



玩转天猫 系列宝典

快速养成 金牌客服

天 猫©编著

清华大学出版社


玩转天猫 系列宝典

快速养成 金牌客服

天 猫©编著

常州大学图书馆
藏书章

清华大学出版社
北 京

内 容 简 介

本书由电商讲师和资深客服实操团队共同编写,是一本天猫店铺客服基础操作流程实战指导手册,能够全面助力电商从业者及电商专业学生梳理、搭建客服岗位知识体系,夯实电商从业基础,掌握专业化服务方法与知识。

本书涉及从天猫店铺客服基本概念到规则解读,从操作技巧到售前售后服务的完整内容,由浅至深,一目了然。第1章主要围绕天猫店铺客服的定义、客服价值及客服所需职业素养三方面阐释电商客服的重要性。第2章介绍客服岗前需要学习的基础内容,涉及对店铺商品的学习、客服工作软件的操作以及对天猫平台的了解。第3章通过介绍天猫规则帮助客服全面掌握日常交易中的规则与规范。第4章阐释店铺客服需要掌握的销售沟通技巧与工作服务的规范。第5章介绍客服售后岗位的重要性、售后服务的具体事项及如何维护老顾客。第6章介绍天猫客服KPI的重要性及不同情况下的设置方案。

本书可作为各类院校电子商务及相关专业的教材,更是网络创业者和电子商务从业人员的必备参考用书。

本书封面贴有清华大学出版社防伪标签,无标签者不得销售。

版权所有,侵权必究。侵权举报电话:010-62782989 13701121933

图书在版编目(CIP)数据

快速养成金牌客服 / 天猫编著. — 北京:清华大学出版社, 2018

(玩转天猫系列宝典)

ISBN 978-7-302-48900-9

I. ①快… II. ①天… III. ①电子商务—销售服务 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 281331 号

责任编辑:秦 健 战晓雷

封面设计:杨玉兰

责任校对:徐俊伟

责任印制:杨 艳

出版发行:清华大学出版社

网 址: <http://www.tup.com.cn>, <http://www.wqbook.com>

地 址:北京清华大学学研大厦 A 座 邮 编:100084

社 总 机:010-62770175

邮 购:010-62786544

投稿与读者服务:010-62776969, c-service@tup.tsinghua.edu.cn

质 量 反 馈:010-62772015, zhiliang@tup.tsinghua.edu.cn

印 装 者:北京亿浓世纪彩色印刷有限公司

经 销:全国新华书店

开 本:170mm×240mm

印 张:14.5 字 数:309 千字

版 次:2018 年 1 月第 1 版

印 次:2018 年 1 月第 1 次印刷

印 数:1~8000

定 价:69.00 元

产品编号:076805-01

编委会

主 编：天 猫

编委人员：（以下人员排名不分先后）

张泽坤 韩晓颖 李媛媛 谭彩英

吴 军 陆 婕 吴 晓

序 言 PREFACE

天猫自成立之日起始终以阿里巴巴“让天下没有难做的生意”这一使命作为初心而奋力前行。一路走来，全球商家以及阿里生态系统中的合作伙伴不离不弃、风雨同舟，与天猫一起创造了一个又一个的奇迹，打破了一个又一个的纪录。

今天的天猫已经成为新零售领域中万众瞩目的首选平台之一。天猫也持续地从商家经营全链路赋能的各个方面完善商业基础设施建设，不断在商家经营生态环境的范畴进行调整、创新、改革。在2016年推出了天猫直播、内容运营、天合计划等一系列的新玩法、新形态及运营策略，为商家“立足天猫平台，玩转阿里生态，赢在全球市场”打下了坚实的基础。

在这个充满变革和挑战的时期，众多天猫商家迫切需要全面且深入地了解平台规则及运营方法论。与此同时，全球商家也正在加速进入天猫这个大家庭。虽然各国生意环境及运营方式存在着多样性，但对于正在快速进入平台的商家，平台期望他们能及时适应平台的商业环境，快速进入常态化的运营，实现业绩的飞跃式增长。

在这一背景下，天猫运营中心编写了“玩转天猫系列宝典”丛书，将从商家需求出发，让商家全面了解天猫、认识天猫、玩转天猫；为商家入驻、经营提供全方位运营指导，帮助商家有针对性地制定运营和推广策略，提升运营效能，优化全盘生意。

本丛书包含三个系列共九本书，具体如下。

“走进天猫”系列共两本书，包含《天猫规则宝典》（电子书）和《天猫工具大全》。《天猫规则宝典》主要围绕开店、运营、续签、退出的各个环节，将天猫经营全链路中涉及的规则、所需资质、流程进行了系统性、全方位的深入解读。《天猫工具大全》则详细解读了天猫商家经营过程中使用天猫出品的工具产品知识。本系列旨在为帮助商家更快、更好地走进天猫提供规则解读和工具使用方法查询。

“立足天猫”系列包含《高效打造全能运营》《巧妙玩转精准引流》《轻松搞定店铺视觉》《快速养成金牌客服》四本书。分别从运营、流量、视觉、客服四个角度阐述

立足天猫需要具备的各种技能，如店铺运营体系如何搭建，如何获得免费流量，推广直通车怎么开，店铺粉丝如何运营，如何运用视觉营销和客服技巧提升转化率和客服体验等，为商家运营天猫店铺提供系统完整的知识，为立足天猫打下坚实的基础。

“赢在天猫”系列包含《全链路运营解析》《营销实战解密》《进阶引流揭秘》三本书，既有从商家精细化运营思路角度的深入阐述，也有各类目运营关键点及玩法介绍，更有商家经营过程中的精彩案例深入剖析解读，为店铺进阶提效指明运营方向，提供借鉴参考。

“玩转天猫系列宝典”丛书是天猫为商家提供的一整套平台经营链路玩法指南，将从系统性角度为天猫商家运营提供落地执行全方位的指引。新入驻及入驻时间尚短商家不仅可以通过本丛书深入浅出地了解专业的运营知识，更能深切体会到电商团队组建的核心要义。而入驻天猫时间较长、有一定体量的商家则能更好地通过本书梳理团队的运营节奏、玩法，并通过对书中行业有建设性内容的理解，更好地推动企业电商业务在本行业中的迅速发展与崛起。本丛书不仅可以作为天猫商家经营指导丛书，对电商从业者而言更是一套科学建构电商思维的实用学习手册，将助力电商从业人员迅速构建对电商的体系化认知，夯实电商从业人员的运营知识基础，促进电商从业人员整体电商运营能力提升。另外，本丛书对于电子商务专业的院校学生而言，摒除了以往电商书籍中空洞的理论知识内容，更多地融入实操性、实战性内容，更好地将理论与实践、学校与社会相衔接，让大学生学有所得、学有所用、学以致用，是一本真材实料干货满满的实践教科书。

天猫作为全球品牌运营主阵地，将充分与商家进行更多深度、生动且良好的合作与互动，不断通过诸如“玩转天猫系列宝典”丛书的赋能方式及商家成长赋能方法论，帮助商家更快速地融入天猫生态体系，从而使商家获得最佳商业收益，并将与商家一道将天猫打造成为全球消费者挚爱的品质购物之城！

靖建

阿里巴巴集团副总裁

2017年6月



前言 FOREWORD

电子商务产业发展至今，已经深深融入人们的日常生活中，成为一种全新的“生活方式”。天猫作为中国地标性的线上综合购物平台，不断地从产品、赋能、服务等多个层面完善商业基础设施建设，更新运营服务模式，促进商家能力提升，助力商家成长。天猫正与商家合力一处，共同努力将天猫平台打造成为全球消费者挚爱的品质购物之城。

原生态天猫商家正处于蓬勃发展阶段，大量国内外知名品牌相继入驻天猫，众多品牌商家面临着人才短缺和如何快速匹配合适方法以谋求良好发展的困惑。天猫想商家之所想，急商家之所急，规划并整理出“玩转天猫系列宝典”丛书，旨在帮助商家提升店铺实操运营人员的核心运营能力。

本书由电商讲师和资深客服实操团队共同编写，是一本天猫店铺客服基础操作流程指导手册，能够全面助力电商从业者及电商专业学生梳理、搭建客服岗位知识体系，夯实电商从业基础，掌握专业化服务方法与知识。本书内容涉及从日常实操客服问题的解决到精辟案例分享中锻炼与提升人才的整体专业服务能力。本书从客服的角度出发，分6章介绍店铺客服的基础知识和专业能力。

第1章从客服岗位的定义、客服的价值和客服需要具备的职业素养三个方面阐述电商客服岗位的重要性。

工欲善其事，必先利其器。第2章通过对店铺商品的学习、客服工作软件的操作以及天猫平台的全面了解，完成客服岗前最基础内容的学习。

没有规矩不成方圆。第3章通过对天猫规则的学习，让客服人员全面掌握日常交易中的规则与规范。

第4章通过对客服的沟通原则和客服服务流程的学习，使客服人员掌握销售沟通技巧以及工作服务的规范。

第5章讲述客服的售后岗位重要性、售后服务的具体事项以及老顾客维护的基本工

作要求。

第6章讲解天猫客服KPI（关键绩效指标）的重要性，以及不同情况下的设置方案。

需要提醒各位读者的是，电商环境瞬息万变，本书部分内容以及页面截图可能在读者阅读时已发生变化，但是并不影响对本书核心内容的解读，请读者知悉并谅解。商家后台工具的更新内容请在天猫商家成长平台中及时查询了解，网址：<https://chengzhang.tmall.com/>。

另外，本书部分图片来自互联网，有出处的均已注明。无法查明出处的图片，请作者及时联系我们，我们将在下一版中及时注明或者更正，谢谢理解！

本书由天猫主编，并对本书及“玩转天猫系列宝典”丛书中的其他分册做了整体规划指导和内容逻辑的把关，及对全部初稿做了修改和定稿。

本书各章编写情况如下：第1章和第6章由张泽坤（卧龙小坤）编写；第2章由韩晓颖（云儿沛岑）和吴军（吴双休）编写；第3章由李媛媛（阿宝）编写；第4章由陆婕（公寓丫丫）编写；第5章由谭彩英编写；吴晓参与了整体后期文稿修稿。



目 录 CONTENTS



第1章 客服概述

1.1 客服岗位划分及职责.....	2
1.1.1 售前客服概述.....	3
1.1.2 售后客服概述.....	4
1.1.3 其他客服岗位概述.....	6
1.2 客服价值与意义.....	7
1.2.1 售前客服的服务价值.....	7
1.2.2 售后客服的服务价值.....	9
1.2.3 客服主管的服务价值.....	9
1.2.4 CRM专员的价值.....	10
1.3 客服职业素养.....	10
1.3.1 天猫客服需要具备的心理素质.....	11
1.3.2 天猫客服品质素质.....	11
1.3.3 客服岗位纪律.....	12
1.3.4 客服需要了解的专业名词.....	13



第2章 客服基础知识学习

2.1 商品知识学习.....	17
2.1.1 商品属性学习.....	18
2.1.2 商品卖点学习.....	29
2.1.3 商品卖点运用.....	31
2.2 软件操作学习.....	33

2.2.1	千牛工作台.....	34
2.2.2	千牛APP.....	53
2.2.3	ERP软件.....	54
2.3	平台操作学习.....	59
2.3.1	商家中心.....	59
2.3.2	营销中心.....	65
2.3.3	客服工作规范.....	74



第3章 客服交易规则学习

3.1	规则概述.....	78
3.1.1	最新规则学习页面.....	78
3.1.2	规则对店铺的影响.....	79
3.1.3	违规处罚总览.....	80
3.2	客服接待场景规则应用.....	81
3.2.1	售前服务.....	81
3.2.2	售后服务.....	106



第4章 客服售前服务

4.1	售前沟通原则.....	111
4.1.1	热情耐心原则.....	112
4.1.2	换位思考原则.....	112
4.1.3	主动沟通原则.....	113

4.2 售前服务流程.....	113
4.2.1 问候.....	113
4.2.2 咨询.....	119
4.2.3 议价.....	126
4.2.4 关联销售.....	133
4.2.5 追单催付.....	140
4.2.6 核对订单.....	146
4.2.7 告别.....	151
4.3 小结.....	155



第5章 客服售后服务

5.1 客服售后服务概述.....	157
5.1.1 售后服务原则.....	157
5.1.2 售后服务综合指标.....	158
5.2 售后服务类型.....	159
5.2.1 售后咨询.....	160
5.2.2 退换货处理.....	169
5.2.3 纠纷处理.....	182
5.2.4 评价维护.....	185
5.3 老客户关怀.....	190
5.3.1 老客户定义.....	190
5.3.2 老客户标签.....	191
5.3.3 老客户关怀执行.....	192



第6章 客服KPI设置

6.1	KPI概述	197
6.1.1	天猫客服KPI的定义	197
6.1.2	天猫客服KPI的重要性	200
6.2	售前KPI分析与运用	201
6.2.1	售前KPI考核要素	201
6.2.2	售前KPI考核参照表	207
6.3	售后KPI分析与运用	211
6.3.1	售后KPI考核要素	211
6.3.2	售后KPI考核参照表	215





第1章
客服概述

客服，顾名思义，即客户服务（customer service）。天猫客服有两个含义：一是以天猫店铺为媒介，被天猫商家雇用的，为消费者提供店铺产品及周边信息的咨询及售后等服务的员工；二是为满足消费者的需求，整合千牛等专用客服工具，在天猫的规则范围内，学习服务技巧，通过提升消费者满意度而不断地为天猫商家提升销售业绩的服务人员。

本书将按照天猫客服的学习步骤进行讲解，如图1-1所示。



图1-1 天猫客服学习步骤

1.1 客服岗位划分及职责

在电商及商家的发展过程中，客服岗位根据职责分为售前客服和售后客服，根据团队的成熟度分为客服主管和客服经理等岗位，根据商家运营的需要衍生出CRM专员。本书将重点剖析售前客服与售后客服，帮助其提升个人职业素养与业务能力，并给出客服团队的绩效考核参照标准，使客服的工作变得更加专业。

1.1.1 售前客服概述

售前客服是在销售商品之前为消费者提供一系列咨询服务的人员，提供的服务包括商品咨询、商品推荐、价格商议、信息确认等，类似于实体店中导购的角色。售前客服能够刺激消费者产生对商品的需求欲望。完整的售前客服流程包括消费者的进店问候、消费者的咨询解答、商品的议价讨论、商品的关联推荐、订单的催付、订单信息的核实、与消费者的告别等，如图1-2所示。

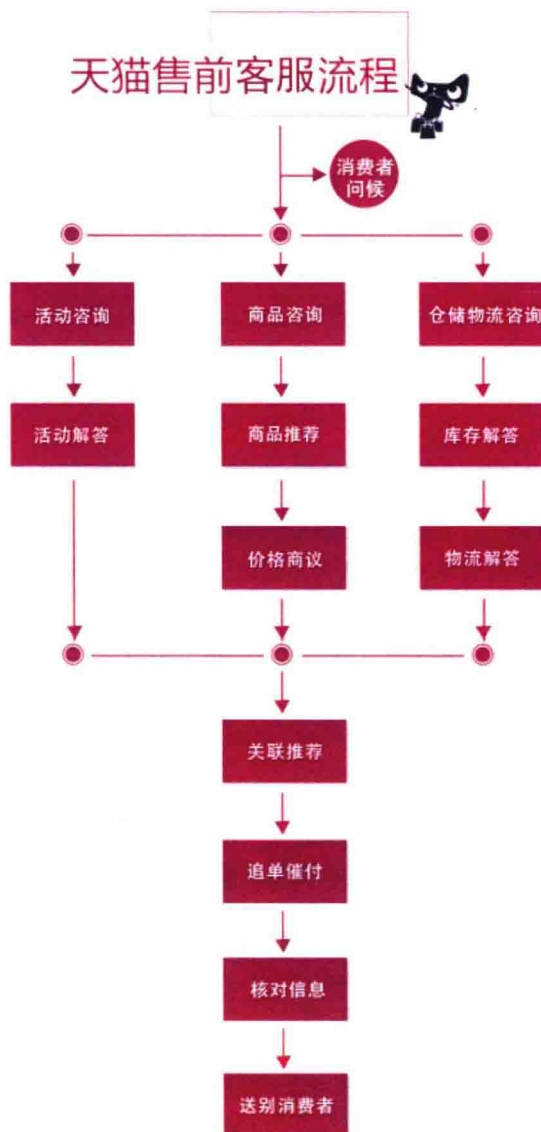


图1-2 天猫售前客服流程

很多商家认为售前客服会打字，稍微了解一下后台操作，就可以上岗接单。这种认识忽略了售前客服的引导与沟通这一销售过程中非常重要的环节，很大程度上影响了消费者下单购买的决定。因此商家必须重视售前客服的培训和管理。

售前客服岗位能力要求如下。

1) 熟练操作电脑

客服的打字速度直接影响到接单人数和接单效率，同时对于办公软件能否熟练使用也会影响到客服处理工作的效率。因此，天猫客服熟练操作电脑的能力成为客服能力要求中的基本要求。

2) 熟知、遵守天猫规则

为维护品牌入驻、商品交易的良好秩序，天猫有明确的规则 and 规定，商家须遵守平台规则合法交易，任何违背规则的行为都会受到平台的管控或处罚。客服作为天猫店铺的服务人员必须熟知并遵循平台规则。

3) 善于沟通交流

凭借良好的沟通交流能力能够拉近跟客户之间的距离，能够在沟通过程中了解和满足客户需求，打消客户的疑虑，从而促进销售。优秀的售前客服还能够在沟通中发掘和判断客户的潜在需求。

4) 熟知商品及周边有效信息

客服对商品的熟知程度是有效解答消费者对商品的疑问的关键。客服需要了解的商品信息包括商品的参数、性能、使用方法等。与此同时，客服人员还要对企业文化及竞品信息有深入的学习。对商品及消费者关心的商品相关信息了解越深入，越能加强消费者对客服的信任感，从而增加下单购买的概率。

1.1.2 售后客服概述

售后客服是指在天猫店铺商品出售之后，为消费者提供包括退换货处理、纠纷投诉处理等服务的人员或岗位。售后客服承担着处理各种售后问题的责任，也能够体现店铺服务质量。

优秀的售后客服不仅可以缓解消费者在购物中产生的不满情绪，还能让消费者感受到商家良好的售后服务态度，增加对店铺的信任感，提升店铺在消费者心中的整体形象。

图1-3是售后客服的流程。

售后客服也是天猫商家运营过程中一个非常重要的环节，在当前激烈的市场环境下，良好的售后服务是提升店铺竞争力的重要一环。

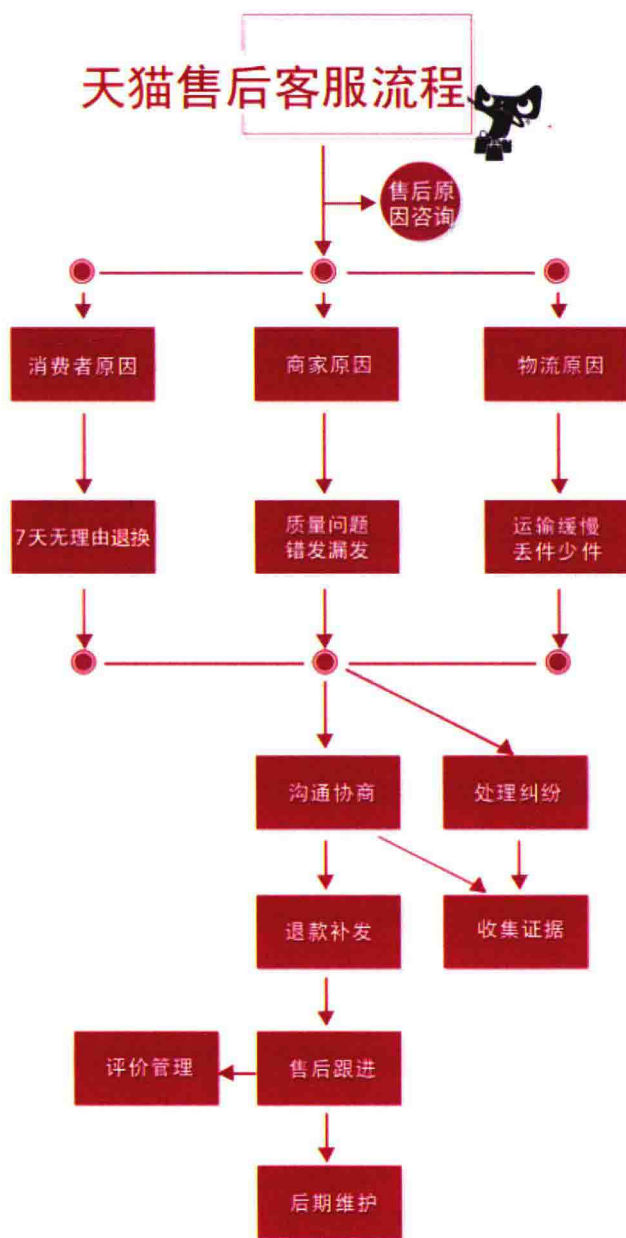


图1-3 天猫售后客服流程

商家如何设置店铺的售后岗位？通常采用的方式是，在拥有丰富客服工作经验的售前客服中挑选耐心、心态均较好的员工来担任售后客服。

售后服务共分为售后咨询、退换货处理、纠纷处理和评价维护四大部分，将在本书