

普
华
经
管

一册在手，沟通无忧！
做“能言善辩”的淘宝客服，
从这里起航！

毕传福◎编著

淘宝客服 超级口才训练 与实用技巧

网店销售中的144个
经典沟通实例

允诺型买家
对比型买家
威逼利诱型买家
博取同情型买家

挑剔型买家
吝啬型买家
贪婪型买家



中国工信出版集团



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

淘宝客服超级口才训练与实用技巧

——网店销售中的144个经典沟通实例

毕传福 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目(CIP)数据

淘宝客服超级口才训练与实用技巧：网店销售中的
144个经典沟通实例 / 毕传福编著. — 北京：人民邮电
出版社，2015.5

ISBN 978-7-115-38977-0

I. ①淘… II. ①毕… III. ①电子商务—销售—口才
学 IV. ①F713.36②H019

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第069015号

内 容 提 要

互联网时代，淘宝网店飞速发展，淘宝客服人员的作用日渐凸显。而淘宝客服人员与买家的沟通表达能力，对于促成网上交易、维护自身网店的利益和形象，以及聚集忠实买家，起到了至关重要的作用。那么，如何培养淘宝客服人员的超级口才，让他们掌握更多实用技巧，提高自身的沟通表达能力呢？

本书从宝贝介绍、在线沟通、消除顾虑、激发欲望、拒绝让价、处理中差评、处理投诉、争取100%好评、电话沟通九个方面展开讲述，告诉淘宝客服人员应该如何与买家沟通，如何以出色的口才和技巧来应对与买家沟通时所遇到的各种情况。全书共提供了144个情景案例，淘宝客服人员可以有针对性地进行学习，有效提升自己的口才能力，并创造出色的业绩。

这是一本淘宝客服人员的超级口才训练宝典，也是淘宝客服人员的综合素质提升秘籍。如果你是一名淘宝开店者或客服人员，相信本书能让你“能言善辩”，轻松应对形形色色的买家，走向成功的彼岸！

◆ 编 著 毕传福

责任编辑 张国才

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

固安县铭成印刷有限公司印刷

◆ 开本：700×1000 1/16

印张：16

2015年5月第1版

字数：130千字

2015年5月河北第1次印刷

定价：45.00元

读者服务热线：(010)81055656 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京崇工商广字第0021号

前 言

随着淘宝网的迅速发展，越来越多的人加入到了淘宝开店的创业大军中。因此，与淘宝开店相关的职业也得到了迅速发展，淘宝客服就是其中一种。

当下，淘宝客服的需求量日益增大已经成为不争的事实。数据显示，淘宝网招聘求职论坛在开通不到一个月的时间里，就有近 5 000 家淘宝网店发出了 1 万条招聘网上客服的信息；这一岗位的平均月薪在 3 000 元左右。这表明，淘宝客服已经成为当下广受关注的一种职业形态。

淘宝客服职位的诞生，与淘宝网店的发展壮大息息相关。在金融危机的影响下，很多人因就业压力增大，便纷纷走上了网上开店这样的创业之路，淘宝网上每天新开网店数量最多时曾达到 5 000 家。而随着一些淘宝网店的规模不断增大，许多网店单靠店主一人已经难以应付每天的交易。为了更好地经营网店，店主开始招聘客服人员。于是，淘宝客服作为新的职业开始出现了。

客服人员对于网店来说，具有举足轻重的作用，甚至可以说是决定了一家网店赢利的高低。所以，高素质的客服人员便成为很多网店追求的目标。而对于客服人员来说，最重要的一项素质就是要有超级的口才。因为客服人员需要直接与买家进行沟通，并需要提供给买家高质量的解答和售后等服务，甚至还要承担促使买家拍单的责任。从这个层面上来讲，客服人员会不会说话、如何说话，将能直接影响甚至决定网店的利润和信誉。



因此，作为淘宝客服人员，只有掌握超级口才表达能力以及实用技巧，才算是一位合格的淘宝客服。通常来说，淘宝客服人员应该掌握的语言技巧包括以下几个方面。

介绍宝贝的语言技巧。淘宝客服人员能否更加准确、绘声绘色地将宝贝介绍给买家，直接决定了买家是否会拍单。

在线沟通的语言技巧。淘宝客服人员与买家进行沟通，最常用的工具是阿里旺旺。淘宝客服人员要熟练运用这款聊天软件，并掌握一定的表达技巧。这决定了他们与买家的沟通是否能够取得良好效果。

消除买家顾虑、激发买家拍单的语言技巧。淘宝客服人员的一项重要任务是消除买家的顾虑，激起买家拍单的欲望。因此，淘宝客服人员掌握这方面的语言技巧就显得尤为重要。

拒绝让价的语言技巧。拒绝让价也是淘宝客服人员应该掌握的一项重要技巧。淘宝客服人员运用这项技巧，从容应对各种讨价还价的买家，才能最大限度地确保网店的利益。

处理中差评和买家投诉、获得 100% 好评的语言技巧。能否巧妙地处理买家的中差评，说服买家撤销投诉，是淘宝客服人员的一项重要工作，也是网店能否获得 100% 好评的重要影响因素。淘宝客服人员在这方面做得是否出色，不仅直接决定了网店信誉的高低，还会影响到网店的发展之路。

电话沟通的语言技巧。如何通过电话沟通打动买家，处理好与买家的各种问题，已经成为衡量淘宝客服人员素质高低的一项重要指标。淘宝客服人员必须提高自己在这方面的能力，才能更好地胜任网店客服的工作。

本书就是从以上方面入手，具体落实到宝贝介绍、在线沟通、消除顾虑、激发欲望、拒绝让价、处理中差评、处理投诉、争取 100% 好评、电话沟通九个方面，来阐述淘宝客服人员应该如何与买家沟通，如何以出色的口才与实用技巧来应对



与买家沟通时遇到的各种情况。通过阅读本书，淘宝客服人员可以有效提升自己的口才能力，并创造出色的业绩。

在本书的编写过程中，作者得到了焦亮、刁春光、张林波、陈佳、何欣、李青、慈艳丽、顾香云、杨倩、张凤娇、杨濡池、楚丽萍、康珊、赵欢、姜波、魏萌、杨博、张伊宁、王光波、谭慧等多位同行与老师的大力帮助和支持，在此向他们致以诚挚的谢意。

由于时间仓促和编者水平有限，书中不足之处还请广大读者批评指正。

目 录

第一章 宝贝介绍技巧 //1

第一节 直接描述 //2

情景 001 宝贝描述要详细 //2

情景 002 描述要突出细节 //4

情景 003 说出宝贝的卖点 //5

情景 004 渲染宝贝的特性 //7

情景 005 先说缺点再说优点 //8

第二节 介绍技巧 //10

情景 006 摸清需求再介绍 //10

情景 007 语言有礼貌、有活力 //12

情景 008 同时介绍两种产品 //13

情景 009 说出优惠政策 //15

情景 010 找到买家的兴趣点 //16

第三节 介绍禁忌 //18

情景 011 单刀直入推销宝贝 //18

情景 012 故意夸大其词 //20

情景 013 不尊重买家的建议 //21

情景 014 回答买家提问时不够耐心 //23



情景 015 过多使用专业术语 //24

第二章 灵活在线沟通 //27

第一节 在线沟通技巧 //28

情景 016 少用“我” //28

情景 017 使用灵活性语言 //29

情景 018 与买家保持相同的说话方式 //31

情景 019 不承诺做不到的服务 //33

情景 020 不给过于绝对的答案 //34

第二节 答案不确定的应答方式 //36

情景 021 婉转表达 //36

情景 022 绕开话题 //38

情景 023 介绍其他特性 //39

情景 024 趋长避短 //41

第三节 机动灵活巧回答 //42

情景 025 否定要间接 //42

情景 026 幽默地肯定 //44

情景 027 想法一致时附和 //45

情景 028 用亲身感受来回答 //47

情景 029 幼稚问题予反问 //48

第三章 消除买家的顾虑 //51

第一节 消除买家对产品的顾虑 //52

情景 030 怀疑质量不好 //52

情景 031 怀疑宝贝有色差 //54

情景 032 怀疑尺寸不合理 //55

情景 033 怀疑牌子不值得信赖 //57

情景 034 怀疑宝贝过时了 //58

情景 035 怀疑宝贝不够档次 //60

第二节 消除买家对物流的顾虑 //62

情景 036 怀疑是否包邮 //62

情景 037 怀疑发货时间拖延 //63

情景 038 怀疑物流速度慢 //65

情景 039 怀疑宝贝会被损坏 //67

情景 040 怀疑到货不及时 //68

第三节 消除买家对售后的顾虑 //70

情景 041 怀疑是否保修 //70

情景 042 怀疑是否包换 //71

情景 043 怀疑是否包退 //73

情景 044 怀疑问题不能及时处理 //74

第四章 激发拍单欲望 //77

第一节 巧用赞美 //78

情景 045 赞美买家的 ID //78

情景 046 赞美买家的头像 //80

情景 047 赞美买家所在地 //82

情景 048 赞美买家购买的产品 //83

情景 049 有针对性地赞美 //85

第二节 制造机会压迫 //86

情景 050 声明“数量有限” //86

情景 051 声明“时间有限” //88

情景 052 声明“特定服务有限” //89

情景 053 声明“价格优惠有限” //91



第三节 让买家选择 //92

- 情景 054 需要哪种颜色 //92
- 情景 055 喜欢哪种型号 //94
- 情景 056 一件还是两件 //95
- 情景 057 周末还是工作日配送 //97
- 情景 058 网上支付还是现金支付 //98

第四节 利用从众心理 //100

- 情景 059 告知全国销量领先 //100
- 情景 060 渲染销量火爆 //101
- 情景 061 强调同龄人都喜欢 //103
- 情景 062 利用案例进行说服 //104

第五章 拒绝让价的沟通技巧 //107

第一节 直接拒绝 //108

- 情景 063 公司规定不让价 //108
- 情景 064 单件产品不让价 //109
- 情景 065 买家平等不让价 //111
- 情景 066 物超所值不让价 //112
- 情景 067 增加附加值不让价 //114

第二节 间接拒绝 //115

- 情景 068 间接表明价格合理 //115
- 情景 069 声明要请示老板 //117
- 情景 070 证明自己很“苦” //118
- 情景 071 告知不议价有礼品 //120

第三节 不同还价场景的沟通 //121

- 情景 072 便宜就一定再买 //121



- 情景 073 其他店铺便宜 //123
- 情景 074 不便宜就不拍了 //124
- 情景 075 求求你便宜点儿吧 //126
- 情景 076 宝贝有瑕疵 //128
- 情景 077 多件产品要打折 //129

第六章 中差评沟通处理 //131

第一节 沟通步骤 //132

- 情景 078 时效性第一 //132
- 情景 079 选好沟通工具 //133
- 情景 080 选好沟通时间 //135
- 情景 081 给出合理的解释 //136
- 情景 082 真诚表达歉意 //138
- 情景 083 承诺适当补偿 //139
- 情景 084 温馨道别 //141

第二节 沟通方式 //142

- 情景 085 直截了当 //142
- 情景 086 主动认错 //144
- 情景 087 给予小恩小惠 //145
- 情景 088 事实直陈 //147
- 情景 089 诙谐回复 //148

第三节 处理技巧 //150

- 情景 090 提供高出预期的服务 //150
- 情景 091 巧用赞美 //152
- 情景 092 软磨硬泡 //153



情景 093 坚持诉苦 //154

情景 094 用店主身份进行沟通 //156

第四节 应对差评师 //157

情景 095 客气地退单 //157

情景 096 唤醒对方的同情心 //159

情景 097 承诺退还交易金额 //160

情景 098 态度坚决不屈服 //161

第七章 买家投诉沟通 //165

第一节 实用技巧 //166

情景 099 第一时间处理 //166

情景 100 耐心倾听抱怨 //167

情景 101 态度谦和友好 //169

情景 102 语言得体 //171

情景 103 补偿措施多样 //172

第二节 具体沟通策略 //174

情景 104 忘发货 //174

情景 105 少发货 //175

情景 106 发错货 //177

情景 107 货物损坏 //178

第三节 沟通谨记 //180

情景 108 用语不敬 //180

情景 109 态度恶劣 //182

情景 110 多人处理 //183

情景 111 恼怒争辩 //185

第八章 争取 100%好评的技巧 //187

第一节 深入了解准买家 //188

情景 112 看买家好评率 //188

情景 113 看其他卖家对买家的评价 //189

情景 114 看买家对其他卖家的评价 //191

情景 115 看是否有过货到不付款的惩罚 //192

第二节 事先沟通赢好评 //194

情景 116 事先说出问题并积极解决 //194

情景 117 了解买家对产品的期望 //195

情景 118 了解买家要求的到货时间 //197

情景 119 主动帮买家出谋划策 //199

情景 120 及时解决买家的疑问 //200

第三节 从不同买家赢好评 //202

情景 121 对新手买家多引导、树信任 //202

情景 122 对挑剔买家先沟通 //203

情景 123 对吝啬买家满足其合理要求 //205

情景 124 对贪婪买家承诺赠品 //206

第四节 高质量服务赢好评 //208

情景 125 30秒内一定回复 //208

情景 126 与买家沟通要热情 //209

情景 127 耐心解答买家每一个问题 //211

情景 128 面对买家抱怨不推诿 //212

第九章 电话沟通 //215

第一节 语音技巧 //216

情景 129 发音要清晰 //216



情景 130 说话音量要适中 //217

情景 131 说话语气要温柔 //219

情景 132 善于运用停顿 //220

情景 133 语速与买家一致 //222

第二节 说好开场白 //223

情景 134 直接表明自己的身份 //223

情景 135 寒暄拉近距离 //225

情景 136 运用礼貌用语 //227

情景 137 说话简洁明了 //228

情景 138 态度要热诚 //230

第三节 促成交易的语言表达 //232

情景 139 避免使用负面语言 //232

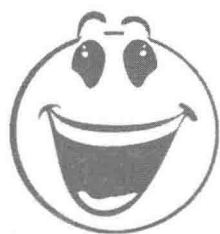
情景 140 常用刺激消费用语 //233

情景 141 运用说服式词语 //235

情景 142 善用引导催促用语 //236

情景 143 尊重买家的观点 //238

情景 144 表示敬慕 //239



第一章

宝贝介绍技巧





第一节 直接描述

情景

001 宝贝描述要详细

【情景再现】

买家：在你家店铺看到这个……（某品牌电压力锅链接），销量挺好的，评价也挺高，达到了 4.8 分，我也想拍一个。

客服小杰：亲！您看到的是我们小店销量最好的电压力锅，好评过万了哦！😊

买家：哦，可以给我具体介绍一下吗？🙏

客服小杰：当然，亲！这是一款非常适合家庭使用的电压力锅。这款电压力锅是今年上市的新品，有 5L 与 6L 两种类型，容量大，可以满足 2~7 人的需求；它集煮饭、煲汤、煲粥、炖肉、蒸煮等烹饪功能于一体；这款电压力锅还支持 24 小时预约定时，让您可以随时吃到热腾腾的饭菜；除此之外，它还是一锅双胆，一个原装不粘锅，用于煮饭，一个彩琅（煲汤），是目前电压力锅使用最好的内胆材质哦！



买家：听起来还不错，年纪大的人能用吗？我是买给我奶奶用的。

客服小杰：亲，完全可以！这款电压力锅有独立按键，操作非常简单，就算家里老人用也不用担心，亲可以放心拍哦！

买家：描述很详细，多谢，我准备拍一个。

客服小杰：感谢亲对小店的支持，祝您购物愉快！😊

【情景分析】

买家在网上买东西时，都是心存顾虑的。他们想买一件产品，但对产品存在不信任，这种不踏实的感觉会阻碍他们作决定。这时，客服人员要做的就是尽可能详细地向买家描述自己的宝贝，让买家对宝贝有清晰的了解，并促使他们下定决心拍单。客服小杰十分详细地把宝贝的规格、功能、特色、操作方法、销量、售后保证一一描述出来，最终成功促使买家下了单。

【技巧展示】

技巧一：分析买家的提问并作出回答

客服人员对宝贝进行描述前，要仔细分析买家的提问，琢磨买家的意图。很多新手买家在提问时会充满疑惑，并体现出新手买家的特性。要想促使这类买家下单，客服人员就需要尽可能详细地将宝贝信息描述出来，以便从各个方面打消他们的不信任感，从而促使他们下单。

技巧二：宝贝描述要面面俱到

客服人员只有对宝贝进行面面俱到的描述，才能快速打消买家的不信任。而要做到对宝贝进行面面俱到的描述，客服人员就要向供货商索要详细的产品信息，包括性能、材料、产地、售后服务、生产厂家等，并把这些信息详细地告诉前来购物的买家。