



# 电商客服管理

课时：48

四川托普信息职业技术学院

## 售中催付五步曲：

- 挑选订单
- 分析原因
- 把握时机
- 匹配工具
- 结果备注





## 催付工具

---



千牛



短信



电话



千牛

---

**优点：**

**免费的，成本低还方便，而且字数不受限制，买家可以随时操作付款**

**缺点：**

**买家不在线时，所发送的信息不能保证买家能够及时收到**



## 千牛催付的话术

---

**“亲爱的，您只知道我在等您吗？我已经整装待发，就差您表态啦！快来付款给我换张车票，让我去到您的身边吧！记得我在等您哦！”**



## 短信

---

**优点：**

**及时阅读率比较高**

**缺点：**

**短信是卖家发给买家的，买家很少回复；**

**(所以编辑的短信内容一定要全面，要一看就懂)**

**有字数限制**

**(所以催付短息的内容，应该包含四个要素)**





## 短信编辑四要素

---

**第一：店铺名称**

**第二：产品名称**

**第三：时间**

**第四：技巧**





## 编辑短信内容要注意

---

### 内容：

前7个字要出现买家名字，体现店铺或者购买商品的名字；

### 适用对象：

一般是上班族和学生

### 发送频率：

不要过高，短信字数保持在70字内最好



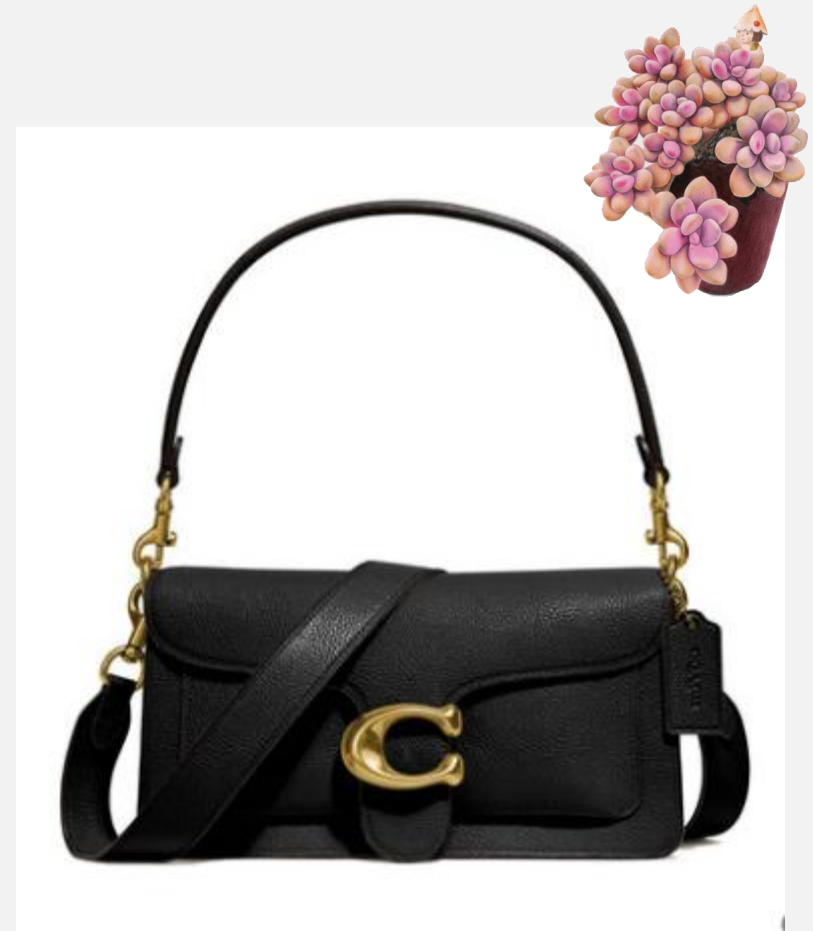




## 短信催付模板

---

**某某美女，你于某年某月某日在某某包包店看中了我，但是你还没付款，我好可怜，快快付款把我带回家陪你吧，等你哟！**





## 电话

---

**对象：**

**大单客户、不使用旺旺**

**特点：**

**电话沟通的效果比较好，信息传达准确，客户体验好，客户感觉受到重视，时间成本比较高**



电话

---

**电话催付内容四要素：**

**店铺名称、产品名称、时间、技巧**

**电话需额外注意：**

- a、自报家门
- b、说话要礼貌亲切
- c、控制语速



## 结果备注

---

## 案例

在线客服在与买家的沟通中，有时候需要对买家情况做一些记录，这些记录是可以给店铺内其他同事看的，也是可以给自己看的。订单备注在任何订单状态下，都可以添加和修改。

The screenshot displays an order management interface. At the top, there are tabs for '订单' (Orders) and '商品' (Products). Below these are filters for '全部' (All), '未完成' (Not Completed), '已完成' (Completed), and '已关闭' (Closed). The main area shows a list of items under the '未付款' (Not Paid) status, dated '2020-01-31 16:32:41'. The items listed are:

- 陶瓷雕塑艺术品摆件 创意家居.. [大号, 13cmx5cmx7cm] ¥ 258:00 优惠/涨价: ¥-20=8.9折
- 精品古法脱蜡凝墨琉璃山子茶.. [大号, 13cmx5cmx7cm] ¥ 450:00 优惠/涨价: ¥-20=9.83折
- 陶瓷雕塑艺术品摆件 创意家居.. [小号, 10cmx4cmx6cm] ¥ 158:00 优惠/涨价: ¥-10=9.61折

At the bottom of the list, there are summary fields: '邮费: ¥ 0:00', '实收: ¥ 816.00', and '订单编号: 2347238425876879234'. A '付款给买家' (Pay to Buyer) button is visible. Below the summary, there are buttons for '改价' (Change Price), '备注' (Remarks), '买家留言' (Buyer Message), '地址' (Address), and '催付' (Remind Payment). A '关闭' (Close) button is also present.

A modal window is open, showing a text input field with the text '发顺丰, 运费到付' (Send via SF Express, shipping fee paid by recipient). Below the input field is a toolbar with several icons: a red flag, a yellow flag, a green flag, a blue flag, and a purple flag. At the bottom of the modal are '保存' (Save) and '取消' (Cancel) buttons.

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

中国大陆 | 小翹wt | 消息 | 手机逛淘宝 | 我的淘宝 | 购物车 12 | 收藏夹 | 商品分类 | 千牛卖家中心 | 联系客服 | 网站导航

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

亲子时刻  
抢百元优惠券

- 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



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

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	0	0	0
待收货	待发货	待付款	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"/>	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="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="卖家已发货"/>	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

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

- 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

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

宝贝	单价	数量	售后	买家	交易状态	实收款	评价
<input type="checkbox"/> 订单编号 2576325652378832 创建时间: 2020-02-31 15:20:01							
 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 商家编码: 个山文化艺术	¥450.00	2		Baby的幸福 <input type="button" value="给我留言"/>	已发货 详情	¥900.00 (含快递: ¥ 0.00) <input type="button" value="电脑订单"/>	
<input type="checkbox"/> 订单编号 2576323434345112515 创建时间: 2020-02-31 13:25:25							
 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 商家编码: 个山文化艺术	¥450.00	1		请叫我周总 <input type="button" value="给我留言"/>	已发货 详情	¥450.00 (含快递: ¥ 0.00) <input type="button" value="电脑订单"/>	


我是买家 消息中心 买家地图 采购批发 卖往海外

我购买的服务 > 集市商家热线: 0571-88157858 天猫热线: 4008606608

我的快捷菜单 >

- 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
- 物流数据
- 电子面单平台
- 仓储管理
- 店铺管理
- 查看淘宝店铺
- 子账号个人信息管理

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

宝贝	单价	数量	合计
 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	¥ 900.00 (含快递 ¥ 0.00)

商家编码: 个山文化艺术  
成交时间: 2020-03-07 17:56

标记: ● ● ● ● ● ● ● ●

标记信息:

发

shun'feng 6. 顺丰快递: www.sf-express.com

1. 顺丰 2. 顺风 3. 孙(sun)峰 4. 顺峰 5. 孙凤 < > v



# 练习：

---

完成课堂相关题。



THANKS

