



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

第五讲

销售接待之促成订单和订单完成



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

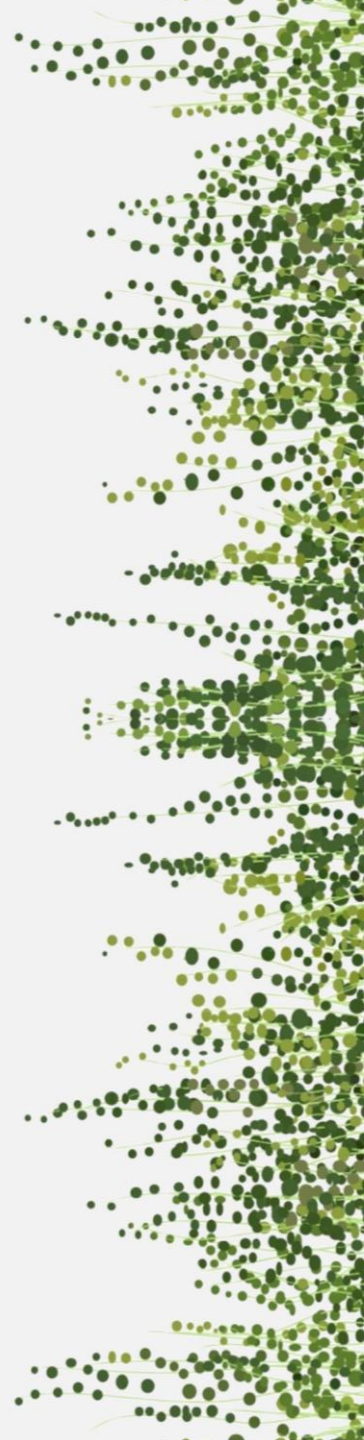
知识目标：1、掌握客服“了解需求”及“销售技巧”两个方面的知识；
2、了解关联销售的知识及方法；
3、学会制作产品手册。

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





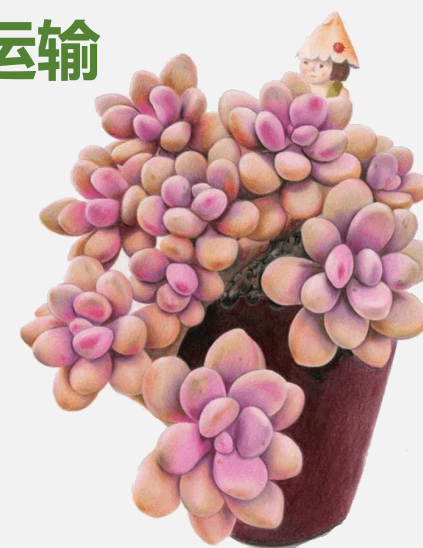
促成订单

促成订单会遇到哪些问题？



促成订单会遇到哪些问题？

- 1 进行议价
- 2 索取赠品
- 3 产品真伪辨识
- 4 产品的品质
- 5 完善的售后服务
- 6 安全快速的物流运输





思考

顾客为什么会议价？



议价原因

- 1 担心吃亏 → 单纯性地试探、享受议价过程中的快感
- 2 占便宜 → 不想花钱，又想买到东西



针对不同的顾客，在线客服需要在与顾客的沟通中，及时做出明确的判断。以便利用有效的方法进行应对。

如果顾客提出的要求不过分，同时也在客服人员的权限处理范围内，那么完全可以满足顾客的需求。

反之，如果顾客的要求比较苛刻，超过了客服人员的权限，这时候我们该怎么应对呢？

心理价位

心理预期与实际相差不大 → **赠送礼品，发放优惠券等**

心理预期与实际相差较大 → **阐述产品的差异化，性价比**
如：产品的材质、工艺，功效、功能

顾客砍价小伎俩

1 余额不足

暂时保留
等待充值
他人代付
推荐花呗使用

2 推荐亲朋

价格品质好
会员数量很多
期待新会员

3 资深会员

会员专属产品
会员专属活动

4 换其它店铺

坚守价格
赠送礼品
喊出优势

议价处理方法

- 1 焦点转移法
- 2 价格拆分法
- 3 关联销售法



顾客对产品的品质及店铺的服务要求：

在店铺的详情页中，会展示**产品真伪的对比图**，以及**产品的授权书**等信息。

但是这些信息很容易被顾客忽略。

为了消除顾客对产品的疑虑，我们客服人员应该引导顾客对这些相关信息进行查阅，以便消除顾客对产品品质的疑虑。

消费者保障服务：

01/付款到支付宝后，卖家迟迟未发货

点击申请退款，选择退款原因，填写退款说明；↓

买卖双方退款协议达成； ↓

退款成功。

02/发现宝贝与描述不符，且未确认收货

点击申请退款，选择退款原因，填写退款说明；↓

买卖双方退款协议达成； ↓

退货，卖家退款成功。

03/确认收货后，发现宝贝有问题

卖家拒接履行消费者保障服务承诺； ↓

点击投诉维权，申请赔付； ↓

淘宝判定属实，即先行赔付！

消费者保障服务：

老婆不喜欢!



老妈不喜欢!

退货承诺

选择退货承诺商品，商品轻松自由退
事先约定退货邮费，纠纷再也不担心

免费换新

选择“免费换新”商品，免受售后维修维权烦，
30天内包换新！换货邮费先约定，再故障可退货！

刚买几天就坏了，
怎么办？





订单确认

为了体现销售过程中，全面周到的服务，避免出现不必要的售后问题。此时，在线客服人员，需要对每一笔付款订单，进行订单的确认工作。



订单确认的目的：

- 1 减少错误率
- 2 减少售后纠纷

确认订单的内容：

- 1 购买的产品的信息：包括数量、款式、型号、颜色
- 2 收货人、收货地址以及收货电话
- 3 快递是否能够到达
- 4 确认顾客的备注信息是否正确



总而言之，只要我们在服务中，多出一份细心和耐心，便可以大大减少一些不必要的售后问题。





练习：

完成课堂相关题。



THANKS

