



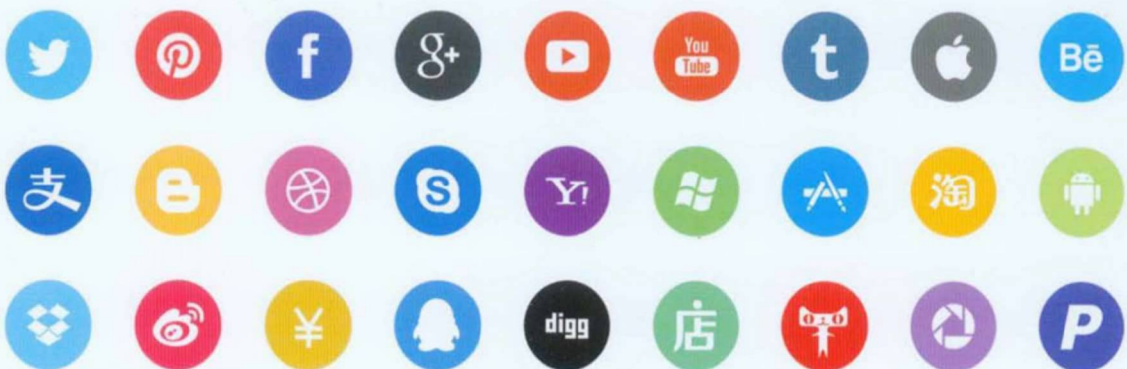
职业教育电子商务专业
“十三五”规划系列教材

ZHIYE JIAOYU
DANZI SHANGWU ZHUANYE
SHISANWU
GUIHUA XILIE JIAOCAI

网络客户服务实务

主 编 / 廖文硕

副主编 / 张绍华 王 菲



重庆大学出版社
<http://www.cqup.com.cn>

国家一级出版社
全国百佳图书出版单位



内容提要

本书主要由走近网络客服、使用网络工具、提供语音客户服务、在线接待客户、处理订单、打包发货、完成售后服务、维护客户关系 8 个项目组成,是电子商务专业的专业方向课程用书。

本书通过电子商务企业项目、任务的设计,让学生在任务中,学习网络客服的基础知识和网络客服技巧,掌握网络客服岗位的基本技能,具备网络客服的基本素养;掌握客服的工作流程,做好售前知识储备、流程培训和准备;掌握客服沟通技巧;熟练应用各种客户关系管理工具及方法对客户进行管理和维护。让学生毕业后能尽快进入客服岗位角色,顺利投入岗位工作。

图书在版编目(CIP)数据

网络客户服务实务/廖文硕主编. —重庆:重庆
大学出版社,2016. 1
职业教育电子商务专业“十三五”规划系列教材
ISBN 978-7-5624-9592-5

I. ①网… II. ①廖… III. ①电子商务—商业服务—
中等专业学校—教材 IV. ①F713.36

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2015)第 311413 号

职业教育电子商务专业“十三五”规划系列教材

网络客户服务实务

主 编 廖文硕

副主编 张绍华 王 菲

策划编辑:王海琼

责任编辑:文 鹏 邓桂华 版式设计:王海琼

责任校对:秦巴达 责任印制:张 策

*

重庆大学出版社出版发行

出版人:易树平

社址:重庆市沙坪坝区大学城西路 21 号

邮编:401331

电话:(023) 88617190 88617185(中小学)

传真:(023) 88617186 88617166

网址:<http://www.cqup.com.cn>

邮箱:fxk@cqup.com.cn(营销中心)

全国新华书店经销

自贡兴华印务有限公司印刷

*

开本:787×1092 1/16 印张:14.75 字数:350 千

2016 年 1 月第 1 版 2016 年 1 月第 1 次印刷

印数:1—2 000

ISBN 978-7-5624-9592-5 定价:32.00 元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书
制作各类出版物及配套用书,违者必究



编委会

顾问 邵兵家

总主编 刘春青

编委 (以姓氏笔画排序)

王敬	邓运珠	邓启辉	邓筱玲	卢文升
付良才	冯益鸣	叶敏	刘佳	朱显贵
朱腊云	何义勇	陈文静	吴成	汪华
余刚灵	张进良	李志宏	吴享明	严丽娜
陈丽娟	陈奋萍	陈国旋	杨国富	杨洋
何益	陈高如	李浩明	吴陵玲	吴高峰
麦海森	李艳霞	苏清	张雪玲	李庆韶
李毅	孟军	郑光永	罗琼芳	钟卫敏
姚建军	凌云	唐丹	贾军	莫顺朝
徐益龙	黄文苑	黄劲	章利建	曹宏钦
黄惠雯	黄皖毅	曾国熊	谢淳	程颖
彭燕娟	蓝伟校	雷祖光	詹敏玲	翟小冰
廖文硕	蔡扬	黎帝兴		

编写人员名单

主 编 廖文硕 珠海市第一中等职业学校

副主编 张绍华 东莞市经济贸易学校

王 菲 珠海市第一中等职业学校

参 编(以姓氏笔画排序)

孙娅丽 西科钟表(珠海市海昌精工机械设备中心)

李 婧 珠海市第一中等职业学校

罗 娟 成都高级技工学校

周运姐 惠州城市职业学校

颜小玉 广东省盐步职业技术学校

序

随着互联网技术的日益普及,以电子商务为代表的互联网应用得到了快速发展。现在,电子商务已经深入我们生活的方方面面,从有形产品到无形服务,从国内到跨境,从城市到农村,交易的内容和范围不断扩大。越来越多的传统企业备受到电子商务的冲击,也意识到开展电子商务的重要性,从中央到地方、从企业到个人,都在积极探索电子商务发展之路。

中国作为一个发展中国家,开展电子商务比发达国家具有更为重要的意义,可以更好地解决落后地区传统商业设施不足带来的问题,有助于解决农业生产中由于信息不对称带来的卖难问题,所以电子商务对人口众多的中国农村意义更为凸显。近年来,中央部委及各级政府陆续出台了一系列相关的政策措施,积极推动电子商务的发展。

国务院总理李克强在 2015 年的政府工作报告中提出并制订“互联网+”行动计划,发展电子商务等新兴服务业,是“互联网+”行动的重要内容,对于促进传统产业和新兴产业融合发展,减少流通成本,激励创业、扩大就业,具有重要意义。现在,全社会掀起了一股以互联网为基础的创新和创业热潮。

一个新兴行业的发展离不开人才,随着电子商务的迅速发展,人才不足的问题也日益凸显,对电子商务人才培养模式的改革也提上议事日程。国家十分重视教育特别是职业教育的发展,在政策及资金等方面都给予了极大的支持。对于职业教育而言,如何科学分析职业岗

位及其技能的需求,如何通过科学的设置课程体系和实践环节,通过与企业有机结合的人才培养模式创新,是各级职业院校面临的重要课题。在此过程中,一方面要求任课教师积极参与企业的实践,掌握实际的操作技能;另一方面,通过有效的机制设计来吸引有丰富实战经验的同时又乐于分享的行业精英参与教学实践。现在,各地也总结了一些校企合作的经验可供借鉴,结合各自的特色来选择设计有效的模式。

人才培养中一个重要的方面就是教材,一本好的教材对授课教师和学生都十分有帮助。然而,电子商务的发展日新月异,新技术和新模式不断推出,给电子商务的教学带来了极大的挑战。作为基于互联网产生的电子商务,其教学方式也应该借助互联网,通过网络来完善传统的纸质教材的不足,为教师提供不断更新的教学资源,为学生提供随时出现的创新实践案例。因此,教材的范围会从纸质扩展到电子,从现实扩展到虚拟空间,组成一个立体的教学资源。

基于以上分析,重庆大学出版社组织了具有丰富实践教学经验的双师型教师和丰富实战经验的企业专家,借鉴现代的教学和教材编写理念,策划出版本系列专门面向职业学校的电子商务类教材。

本系列教材是在深入分析我国电子商务的实践和企业运营实际的基础上,针对电子商务的岗位需求和能力知识需求而设计的。把学生的知识和能力的培养通过系统的模块设计来实现。重视以学生为中心,鼓励学生通过动手实践来探索,实现教与学的有机统一。在结构安排上,本系列教材设置了“项目综述”“项目目标”“项目任务”“任务情境”“任务分解”“合作实训”“项目总结”和“项目检测”等栏目,培养学生的动手应用能力。另外,教材还配有教学资源包和专业网站,为“立体化”教学提供支持。

本系列教材的出版,为职业学校电子商务的教学提供了灵活、实用的教材。相信本系列教材一定能够很好地适应现代职业学校教学的需要,为社会培养出更多优秀的电子商务专业人才,为我国电子商务的发展作出应有的贡献。

编委会

2015年12月

前言

《网络客户服务实务》是职业教育电子商务专业“十三五”规则系列教材之一。

近年来,我国电子商务交易额增长率一直保持快速增长势头,并以GDP 7%~9%的2~3倍的速率在增长。特别是网络零售市场更是发展迅速,2012年达到13 110亿元。在电子商务各细分行业中,B2B电子商务占比80.4%,2013年交易额达8.2万亿元,同比增长31.2%;网络零售交易规模市场份额占比17.6%,交易规模达18 851亿元,同比增长42.8%。网络团购占比0.6%;其他占1.4%。2013年我国网络零售市场交易规模为1.85亿元,成为电子商务大国。而2013年阿里巴巴“11·11”节日交易额达到350亿元,2014年天猫“11·11”购物狂欢节成交额达571亿元,2015年天猫“11.11”全球狂欢节最终以912.17亿元交易额落下帷幕!其中,无线交易额为626亿元,无线占比68.67%。更是让人们看到我国网络零售市场发展的巨大潜力。

网络零售市场中网络客服承担着企业与客户首次沟通的桥梁作用,在企业开展网络营销项目的过程中至关重要,在整个网络营销体系肩负着承上启下的重任。因此,网络在线客服工作的好坏,直接影响着企业网站的转化率,进而影响到成交量,关乎着企业的效益。

本书通过电子商务企业客服部的任务设置,包括走近网络客服、使用网络工具、提供语音客户服务、在线接待客户、处理订单、打包发货、完成售后服务、维护客户关系8个项目,让学生在任务中,学习网络客服的基础知识和网络客服技巧,掌握网络客服岗位的基本技能,具备网络客服的基本素养;掌握客服的工作流程,做好售前知识储备,流程培训和准备;掌握客服沟通技巧;熟练应用各种客户关系管理工具及方法对客户进行管理和维护。让学生毕业后能尽快进入客服岗位角色,

顺利投入工作岗位。

本书针对中职类学生特点,以网络客服实际业务为引领,以网络客服的工作流程为主线,设计网络客服所需的项目、任务,重视实用性、可操作性,条理清晰,重点明确,力求全面、实用、凝练。

采用本书进行教学时可参考学时分配如下:

序号	项 目	参考学时
1	走近网络客服	8
2	使用网络工具	10
3	提供语音客户服务	8
4	在线接待客户	10
5	处理订单	8
6	打包发货	8
7	完成售后服务	10
8	维护客户关系	8
合 计		70

本书配有电子课件和试卷供教师教学参考,需要者可到重庆大学出版社的资源网站(www.cqup.com.cn,密码和用户名:cqup)下载。

本书由珠海市第一中等职业学校廖文硕担任主编;东莞市经济贸易学校张绍华以及珠海市第一中等职业学校王菲担任副主编。其中,项目1由李婧编写;项目2由颜小玉编写;项目3由张绍华编写;项目4由罗娟编写;项目5、项目6由王菲编写;项目7由周运姐编写;项目8由孙娅丽编写。

本书在编写过程中,浏览了许多相关网站,借鉴、引用了相关网站运营、网络客服的资料,并得到许多网商企业以及广东职业技术师范学院潘晨、吴成治的大力支持,在此深表感谢。由于编者水平有限,时间较紧,书中难免出现疏漏,敬请广大读者批评指正。

编 者
2015 年 11 月

目 录

项目 1	走近网络客服	1
任务 1	认识网络客服岗位要求	2
活动 1	了解客服部门的组织架构	2
活动 2	了解网络客服岗位的技能要求	3
活动 3	了解网络客服岗位的素质要求	4
任务 2	认识网络客服工作平台	5
活动 1	了解淘宝工作平台——千牛工作台	5
活动 2	了解京东网络客服平台——咚咚	10
活动 3	了解亚马逊网络客服平台——电子邮件	14
任务 3	了解网络客服工作环境	19
活动 1	了解客服部门的工作环境	19
活动 2	了解网络客服岗位的岗位职责	20
活动 3	了解网络客服的晋升渠道	21
任务 4	了解企业商品特性	23
活动 1	了解商品分类	24
活动 2	了解商品的特性	26
项目 2	使用网络工具	32
任务 1	认识常见的即时通信工具	33
活动 1	认识各网购平台的即时通信工具	34
活动 2	掌握阿里旺旺的基本设置	35

活动 3	熟练使用阿里旺旺聊天对话框	38
任务 2	设置和使用千牛工作台	40
活动 1	订阅各种常用消息	40
活动 2	熟悉常用的插件工具	42
活动 3	掌握插件市场的使用	48
任务 3	操作交易平台后台	50
活动 1	交易管理	50
活动 2	宝贝管理	52
任务 4	维护网络安全	54
活动 1	客服常遇到的网络骗局	54
活动 2	服务中心的运用	55
项目 3	提供语音客户服务	60
任务 1	评选“最美”语音客服	61
活动 1	标准的发音	62
活动 2	适中的语调、语速	62
活动 3	微笑服务	63
任务 2	处理呼入业务	64
活动 1	听打训练	66
活动 2	商品咨询	67
活动 3	投诉处理	68
任务 3	处理呼出业务	70
活动 1	客户回访	70
活动 2	产品推广	71
活动 3	客户关怀	72
任务 4	设计话术模板	72
活动 1	呼入话术	73
活动 2	呼出话术	74
项目 4	在线接待客户	78
任务 1	介绍促销活动	79
活动 1	认识网上常见的促销活动	79
活动 2	介绍促销活动	85
任务 2	分析网络客户	87
活动 1	分析客户购物心理及客户类型	88
活动 2	有效沟通	93
任务 3	接待客户咨询	95
活动 1	了解接待流程	96

活动 2	掌握沟通技巧	97
活动 3	接待咨询技巧	101
任务 4	设置在线接待常用语	106
活动 1	如何设置接待常用语	106
活动 2	常用语(话术)的使用	108
任务 5	处理异议	111
活动 1	了解异议的类型	111
活动 2	处理不同的异议	116
项目 5	订单处理	125
任务 1	促成交易	126
活动 1	适时提醒顾客	126
活动 2	推荐关联产品	127
活动 3	编写催付信息	129
任务 2	后台处理	131
活动 1	添加备注	132
活动 2	修改运费	133
活动 3	合并订单	134
任务 3	编写告别信息	135
活动 1	确认订单	136
活动 2	礼貌告别	137
项目 6	打包发货	139
任务 1	认识物流、快递公司	140
活动 1	了解电子商务物流模式	141
活动 2	了解常见的物流、快递公司	143
活动 3	完成网店后台物流选择操作	144
任务 2	核算运费	146
活动 1	了解网店运费策略	146
活动 2	准备计费所需数据与资料	148
活动 3	核算运费	149
任务 3	填写、打印运单	151
活动 1	手工填写普通运单	151
活动 2	针式打印普通运单	154
活动 3	打印电子面单	155
任务 4	商品包装	156
活动 1	认识包装功能	157
活动 2	了解包装材料	158

活动 3 使用包装工具	161
任务 5 跟踪物流	162
活动 1 跟踪物流	163
活动 2 处理物流异常订单	163
项目 7 完成售后服务	166
任务 1 了解售后服务的流程	167
活动 1 了解售后服务	168
活动 2 完成订单处理操作	172
任务 2 处理客户评价	178
活动 1 了解顾客类型	179
活动 2 中差评处理规范	180
任务 3 了解纠纷的类型	185
活动 了解纠纷的类型	185
任务 4 处理各种纠纷	188
活动 1 规避各种纠纷	188
活动 2 处理各种纠纷	197
任务 5 进行工作交接	198
活动 1 进行工作交接,制作售后表	198
项目 8 维护客户关系	204
任务 1 建立客户档案	205
活动 1 客户档案表格设计	205
活动 2 客户会员级别设置	206
任务 2 设计客户关怀短信	208
活动 1 千牛客户关怀服务操作	208
活动 2 设置售前短信/物流短信/售后短信	210
任务 3 管理客户网络社区	216
活动 1 客户旺旺群、商家群的建立	216
活动 2 熟练使用微信公众账号平台发布图文信息	217
参考文献	222

项目 1 走近网络客服

项目综述

随着电子商务的迅速发展,网络客服的需求量也迅速增加。网络客服是指通过互联网,利用各种网络通信工具,特别是即时通信工具,为客户提供咨询、发货、跟踪订单、售后处理等销售服务的人员。在成为网络客服前,首先要了解网络客服部门的基本组织结构是怎样的?企业对网络客服的个人素质有什么要求?此外,还要明白网络客服使用哪些平台进行工作?他们的工作环境如何?他们的工作对象是什么?

陈小华是一名电子商务专业的中职学生,学校要求其在三年级时要到相关企业实习一年。今天,她到现代生活网上超市的客服部报到,客服部许经理向她介绍了客服部的组织架构,并提出了岗位要求,还带她熟悉了工作环境。许经理把小华安排在售前客服组,李组长(3年资深客服)是小华的师傅。李组长准备先让小华学习使用工作平台以及了解企业的商品特性。

项目目标

通过本项目的学习,应达到的具体目标如下:

知识目标

- 了解网络客服岗位的地位和作用。
- 了解客服岗位对个人素质的要求。
- 认识网络客服的工作环境。
- 掌握常见商品知识。

能力目标

- ▶ 能画出客服部门的一般组织结构图。
- ▶ 能基本操作网络客服工作平台。
- ▶ 能迅速把握企业的商品特性。

情感目标

- ▶ 能为自己设定工作目标。
- ▶ 具有团队合作的工作意识。

项目任务

任务1 认识网络客服岗位要求

任务2 认识网络客服工作平台

任务3 了解网络客服工作环境

任务4 了解企业商品特性

任务1 认识网络客服岗位要求

情境设计

陈小华来到现代生活网上超市报到,客服部经理许巍首先给她介绍了客服部门的组织架构:1名经理和1名副经理管辖3名客服组长,每位客服组长管辖6名客服人员。小华是实习客服,被安排在售前组,组长李倩倩是小华的师傅。

许经理告诉小华要想成为一名合格的网络客服,小华必须满足相应的岗位要求,个人的素质也必须得到相应的加强。许经理把小华带到李倩倩前对小华说:你需要学习的东西还很多,要虚心向你的师傅请教,同时与你的组员通力合作。小华用心记住了这句话。师傅李倩倩安排给小华的第一件事就是要求她每天上班前用10分钟练习中英文录入,中文盲打每分钟必须达60字以上,准确率95%以上。

任务分解

本次的任务是认识网络客服岗位要求,要完成该任务必须先了解客服部门的组织架构,然后根据客服工作的内容,明确客服岗位的技能要求及素质要求。

本任务可以分解为3个活动:了解客服部门的组织架构;了解网络客服岗位的技能要求;了解网络客服岗位的素质要求。

活动1 了解客服部门的组织架构

活动背景

电子商务企业的网络客服部门是非常重要的部门。因此,企业需要根据企业的不同业务发展需要为网络客服部门设置不同的组织架构。不同的组织架构又影响到客服人员的工

作职责的分配,因此,在了解客服岗位要求之前,需先了解网络客服部门的组织架构。

活动实施

使用单一平台的电子商务企业,如天猫店铺或者淘宝集市店铺等,大部分采用售前、售中、售后的分类架构,具体架构如图 1.1 所示。这种架构能使售前、售中、售后客服的专业化程度高,问题责任归属明确;缺点是沟通不够通畅,如售中客服不能在客户咨询售后问题时给予准确回答。

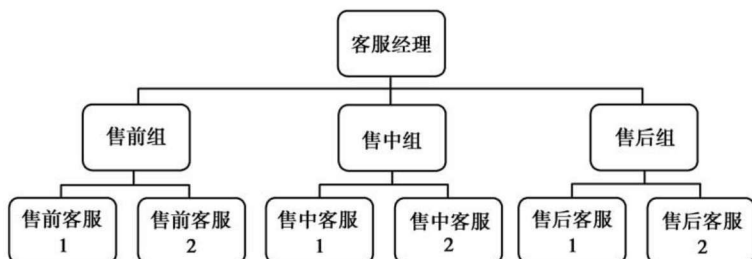


图 1.1 单一平台企业客服部门基本组织架构

使用多个平台的电子商务企业则倾向于根据平台进行设计,基本架构如图 1.2 所示。该架构优点是不同平台客服独立管理,同时售前、售中、售后的沟通较顺畅;缺点是由于客服人员需要专职专用,因此需要聘请较多的客服人员,不适合规模较小且使用平台较多的电子商务企业。

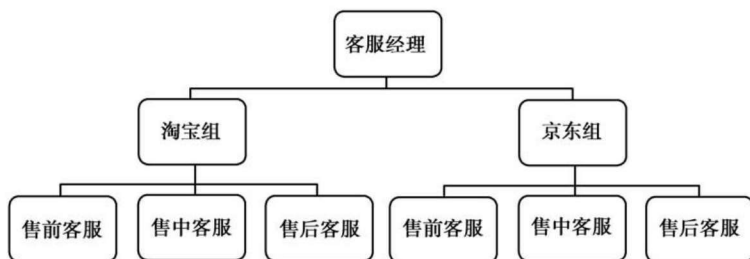


图 1.2 多平台企业客服部门基本组织架构

想一想 还有其他类型的组织架构吗?

活动小结

小华弄明白了客服部门的组织架构:目前,现代生活网上超市客服部的组织架构是由 1 名经理和 1 名副经理管辖 3 名客服组长,分别是售前组、售中组和售后组组长,每位客服组长管辖若干客服人员。

做一做 根据活动小结所述,画出时代网络超市客服部门的组织结构图。

活动 2 了解网络客服岗位的技能要求

活动背景

虽然,小华目前被安排在客服部门的售前组,岗位是实习客服,但是经理安排她在每个

客服组轮岗实习一个月。因此,小华需要学习网络客服的所有技能。那么,网络客服需要的技能有哪些呢?

活动实施

网络客服的专业技能要求如下:

①由于需要打字与客户沟通,因此要求中文盲打每分钟达 60 字以上,准确率 95% 以上。

②由于通过互联网进行工作,因此必须了解互联网网络文化。

③由于使用网络通信工具工作,因此必须会操作常用电商销售平台、常用即时通信工具。

④能够熟练应用 Office 办公软件。

⑤具备一定的商品知识。

⑥具备一定的文字写作能力,能与客户进行良好沟通,解答客户提出的各种问题。

根据以上的技能要求,小华的师傅李倩倩第一时间给小华布置了“技能常规练习”:每天上班前花 10 分钟的时间练习打字技能,5 分钟整理常用即时通信工具,下班后花半小时学习专业知识。

想一想 你认为网络客服还需要哪些专业技能呢?

做一做 请务必在每节课前 5 分钟进行中英文录入练习,要求中文盲打每分钟达 60 字以上,准确率 95% 以上;英文盲打每分钟达 150 字以上,准确率 95% 以上,并把测试结果截屏记录。

活动小结

小华发现自己在学校学习的时候,老师就针对以上的技能设计了实训课程,让她能在实习前掌握这些技能。她决定每天都进行技能常规练习,一定要在实习期间让自己的这些技能更加炉火纯青。

活动 3 了解网络客服岗位的素质要求

活动背景

小华的师傅李倩倩组长认为小华在校学习到的技能基本能应付现实工作,但是岗位素质、能力也很重要。

活动实施

网络客服岗位要求的素质主要有以下几点:

①工作认真、细心、责任心强。

②有良好的沟通能力、应变能力和记忆力。

③培养积极的心态、良好的心理素质,能抵抗高压。

④有团队协作能力。

想一想 俗话说“忍一时风平浪静,退一步海阔天空”,你认为“忍让”是不是客服岗位要求的基本素质之一?为什么?

活动小结

小华认为她还不能完全具备这些素质,能力有待加强。她决定在这一年的实习期里,一定要勤奋、认真、努力、向上,争取成为一名优秀的网络客服。

合作实训

每组6名同学组成某电子商务企业的网络客服部,为自己部门设计组织架构,并画出相应的组织架构图。每位同学安排一个岗位,并写出相应岗位的技能要求及素质要求。

任务2 认识网络客服工作平台

情境设计

“11.11”马上就要到了,部门里的客服人手不够,这时李组长安排小华学习公司最常用的几种工作平台,以便能够尽快地投入到工作中。陈小华初来乍到,对公司的内部结构已经有了一定的了解。接下来她将认识网络客服的工作平台,进一步熟悉自己的工作。

任务分解

本次的任务是认识网络客服工作平台,要完成该任务必须先了解各个工作平台所使用的工具,然后根据客服工作内容,明确各个工作平台是怎样工作的。

网络客服主要是通过阿里旺旺、QQ、E-mail等聊天通信工具,在线上和买家实时交流及资料传送。那么,我们就通过这些常用的通信聊天工具来了解各个工作平台吧。

活动1 了解淘宝工作平台——千牛工作台

活动背景

淘宝网是亚太地区最大的网络零售商圈,由阿里巴巴集团在2003年5月创立。千牛工作台(卖家版)是天猫、淘宝等网络客服中最常用的工作平台,由阿里巴巴集团官方出品,淘宝卖家、天猫商家均可使用。它包含卖家工作台、消息中心、阿里旺旺、量子恒道、订单管理、商品管理等主要功能。目前有电脑版和手机版两个版本。其核心是为卖家整合店铺管理工具、经营咨询信息、商业伙伴关系,借此提升卖家的经营效率,促进彼此间的合作共赢。淘宝中70%的工作岗位都是使用千牛工作台完成的。千牛工作台功能齐全、性能稳定,是与顾客沟通的良好桥梁。下面我们就一起学习一下这个工作平台吧!

活动实施

千牛PC版的常用功能包括宝贝管理、店铺管理、货源中心、营销中心、其他5个部分。其中,宝贝管理可以显示已被购买的宝贝,并能直接发布宝贝;店铺管理包括我的店铺、店铺