

电商客服专员服务技能与心态

一、课程主题

电商客服专员服务技能与心态

二、课程导语

在企业的日常运营中，客服起到在公司和客户之间缓解矛盾、增进感情、加深了解而提高服务的重要作用。良好的客户服务，带给企业的不仅仅是直接的成交，更为可贵的是口碑相传、提升回头率、转换率，品牌形象体现，店铺形象展示，尤其是企业文化和精神面貌的改造。本课题根据客服定位、买家购物路径和销售过程中的实战应对技巧来编制，适用于淘宝、天猫等 B2C 电商平台客服团队，打造独当一面的客服精英团队。

三、课程目的

成功的客户服务乃是有规律可循。本课程是一线市场人员的必修课程。教你打造一支高素质的客服团队，培养一流的客户服务文化，利用有效的积极心态养成培养客服抗压和舒缓心态的能力。通过模式实操养成客服熟练的跟单技巧，异议处理和投诉维护技巧，进而搭建合理、专业的网店客服体系。

引用成功电商品牌客服案例和同行业案例作为实操参考：O.SA、膜法世家、阿芙、七格格、韩都衣舍等。

【课程对象】

电商部门客服、营销系统人员

【课程时长】2 天（12 小时）

四、课程内容

一、客服的定位、价值和心态

首先介绍客服的作用和重要性；再通过正反案例的对比，说明服务中的漏洞问题和如何一层一层的留住客户；最后介绍成功的服务可以采取四种不同的方法。

（一）客服的服务对象

搭建买家和公司之间的桥梁。对内服务公司、对外服务买家。海底捞案例分享

（二）服务的价值和意义

“以别人为中心”成功商家客服案例

- 1、全面妥协原则。OSA 商家实际案例讲解：1 个原则、2 个关键、3 个环节
- 2、打造客户体验。阿芙实际案例讲解：建立客服与买家之间的桥梁。

- 3、亲情式服务蜜缘堂案例。物流亲自沟通、为买家利益考虑、不挂自动服务、通宵营业
- 4、圆满式服务。奇光案例。包装严谨、破损免费补发、售后一条龙、乐观心态。

(三) 客服所需具备的心态

- 1、客服精英=心态+能力
 - 2、心态决定级别，初级到高级客服源于心态调整，5种心态养成之道
 - 3、积极心态的养成和消极心态的处理，你的心态你做主
 - 4、客服抗压能力培训三部曲。自我排解技能、换位思考、理解客户。
- 现场互动- 客服人员心态调整方案讨论。

二、网店客服跟单技巧

帮助品牌商家对买家进行分类，根据各类型买家的不同阶段特性和相应的服务技巧；解析销售步骤，从开始咨询到交易结束，说明各个步骤中的注意点；分享销售过程中的关键点。从以上3个方面帮助商家，最终达到销售的目的。指出常见的买家对商品的疑虑点，介绍接触这些疑虑点的方法和一些沟通技巧，提升商家的客服水平，减少客服盲点。

(一) 售前的沟通技巧

售前五部曲

(二) 售中的跟进技巧 交易流程及备注的使用、导购和促单技巧

1、解析买家行为

(1) . 初中高级买家的特征。

(2) . 买家的购物路径

(3) . 买家的担忧与解决方案

2、解析客户类型

(1)、常见四种客户类型的特点及应对方法介绍

(2)、客户的四种类型案例展示

3、销售步骤解析

- (1)、销售 6 步骤过程解析
- (2)、正反案例介绍
- (3)、说明关联推销的时机
- (4)、销售步骤的细分过程分享

4、异议处理

- (1)、降低买家对商品的疑虑
- (2)、正反案例对比
- (3)、解除常见疑虑点的方法介绍

(三) 售后的服务技巧 退换货、物流、交易投诉处理和维权

将交易中可能出现的交易纠纷介绍给商家，针对老客户的客情关系维护以保证回购率。通过本课程的学习，各位商家可以对天猫的纠纷类型有大致地了解，交易前、交易时纠正一些错误的行为，获取及保留有利的交易凭证，在纠纷出现后可以及时提出有效证明。

1. 售后服务类型介绍

- (1)、退款纠纷：简单的介绍申请退款的入口和操作步骤
- (2)、售后维权：简单的介绍申请售后维权的条件和发起路径
- (3)、规则投诉：介绍规则类投诉的种类和各类型的发起条件

二、退款维权处理

- (1)、以退款为例，介绍退款的类型的发起原因。
- (2)、根据不同的退款类型介绍注意点和需要提供的凭证，各种凭证模板的展示。
- (3)、天猫的处理退款的流程，各种类型的退款处理的关键点介绍。

3、投诉类型及规则

- (1)、延迟发货投诉成立的条件和成立后的处罚。
- (2)、违背承诺投诉成立的条件和成立后的处罚。

4、售后服务：针对老客户进行客情维护，细节决定回头客。

- (1)、客户至尊体验之店铺体验

(2)、客户至尊体验之购物体验

(3)、客户至尊体验之服务体验

(四) 销售环节回顾和总结、提炼客服在高级阶段实操

1. 回顾销售的三大阶段.
2. 熟悉网络销售和实体销售的差别
3. 抓住客户的需求点
4. 判断客户购买时机、达到客服的高级销售阶段

(五) .网店客服的销售技巧-现场模拟 (案例分享)

适合对象 品牌电商客服团队