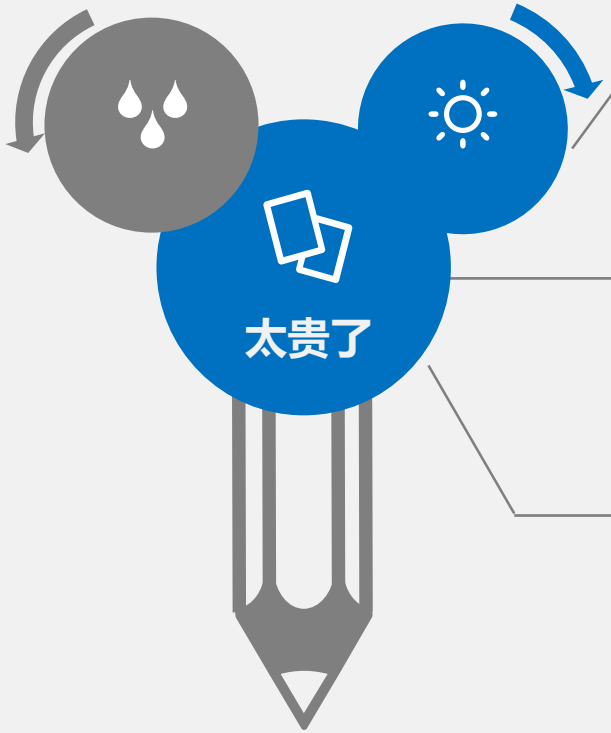
## 过程角度

方向异议
延迟型异议
价格异议
价值异议

## 真实性

真实异议
虚假异议
隐藏异议

# 价格异议潜台词

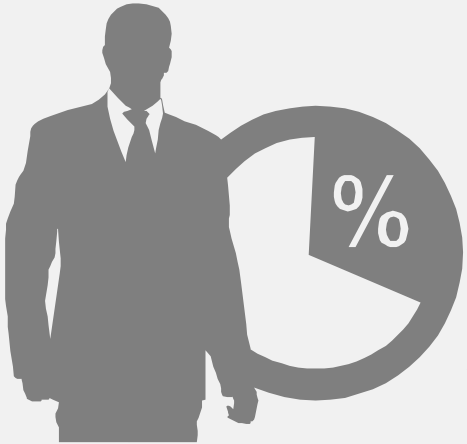



我不认为问题很严重，所以犯不着花这么多钱来解决！

你的价格比竞争者高，我难以作决定！

这是个大单，我对你不了解，有风险，所以我很犹豫！

# 延迟型异议




## 买不买？

**我再考虑一下**

**我和同事商量一下**

**领导最近很忙，没时间审批**

## 为什么买你家？

1.只在说产品优势，而没有谈到客户利益
2.证明利益证据不足
3.利益没有量化
4.违背了当前客户角色的个人的赢

# 常见异议的处理方法

- 3F法
- 补偿法
- 忽视法

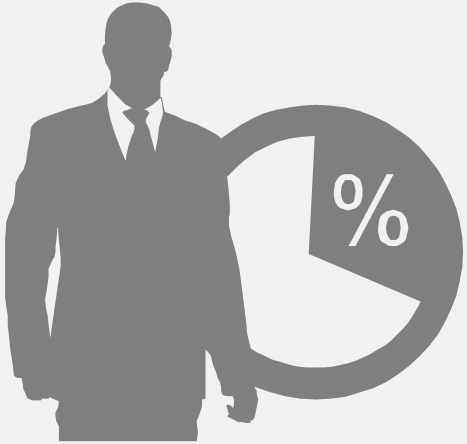


- 顺应法
- 太极法
- 询问法

# 促成交易方法


假设成交法
选择成交法
由小到大成交法
对比成交法
短缺成交法
ECO
相同情形处理法
附加利益成交法
美好想象成交法

# 议价




**试探型**

介绍套餐或者店铺活动，若没有活动，可从产品和售后服务入手突破。

允诺型：介绍朋友

可以引导，价格是合理的，质量是有保障的、老客户很多哦

**对比型**

可引导买家关注性价比和服务，价格并非唯一因素

武断型：价格贵！

夸赞买家有眼光，强调产品的价值

威逼利诱型：便宜就下单

冷静，不要被买家牵着走，坚定自己的价格

博取同情型：没发工资

表示自己也很可怜，强调产品质价值，推荐使用花呗，分期，或找人代付

**死缠烂打型**

客气，让买家考虑考虑

# 04

# 差评的处理



# 差评的处理



# 谢谢倾听



