

# 网络客服跟单技巧

## 一、课程主题

### 网络客服跟单技巧

## 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，京东，抖音等 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。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。

## 四、课程内容

### 一、客服的定位和价值体现

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和技能

### 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

#### 2、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