



电商客服管理

课时：48

四川托普信息职业技术学院



销售接待的流程：

1/ 迎接问好

2/ 疑问解答

3/ 产品推荐

4/ 促成订单

5/ 订单确认

6/ 正面评价引导

7/ 礼貌告别

第四讲

产品推荐

一、教学目的与要求

学习目的：过本节内容的学习，学生能够了解电商销售接待中产品推荐技巧

知识目标：1、掌握客服“了解需求”及“销售技巧”两个方面的知识；
2、了解关联销售的知识及方法；
3、学会制作产品手册。

情感目标：懂得考虑顾客的感受，尊重顾客，让顾客实实在在感受到你推荐的产品对他是好的。

二、教学重点与难点

教学重点：了解需求及销售技巧

教学难点：关联销售的技巧

01 产品推荐的重要性

产品推荐的重要性

问题：

只要按照顾客提出的疑问进行解答就可以了，为什么还要对产品进行推荐呢？

- 1、快速锁定所需产品
- 2、提高服务效率
- 3、促进成交
- 4、提高客单价

02 产品推荐的方法



产品推荐的方法

1、了解需求

2、销售技巧

情景模拟

请你来选一选，说一说，希望成为哪类在线客服，为什么？

客服名称	情景1	情景2	客服类型
A	无法获取到顾客需求	推荐总是失败，放弃推荐	忽略推荐
B	艰难获取到顾客需求	推荐总是失败，被迫坚持推荐	盲目推荐
C	有技巧获取到顾客需求	掌握销售技巧，可以成功推挤	善于推荐

■ 了解需求

常用的有技巧的“提问”：

- 1 开放型提问
- 2 封闭型提问

销售技巧

全面掌握和明确：

- 1 本店产品的特点
- 2 自身的优势
- 3 卖家利益

1

产品的特点（基础信息）：

产品手册

序号	产品	标题	价格	大小	材质	卖点	产品链接	关联	优惠
1		现代新中式抽象太极雕塑工艺品办公室书房样板房酒店会所玄关摆件	1688(个造型)	50x63x18cm	树脂、大理石	艺术家设计、透明树脂材质、造型抽象、意境摆设	https://detail.tmall.com/item.htm?id=581790753261&spm=a1z0k.6846577.0.d4919233.37de3ea8coxro0&_u=t2dmg8j26111	无	无
2		陶瓷雕塑艺术品摆件 创意家居饰品非人物小摆件 玩石	158-258(黑白两色)	10*4*4.5 8*3*3.5	陶瓷	文人艺术品、造型特殊好看、多功能使用、大小可选、质感、包装好	https://detail.tmall.com/item.htm?id=540341505219&spm=a1z0k.6846577.0.d4919233.37de3ea8coxro0&_u=t2dmg8j26111	无	10元优惠券
		精品古法脱蜡凝墨琉璃山子					https://item.taobao.com/item.htm?spm=a1z0k.6846577.199		

- 在与竞争产品进行比较时，要遵守 **“人无我有，人有我优”** 的原则。
- 当同类产品进行比较时，切记不要诋毁和打击竞争对手，充分利用 **“人无我有”** 的原则，强调突出自己的产品优势。
- 当同款产品进行比较时，在突出产品特点的同时，充分利用 **“人有我优”** 的原则，强调店铺的其他优势，

让顾客真正感受到客服人员推荐的产品实实在在，可以给自己带来好处，这点对顾客的打动是最直接。



03 关联销售

关联销售也称“连带销售”，在交易双方互利互益的基础上，将店铺中与顾客所购买的产品具有关联性的产品，同时销售给顾客，实现多件产品同时售出的目的。



搭配推荐



✓ 价格 ¥4199.00

+



✓ 价格 ¥99.00

✦



✓ 价格 ¥199.00



✓ 价格 ¥69.00

套餐价: ¥4118.00-4370.00

优惠¥280

立即购买

加入购物车

热销商品换购

4G 信号 蓝牙 闹钟 10:00

全部(18) 降价(1) 常买(0) 药品清单(1)

JD 京东自营 ① 已免运费 优惠券

换购 满1件可低价换购商品 去换购 >

京东超市 美国MDB 婴儿牙胶硅胶磨牙棒宝宝安抚咬胶水果...
水果牙胶套装
¥58.00 - 1 +

京东超市 拜奥 (BioGaia) 益生菌滴剂经典版5ml/瓶 瑞典进口 ...
无味, 5ml/瓶
¥398.00 - 1 +

品赞生鲜旗舰店 > 优惠券

生鲜 品赞 智利蓝莓4盒*125g/盒 新鲜水果蓝莓鲜果浆果进口...
¥55.00 - 1 +

隆田旗舰店 >

全选 合计:¥99.00 促销减:¥28.00 去结算(1)

首页 分类 发现 购物车(18) 我的

4G 信号 蓝牙 闹钟 10:00

< 换购商品

全部 日常护理 宝宝护肤 驱蚊防晒

换购促销: 购买1件可优惠换购热销商品

小白熊 (Snow Bear) 婴儿手口柔湿巾 25抽*4包 宝宝...
¥6.90 ~~¥11.80~~

嘉卫士(Care1st) 婴儿棉签 圆头+耳勺两用棉签新生儿...
¥9.70 ~~¥11.00~~

合生元 (BIOSTIME) 儿童益生菌冲剂(益生元)原味5袋...
¥24.90 ~~¥37.00~~

英氏 (Engnice) 宝宝辅食 钙铁锌原味 婴儿面条营养线...
¥3.00 ~~¥9.90~~

南极人(Nanjiren)口水巾纯棉婴儿6层纱布浴巾宝宝洗...
¥19.90 ~~¥27.60~~

已换购0/39件 确定

如果店铺中没有搭配套餐、换购这样的活动，又如何进行关联销售呢？

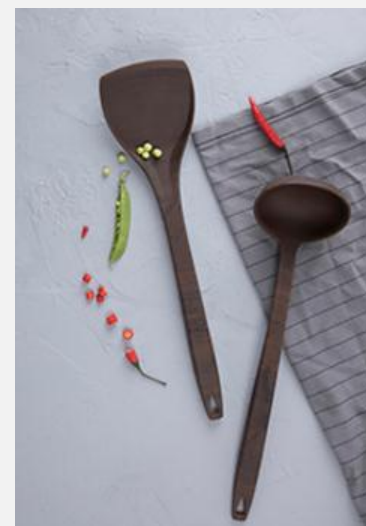
- 根据顾客所要购买的产品，在店铺中寻找与之具有关联性的产品，来进行组合推荐



+



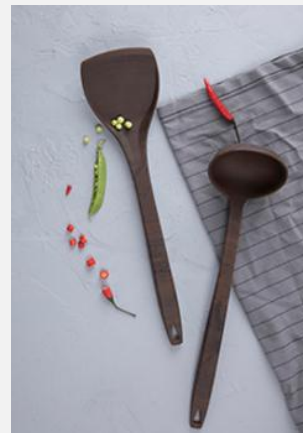
+



原价：49元
套餐价：29元

原价：29元
套餐价：19元

·针对顾客的需求，进行热卖产品、活动产品的推荐



宝宝做辅食用的锅



活动：买刀具送收纳盒

+



送一张10元的优惠券

THANKS