



电商客服管理

课时：48

四川托普信息职业技术学院

售前客服接待的流程：

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

第四讲

疑问解答

一、教学目的与要求

学习目的：过本节内容的学习，学生能够了解电商销售接待中疑问解答相关知识

知识目标：1、了解疑问解答，客服回答精准度的重要性；
2、了解关于产品详情、物流、评价等相关问题的回答技巧；

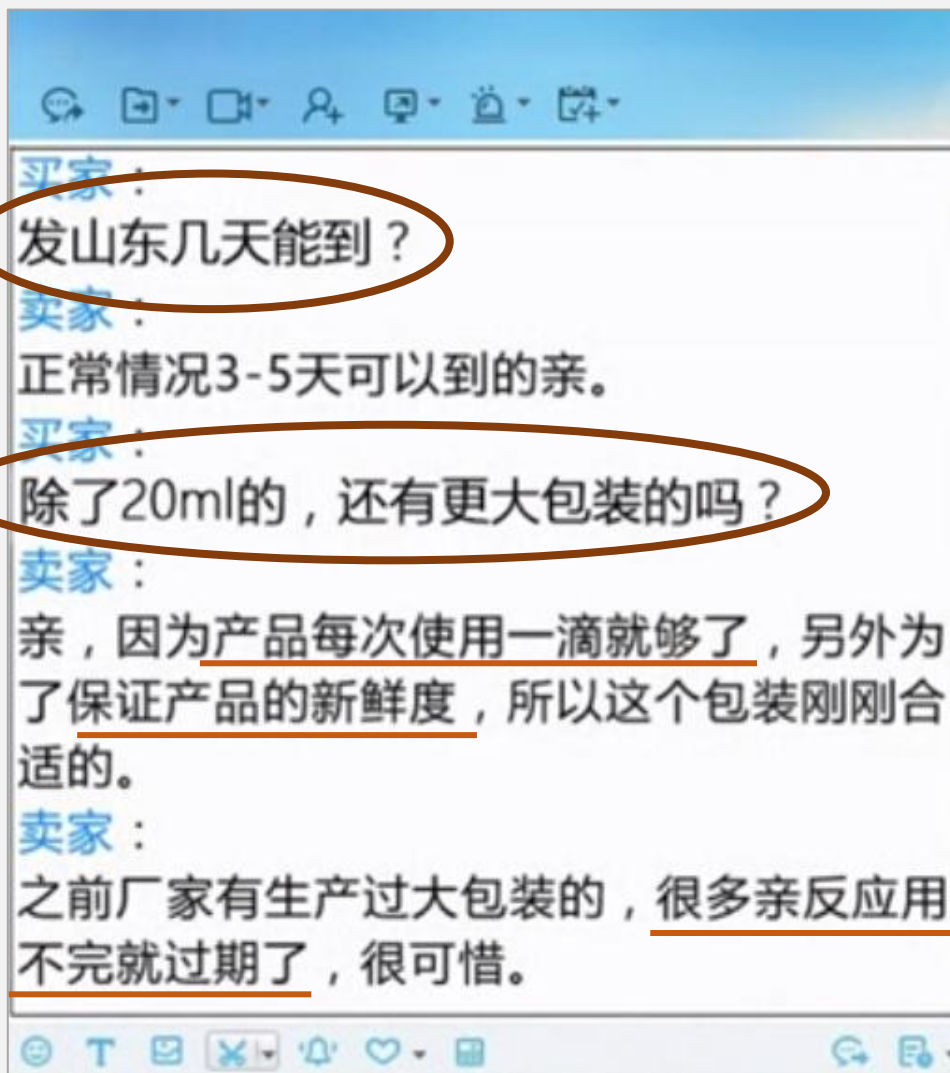
情感目标：耐心倾听顾客的疑问，精准的回答顾客的疑问

二、教学重点与难点

教学重点：客服回答精准度的重要性

教学难点：关于产品详情、物流、评价等相关问题的回答技巧

案例



顾客内心的声音：

- 1、急需使用这个产品
- 2、对大规格的包装有需求



深思

在日常工作中，仅仅做到“有问必答”是远远不够的。
有数据统计显示，在答问比高达200%的情况下，交易成功的几率还是不尽人意。

重要的是：回答的精准程度



案例一：



身高、体重、腰围

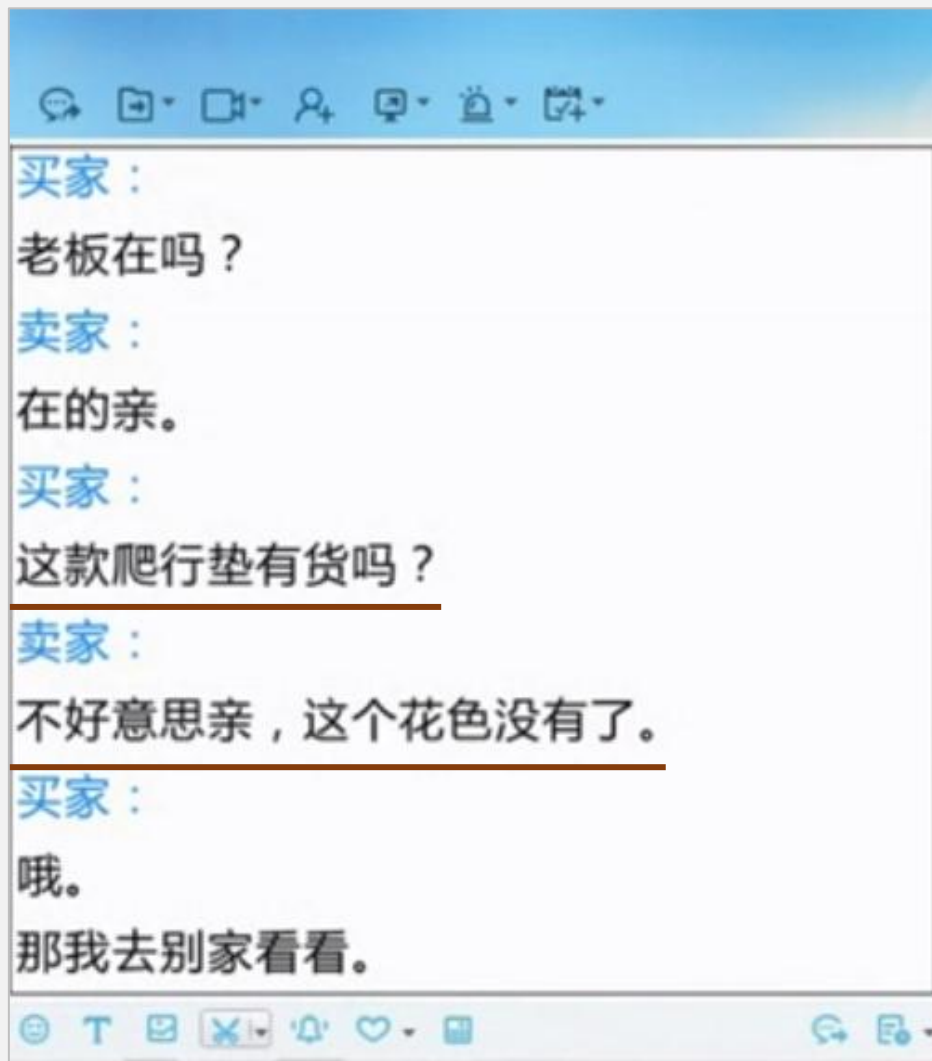
推荐顾客所需要的号码



尺寸规格 (单位: CM)						
尺寸	裤长	腰围	臀围	裆长	大腿围	裤口
26	96	75	93	20	46	27
27	97	76	95	21.5	47	28
28	98	77	97	22	48	29
29	99	80	100	22.5	49	30
30	100	84	104	23	50	31
31	101	86	103	24.5	51	32
32	102	88	105	24	52	33

温馨提示：因不同的计量方法，尺寸可能存在2-3cm的误差，此状况并非质量问题。

案例二：



尝试推荐其它花色的爬行垫



如何回答？

顾客对评价中的负面评价对在线客服人员提出质疑时

不需要对问题进行闪躲，而应该有理有据的向顾客进行正面的说明



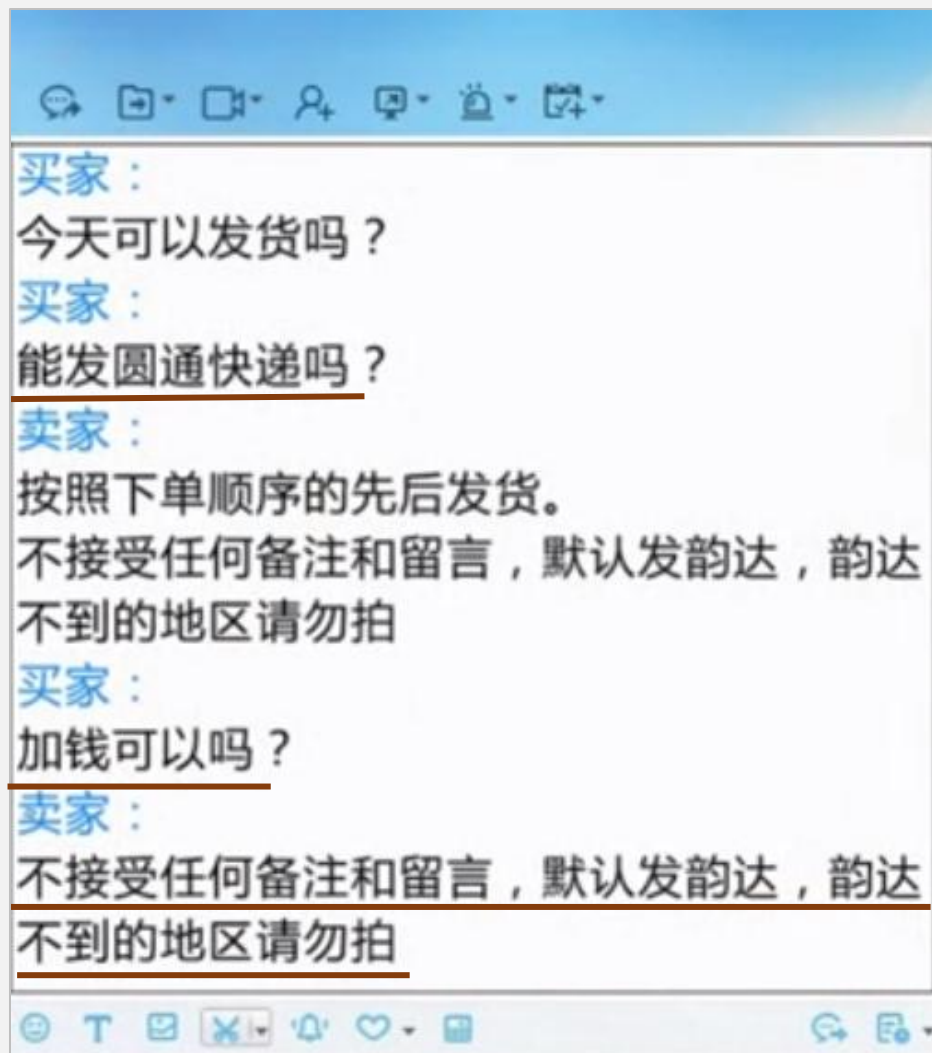


怎样回答？

每一位顾客在下单付款后。都想要在第一时间收到产品。这时候存在一个供需双方，都不可控的因素，那就是物流。其实，在多数情况下，顾客还会体谅店铺，以及在线人员的难处的，选择目前店铺能够提供的服务。

但仍然有些顾客因为各种原因不得不向客服提出自己的问题。

案例：



店铺选择快递的优点

- 1、取货快
- 2、运输放心
- 3、不会丢件等

导致物流时效过慢的原因：

- 1 第一：物流和网络快递不发达，导致路线规划不合理。



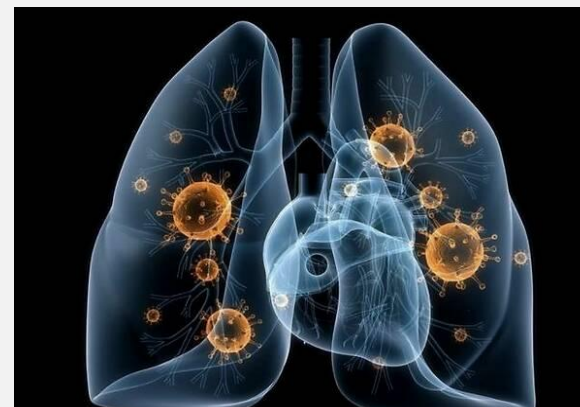
导致物流时效过慢的原因：

2 分拣错误，导致包裹运输到了另一个城市，然后又退回重新转运



导致物流时效过慢的原因：

3 天气等其他不可抗的因素



THANKS