

# 网店客服基础

- 一、客服分几类？各自需做好哪些工作？
- (1) 售前服务
- 需要做好的工作包括：
- 1、快速应答。回复及时才能给客户留下好印象。
- 2、回答客户对商品的疑问。了解产品，解答疑问，只有如此，才能打消他们在购物中产生的疑虑，从而促成交易。

- 3、根据客户的需求为她推荐商品。熟悉产品特性，精准地推荐合适的产品，推荐时要站在对方的角度，像朋友一样给建议。有优惠活动要及时告知，接待时要有主动营销意识。
- 4、核对订单信息。

# 售后客服

- (2) 售后客服。
- 需要做好的工作包括：
  - 1、发货前检查商品质量。这一块是售后的重点工作。发货前肯定会检查货物是否完好，然后才发货出去。
  - 2、注重商品包装。如果是易碎品，一定要用报纸或者其他填充物包装好，同时要在快递的盒子上，注明清楚是易碎品

- 3、选择合适的快递。要选择合适的快递公司，不会因为物流的问题而造成客户收不到件。
- 4、核对物流信息，快递公司有没有发出，买家有没有查收。
- 5、缺货问题。建议是不要用旺旺沟通，无论买家是否在线全部电话联系买家。
- 6、退换货问题。

# 客服基本能力

- 客服应具备的基本素质
- 1.1 责任心
- 这一点无论是哪个岗位，都是必须具备的良好品质，无论身在哪个岗位都要把自己的岗位当成最重要的岗位，而客服是战斗在一线的岗位，可以说客服是一个店铺的形象大使，更是要尽职尽责的做好，不能只做只会应答的机器人

- 1.2 耐心

在网上在线服务客户，需要客服有足够的耐心应对。有些客户喜欢问比较多、比较具体的问题，也是因为客户有疑虑或者比较细心，这个时候，需要我们耐心的解释和解答，打消客户的疑虑，满足客户的需要。

### 1.3 细心

面对店铺中少则百种的商品，每天面对不同的客户，接待一百来位顾客，需要我们非常细心地去对待。一点点的错漏和贻误，都会耗费更多时间和精力来处理。

- 1.4 同理心

同理心就是把自己当作客户，设身处地来体会客户的处境和需要，给客户提供更合适的商品和服务。

- 1.5 自控力

自控力就是控制好自己的情绪，客服作为一个服务工作，首先自己要有一个好的心态来面对工作和客户，客服的心情好了也会带动客户。毕竟网上形形色色的人都有，有好说话的，就也有不好说话的，遇到不好说话的，就要控制好自己的情绪，耐心的解答，有技巧的应对，工作时严禁把私人情绪带到工作中来

# 客服基本工作要求

- 聊天记录保存和交接
- 售前客服是第一个接触客户，并和客户交流的人，对于客户的询问和需求一定要有记录，
- 良好的存档习惯方便于后面客服同事以及有可能发生的售后跟单提供有效的记录帮助，除了完整的聊天记录保存以外，也要简要记录客户交流中的要点

- 例如：客户因特殊情况对商品发货时间或者更换发货地址的要求、因为促销活动或者有赠送礼品的情况等不同于一般正常售前咨询的都要简要记录，以便交接给后面接手的同事跟进

- 售后纠纷（售后客服）
- 查单查件：
- 客户查件如实相告（买家最关心的是宝贝发货后快递的信息）
- 物流异常必须及时反应（这就是差异化服务体现）
- 中差评问题：
- 评价解释是非常必要的
- 正面评价要感恩回馈
- 负面评价要维护自重

- 中评要认识自身不足，有则改之，无则嘉勉，积极沟通，真诚道歉，取得谅解，改善评价（差评可以改中评，不能变好评，改善评价是为了更改评语）
- 评价解释属于公开信息展示（关乎店铺信誉）
- 文字要多才能引起他人注目（有理有节）
- 人性化文字更能说明问题（将心比心）
- 大度谦和要勇于承担责任（专业的形象）
- 有理有节不要辱骂顾客（遵守规则，切记，切记，不能辱骂顾客）例子 例子

- 忌：直接拒绝客户；
- 争辩，争吵，打断客户；
- 教育，批评，讽刺客户；
- 暗示客户有错误；
- 强调自己正确的方面；
- 不承认错误；
- 表示或暗示客户不重要；
- 不及时通知变故；

- 客服思维：
- 客户虐我千百遍，我待客户如初恋，客服就是自我虐待，一切以服务客户为先
- 最终目的促成成交和好评，以及解决售后问题