



打造金牌客服

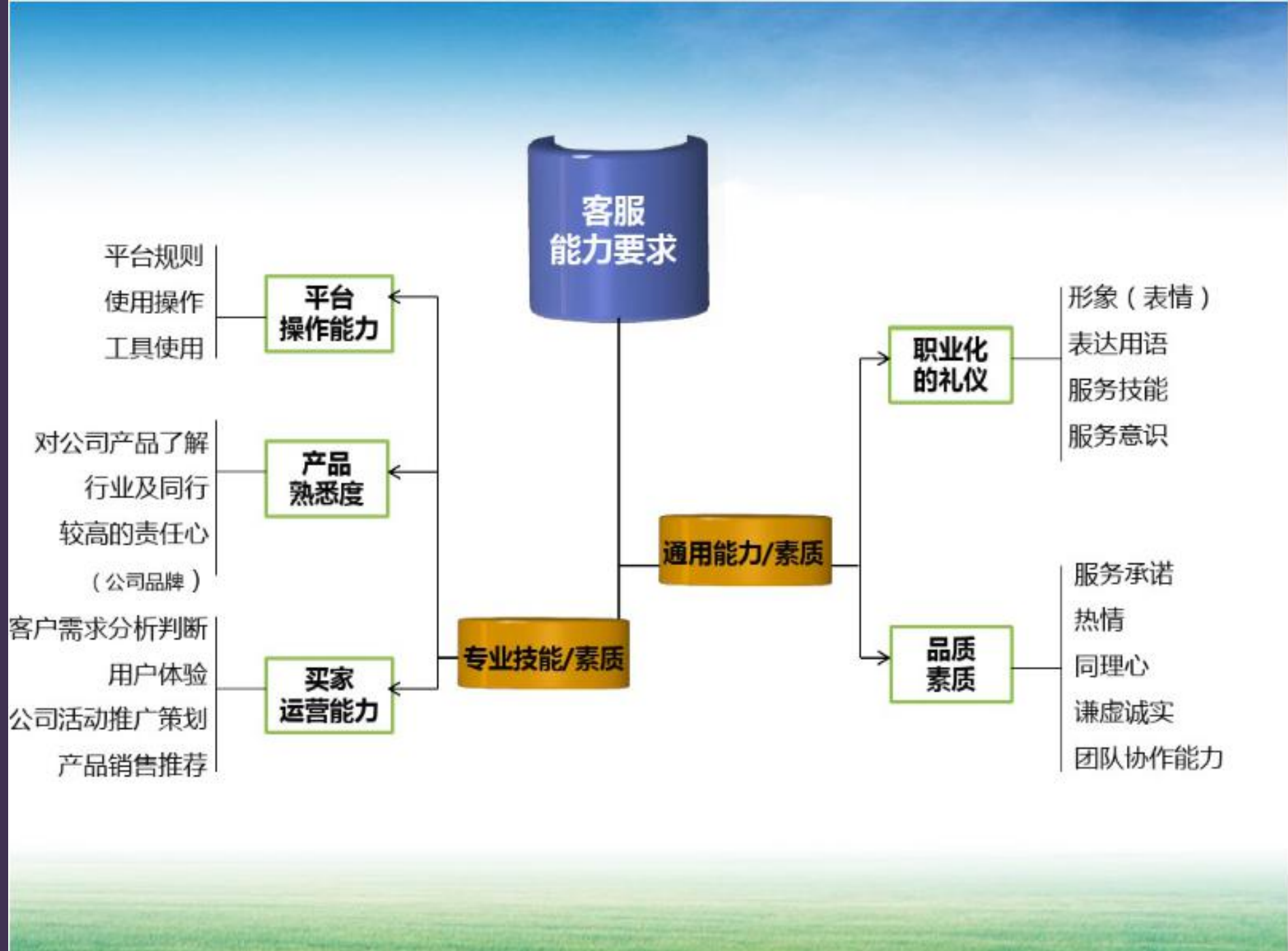
汇报人：李思哲 时间：2020.11



承载和价值



客服的核心价值是什么？



客服四大素质



客服的角色=销售

客服要知道 “做什么”

更要明白 “为什么做”

最后才是 “怎么做”

客服系统培训

客服培训什么内容？

Step 3 岗位技能

产品知识、销售技能服礼仪、客服基本素质，订单处理及跟进，其他运营部门配合

Step 1 公司情况

主要是针对公司、老板、员工及团队的介绍，让其可以快速的溶入，快速度过适应期。

Step 2 平台及操作

系统的学习旺铺及淘宝平台规则及操作使用，包括平台上的各种工具功能和使用。

售前 培训计划

公司及产品的介绍

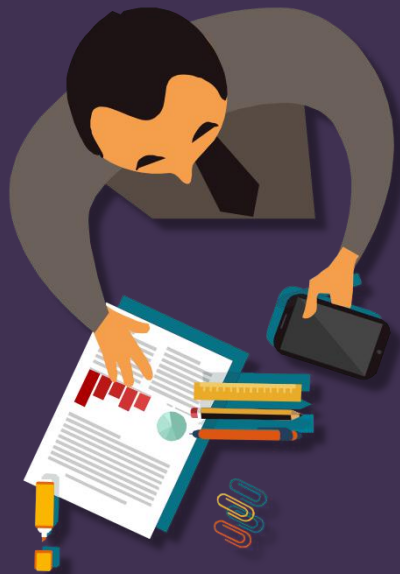
买家需求及心理分析

客服礼仪

沟通技巧

产品销售能力





售后 培训计划

投诉及纠纷处理

买家退换货处理

买家数据分析，二次消费

客户回访及关怀机制

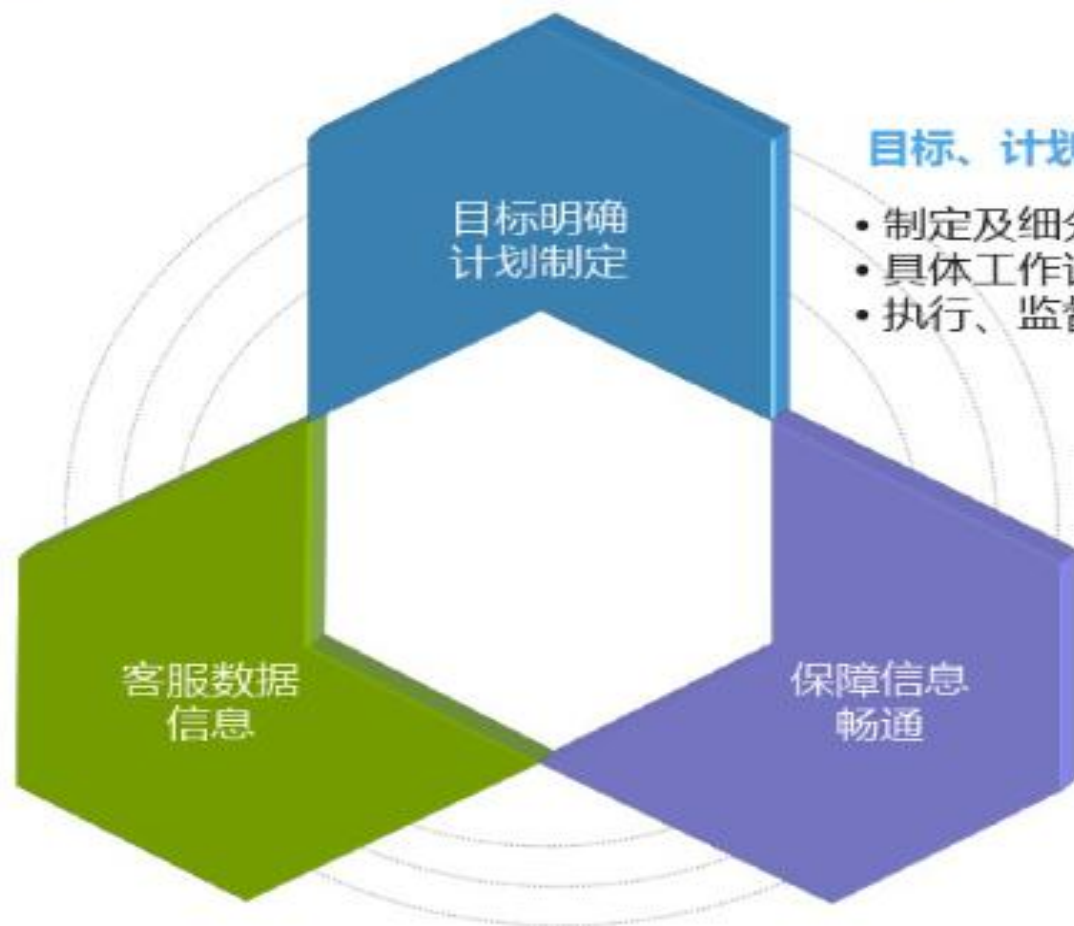
日常数据报表



客服管理

信息保密、安全

- 保密协议
- 权限设定
- 日常安全规范



目标、计划

- 制定及细分目标
- 具体工作计划的制定
- 执行、监督、考核

协同、合作

- 新产品上线
- 促销及推广活动
- 跨部门运营计划了解

体验作为客户的感受

换位思考

客户的观点（专业/形象/同理/反馈/信赖度）

客户的期望（需求/期望/过往经历/口碑）

客户的满意度（质量/销售技巧/价格/包装/物流）

客户类型（价格/服务/道德/效率）

客户周期（接触/理解/帮助/留住/回头）

客服角色转换 订单率提升有保障

基于产品销售

- 客户需求把握
- 销售技巧



基于产品服务

- 产品知识
- 介绍及呈现

基于销售后

- 投诉纠纷处理
- 退换货
- 老客户服务

基于推广

- 主动出击
- 活动推广运营
- 寻找机会

如何快速建立关系



回复及时快速准确（黄金时间）



用语柔性拟人化（亲和力）



善用旺旺表情（亲近客户）



展示公司专业形象（增加依赖）



把自己先卖出去（卖货先卖人）

快速成交
客服必修

向顾客推荐产品

❖ 展现产品价值

- 1、质量保证
- 2、价格优势
- 3、货源渠道
- 4、配送及售后服务

❖ 同类比较和参考

- 1、和其他产品的差别（销量）
- 2、目前数据比较

❖ 推荐原则

- 1、好处，明确利益
- 2、促成销售（紧迫赶）



客户心理需求分析

心理特点

- 和谐中庸知足常乐
- 善于接受别人的观点
- 协调人际关系出众
- 一般没人敌人，善待
- 被动接受比较多
- 没有太多自己的观点立场原则不坚定
- 安于现状不思进取

心理特点

- 非常自信，独立性强
- 不达目标不罢休，进攻性比较强，渴望成功
- 喜欢主导事情，直接干脆，天生的组织者和领导者
- 很强势，目中无人，喜欢冲突和争论
- 简单粗暴



心理特点

- 乐观积极
- 表现力极强
- 容易沟通表达看法
- 喜欢别人表扬赞美
- 情绪波动大，性格易变
- 虚荣心强，炫耀自己
- 经常不假思索作决定

心理特点

- 追求完成，情感细腻
- 原则性强，独立见解和看法，非常严谨
- 关注话题的细节
- 很少向人表达内心真实的看法，喜欢分析问题
- 很挑，很怀疑，很难相信人

消费者调查

即便不满意，但还会在你那购买商品的客户 * 有多少？



不投诉的客户：

9% (91%不会再回来)



投诉没有得到解决的客户

19% (81%不会再回来)



投诉过但得到解决的客户

54% (46%不会再回来)



投诉被迅速得到解决的客户

82% (18%不会再回来)



[指投诉确有原因 (损失超过一百美元) 但还会在你那购买商品的客户]

投诉带来的影响

4%的不满意客户会向你投诉！

96%的不满意客户不会向你投诉！

但是会将他的不满意告诉16 — 20个人！

快速应对投诉纠纷

百分之九十不满意的客户从来不抱怨。但对于提出投诉的客户来说，如果他们的问题能够得到及时妥善的解决，他们会比没有问题的客户更加感到满意！但是这取决于你的投诉处理能力。

客户为什么要投诉

- ❖ 是我们的服务态度？
- ❖ 是我们的产品质量？
- ❖ 是我们的配送服务问题？
- ❖ 是不是客户自己的问题？



沟通是门艺术

- ❖ 您说的很有道理，但是。。。
就是说客户说的没道理！
- ❖ 如果把“**但是**”换成“**也**”，我们可以这么说：
——您说的有道理，我这里也有一个满好主意，
咱们不妨再讨论一下，您觉得如何？

以事实求是的态度分析和处理投诉



A hand is shown from the bottom left, reaching upwards. In the background, a blue sky is filled with white, fluffy clouds. A kite with a purple tail is flying in the upper right. The overall scene is bright and optimistic.

客服营销

——让我们一起成功突围！