



电商客服管理

课时：48

四川托普信息职业技术学院

第十二讲

售后客服处理基本思路





一个店铺所追求的目标是什么？

售后服务



电商售后服务：

是指买家购买的商品，在发货以后所进行的一系列销售服务，包括物流跟踪、产品答疑、购物纠纷解决等。

包括物流跟踪、产品答疑、购物纠纷解决等。

售后服务是一次交易的最后过程，也是在销售的开始。

售后服务的重要性

- 一、提高顾客的满意度
- 二、获得优质口碑，提升品牌形象
- 三、提升复购率
- 四、降低店铺的负面影响
- 五、信息整合，提升店铺的整体水平





处理客户投诉的方法

售后服务处理基本思路



第一，快速反应，态度好

第二，认真倾听，表诚意

第三，安抚解释，有技巧

第四，诚恳道歉，求谅解

第五，提出补救措施

客服投诉补救措施：

 为顾客提供选择

 诚实地向顾客承诺

 适当的给顾客一些补偿

售后服务处理基本思路



第一，快速反应，态度好

第二，认真倾听，表诚意

第三，安抚解释，有技巧

第四，诚恳道歉，求谅解

第五，提出补救措施

第六、执行措施要及时、跟进求反馈



练习：

完成课堂相关题。

THANKS

