



# 电商客服管理

课时：48

四川托普信息职业技术学院

## 第二讲

# 客服的基本素质及技能

## 一：教学目的与要求

学习目的：过本节内容的学习，学生能够了解电商客服这个岗位的基本素质及需要具备的技能。

知识目标：1、了解客服的基本素质；  
2、了解客服应具备的知识；  
3、掌握网店客服的基本沟通技能。

情感目标：学习了客服的基本素质和技能，希望大家在以后的工作和生活中，都能调整好自己的心态，开心面对每一天。

## 二：教学重点与难点

教学重点：客服的基本素质

教学难点：客服的基本沟通技能



**一、网店客服应具备的基本素质**

**二、网店客服需具备的相关知识**

**三、网店客服应具备的沟通技巧**

# 01 电商客服应具备的基本素质

---

有哪些呢？

■ 电商客服应具备的基本素质

心理  
素质

技能  
素质

品格  
素质

综合  
素质

## ■ 电商客服应具备的基本素质

### (一) 心理素质

- 1、适度的自信心
- 2、“处变不惊”的应变力
- 3、挫折打击的承受能力
- 4、情绪的自我掌控及调节
- 5、积极进取、永不言败的良好心态



## ■ 电商客服应具备的基本素质

### (二) 品格素质

- 1、不轻易承诺
- 2、要勇于承担责任
- 3、热情主动 的服务态度
- 4、要有强烈的集体荣誉感
- 5、要有良好的自控力，忍耐与宽容是一种美德
- 6、要有谦和的态度，谦虚是做好网店客服工作的要素之一
- 7、拥有博爱之心，真诚对待每一个人



## ■ 电商客服应具备的基本素质

### (三) 技能素质

- 1、丰富的专业、行业知识及经验
- 2、熟练的专业技能
- 3、良好的倾听能力、敏锐的观察力和洞察力
- 4、具备良好的人际关系沟通能力
- 5、高超的语言沟通技巧和谈判技巧
- 6、思维敏捷，具备对客户心理活动的洞察力
- 7、具备专业的客户服务电话接听技巧

## ■ 电商客服应具备的基本素质

### (四) 综合素质

- 1、要具有“客户至上”的服务观念
- 2、要具有工作的独立处理能力
- 3、要有对各种问题的分析解决能力
- 4、要有人际关系的协调能力

# 02 客服需要具备的专业知识

---

有哪些？



■ 电商客服需要具备的专业知识

## （一）付款知识

现在在网上交易一般通过支付宝、微信支付和银行付款方式交易。客服应该建议顾客尽量采用支付宝等网关付款方式完成交易。

如果顾客因为各种原因拒绝使用支付宝交易，我们需要判断顾客确实是不方便还是有其他的考虑。

如果顾客有其他考虑，应该尽可能打消顾客的顾虑，促成支付宝完成交易；

如果顾客不方便，我们应该向顾客了解他所熟悉的银行，然后提供给相应准确地银行账户，并提醒顾客付款后及时通知。

■ 电商客服需要具备的专业知识

## （二）物流知识

1、了解不同的物流及其运作方式，一般为邮寄：邮寄分为平邮（国内普通包裹）、快邮（国内快递包裹）、和EMS。

快递分为航空快递包裹和汽车快递包裹。一般使用的是汽车快递。

2、了解不同物流发货速度和覆盖区域。

# 03

## 客服需要具备的沟通技巧

---

有哪些？



## ■ 电商客服需要具备的沟通技巧

### (一) 态度方面

- 1、树立端正、积极的态度
- 2、要有足够的耐心与热情





## ■ 电商客服需要具备的沟通技巧

### (二) 表情方面

多用表情，无论聊天软件的哪一种表情都会讲自己的情感信号传达给对方。表情是很生动的。

比如说：欢迎光临“感谢你的惠顾”等，都应该轻轻的送上一个微笑，加与不加给人的感受完全是不同的。不要让冰冷的字体语言遮住了你迷人的微笑。



## ■ 电商客服需要具备的沟通技巧

### （三）礼貌方面

顾客来了，先来一句“欢迎光临，请多多关照。”或者“欢迎光临，请问有什么可以为您效劳的吗”。

诚心诚意的“说”出来，会让人有一种十分亲切的感觉。并且可以先培养一下感情，这样顾客心理抵抗力就会减弱或者消失。

## ■ 电商客服需要具备的沟通技巧

### （四）语言用语方面

1、少用“我”字，多用“您”“咱们”

2、常用的规范语

“请”是一个非常重要的礼貌用语，“欢迎光临”“认识你很高兴”“希望在这里能找到你满意的产品”“您好”“请问”“麻烦”“请稍等”“不好意思”“非常抱歉”“多谢支持”等。

3、不要用“肯定，保证，绝对”等等字样，很多交易中的误会和纠纷就是因为语言表述不当而引起的。

4、在客服服务的语言表达中，应尽量避免使用负面语言，比如说，我不能、我不会、我不愿意、我不可以等。

## 附加知识：

### **客服需要具备一定的打字速度。**

一般情况，要求初学客服，每分钟，输入80个汉字左右。更高级别的客服，需要每分钟达到120个汉字。这样才能在接待的过程中，快速的回答顾客提出的问题。缩短顾客的等待时间。

# 05 课后练习

---

完成相关题。



## 选择最佳的答案

1、以下哪个不是网络客户服务的工作流程？（ ）

- A、将店铺促销信息不断地发给客户
- B、熟悉产品，了解产品相关信息
- C、接待客户
- D、查看宝贝数量

2、以下不属于客服体验表现的是（ ）

- A、专业知识
- B、服务态度
- C、响应速度
- D、店铺美观度



3、客服对网店的影响不包括（ ）

- A、影响店铺成交量
- B、影响客户的信誉
- C、影响客户的体验
- D、影响店铺形象

4、网店客服应具备基本的专业知识有（ ）

- A、产品知识
- B、网站交易规则
- C、物流相关知识
- D、支付付款知识

5、客服的沟通技巧有（ ）

- A、态度积极，端正
- B、有足够的耐心和热情
- C、不能使用旺旺表情
- D、常用规范语

6、网店客服工作的技巧包括（ ）

- A、促成交易技巧
- B、时间控制技巧
- C、说服客户技巧
- D、快速结束技巧

7、处理客户投诉时应该做到（ ）

- A、快速反应
- B、热情接待
- C、诚恳道歉并认同客户的感受
- D、安抚和解释，提出补救措施

8、我们经常会灌输给客服的服务理念是：从一而终，决不能始乱终弃。这是指（ ）

- A、客户下单后，就可以不管了，赶紧回答下一个客户的问题
- B、客户下单前，我们要热情对待
- C、客户下单前后，客服的服务态度应该一样
- D、客户下单前后，都不要去打扰他。

THANKS