



电商客服管理

课时：48

四川托普信息职业技术学院



销售接待的流程：

1/ 迎接问好

2/ 疑问解答

3/ 产品推荐

4/ 促成订单

5/ 订单确认

6/ 正面评价引导

7/ 礼貌告别



正面引导评价

← 发表评价

发布



【春节价】小熊辅食机宝宝婴儿料理棒多功...

颜色分类:淡黄色

描述相符 ★★★★★ 非常好

第一次给宝宝做辅食用，非常好用(★▽★)



添加图片



添加视频

公开

带图/视频内容淘友也可见

店铺评价

送货服务 ★★★★★ 非常好

服务态度 ★★★★★ 非常好

榨汁机

很实用(2967)

款式好看(458)

颜值比较高(451)

物流快(387)

声音好噪音小(252)

规格合适(168)

全部

有图/视频(6849)

追加(1997)

按时间排序 | 默认排序



小**t

我的评价 | 2分钟前 | 颜色分类:淡黄色

第一次给宝宝做辅食用，非常好用(★▽★)

浏览 0 次

评论 有用



c**君

5天前 | 颜色分类:绿色

一收到搅拌机就立马洗了给小孩弄吃的，杯好像是玻璃杯，够重量，清洗也很方便，十分的很好！用了一次后就爱上了。



浏览 1436 次

评论 14

店铺

客服

收藏

加入购物车
3.8节券后 ¥69起

领券购买
券后 ¥69.9起

双方相互评价

来自买家的评价	来自卖家的评价	给他人的评价	已处理的评价 新
评价 ▾	有评论内容 ▾	评价人	宝贝信息
	亲,期待您的下次光临! [2019-12-09 16:36:50]	卖家: 母婴商城   	围嘴婴儿纯棉防水吐奶 360度旋转宝宝女孩男童 秋冬加厚... 53.8元
	感谢您对本店的支持, 欢迎下次再来, 祝您生活愉快, 工作顺利! [2019-11-29 20:24:05]	卖家: 乐乐母婴商城   	宝宝学爬行玩具幼儿3-6- 8-12个月益智力早教婴 儿电... 69.0元
	感谢淘宝让我们有认识的机会;我们会信守承诺, 先做人, 后做事, 我们会让时间证明, 您选择我们不会有错! 我们能保证产品原装正品, 我们会用全心全意的服务换取您十分的满意, 希望您更多的合作, 谢谢您的光顾! [2019-11-15 20:43:35]	卖家: zwq5168330 	婴儿帽子秋冬婴幼儿0-3

 买家累积信用: 244  好评率: 100.00%

	最近1周	最近1个月	最近6个月	6个月前	总计
 好评	1	1	17	227	244
 中评	0	0	0	0	0
 差评	0	0	0	0	0
总计	1	1	17	227	244

商品详情

规格参数

累计评价 39236

服务详情

手机购买



与描述相符

4.8

★★★★★

大家都写到

很实用(2967)

款式好看(458)

颜值比较高(451)

物流快(387)

声音好噪音小(252)

规格合适(168)

需留意容量及大小(669)

全部 追评 (1997) 图片 (6620)

有内容

按默认



真的是无语 孩子添加辅食家里破壁机打不了孩子吃的 太少了 就买了这个 结果昨天刚收到试了试 少了根本打不了 得加水 加水多了太稀 打得多了孩子吃不完 所以还是有浪费 打了一次胡萝卜就染上色了 想着退了给我说染上的色还没给我算 我真是呵呵了 如果说我用了一个月了我也能理解 我昨天收到 今天给孩子打胡萝卜泥 因为少了打不了所以还是得多打点 打完以后就赶紧去冲洗 一看刀片上都是颜色 这个客服真的是差劲的很 我买这个机器也是因为需要才买的 难道我是为了退货么? 染上色怪我了? 不能打胡萝卜 打胡萝卜会染色你们倒是提前说啊 态度那么差 不知道这种人怎么能当客服的 我也不退了 自认倒霉 但是这个客服我必须给差评

颜色分类: 淡黄色

p****l (匿名)

02.29

解释: 亲, 这款辅食已经是很小的, 杯体是瘦长的, 所以小份量也能打, 但是也有个度, 很少的也不行的。如果达不到使用效果, 免费退货的。有的客服说话不够体贴, 深感歉意, 请多谅解! 我们会改进提高的。谢谢亲的反馈!!

一收到搅拌机就立马洗了给小孩弄吃的, 杯好像是玻璃杯, 够重量, 清洗也很方便, 十分的很好! 用了一次后就爱上了。



颜色分类: 绿色

c****君 (匿名)
超级会员

引导顾客正面评价店铺

滿意請打5分哦!

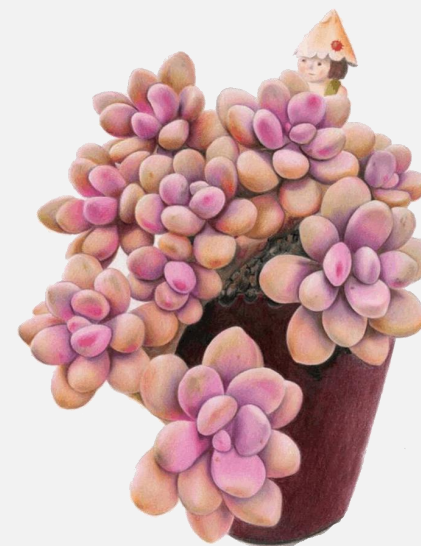


宝贝与描述相符 ★★★★★ 5分

卖家的服务态度 ★★★★★ 5分

卖家的发货速度 ★★★★★ 5分

如果你不满意，请联系我们，我们力争做到让你满意为止
如果您满意我们的宝贝和服务，请记得打5分哦，作为我们奖励！



引导顾客对自身的服务进行评价

請問你對我的服務滿意嗎？



滿意請打100分



比較滿意請打80分



不滿意請打0分

我是客服小花，我會努力為您服務的！！！！





礼貌告别





有始有卒者，其惟圣人乎

有始有卒者，其惟圣人乎

客户就是上帝



礼貌告别

1

提醒签收注意事项

2

提醒售后解决方式

3

感谢顾客，礼貌告别



如何做到有效沟通

在线客服人员需要保持良好的服务态度，在沟通中做到足够的亲和，这样可以快速拉近交易双方，彼此之间的距离，如何做到具有亲和力的沟通呢？

利用工具做到有效亲和沟通：

1 语气助词

在句尾适当添加
“哦”“呢”等语
气助词来增加语气
和缓度

2 礼貌用语

聊天中尽量多使用
“谢谢”“稍等”“
麻烦您”等礼貌用
语。

3 回复字数

回复字数尽量多于
顾客提问，增加答
问比及体现尊重，
所增加内容要有思
维参与。

生动的表情：





销售中的禁忌

有哪些呢？

销售禁忌

- 1 直接拒绝顾客的所有要求
- 2 批评、讽刺顾客
- 3 表示或暗示顾客不重要
- 3 出现变故时不及时告知顾客

无论是生活或者工作，大家可能会遇到各种状况，只要能及时的调整好心态，迎面去解决，胜利的曙光一定会照耀到你们身上的。





练习：

完成课堂相关题。



THANKS

