



电商客服管理

课时：48

四川托普信息职业技术学院



售中催付：

催付是指买家拍下商品后没有付款，在线客服引导买家付款的行为。

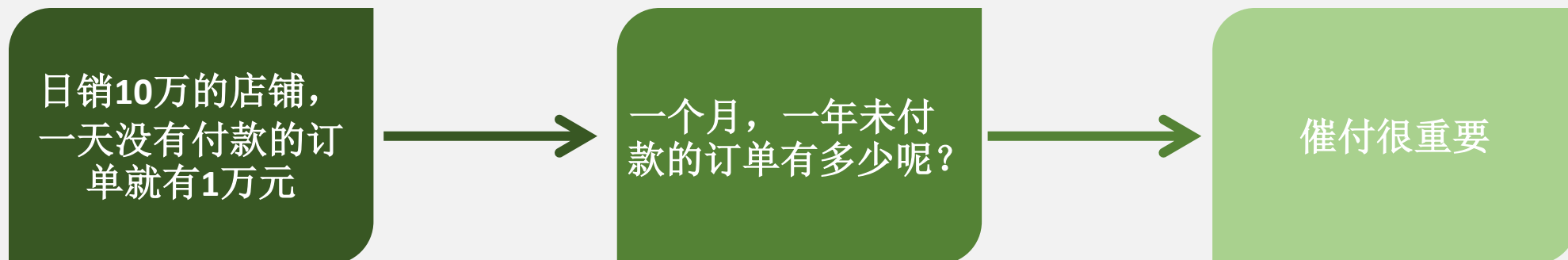
■ 淘宝规则

在常规购物中，如果顾客拍下产品**72**小时内没有付款，那么这笔订单将被淘宝自动关闭。

阿里研究院的不完全数据统计

日常拍下未付款的订单占比为9%

在大型活动中不及时付款订单占比为12%



售中催付五步曲：

- 挑选订单
- 分析原因
- 把握时机
- 匹配工具
- 结果备注





挑选订单

在哪里可以看到这些即将被关闭的订单？

后台订单查看

后台订单数据下载



天猫38节 GO >

超值囤货 一元抢百元券

母婴好货 爆款低至7折

家纺家饰 焕新不只5折

图书音像 百万好书不只

亲子时刻 抢百元优惠券

海量新款狂降 低至3.8折

宝贝 天猫 店铺

Q 黄木香花苗 搜索

新款连衣裙 四件套 潮流T恤 时尚女鞋 短裤 半身裙 男士外套 墙纸 行车记录仪 新款男鞋 耳机 时尚女包 沙发

手机淘宝 QR Code

主题市场 | 天猫 聚划算 天猫超市 | 淘抢购 电器城 司法拍卖 淘宝心选 兴农脱贫 | 飞猪旅行 智能生活 苏宁易购

- 女装 / 男装 / 内衣 >
- 鞋靴 / 箱包 / 配件 >
- 童装玩具 / 孕产 / 用品 >
- 家电 / 数码 / 手机 >
- 美妆 / 洗护 / 保健品 >
- 珠宝 / 眼镜 / 手表 >
- 运动 / 户外 / 乐器 >
- 游戏 / 动漫 / 影视 >
- 美食 / 生鲜 / 零食 >

天猫38节 x 天猫养车

汽车养护狂欢

叠加跨店满减300减45

天猫38节

超值囤货 买一享多

立即查看

Hi! 小翹wt

领淘金币抵钱 会员俱乐部

2 待收货 | 0 待发货 | 0 待付款 | 0 待评价

网上有害信息举报专区

公告 规则 论坛 安全 公益

95公益周阿里、腾讯等六家公司同台联合做公益
淘宝造物节之城市秘密 聚划算88红包省钱卡

天猫38节 GO >

母婴好货 爆款低至7折

潮流童装 春装不只7折

图书音像 百万好书不只

超值囤货 一元抢百元券

免费开店

已卖出的宝贝

出售中的宝贝

卖家服务市场

卖家培训中心

体检中心

问商友

亲子时刻 抢百元优惠券

宝贝 天猫 店铺

点唱机家庭ktv

新款连衣裙 四件套 潮流T恤 时尚女鞋 短裤 半身裙 男士外套 墙纸 行车记录仪 新款男鞋 耳机 时尚女包 沙发

海量新款狂降 低至3.8折

主题市场 天猫 聚划算 天猫超市 | 淘抢购 电器城 司法拍卖 淘宝心选 兴农脱贫 | 飞猪旅行 智能生活 苏宁易购

- 女装 / 男装 / 内衣 >
- 鞋靴 / 箱包 / 配件 >
- 童装玩具 / 孕产 / 用品 >
- 家电 / 数码 / 手机 >
- 美妆 / 洗护 / 保健品 >
- 珠宝 / 眼镜 / 手表 >
- 运动 / 户外 / 乐器 >
- 游戏 / 动漫 / 影视 >
- 美食 / 生鲜 / 零食 >

软硬双面使用

女王节 买一套送一套

立即购买 >

天猫38节

超值囤货 买一享多

立即查看

Hi! 小翹wt

领淘金币抵钱 会员俱乐部

2 待收货

0 待发货

0 待付款

0 待评价

网上有害信息举报专区

公告 规则 论坛 安全 公益

95公益周阿里、腾讯等六家公司同台联合做公益

淘宝造物节之城市秘密 聚划算88红包省钱卡

千牛 卖家工作台

- 店铺管理
我要开店
- 交易管理
已卖出的宝贝 评价管理
- 物流管理
发货 物流工具
物流服务 我要寄快递
- 宝贝管理
发布宝贝 出售中的宝贝
仓库中的宝贝 体检中心
- 客户服务
退款管理 违规记录
基金还款

我是卖家 > 交易管理 > 已卖出的宝贝 卖家交易学习专区

商品ID:	<input type="text"/>	成交时间:	<input type="text" value="请选择时间范围起始"/> - <input type="text" value="请选择时间范围结束"/>
宝贝名称:	<input type="text"/>	订单状态:	<input type="text" value="全部"/>
买家昵称:	<input type="text"/>	物流服务:	<input type="text" value="全部"/>
订单编号:	<input type="text"/>	订单类型:	<input type="text" value="全部"/>
交易类型:	<input type="text" value="所有类型"/>	售后服务:	<input type="text" value="全部"/>
预售状态:	<input type="text" value="全部"/>		

[收起](#)

千万商家：公益“护苗”行动，你愿意加入我们吗？

近三个月订单 | 等待买家付款 | 等待发货 | 已发货 | 退款中 | 需要评价 | 成功的订单 | 关闭的订单 | 三个月前订单

全选 不显示已关闭的订单

千牛 卖家工作台

- 店铺管理**
我要开店
- 交易管理**
已卖出的宝贝 | 评价管理
- 物流管理**
发货 | 物流工具
物流服务 | 我要寄快递
- 宝贝管理**
发布宝贝 | 出售中的宝贝
仓库中的宝贝 | 体检中心
- 客户服务**
退款管理 | 违规记录
基金还款

我是卖家 > 交易管理 > 已卖出的宝贝 ? 卖家交易学习专区

商品ID:	<input type="text"/>	成交时间:	<input type="text" value="请选择时间范围起始"/> - <input type="text" value="请选择时间范围结束"/>
宝贝名称:	<input type="text"/>	订单状态:	<input type="text" value="等待买家付款"/>
买家昵称:	<input type="text"/>	物流服务:	<input type="text" value="全部"/>
订单编号:	<input type="text"/>	订单类型:	<input type="text" value="全部"/>
交易类型:	<input type="text" value="所有类型"/>	评价状态:	<input type="text" value="全部"/>
预售状态:	<input type="text" value="全部"/>	售后服务:	<input type="text" value="全部"/>

收起

千万商家：公益“护苗”行动，你愿意加入我们吗？

近三个月订单 | **等待买家付款** | 等待发货 | 已发货 | 退款中 | 需要评价 | 成功的订单 | 关闭的订单 | 三个月前订单

全选

宝贝管理

- 发布宝贝
- 出售中的宝贝
- 仓库中的宝贝
- 体检中心

客户服务

- 退款管理
- 违规记录
- 基金还款

搜索订单 批量导出

收起

千万商家: 公益“护苗”行动, 你愿意加入我们吗?

近三个月订单 | **等待买家付款** | 等待发货 | 已发货 | 退款中 | 需要评价 | 成功的订单 | 关闭的订单 | 三个月前订单

全选 批量发货 批量标记 批量免运费

上一页 下一页

宝贝	单价	数量	售后	买家	交易状态	实收款	评价
----	----	----	----	----	------	-----	----

订单编号: 2576325652378832 创建时间: 2020-02-31 15:20:01

	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	¥1688.00	1	至尊宝 给我留言	等待买家付款 详情	¥0.00 (含快递: ¥0.00) 手机订单
	精品古法脱蜡凝墨琉璃山子茶道摆件搁置禅意山水茶宠笔架山	¥450.00	2	天天快乐 给我留言	等待买家付款 详情	¥0.00 (含快递: ¥0.00) 电脑订单

全选 批量发货 批量标记 批量免运费

右侧悬浮按钮: 消息, 客服, 快捷操作

千牛 卖家工作台

店铺管理

我要开店

交易管理

已卖出的宝贝 评价管理

物流管理

发货 物流工具
物流服务 我要寄快递

宝贝管理

发布宝贝 出售中的宝贝
仓库中的宝贝 体检中心

客户服务

退款管理 违规记录
基金还款

我是卖家 > 交易管理 > 已卖出的宝贝

卖家交易学习专区

商品ID:	<input type="text"/>	成交时间:	<input type="text" value="请选择时间范围起始"/>	-	<input type="text" value="请选择时间范围结束"/>
宝贝名称:	<input type="text"/>	订单状态:	<input type="text" value="全部"/>	评价状态:	<input type="text" value="全部"/>
买家昵称:	<input type="text"/>	物流服务:	<input type="text" value="全部"/>	售后服务:	<input type="text" value="全部"/>
订单编号:	<input type="text"/>	订单类型:	<input type="text" value="全部"/>		
交易类型:	<input type="text" value="所有类型"/>				
预售状态:	<input type="text" value="全部"/>				

收起

又客服要培训了? 又有数据表要协同了? 快用文档知识库工具来解决!

近三个月订单 | 等待买家付款 | 等待发货 | 已发货 | 退款中 | 需要评价 | 成功的订单 | 关闭的订单 | 三个月前订单

全选 不显示已关闭的订单

千牛 卖家工作台

店铺管理

我要开店

交易管理

已卖出的宝贝 评价管理

物流管理

发货 物流工具
物流服务 我要寄快递

宝贝管理

发布宝贝 出售中的宝贝
仓库中的宝贝 体检中心

客户服务

退款管理 违规记录
基金还款

我是卖家 > 交易管理 > 已卖出的宝贝

卖家交易学习专区

商品ID:

宝贝名称:

买家昵称:

订单编号:

交易类型:

预售状态:

成交时间: 2020-03-06 0:00:00

订单状态:

物流服务:

订单类型:

时间范围结束

评价状态:

售后服务:

搜索订单 批量导出

又客服要培训了? 又有数据表要协同了? 快用文档知识库工具来解决!

近三个月订单 | 等待买家付款 | 等待发货 | 已发货 | 退款中

日期选择器: 2020年 3月

一	二	三	四	五	六	日
24	25	26	27	28	29	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

00 : 00 : 00 此刻 确定

全选 批量发货 批量标记 批量免运费 不显示已关闭的订单

上一页 下一页

千牛 卖家工作台

- 店铺管理
我要开店
- 交易管理
已卖出的宝贝 评价管理
- 物流管理
发货 物流工具
物流服务 我要寄快递
- 宝贝管理
发布宝贝 出售中的宝贝
仓库中的宝贝 体检中心
- 客户服务
退款管理 违规记录
基金还款

我是卖家 > 交易管理 > 已卖出的宝贝 卖家交易学习专区

商品ID:	<input type="text"/>	成交时间:	2020-03-06 0:00:00
宝贝名称:	<input type="text"/>	订单状态:	全部
买家昵称:	<input type="text"/>	物流服务:	全部
订单编号:	<input type="text"/>	订单类型:	全部
交易类型:	所有类型		
预售状态:	全部		

2020年 3月

一	二	三	四	五	六	日
24	25	26	27	28	29	1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31	1	2	3	4	5

00 : 00 : 00 此刻 确定

又客服要培训了? 又有数据表要协同了? 快用文档知识库工具来解决!

近三个月订单 | 等待买家付款 | 等待发货 | 已发货 | 退款中 | 需要评价 | 成功的订单 | 关闭

全选 不显示已关闭的订单

千牛 卖家工作台

- 店铺管理**
我要开店
- 交易管理**
已卖出的宝贝 | 评价管理
- 物流管理**
发货 | 物流工具
物流服务 | 我要寄快递
- 宝贝管理**
发布宝贝 | 出售中的宝贝
仓库中的宝贝 | 体检中心
- 客户服务**
退款管理 | 违规记录
基金还款

我是卖家 > 交易管理 > 已卖出的宝贝 ? 卖家交易学习专区

商品ID:	<input type="text"/>	成交时间:	2020-03-06 0:00:00	-	2020-03-07 0:00:00
宝贝名称:	<input type="text"/>	订单状态:	全部	评价状态:	全部
买家昵称:	<input type="text"/>	物流服务:	全部	售后服务:	全部
订单编号:	<input type="text"/>	订单类型:	全部		
交易类型:	所有类型				
预售状态:	全部				

收起

千万商家：公益“护苗”行动，你愿意加入我们吗？

近三个月订单 | 等待买家付款 | 等待发货 | 已发货 | 退款中 | 需要评价 | 成功的订单 | 关闭的订单 | 三个月前订单

全选 不显示已关闭的订单

千牛 卖家工作台

店铺管理

我要开店

交易管理

已卖出的宝贝 评价管理

物流管理

发货 物流工具
物流服务 我要寄快递

宝贝管理

发布宝贝 出售中的宝贝
仓库中的宝贝 体检中心

客户服务

退款管理 违规记录
基金还款

我是卖家 > 交易管理 > 已卖出的宝贝 ? 卖家交易学习专区

商品ID:	<input type="text"/>	成交时间:	<input type="text" value="2020-03-06 0:00:00"/> - <input type="text" value="2020-03-07 0:00:00"/>
宝贝名称:	<input type="text"/>	订单状态:	<input type="text" value="全部"/>
买家昵称:	<input type="text"/>	物流服务:	<input type="text" value="全部"/>
订单编号:	<input type="text"/>	订单类型:	<input type="text" value="等待买家付款"/>
交易类型:	<input type="text" value="所有类型"/>	评价状态:	<input type="text" value="全部"/>
预售状态:	<input type="text" value="全部"/>	售后服务:	<input type="text" value="全部"/>

又客服要培训了? 又有数据表要协同了? 快用文档和知识库工具来解决!

近三个月订单 | 等待买家付款 | 等待发货 | 已发货 | 退款中

全选 不显示已关闭的

千牛 卖家工作台

- 店铺管理
我要开店
- 交易管理
已卖出的宝贝 评价管理
- 物流管理
发货 物流工具
物流服务 我要寄快递
- 宝贝管理
发布宝贝 出售中的宝贝
仓库中的宝贝 体检中心
- 客户服务
退款管理 违规记录
基金还款

我是卖家 > 交易管理 > 已卖出的宝贝 卖家交易学习专区

商品ID:	<input type="text"/>	成交时间:	<input type="text" value="2020-03-06 0:00:00"/> - <input type="text" value="2020-03-07 0:00:00"/>
宝贝名称:	<input type="text"/>	订单状态:	<input type="text" value="全部"/>
买家昵称:	<input type="text"/>	物流服务:	<input type="text" value="全部"/>
订单编号:	<input type="text"/>	订单类型:	<input type="text" value="等待买家付款"/>
交易类型:	<input type="text" value="所有类型"/>	评价状态:	<input type="text" value="全部"/>
预售状态:	<input type="text" value="全部"/>	售后服务:	<input type="text" value="全部"/>

千万商家：公益“护苗”行动，你愿意加入我们吗？

近三个月订单 | 等待买家付款 | 等待发货 | 已发货 | 退款中

全选 不显示已关闭的

上一页 下一页

千牛 卖家工作台

- 店铺管理
 - 我要开店
- 交易管理
 - 已卖出的宝贝
 - 评价管理
- 物流管理
 - 发货
 - 物流工具
 - 物流服务
 - 我要寄快递
- 宝贝管理
 - 发布宝贝
 - 出售中的宝贝
 - 仓库中的宝贝
 - 体检中心
- 客户服务
 - 退款管理
 - 违规记录
 - 基金还款

我是卖家 > 交易管理 > 已卖出的宝贝 卖家交易学习专区

商品ID:	<input type="text"/>	成交时间:	<input type="text" value="2020-03-06 0:00:00"/>	-	<input type="text" value="2020-03-07 0:00:00"/>
宝贝名称:	<input type="text"/>	订单状态:	<input type="text" value="等待买家付款"/>	评价状态:	<input type="text" value="全部"/>
买家昵称:	<input type="text"/>	物流服务:	<input type="text" value="全部"/>	售后服务:	<input type="text" value="全部"/>
订单编号:	<input type="text"/>	订单类型:	<input type="text" value="全部"/>		
交易类型:	<input type="text" value="所有类型"/>				
预售状态:	<input type="text" value="全部"/>				

收起

又客服要培训了? 又有数据表要协同了? 快用文档知识库工具来解决!

近三个月订单 | 等待买家付款 | 等待发货 | 已发货 | 退款中 | 需要评价 | 成功的订单 | 关闭的订单 | 三个月前订单

全选 不显示已关闭的订单

千牛 卖家工作台

店铺管理

我要开店

交易管理

已卖出的宝贝 评价管理

物流管理

发货 物流工具
物流服务 我要寄快递

宝贝管理

发布宝贝 出售中的宝贝
仓库中的宝贝 体检中心

客户服务

退款管理 违规记录
基金还款

我是卖家 > 交易管理 > 已卖出的宝贝 ? 卖家交易学习专区

商品ID:	<input type="text"/>	成交时间:	<input type="text" value="2020-03-06 0:00:00"/>	-	<input type="text" value="2020-03-07 0:00:00"/>
宝贝名称:	<input type="text"/>	订单状态:	<input type="text" value="等待买家付款"/>	评价状态:	<input type="text" value="全部"/>
买家昵称:	<input type="text"/>	物流服务:	<input type="text" value="全部"/>	售后服务:	<input type="text" value="全部"/>
订单编号:	<input type="text"/>	订单类型:	<input type="text" value="全部"/>		
交易类型:	<input type="text" value="所有类型"/>				
预售状态:	<input type="text" value="全部"/>				

为了给你提供更好的查询性能以及体验，我们对导出功能进行了改进：

- 为了保证您的查询性能，两次导出的时间间隔请保持在 5 分钟以上。
- 我们将为您保留30天内导出的数据，便于您随时导出。

收起 ▲

千万商家：公益“护苗”行动，你愿意加入我们吗？

千牛 卖家工作台

- 店铺管理
我要开店
- 交易管理
已卖出的宝贝 评价管理
- 物流管理
发货 物流工具
物流服务 我要寄快递
- 宝贝管理
发布宝贝 出售中的宝贝
仓库中的宝贝 体检中心
- 客户服务
退款管理 违规记录
基金还款

我是卖家 > 交易管理 > 已卖出的宝贝 卖家交易学习专区

商品ID:	<input type="text"/>	成交时间:	<input type="text" value="2020-03-06 0:00:00"/>	-	<input type="text" value="2020-03-07 0:00:00"/>
宝贝名称:	<input type="text"/>	订单状态:	<input type="text" value="等待买家付款"/>	评价状态:	<input type="text" value="全部"/>
买家昵称:	<input type="text"/>	物流服务:	<input type="text" value="全部"/>	售后服务:	<input type="text" value="全部"/>
订单编号:	<input type="text"/>	订单类型:	<input type="text" value="全部"/>		
交易类型:	<input type="text" value="所有类型"/>				
预售状态:	<input type="text" value="全部"/>				

为了给你提供更好的查询性能以及体验，我们对导出功能进行了改进：

- 为了保证您的查询性能，两次导出的时间间隔请保持在 5 分钟以上。
- 我们将为您保留30天内导出的数据，便于您随时导出。

收起

又客服要培训了？又有数据表要协同了？快用文档知识库工具来解决！

- 店铺管理
我要开店
- 交易管理
已卖出的宝贝 评价管理
- 物流管理
发货 物流工具
物流服务 我要寄快递
- 宝贝管理
发布宝贝 出售中的宝贝
仓库中的宝贝 体检中心
- 客户服务
退款管理 违规记录
基金还款

我是卖家 > 交易管理 > 已

请您注意
您要下载的信息中包含大量敏感的用户个人信息。除您另行获得用户的明确同意外，您仅可将订单相关的用户个人信息用于交付商品/服务、提供售后服务等交易履约的必要用途。一旦非法使用或向他人非法提供用户个人信息的，淘宝平台可按照平台规则进行违规处置；店铺经营主体及相关责任人员也将面临监管部门行政处罚乃至承担刑事责任。（[点击了解违规后果](#)）

确定 取消

商品ID:
宝贝名称:
买家昵称:
订单编号:
交易类型: 所有类型
订单类型: 全部
预售状态: 全部

搜索订单 批量导出

为了更好的查询性能以及体验，我们对导出功能进行了改进：

- 为了保证您的查询性能，两次导出的时间间隔请保持在 5 分钟以上。
- 我们将为您保留30天内导出的数据，便于您随时导出。

生成报表 查看已生成报表

又客服要培训了？又有数据表要协同了？快用文档知识库工具来解决！

- 店铺管理
我要开店
- 交易管理
已卖出的宝贝 评价管理
- 物流管理
发货 物流工具
物流服务 我要寄快递
- 宝贝管理
发布宝贝 出售中的宝贝
仓库中的宝贝 体检中心
- 客户服务
退款管理 违规记录
基金还款

我是卖家 > 交易管理 > 已

请您注意
您要下载的信息中包含大量敏感的用户个人信息。除您另行获得用户的明确同意外，您仅可将订单相关的用户个人信息用于交付商品/服务、提供售后服务等交易履约的必要用途。一旦非法使用或向他人非法提供用户个人信息的，淘宝平台可按照平台规则进行违规处置；店铺经营主体及相关责任人员也将面临监管部门行政处罚乃至承担刑事责任。（[点击了解违规后果](#)）

确定 取消

商品ID:
宝贝名称:
买家昵称:
订单编号:
交易类型: 所有类型
订单类型: 全部
预售状态: 全部

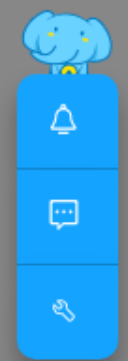
搜索订单 批量导出

2020-03-07 0:00:00

评价状态: 全部
售后服务: 全部

生成报表 查看已生成报表

为了更好的查询性能以及体验，我们对导出功能进行了改进：
• 为了保证您的查询性能，两次导出的时间间隔请保持在 5 分钟以上。
• 我们将为您保留30天内导出的数据，便于您随时导出。



店铺管理 >

导出

报表申请需要控制在5分钟以上, 请稍后尝试。

报表申请时间: 2020-01-31 16:18:28

成交时间: 2020-01-31 00:00:00到2020-01-31 16:18:20
订单状态: 等待买家付款 物流服务: 全部 售后服务: 全部
评价状态: 全部 宝贝名称: 售后昵称:

下载订单报表

下载宝贝报表

报表申请时间: 2020-01-31 16:18:28

成交时间: 2020-01-31 00:00:00到2020-01-31 16:18:20
订单状态: 等待买家付款 物流服务: 全部 售后服务: 全部
评价状态: 全部 宝贝名称: 售后昵称:

下载订单报表

下载宝贝报表

报表申请时间: 2020-01-31 16:18:28

成交时间: 2020-01-31 00:00:00到2020-01-31 16:18:20
订单状态: 等待买家付款 物流服务: 全部 售后服务: 全部
评价状态: 全部 宝贝名称: 售后昵称:

下载订单报表

下载宝贝报表



分析原因

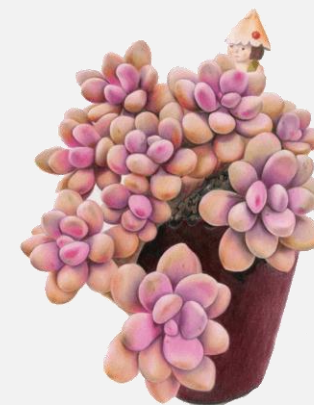


不付款的原因

- **客观原因** **操作不熟，忘记密码和余额不足等**
- **主观原因**

第一：遇到新手买家，操作不熟悉

了解买家遇到的问题，截图说明，直观简单，解决买家的的问题



第二：忘记密码

提前做好电脑和手机端找回密码截图，帮助买家了解找回密码的方法，主动热情，跟踪催付

客观原因造成不付款的方法

第三，顾客支付余额不足

推荐花呗付款、朋友代付

了解买家方便充值时间，提前再次催付，注意跟踪



客观原因造成不付款的方法



不付款的原因

- **客观原因** **操作不熟，忘记密码和余额不足等**
- **主观原因** **议价不成功、有所担心、货比三家等**

第一：议价不成功

利用顾客占便宜和预期价位的心里，去打破顾客固有的想法



第二：有所担心

消除买家疑虑

■

主观原因造成不付款的方法

第三，货比三家

挖掘产品的卖点，寻找差异化



主管原因造成不付款的方法

顾客不付款，除了以上客观和主观原因外，还会有其它的原因，比如**产品拍错了，地址错了，或者忘记付款了**等。

总之，只要在线客服用心、耐心、帮助顾客解答。并及时去提醒和跟踪，顾客付款的几率就会有很大的提升。





练习：

完成课堂相关题。



THANKS

