

# 《电商精英之电商客服》课程大纲

徐全老师

时间：半天

学习对象：客服主管、客服人员

教学收益

一、通过学习进入客服岗位，快速熟悉工作流程，通过工具提高工作效率，规避各种交易中风险，减少店铺损失，快速上岗

二、通过进一步熟悉客服的工作流程，熟悉售前相关知识要素，提高工作效率，避免造成销售工作失误，树立店铺形象，降低客户流失率。

三、通过学习客户接待的流程及沟通技巧，提升客户满意度，从而提高客服询单转化率。

四、通过关联销售模型的学习，能够了解并掌握关联销售的流程和步骤，抓住客户的满意消费心理，提升店铺客单价。

五、通过了解客户未付款的原因，掌握催付的话术和工具，能够完成标准的催付流程，从而提高店铺下单付款成交率，提高店铺销售额。

六、通过完成客户售后的相关服务，提高店铺评分，降低纠纷率，提升顾客满意度，并用服务将顾客转为老顾客。

七、通过学习认识到老客户维护与营销的重要性，掌握老客户的分类、管理、维护方法，从而获得更多的老客户，提高客户回头率，从而提升店铺业绩。

课程大纲

**第一讲：电商客服的服务心态训练和时间管理**

**模块 1：客户服务的重要性，优质服务标准、实质和意义**

21 世纪商家竞争的核心是什么？

为什么要谈“顾客满意”？

优质服务将为企业带来什么？

为什么追求顾客满意百分百？

**模块 2：如何看待客户的抱怨与批评，如何建立积极的服务心态**

(一) 打造积极的职业化服务心态

1、优秀客服人员素质模型

2、我们与职业有多远？

3、你是胡萝卜、鸡蛋还是咖啡豆？

4、台湾 IBM 高级官员谈成功的秘诀

(二) 如何看待客户的抱怨与批评

1、学会做顾客情绪的『拆弹专家』——面对顾客的抱怨与批评，营业前台积极的思维方式和应具备的积极心态。

**第二讲、电商客服的整体能力提升**

第一章、[电商客服售前客服技巧](#)

1) 欢迎语：要素包括——店铺名(品牌名)、客服昵称、表情。

2) 明确客户需求：解答疑问、推荐款式。

- 3)活动告知：推荐客户参与店铺活动，通过活动引导非强意愿客户购买。
- 4)关联推荐：主推款的推荐、搭配套餐或搭配款引导，提升客单价。
- 5)下单行为跟进：根据客户是否下单，如一段时间没有下单，需要回访。
- 6)确认收货地址，附加催款：客户下单后跟客户核对收货地址，推送知识，引导付款。
- 7)推送关注型优惠：邀请客户关注帮派、微博，收藏店铺等，告知好处。
- 8)告别语：请求客户关注收货后给店铺好评，并告知售后问题出口。
- 9)整理客户信息进行记录：对服务过程中获取到的客户信息进行记录，为客户回购助攻。

## 第二章、电商客服话术技巧

- 一、询盘顾客旺旺咨询
- 二、引导顾客坚定购买信心
- 三、已拍下也不能掉以轻心，绷紧弦跟进顾客完成付款
- 四、付款完成承诺发货与售后
- 五、温柔贴心的问候为交易划上完美句号

## 第三章、电商客服售后客服技巧

- 1、好评一定要回复
- 2、运输过程中坏了，一定要先补偿顾客
- 3、适时的关心
- 4、售后及时联系买家
- 5、认真退换货
- 6、平和心态处理投诉
- 7、管理买家资料