



电商客服管理

课时：48

四川托普信息职业技术学院

第十九讲

活动流程



你所知道的电商节日和电商的活动都有哪些呢？





活动的重要性

案例一

关于买家A的购物体验

买家进店

买家A：“你好，你们店铺现在有什么活动吗？”

在线客服：“你看下店铺上有没有写活动哦，有的话就是有哦。”

买家A：“我要是自己会看，还要问你吗？”

案例二

关于买家B的购物体验

买家进店

买家B：“你好，这款产品有什么优惠吗？”

在线客服：“不好意思，亲，已经是最低价了哦。”

当买家拍下付款后

买家B：“不好意思，我刚看到还有优惠券是可以领取的，我已经申请退款了，重新拍一下。”

当买家收到产品后

买家B：“收到货了，刚想确认收货好评，发现有买家说收到了你们的赠品，我怎么没有啊？”

在线客服：“你好，亲，是在抱歉哦，有赠品的亲都是参加了我们当时1元换购的活动哦。”

买家B：“啊，那当时为什么不跟我说，现在货都收到了，气死我了……”



在活动工作中，要注意的地方有哪些



客服在活动中的工作内容

1、将活动促销的信息传递给消费者

(通过短信、旺旺好友信息和首句设置回复等多种方式通知顾客)





服务助手

欢迎光临【阿里健康大药房】，亲可以输入您想咨询的问题，例如【发什么快递、发货时间、药品怎么使用】。或者点击下方问题，由小蜜先为亲解答~

点击查询👉【加入会员享优惠】

点击查询👉【发货快递】

点击查询👉【是否正品】

点击查询👉【发货时间】

点击查询👉【多少包邮】

"亲亲，请问有什么可以帮您的吗？【天猫38节】活动已经开始啦~❤️下单前不要忘记领取满199-10元店铺券哦~~
回复【1002】领取优惠券~
回复【1003】即可获得购物小妙招哦~
回复【1001】了解活动详情"



执业药师5547

女神节日专属礼：<https://c.tb.cn/O4.bqlvX>

专属情报

1、会员专享

110-10/399-25/599-30元券，叠加跨店满减最高享满600-90元

2、积分兑5元无门槛、199-20元券

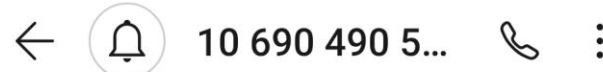
3、会员享积分超值兑换，9款礼品，最低只要0.01元

高级会员权益：

高级会员&VIP会员&至尊会员，享500积分+1分钱兑小鹿花茶礼，限量8000份，今晚0点开抢



11:17



10 690 490 5...

短信/彩信
2月11日星期二

【阿里健康大药房】尊敬的会员，我们为你准备了女神节专属礼，截止3/8您有可用积分1070分，可享受积分超值兑换。更多兑礼信息绑定“阿里健康大药房”微信或登录www.ALJK.com.cn！
询400620618。回复0退订

下午2:05

客服在活动中的工作内容

2、向买家解释清楚活动的相关流程和注意事项

（可以对提前来的顾客解释清楚，什么时候参加活动，提前编辑好清晰简介快捷短语。）

3、处理误会和纠纷

（对常见问题进行提前汇总，并作出解决办法）



促销活动的时间选择

大型节日、换季清仓、店铺上新、店铺活动



客服活动准备

1、活动三要素

时间

活动开始和活动结束的时间

参与条件

活动产品、活动对象

活动方式

有满就送、满就送、搭配套餐、店铺VIP、淘宝VIP等多种方式，也可以多种方式叠加。

2、活动通知

3、活动维护





美丽优惠提前知

奢宠福利不设防

¥**5**
满35使用
点击领取>

¥**20**
满200使用
点击领取>

+

¥**30**
满300使用
平台领取

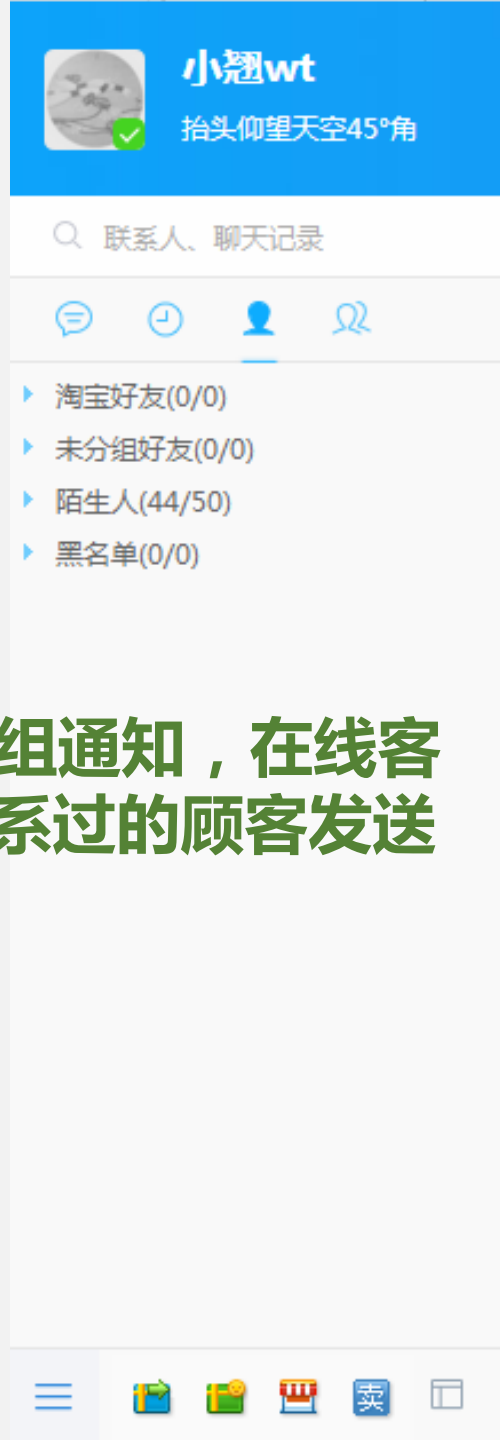
叠加使用满300
立减**50**

*店铺优惠券可与平台满减叠加使用，上不封顶，多买多减。
优惠券使用时间：3月5日0:00-3月8日23:59，每个id限领3张。

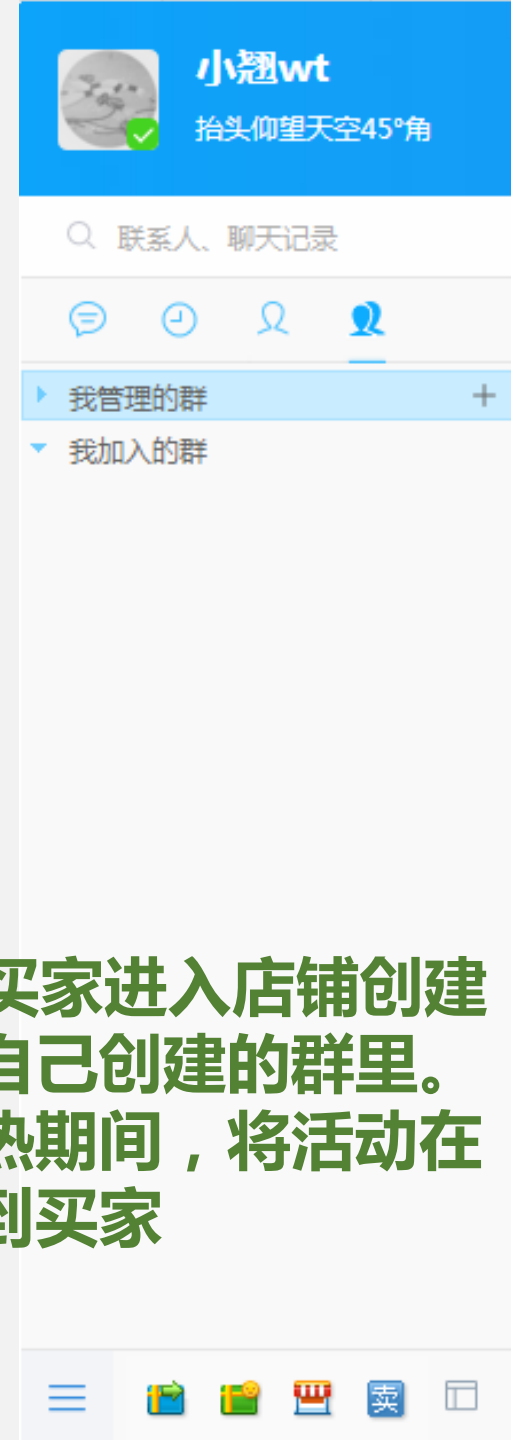
活动通知

在千牛上，在线客服在与顾客的沟通中，要把活动的通知发给买家

用千牛的群组通知，在线客服给自己曾今联系过的顾客发送活动通知



邀请买家进入店铺创建的群或者自己创建的群里。在活动预热期间，将活动在群内通知到买家



客服活动准备

1、活动三要素

时间

活动开始和活动结束的时间

参与条件

活动产品、活动对象

活动方式

有满就送、满就送、搭配套餐、店铺VIP、淘宝VIP等多种方式，也可以多种方式叠加。

2、活动通知

3、活动维护



案例一

关于买家A的购物体验

买家进店

买家A：“你好，你们店铺现在有什么活动吗？”

在线客服：“您好，亲，我们现在满156元全国包邮哦，另外您需要买哪些产品，我们这边有优惠券可以发给您呢！”

案例二

关于买家B的购物体验

买家进店

买家B：“你好，这款产品有什么优惠吗？”

在线客服：“亲爱的，您选的这款产品，正好是我们店铺七夕特惠活动款哦，我们有精美礼品赠送哦，另外还可以参加七夕好运大抽奖活动呢！”



练习：

完成课堂相关题。

THANKS

