

淘宝网金牌客服

全能一本通

操作基础 服务流程 销售技巧

◎ 大麦电商学院 主编 ◎ 李志宏 黄苑 副主编



【视频指导版】

- 👑 9 个引导案例，以淘宝客服的工作经历展开，贴近实际场景
- 👑 25 个操作实例，全程详解，专业指导，各类难题轻松解决
- 👑 42 个高清微课视频，扫码即可观看，边学边做，轻松上手



二维码扫一扫
看微课视频

 中国工信出版集团

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

淘宝网金牌客服

全能一本通

操作基础 服务流程 销售技巧

◎ 大麦电商学院 主编 ◎ 李志宏 黄苑 副主编



【视频指导版】

人民邮电出版社

北京

图书在版编目 (C I P) 数据

淘宝网金牌客服全能一本通：视频指导版 / 大麦
电商学院主编. — 北京：人民邮电出版社，2018.1
ISBN 978-7-115-46899-4

I. ①淘… II. ①大… 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239564号

内 容 提 要

互联网时代，网店飞速发展，客服人员的作用日渐凸显。本书针对客服工作的操作基础、服务流程与销售技巧等重点内容进行讲解，旨在将零基础的客服人员培养成为一名优秀的客服。

全书共9章，主要内容包括初识网店客服、客服岗前知识准备、使用客服沟通工具及后台操作、客服售前服务、客服售中服务、客服售后服务、客服数据监控与统计分析、客户关系管理、客服考核与绩效管理。

本书既可以作为各类电商培训机构的客服培训实战教材，也可以作为高等院校电子商务专业“网店客服”课程的教材，以及从事电子商务的相关人员的参考用书。

-
- ◆ 主 编 大麦电商学院
 - 副 主 编 李志宏 黄 苑
 - 责任编辑 许金霞
 - 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>
 - 北京市艺辉印刷有限公司印刷
 - ◆ 开本：787×1092 1/16
 - 印张：14.5 2018年1月第1版
 - 字数：320千字 2018年1月北京第1次印刷
-

定价：45.00 元

读者服务热线：(010)81055256 印装质量热线：(010)81055316

反盗版热线：(010)81055315

广告经营许可证：京东工商广登字 20170147 号

前言

编写本书的初衷

电子商务正在逐渐覆盖人们生活的方方面面。现在，人们的消费需求不仅局限于实体商铺的买卖，他们还将目光投向了网络购物这种新兴的消费方式，这其中为大众所熟知的电商平台是淘宝网和天猫商城。

由于电商平台出售的不仅是商品，更是一种服务，因此卖家也逐渐意识到了客服在接待顾客、跟踪订单、售后服务等环节的重要性，客服人员也越来越受重视，同时，网店对于客服的要求也越来越高。那么，如何才能成为一名金牌客服人员，让店长视你为左膀右臂呢？有鉴于此，我们编写了本书，相信它能让你快速胜任客服的本职工作。

本书的编排思路

本书是一本专业的淘宝客服修炼秘籍，涵盖了淘宝客服所应了解的重点知识。首先，从客服的基本概念着手，层层深入，详细讲述了售前客服、售中客服和售后客服的工作内容及工作技巧，并穿插相应的案例进行分析，通过这些案例有效支撑所讲述的内容。其次，还介绍了客服数据监控与分析、客服考核与管理的方法，以帮助店铺科学而系统地管理客服人员。

全书共9章，第1章介绍什么是网店客服，包括网店客服的概念、作用、工作流程、基本素质及技能等内容；第2章介绍上岗前应具备的知识，包括买家的购物流程、淘宝的支付方式等内容；第3章介绍客服常用的沟通工具（千牛）和后台操作（卖家中心）等内容；第4章介绍客服售前的接待工作，包括分析客户心理、挖掘客户需求、推荐产品、促成订单等内容；第5章介绍客服售中的相关服务，包括协助催付订单、物流跟踪等内容；第6章介绍客服售后服务的相关工作，包括普通售后问题的处理和特殊售后的处理技巧等内容；第7章介绍客服数据监控与统计分析，包括客服销售量、客单件和客单数、询单转化率、客服响应时间等内容；第8章介绍客户关系的管理，包括筛选和管理客户、搭建客户互动平台等内容；第9章介绍客服的考核与管理，包括客服绩效管理、客服团队激励与管理等内容。

本书的主要特色

本书的特色主要体现在以下3个方面。

- ◆ 案例丰富。每章都是以淘宝客服的工作经历作为案例来导入，同时在正文讲解中也穿插了大量生动的客服案例，对所要传授的知识进行形象的讲解，更利于读者的学习。
- ◆ 循序渐进。本书从网店客服的概念、作用与工作流程开始讲解，然后介绍了客服

人员的基本素质和技能，客服售前、售中、售后所需学习的客户心理、基本话术、交易规则、推销技巧、活动设置等知识；接着介绍了客服数据监控与统计分析，最后介绍了客户关系的维护以及客服团队的管理等知识。

- ◆ 注重细节。本书立足于对网店客服在实际工作中遇到的困难进行解答，从客服的态度、话术以及解决问题的思路等各个细节进行讲解。

如何使用本书

为了使读者更好地使用本书，建议阅读以下两点小提示。

- ◆ 对于从未从事过电商客服的读者而言，阅读本书时，首先要成功申请一个淘宝账号，并申请免费开通淘宝网店。
- ◆ 阅读此书时，可以打开网络平台——淘宝网站，跟随本书的内容进行实际操作。

这样既可以按照本书的顺序学习，也可以根据自身需求来阅读。

尽管在本书的编写与出版过程中编者精益求精，但由于作者水平有限，书中难免有错漏和不足之处，恳请广大读者批评指正。

编者

2017年8月

第一章 初识网店客服

第一节 访问电子商务平台——淘宝	002
一、任务目标	002
二、任务实施	003
1. 浏览淘宝“卖家中心”板块	003
2. 浏览天猫“商家中心”板块	005
三、相关知识	006
1. 电商行业基本介绍	006
2. 淘宝平台核心统计数据	008
四、自我测验	009
第二节 了解网店客服的基本概况	009
一、任务目标	009
二、任务实施	009
1. 浏览淘宝网首页	010
2. 查看“卖家中心”	010
三、相关知识	012
1. 网店客服的基本概念	012
2. 网店客服的作用	013
3. 网店客服的岗位职责	014
4. 网店客服工作的流程	015
5. 网店客服与其他岗位的对接关系	017
四、自我测验	018
第三节 了解网店客服的基本素质和技能	018
一、任务目标	018
二、任务实施	018
三、相关知识	019
1. 网店客服的服务态度	019
2. 网店客服的8大标准要求	021
3. 网店客服的基本工作技能	023
四、自我测验	024
疑难解答	024
本章小结	026

第二章 客服岗前知识准备

第一节 买家购买流程介绍	028
一、任务目标	029

二、任务实施.....	029
1. 注册淘宝会员.....	029
2. 体验淘宝购物流程.....	031
3. 确认收货.....	032
三、相关知识.....	033
1. 申请退款.....	033
2. 申请售后.....	037
3. 买家评价.....	038
四、自我测验.....	040
第二节 支付方式介绍.....	040
一、任务目标.....	040
二、任务实施.....	040
1. 通过余额支付订单.....	040
2. 通过网银支付订单.....	042
三、相关知识.....	043
1. 快捷支付.....	044
2. 余额宝支付.....	045
3. 天猫分期购.....	045
4. 代付.....	046
5. 花呗支付.....	047
四、自我测验.....	048
第三节 熟悉淘宝平台的交易规则.....	049
一、任务目标.....	049
二、任务实施.....	049
1. 查看淘宝规则.....	049
2. 查看天猫规则.....	049
3. 查看支付宝服务大厅.....	051
三、相关知识.....	051
1. 淘宝规则中的“雷区”.....	051
2. 超时规定.....	056
3. 评价规定.....	059
4. 退款规定.....	060
5. 违规规定.....	061
四、自我测验.....	061
第四节 产品知识培训.....	062
一、任务目标.....	062
二、任务实施.....	062
1. 食品详情页.....	062
2. 衣服详情页.....	063
三、相关知识.....	063
1. 品牌价值对消费者的意义.....	063

1. 分析客户的购物心理	089
2. 挖掘客户的购物需求	091
三、相关知识	092
1. 客户沟通的基本心态	093
2. 客户的类型	093
四、自我测验	094
第二节 做好客服售前接待服务	095
一、任务目标	095
二、任务实施	095
1. 进门问好	095
2. 挖掘需求	096
3. 推荐产品	096
4. 促成订单	098
5. 订单确认	099
6. 正面评价引导	100
7. 备注交接	100
8. 礼貌告别	100
三、相关知识	101
1. 关于尺寸问题的回复	101
2. 关于质量问题的回复	101
3. 关于价格问题的回复	102
4. 关于快递问题的回复	102
5. 关于发货问题的回复	102
四、自我测验	103
第三节 商品促销的咨询与活动设置	103
一、任务目标	103
二、任务实施	103
1. “满就送”活动的设置	103
2. “单品宝”设置	105
3. 店铺优惠券的设置	107
4. 搭配套餐的设置	108
三、相关知识	109
1. 淘宝活动使用规则	109
2. 客服在活动前的准备	110
3. 活动传达	110
4. 活动维护	111
四、自我测验	112
第四节 客服销售技能提升	112
一、任务目标	112
二、任务实施	112
1. 产品主动推荐的技巧	112

2. 产品关联搭配技巧	113
3. 解决客户议价的问题	114
三、相关知识	115
1. 售前话术分类整理一览表	116
2. 提升服务意识	117
3. 熟悉店铺产品	118
4. 提升回复响应时间	119
5. 保持良好习惯	119
四、自我测验	120
疑难解答	120
本章小结	122
第五章 客服售中服务	
第一节 客服协助催付	124
一、任务目标	124
二、任务实施	124
1. 挑选订单	125
2. 使用工具催付	126
3. 使用催付工具表	127
三、相关知识	127
1. 分析原因	127
2. 催付禁忌	129
3. 催付策略	130
四、自我测验	130
第二节 订单与物流跟踪服务	130
一、任务目标	130
二、任务实施	130
1. 订单确认	130
2. 物流跟踪	131
三、相关知识	131
1. 物流公司的选择	132
2. 为商品打包	132
3. 关于运费险	133
四、自我测验	133
疑难解答	133
本章小结	134
第六章 客服售后服务	
第一节 普通售后问题的处理	136
一、任务目标	136

二、任务实施	136
1. 降价处理	137
2. 正常换货、退货	137
3. 退款	138
4. 售后维修	139
5. 回评邀请	140
三、相关知识	140
1. 售后处理的基本流程	141
2. 致歉时机及内容把握	141
3. 缓和沟通的氛围	142
4. 商品退款的原因及补救措施	144
四、自我测验	145
第二节 特殊售后处理技巧	146
一、任务目标	146
二、任务实施	146
1. 严重退款纠纷	146
2. 未收到货物纠纷	147
3. 货不对板纠纷	148
4. 修改中、差评	149
5. 严重投诉与维权	150
三、相关知识	151
1. 纠纷的原因分析	151
2. 处理纠纷的流程	152
3. 中、差评处理技巧	155
四、自我测验	155
疑难解答	155
本章小结	156

第七章 客服数据监控与统计分析

第一节 客服数据监控的渠道	158
一、任务目标	158
二、任务实施	159
1. 查看聊天记录	159
2. 数据报表的执行与反馈	160
3. 使用赤兔绩效软件监控	160
三、相关知识	161
1. 客服数据监控的重要意义	161
2. 客服数据监控的主要内容	162
四、自我测验	162
第二节 客服数据监控与分析	162
一、任务目标	162

二、任务实施.....	163
1. 客服接待人员分析	163
2. 客服销售额分析	163
3. 客单价与客件数分析	164
4. 客服询单成功率分析	164
5. 客服响应时间分析	165
6. 客服退款情况分析	165
三、相关知识.....	166
1. 客服数据的影响因素	166
2. 提高询单转化率——坚定顾客购买意愿	167
四、自我测验.....	169
疑难解答.....	169
本章小结.....	172
第八章 客户关系管理	
第一节 了解客户关系管理——CRM	174
一、任务目标.....	174
二、任务实施.....	175
1. 查看“客户管理”模块	175
2. 查看“运营计划”模块	177
3. 查看“忠诚度管理”模块	181
三、相关知识.....	182
1. 客户关系管理的定义	182
2. 客户关系管理的内容与作用	182
3. 客户关系管理的目标	183
4. 客户关系管理的重心——满意度	183
四、自我测验.....	184
第二节 筛选和管理客户	184
一、任务目标.....	184
二、任务实施.....	185
1. 创建客户人群	185
2. 编辑客户详情	186
3. 设置店铺会员等级	187
三、相关知识.....	188
1. “优质”客户的甄别	188
2. RFM模型分析	189
3. 从满意度到忠诚度	190
4. 老客户回访技巧	191
四、自我测验.....	192
第三节 搭建客户互动平台	192
一、任务目标.....	192

二、任务实施.....	192
1. 建立老客户旺旺群	192
2. 建立老客户QQ群.....	193
3. 使用微信平台	194
4. 使用微博分享	194
5. 促进店销收藏量	195
三、相关知识.....	196
1. 客服的成长跟踪记录	196
2. 客服的执行能力	197
3. 阿里旺旺沟通技巧	197
四、自我测验.....	198
疑难解答.....	198
本章小结.....	200

第九章 客服考核与绩效管理

第一节 客服的考核与绩效管理.....	202
一、任务目标.....	202
二、任务实施.....	202
1. 客服培训与考核	203
2. 制定与执行绩效考核方案	206
三、相关知识.....	207
1. 客服绩效考核的实质	208
2. 客服绩效考核的重要性	208
四、自我测验.....	209
第二节 客服团队激励与管理.....	209
一、任务目标.....	209
二、任务实施.....	209
三、相关知识.....	211
1. 客服团队管理原则	211
2. 客服的激励机制	212
3. 培养客服文化	215
4. 双因素激励理论	216
四、自我测验.....	217
疑难解答.....	217
本章小结.....	220

1

第一章



初识网店客服

随着网络购物的兴起，网店经营的日益火爆，一个全新的职业“网店客服”已悄然兴起。网店客服作为顾客联系网店的窗口，承担着买卖双方信息的交换工作，那么，作为一名网店客服，需要具备哪些素质和技能呢？

本章将对网店客服的基本概况、网店客服所应具备的素质和技能进行简要介绍，主要包括网店客服的基本能力、服务态度、专业能力以及工作流程等众多内容。除此之外，作为客服还应了解淘宝和天猫的卖家平台，以便于后期工作的开展。

知识目标

- ① 掌握淘宝和天猫卖家平台模块的相关操作。
- ② 掌握网店客服的基本概况，如工作职责、工作流程。
- ③ 掌握网店客服所应具备的基本素质和技能。

技能目标

- ① 可以熟练访问电子商务淘宝平台，并能看懂后台的统计数据。
- ② 通过对网店客服的认识，努力使自己成为一名合格的客服人员。



案例导入

关于网店客服那些事儿

“花卉知六”是淘宝网上新开的一家店铺，专门从事鲜花业务。开店至今，已经三个多月了，店家单打独斗经营网店，逐渐感到疲惫不堪。于是，他四处寻求帮手，最后，店家通过招聘网站聘请了一名网店客服人员。店家心想这下可就省心多了，可谁曾想到，这位客服不但没有给店里带来任何销量，反而让店铺赔钱了。这究竟是怎么回事呢？

一天，客服人员小A收到顾客B发出的消息，B顾客想在店里选购一款鲜花送给好朋友过生日，于是，让小A帮忙给她推荐几款适合在生日场合使用的鲜花。小A收到消息后立刻回复，并与顾客B达成了一致意见，很快这单就促成了，客户也成功完成了付款。可两天后，顾客B联系上小A并要求其退款，待店家仔细查看订单详情和旺旺聊天记录后，立即给顾客B道歉并同意退款。原来是客服人员小A由于没有仔细核对订单，竟然把另一个订单的备注信息，填到了顾客B这一个订单上，造成一个很大的失误。结果就是两个单都发错了，给网店造成了一定的经济损失。



思考与讨论：

- (1) 店家是在哪里查看订单详情的呢？是不是在网店后台的“卖家中心”模块？
- (2) 本例中客服人员的失误是由于什么原因造成的呢？业务流程不熟悉？没有弄清楚自己的岗位职责？
- (3) 作为一名网店客服人员，应该具备哪些素质和技能呢？

第一节 访问电子商务平台——淘宝

电子商务平台，即一个为企业或个人提供网上交易洽谈的平台。由于电子商务可提供网上交易和管理等全过程的服务，因此它具有广告宣传、咨询洽谈、网上订购、网上支付、电子账户、交易管理等各项功能。目前，企业对终端消费者的电子商务平台主要有淘宝、天猫、京东、一号店等。下面我们就来认识淘宝电商平台。

一、任务目标

在本任务中，我们将分别浏览淘宝电商平台中“卖家中心”板块和天猫电商平台的“商家中心”板块，方便卖家对后台数据进行分析和管理。

二、任务实施

本任务将分别浏览淘宝的“卖家中心”板块和天猫的“商家中心”板块，熟悉该板块中的不同功能，并掌握其简要操作方法。

1. 浏览淘宝“卖家中心”板块

淘宝“卖家中心”，顾名思义就是专门针对淘宝店家而设置的，卖家可以在该板块中实现宝贝管理、交易管理、物流管理以及店铺管理等操作。下面将对“卖家中心”界面的大致功能进行介绍，其具体操作如下。

Step 01 进入淘宝登录界面<https://login.taobao.com>，输入淘宝账号和密码后，单击“登录”按钮，如图1-1所示。



扫一扫 实例演示

Step 02 成功登录淘宝账户后，单击网页右上角的“卖家中心”超链接，如图1-2所示。



图1-1 登录淘宝账号



图1-2 进入卖家中心

Step 03 进入“卖家中心——首页”网页，如图1-3所示。在该界面中可以将其划分为菜单栏、卖家工作台、官方信息中心这3大板块来浏览。



图1-3 淘宝“卖家中心——首页”界面

Step 04 菜单栏是卖家中心最主要的功能集锦，包括交易管理、物流管理、宝贝管理、店铺管理、营销中心等。如果卖家想查看店铺正在出售的宝贝，可单击“宝贝管理”栏中的“出售中的宝贝”超链接，如图1-4所示，即可在打开的页面中浏览出售中的宝贝详情。



图1-4 查看客户列表信息

Step 05 单击网页左上角的“首页”超链接，返回“卖家中心——首页”界面，其中的卖家工作台是卖家们了解店铺情况的最直观的平台，类似于“店铺动态”，在其中显示了网店经营概况、卖家信用、店铺名称等信息。单击右侧的“添加新模块”按钮，打开图1-5所示的提示对话框，单击所需模块对应的“添加”按钮，即可将卖家所选模块展示在卖家工作台上。

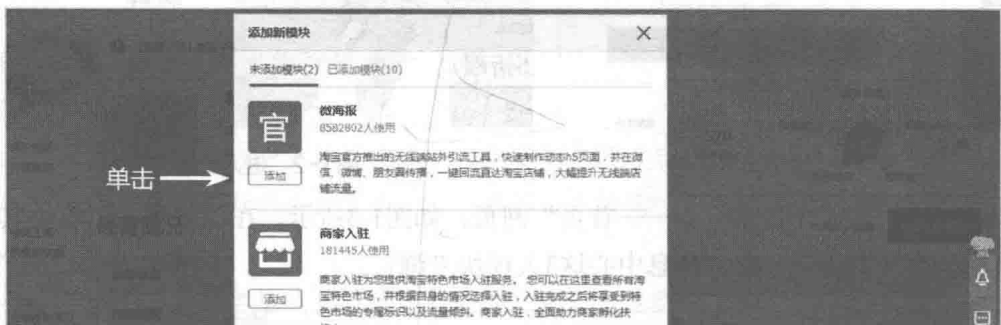


图1-5 为卖家工作台添加新模块

Step 06 官方信息中心是淘宝最新信息的展示区域，卖家可以通过官方信息中心及时获取淘宝制度更新等重要信息。图1-6所示为单击官方信息中心的“服务中心”超链接后显示的网页，在其中可以浏览各种服务信息。



图1-6 “服务中心”网页

淘bao网店金牌客服全能一本通(视频指导版)