



电子商务客服管理

课时：48

四川托普信息职业技术学院

第一讲

初步认识电商客服

一：教学目的与要求

学习目的：通过本节内容的学习，学生能够了解电商客服这个岗位具体是做什么的。

知识目标：1、了解网店客服的基本概念；
2、了解网店客服的分类；
3、了解网店客服的重要作用和意义。

情感目标：懂得网店客服重要性，明白学习这门课的目的，并对网店客服这个岗位产生兴趣。

二：教学重点与难点

教学重点：网店客服的基本概念、网店客服的分类

教学难点：网店客服的重要作用和意义

01 思考：

为什么要学习这门课？





导致商家获取流量

越来越难，越来越贵！





搜索

点击

浏览

询单

购物
体验



购买行为

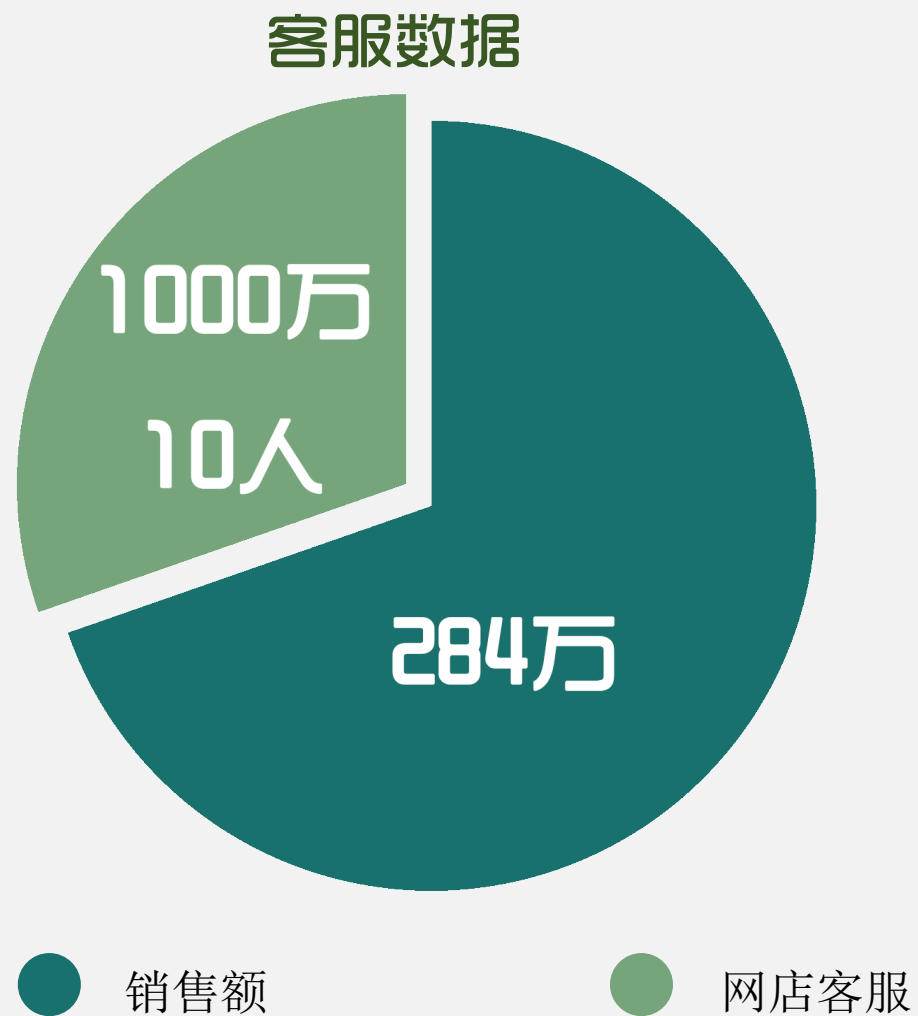


一、网店客服岗位的重要性

二、网店客服的基本概念

三、网店客服的分类

网店客服的重要作用和意义



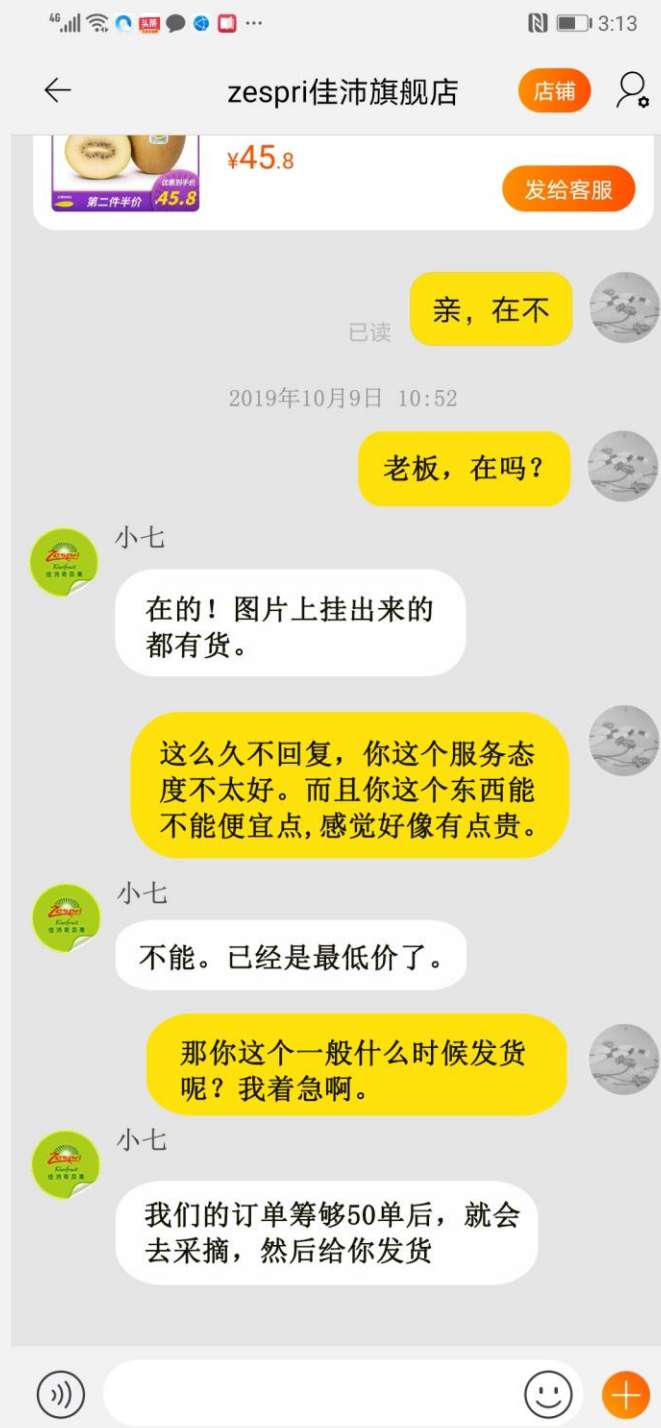
■ 网店客服的重要作用和意义

一个熟练的客服可以同时和**20**位左右的客户沟通，行业内最高水平甚至可以达到**90**人。



网店客服的重要作用和意义

案例：



■ 网店客服的重要作用和意义

第一：提高客户的购物体验

第二：提高客户对店铺的忠诚度

第三：改善店铺服务数据

第四：降低店铺经营风险

第五：提高流量的价值

02 思考：

网店客服扮演的角色是什么？主要是做什么的？



■ 网店客服的基本概念



什么角色？

- 产品专家
- 公司或店铺的形象大使
- 了解顾客需求，用最短的时间引导顾客成交

■ 网店客服的基本概念



干什么的？

打字



聊天



服务客户



网店客服的定义:

就是在开设网店这种新型商业活动中，充分利用各种通讯工具，以网上即时通讯工具为主的，为客户提供相关服务的人员。接待顾客是客服人员的主要工作,也是最重要的工作。在与顾客的沟通中，客服人员获取顾客的需求，从而进行精准的推荐，最终促成订单成交。



网店客服的基本概念

销售流程：

客户答疑—促成订单—售后服务—客户管理

■ 网店客服的分类

一般的小规模的网店，往往是一人身兼数职，对客服并没有进行细分，但有些较有规模的网店则往往实行较细的分工，网店客服的**分工**达到相当细致的程度，如下：

- 一、通过旺旺、电话解答买家问题的在线客服；
- 二、导购客服，帮助买家更好的挑选商品；
- 三、售后客服，处理顾客的投诉。
- 四、推广客服，负责网店的营销与推广
- 五、帮店主打包的客服。
- 六、仓储物流保障的客服。

■ 网店客服的分类

若按照岗位**职责**细分的话，可以将网店客服的工作分为四个板块。

一、售前客服主要包括接待顾客和产品的推荐

二、售中客服主要包括解决顾客问题和后台的操作

三、售后客服主要包括售后问题处理，和物流问题处理。

四、客户关系管理的客服，通过对顾客的行为进行分析以及对顾客类进行分类，维护好顾客关系以及老客户的营销打下良好的基础。做到精准关怀，营销有的放矢。

03 练习：

假如你现在是一家电子产品淘宝网店的客服，在与顾客交流的过程中，你需要注意些什么呢？什么样的回答才会让客人感到如沐春风，从而下单并给予好评呢？



顾客：哈喽 有人没？

客服：（ ）

A、你好，有的！

B、您好，欢迎光临，有什么能帮到您的？

顾客：问下咱们店里的Thinkpad E430C是行货么？

客服：（ ）

A、亲，我们所售电脑都是从联想公司正规渠道取货的，原装行货未拆封、支持官网验货，杜绝翻新假货，绝对不是山寨，假一罚万。

B、你放心，我们销售的都是未拆封的行货，非翻新，非山寨。

顾客：我看店里有标准套餐，请问标准套餐和其他套餐有什么？

客服：（ ）

A、亲，其他的套餐除了提供厂配件，还会赠送鼠标垫、散热架、电脑内胆包等物品，还会有贴膜等增值服务。

B、亲，标准套餐只提供出厂配件，其它的套餐会赠送鼠标垫、散热架等物品。

顾客：亲，我不想要Windows8能换成Windows7系统吗？

客服：（ ）

A、你买时带的就是Windows8,最好还是不要换了吧。

B、可以滴，自你买电脑一周以后，你可以去售后或交给我们，来给你更换系统。自己可不要擅自更换啊！

顾客：电脑散热不好，一会就烫手，为什么？

客服：（ ）

A、亲，散热问题是笔记本的通病，你可以玩一会休息一会，也可以买一个散热架，我们店里也有卖哦，也不贵，才30几块钱。

B、尊敬的顾客，笔记本普遍都存在散热问题，建议你玩一会休息一会。

2、网店客服的分类为（ ）

A、在线客服 B、导购客服 C、投诉客服 D、售后客服 E、打包客服

THANKS