



电商客服管理

课时：48

四川托普信息职业技术学院

一：教学目的与要求

学习目的：过本节内容的学习，学生能够了解电商售前销售接待的流程

知识目标：1、了解客服迎接问好响应时间的重要性；
2、了解自动回复及快捷回复设置；
3、懂得二次问好的作用。

情感目标：战争还未开始，胜负已经揭晓，迎接问好第一招。

二：教学重点与难点

教学重点：及时响应的的时间以及问好的态度

教学难点：自动回复及快捷回复设置

售前接待的流程：

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

第三讲

迎接问好

01 迎

迎接我们的顾客！

良好的第一映像是成功沟通的基础。无论是售前还是售后服务，迎的失败，都会直接影响结果。



情景模拟：

当你满怀欣喜来到朋友家登门拜访时，出现了一些不同情景。你会怎么想呢？

（预设你确定你朋友在家，就像旺旺头像点亮状态）

选项	对应的心态变化
1、迅速开门，朋友笑脸相迎	这是待客之道，朋友很欢迎我
2、朋友懒散半天才慢悠悠的开门	有疑虑，自己是否存在叨扰之嫌
3、长时间没有开门	转身离开，不再上门，被人讨厌



案例：

买家：(2015-07-11 18:27:00):
老板在吗？
卖家：(2015-07-11 18:35:03):
在
卖家：(2015-07-11 18:35:47):
还在吗？
买家：(2015-07-11 18:38:12):
哦，刚才看你不在，已经咨询了别家
卖家：(2015-07-11 18:35:47):
哦。

买家：(2015-07-08 09:36:02):
在吗？
卖家：(2015-07-08 09:36:07):
亲，您好，我一直都在哦。
买家：(2015-07-08 09:36:39):
请问这款裙子还有货吗？
卖家：(2015-07-08 09:36:43):
有的亲。都是现货呢。
买家：(2015-07-08 09:36:58):
哦哦，我想买一条这款裙子。

黄金 6 秒钟



02 首句回复及快捷短语

随着网店一步步的成长，顾客的咨询量也会逐渐加大，我们如何才能做到令顾客满意的快速回复呢？



■ 自动回复的设置，我们需要注意以下几个问题：

- 1 字体设置不要太大，建议使用10号
- 2 字体的颜色不要太花哨，尤其是一段话中不要出现2种以上的颜色
- 3 文字不要太多，尽量精炼，用有限的字数表达更多的信息
- 4 自动回复语言表达的时候尽量自然温和，切记太生硬，不要让顾客感觉是在和机器人说话。

常用的快捷回复：

1 接待开场白

亲，您好！非常高兴为您服务，有什么可以为您效劳呢？

亲，你看中的这款宝贝是有现货的呢，现在全场做活动，满XX，有活动，你看一下（推出特款）

2 发货、快递

亲，您拍下的42小时内就可以安排为您发货呢！嘻嘻

亲，默认的是韵达快递哦！你这边可以收到韵达快递吗？韵达不到的地方，我们可以安排给你法EMS,EMS是全国通达的，但EMS是不包邮的，需要你货到支付邮费哦！

3 可以便宜一点吗

亲，非常抱歉。我们的定价已经是最低销售价格了呢，没有办法再优惠啦！

4

退换货问题

亲，7天内是可以无条件退换货的，质量问题您退换货单邮费都是我们为您承担，如果是非质量问题呢，您退回来的邮费以及我们给您换货发出的邮费是由您来承担的哦！

5

什么时候到货

亲，一般韵达发货以后3天左右可以到货的呢，您收到货后可以仔细检查一下，如果有任何质量问题，7天内是可以无条件退换货的，邮费也是我们承担。
(顺丰一般两天内到货，偏远地区会延迟到货时间，EMS一般3-5天到货，偏远地区7天左右到货哦！)

6

结束语

亲，非常感谢您的惠顾，我们这边会第一时间为您安排发货的哦，请您耐心等待一下收获。如果有任何问题，请您及时联系我们客服为您处理`祝您购物愉快[可以添加表情]


03 对顾客的称呼

有哪些？



对顾客的称呼


 亲

 女王殿下

 公主

 辣妈

 宝妈

 主人

04 二次问好

如何问？



二次问好

含义

顾客有可能同时咨询很多个店家，或者因为工作忙而中断了聊天。这时我们的在线客服不能坐以待毙，而要主动进行二次问候的跟进工作。

作用：友情提示

友情提醒和引导作用

THANKS