



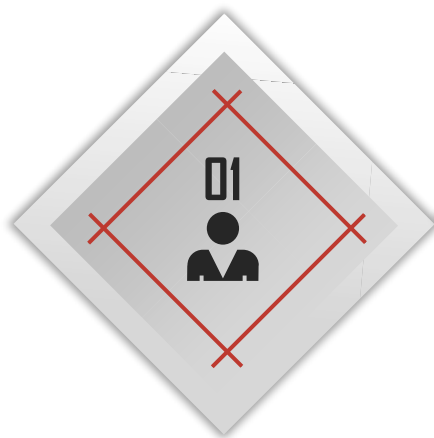
## 7.1.1 客服的要求

### 基本要求



## 7.1.2售前客服的技巧

### 1.三个关键



Quick



Care



Professional

## 7.1.2售前客服的技巧

### 2.Care

- Considerate-Response all points, give more 详细询问的内容  
eg . I am interested your products, may I know the wholesale price ?  
Ask back, 吸引客户回复
- 沟通时要注意
  - 用词简单生硬影响客户体验 (加语气词)
  - 一切都为了让客户留得更久 (先交朋友)
  - 千万要注意网络交易安全 (专业的形象)

## 7.1.2 售前客服的技巧

### 3. Professional (回复的思路)

- 完全熟悉产品知识， 专业知识;
- 回复所有提问， 面面俱到， 给出肯定答复;
- 简单介绍店铺和自己的产品， 突出产品的差异化优势;
- 针对不同客户地区买家需求不同， 做出有针对性的回复;  
(如: **美 突出产品质量**)
- 认知对方;
- 持续跟进， 了解客户购买体验。

## 7.1.2售前客服的技巧

### 3. Professional

- **美国** - - 最关心的首先是**商品的质量**，其次是**包装**，，它跟商品质量的本身处于同等的地位。最后才是**价格**。因此产品质量的优劣是进入美国市场的关键。
- **巴西** - - 以**棕色**为主，紫色表示悲伤，黄色表示绝望。在巴西，曾有过这样失败的例子，日本向巴西出口的钟表，因在钟表盒上，配有紫色的饰带，由于紫色被认为是不吉利的颜色，因而不受欢迎。在巴西，回话和行文时使用**当地语言**会更便利和亲切。使用名片应有当地通用文字，商品说明应有当地文字对照。
- **俄罗斯** - - 认为**商品质量的好坏及用途**是最重要的，买卖那些能够吸引和满足广大消费者一般购买力的商品是很好的生财之道。

## 7.1.2售前客服的技巧

### 4. 其他注意事项

- 询问产品详细信息

针对买家的问题把我们产品的优势展示给买家；推荐店铺里面类似产品给买家；告诉买家我们的优惠政策；可以提供真实的产品图片给买家。

- 是否有优惠

能给就给，改价以后告知买家付款；不能给强调说明什么原因；比如质量更好，重量更重；已经给了折扣，跟卖家说下次购买一起给大折扣；推荐买家购买更多产品，增加订单金额一起给予折扣。

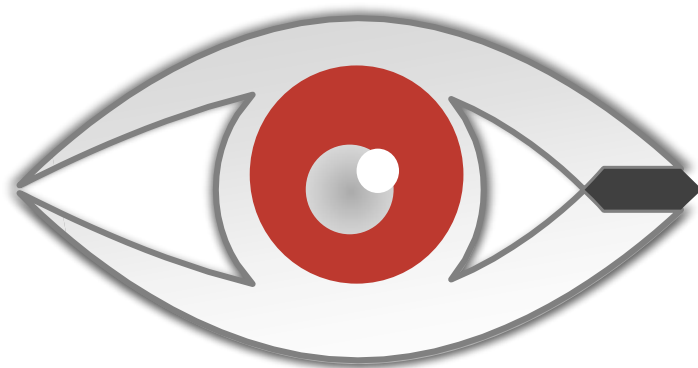
- 物流问题

根据物流方式和买家的国家介绍时效；向买家强调快递的时效，推荐买家选择快递的方式；答复买家我们会很好的包装产品，如果产品在运输途中受到损坏可以提供赔偿。

## 7.2.1 售后客服的要求

### 1. 基本要求

主动联系卖家



学会分析买家



## 7.2.1 售后客服的要求

### 2. 主动联系卖家

和买家汇报物流更新情况，提醒买家注意收货。



主动联系买家询问对产品的满意程度，催促买家评价订单。



主动联系  
卖家

评价订单，及时回复中差评订单，跟踪订单直到买家修改评价。



获得买家邮箱，记录分类。



## 7.2.1 售后客服的要求

### 3. 学会分析买家



根据买家的订单数和  
订单金额把买家分类  
出来。



二次营销前的分析



维系老客户

## 7.2.2速卖通信用评价系统

### 1.主要功能等



#### 信用评价

买卖双方  
订单交易结束后  
五分制评分+评分两部分



#### 卖家分项评分

订单结束后  
匿名方式  
对商品描述的准确性，沟  
通质量及回应速度，物品  
运送时间合理性三方面  
买家对卖家单向评分

## 7.2.2速卖通信用评价系统

### 2.回复买家的评价

对买家的评价做出积极及时的回复，是保持与买家有效沟通的重要方法，这样有利于拉近与买家之间的心理距离，与买家形成良性联系。



## 7.2.2速卖通信用评价系统

### 3.修改差评

卖家如果收到了差评，认为买家给自己的评价不公平，那么在评价生效后1个月内，卖家可以自主引导买家修改给自己的评价，买家可对同一生效评价在生效后1个月内修改1次。



## 7.2.2速卖通信用评价系统

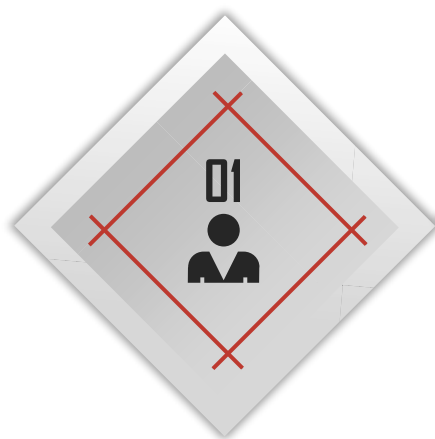
### 3.修改差评

对于差评，卖家还应该了解导致差评产生的原因，以及应对方法。一般来说，可能引起差评的原因有 3 种，详见表。

导致差评的原因	具体表现	应对策略
商品图片与实物不符	为了使图片更加美观，在商品图片中添加一些商品本身没有的效果，导致商品实物与图片在颜色、形状上存在差别	主动向买家解释原因，并提供商品原图。此外，在上传商品图片的时候可以多展示一些不同角度的细节图，尽量让买家对商品有一个全面的视觉印象
标题上有“Free shipping”，实际上买家却需要付费	卖家的标题上写着“Free shipping”，但由于一些国家的进口政策，仍然需要买家支付关税，由此导致买家的疑虑	在发商业快递时，要注意填写申报价值，弄清楚是否还会产生关税，且要提前与买家沟通好关于关税的问题
信用卡账户出现额外扣款	买家在全球速卖通上购物无须支付费用，但是买家在使用信用卡支付的时候可能由于各家银行对付款手续费有不同的规定，有的需要支付手续费	提前与买家解释清楚，此额外收费是其他部门如银行收取的，买家通过 T/T 付款，买家的银行端需要收取一定的费用

## 7.2.2速卖通信用评价系统

### 4.投诉违规评价



买家的评论与交易无关，或使用了不当的语言，或披露了卖家的私人信息。



竞争对手恶意评价。买家利用中差评胁迫卖家给予额外的利益。



其他

## 7.2.2速卖通信用评价系统

### 5.查看评价档案-评价摘要

**Seller Feedback** Learn more about our Feedback Rating System

**Seller Summary**

Seller: Lucky S

Positive Feedback (Past 6 months): 97.9%

Feedback Score: 42,402

AllExpress Seller Since: 06 Jul 2013

**Detailed seller ratings**

Item as Described : ★★★★★ 4.8 (22276 ratings) 14.29% Higher than other sellers

Communication : ★★★★★ 4.7 (22276 ratings) 13.25% Higher than other sellers

Shipping Speed : ★★★★★ 4.5 (22276 ratings) 10.57% Higher than other sellers

**Feedback History**

Feedback	1 Month	3 Months	6 Months	12 Months	Overall
Positive (4-5 Stars)	2,064	8,624	16,084	27,620	43,117
Neutral (3 Stars)	35	143	265	467	685
Negative (1-2 Stars)	69	223	350	517	694
Positive feedback rate	96.8%	97.5%	97.9%	98.2%	98.4%

评价记录  
(Feedback Record)

Feedback Received as a Seller(24156) Feedback Left For Buyers

Viewing 1 - 10

Buyer	Transaction Details	Feedback	Sort by default
L***a A.	One Plus 3 Case TPU Transparent Sof... 1 piece	★★★★★ 06 Mar 2017 15:28 Чехол очень хороший, продуман до мелочей, даже есть заглушка для разъема зарядки, удобно. Сел как влитой, по бокам шероховатости специальные, чтоб было удобно держать телефон, не утяжелит и не уплывает телефон. Только продавец очень долго отправил из-за праздника китайского и сразу предупредил, что нет золотого, согласовал другой цвет со мной, общительный	

评价摘要列出了会员公司名、近6个月好评率、近6个月评价数量、信用度和会员起始日期。



## 7.2.2速卖通信用评价系统

### 5.查看评价档案-分项评价、历史

#### 分项评价 (Detailed Seller Ratings)

分项评价列出卖家最近 6 个月内的 3 项评价平均分、打分次数，及和同行业均分的比较百分比。

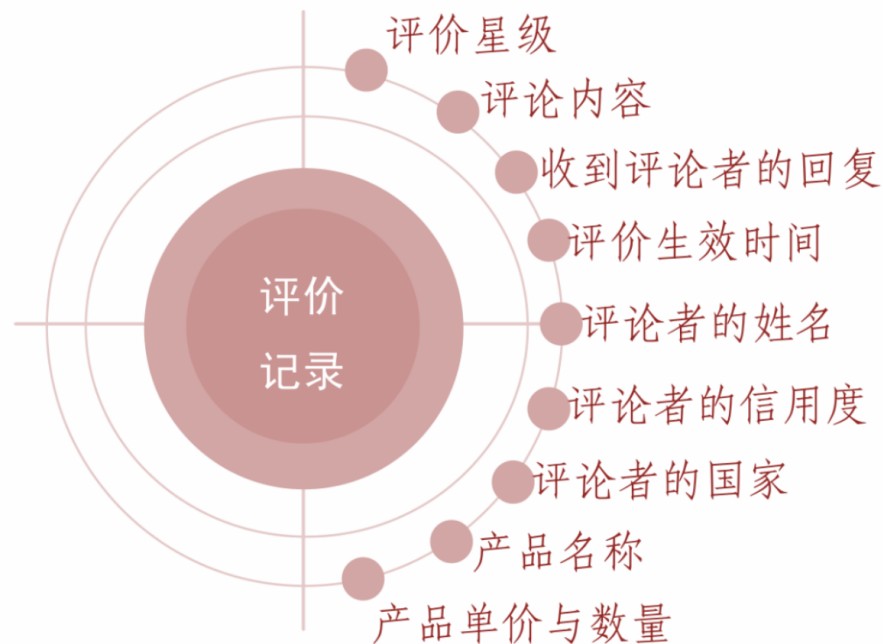
#### 评价历史 (Feedback History)

评价历史列出了会员分别在过去 1 个月、3 个月、6 个月、12 个月及历史累计的时间跨度内的好评率、中评率、差评率、评价数量和平均星级等指标。其他会员可以点击相关数字链接，在评价记录中查看指定时间段内的好评、中评和差评记录。

## 7.2.2速卖通信用评价系统

### 5.查看评价档案-评价记录

评价记录包含两个标签页：买家对卖家做出的评价、卖家向买家反馈的评价。



## 7.2.2速卖通信用评价系统

### 6.评价档案的指标

评价星级是会员在评价一笔交易时给出的五星制评分。其中，5星、4星定义为好评；3星定义为中评；2星、1星定义为差评。

★★★★★ → 太棒了

★★★★ → 挺好的

★★★ → 普通

★★ → 不好

★ → 太差了

## 7.2.2速卖通信用评价系统

### 6.评价档案的指标

#### 评价数量 (Number of Ratings)

评价数量是一段时间内收到的会员生效评价的个数。

#### 好评率、中评率、差评率 (Positive / Neutral / Negative)

好评率是一段时间内收到的会员好评百分比，计算公式如下。

$$\text{好评率} = (\text{5星评价数量} + \text{4星评价数量}) / \text{总评价数量}$$

#### 信用度 (Feedback Score)

信用度是历史以来会员所有评价得分的累计值。

## 7.2.2速卖通信用评价系统

### 6.评价档案的指标

#### 平均星级 (Average Rating)

平均星级是一段时间内收到的会员评价星级的平均值，计算公式如下。

$$\text{平均星级} = \text{所有评价的星级总分} / \text{评级数量}$$

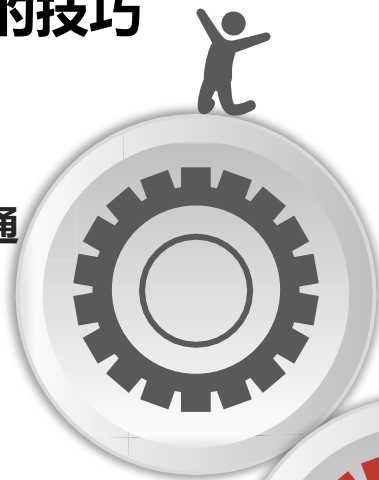
#### 卖家分项评分 (Detailed Seller Ratings)

平均星级，评分次数 (Ratings)，同行业卖家比较值 (Higher /Lower than other sellers)。

## 7.2.2速卖通信用评价系统

### 7.获得买家好评的技巧

与买家保持良好的沟通



做好销售过程中的每个环节



发布产品时即充分做好准备

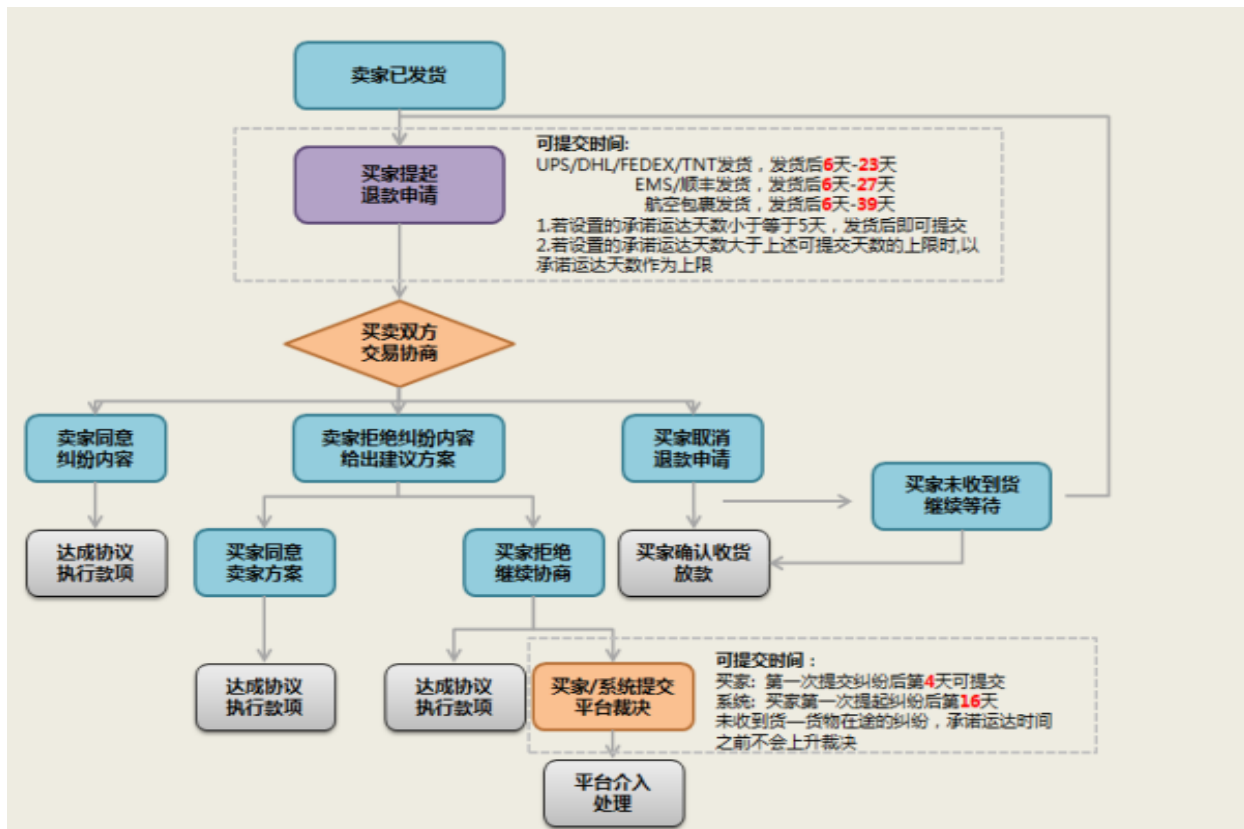


对已有的回复进行评价  
对已有的回复进行评价



## 7.3.1 纠纷提交与协商

### 1. 基本步骤



## 7.3.1 纠纷提交与协商

### 2. 纠纷类型

纠纷类型	具体表现
买家为收到货物	海关扣关
	物流显示货物在运输途中
	包裹原件退回
	包裹被寄往或妥投在非买家地址
	物流显示货物已经妥投
	无法查到物流信息或物流信息异常
	物流显示货物原件退回
买家收到的货物与约定不符	买家拒签
	货物与描述不相符
	质量问题
	销售假货
	货物短装
货物破损	



## 7.3.1 纠纷提交与协商

### 3. 协商-卖家接受纠纷内容

1

**买家未收到货，申请全额退款**

卖家接受时系统会提示对退款方案进行再次确认，如果卖家接受则达成退款协议，平台将会按照买家申请的方案执行退款。

2

**买家申请部分退款不退货**

卖家接受时系统会提示对退款方案进行再次确认，如果卖家接受则达成退款协议，平台将会按照买家的申请方案执行部分退款及部分放款。

3

**买家要求退款退货**

如果卖家接受，则要确认收货地址，系统默认卖家注册时填写的地址，如果需要修改，则选择“修改收货地址”进行修改。

## 7.3.1 纠纷提交与协商

### 3. 协商-卖家拒绝纠纷内容

#### 拒绝纠纷内容

该订单目前处于纠纷状态，如果您拒绝此纠纷，请根据您与买家的沟通结果，给出相应的解决方案。

\* 订单金额： US \$1.10

\* 退款金额：  
 全部退款  
 部分退款 US\$   
 不退款

\* 详情：

附件证明：  
   
[新增附件](#)

[点击了解阿里巴巴退款规则](#)

如果卖家拒绝买家提起的退款申请，系统会让卖家填写自己建议的解决方案，包括退款金额、拒绝理由，如图所示。如果买家接受卖家的解决方案，则双方达成退款协议；如果买家不接受，则还需进行协商。

## 7.3.1 纠纷提交与协商

### 3. 协商-买家取消退款申请

买卖双方协商阶段，买家可以取消退款申请。如果买家因为收到货物取消了退款申请并确认收货，则交易结束进入放款阶段；若买家因为其他原因取消（如货物在运输途中，愿意再等待一段时间），则继续进行交易流程。

## 7.3.1 纠纷提交与协商

### 4. 纠纷处理-纠纷裁决

1

#### 买家提交纠纷裁决

自买家第一次提起退款申请开始第 4 天至第 15 天，若买卖双方无法协商一致，买家可以提交至平台进行裁决

2

#### 系统提交纠纷裁决

自买家第一次提起退款申请开始截止到第 16 天，卖家未能与买家达成退款协议，买家未取消退款申请也未提交至平台进行裁决，系统会自动提交至平台

3

#### 卖家提交纠纷裁决

若买家申请退款退货，在买家填写了退货地址的 30 天内，卖家未收到退货或收到的退货货不对版，可以提交至平台进行裁决

## 7.3.1 纠纷提交与协商

### 4. 纠纷处理-纠纷裁决的状态

- 阿里巴巴处理中：速卖通正在核实案件情况会做出进一步判责。
- 已结案：该纠纷已经处理完成，可单击详情查看处理结果。
- 待投诉方响应：投诉方如果是买家，则案件状态在等待买家的响应；如果是卖家，则案件状态正在等待卖家的响应。卖家如果单击“回应”按钮，可以给出自己的反馈和意见。
- 已撤诉：若卖家为投诉方且需要撤销投诉，则该页面卖价可以选择撤销。

## 7.3.1 纠纷提交与协商

### 4. 纠纷处理-举证说明

1

#### 谁投诉谁举证

投诉方在投诉的同时，需要提供支持投诉的有效证明，没有证明支持的投诉为无效投诉，平台会限期要求举证，如不能提供，平台将关闭纠纷

2

#### 限期举证

若投诉方举证充分，纠纷即成立，平台会要求卖家进行反举证，速卖通会根据双方证明进行裁决，平台将以收集到的有效证明为依据进行裁决，逾期未举证则根据已得证明裁决，希望卖家在限期内完成举证

3

#### 申诉期内及时申诉

卖家若认为裁决意见不符合实际情况，则可在申诉期内与买家进行协商或继续反举证。卖家如果无法与买家达成一致处理意见或提供反证，平台则按照裁决意见进行裁决

## 7.3.2避免产生纠纷的技巧

### 1.未收到货物



选择最优的物流方式



与买家有效沟通

## 7.3.2避免产生纠纷的技巧

### 2.货物与约定不符



真实全面地描述  
产品



保证产品质量



杜绝假货



## 7.3.2避免产生纠纷的技巧

### 3.需注意的问题



沟通及时



保持礼貌



态度专业



将心比心



保留证据

**MANY THANKS TO YOU**

