


(英汉双语)

# 跨境电商客户服务手册

张康 著

天津出版传媒集团

 天津科学技术出版社

# 跨境电商客户服务手册

(英汉双语)

张康 著

天津出版传媒集团



天津科学技术出版社

图书在版编目 (C I P) 数据

跨境电商客户服务手册：英汉对照 / 张康著. —

天津：天津科学技术出版社, 2019.4

ISBN 978-7-5576-6252-3

I. ①跨… II. ①张… III. ①电子商务—商业服务—  
手册—英、汉 IV. ①F713.365.2-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2019)第 065228 号

---

跨境电商客户服务手册 (英汉双语)

KUAJING DIANSHANG KEHU FUWU SHOUCHE (YING HAN SHUANG YU)

责任编辑：张 婧

出 版：天津出版传媒集团  
天津科学技术出版社

地 址：天津市西康路 35 号

邮 编：300051

电 话：(022) 23332400

网 址：www.tjkjcs.com.cn

发 行：新华书店经销

印 刷：天津午阳印刷有限公司

---

开本 710×1000 1/16 印张 29.5 字数 450 000

2019 年 4 月第 1 版第 1 次印刷

定价：80.00 元

# 前言

2016年6月，一位美国安全开发员 Matthew Garrett 在亚马逊美国网站上花费 30 美元从一个中国卖家那购得一款可连接网络的电源插座。然而，在他使用几天之后，发现这款物联网设备的安全性存在严重漏洞。于是他除了给所购商品打了一星的超低分（满分五星），还洋洋洒洒地在评论区写了一篇近 800 字的评论，主要从专业角度分析了插座的安全漏洞等问题，措辞中并无谩骂之语。

出乎意料的是这段评论引起了来自大洋彼岸客服人员的“激烈反应”。他连续收到中国客服人员的三份电邮，告诉他如果不能删除该差评，那么自己将遭到解雇。面对这出“苦情戏”，Matthew 回复说，假如制造商修复了这个漏洞，他就会修改自己的评论。可没料到的是，一周后这位客服再次来信，威胁他删除差评，否则便向亚马逊举报其恶意评价，对其评论账号做封号处置。Matthew 终于不堪骚扰，无奈下将整个事件在社交媒体上推文。很快该话题在 Twitter 上发酵，之后引起了包括《卫报》在内的一些西方传统主流媒体的报道。最后，该新闻传到国内，几大主流门户网站也做了相关报道，甚至一度上了微博热搜。

上述新闻事件仿佛完美诠释了互联网上的“蝴蝶效应”。媒体、公众号、大 V 以及网民从不同视角讨论该事件，但围绕核心问题是一致的，即，国内电商客户服务的短板在跨境电商的平台上被无限放大。更精确地说，国内电商客服的各项关键绩效指标（KPI）在跨境电商平台上无法有效体现国际客户对客户服务的需要。

客户服务作为市场营销学的重要组成部分，它的定义、商业流程、职责范围以及核心职能等有其统一的认定标准。换言之，何为优秀的客户服务，国内外商业界有其统一的认识。然而在现实操作中，由于各国家用户的文化、价值观念、认知水平等的不同，导致客户服务在相应地区的具体操作有所不同。而这些差异在电子商务领域尤为明显。

比如国内电商客服为了体现语言温和，常常会借用网络体手段。“亲”“好哒”“不客气哈”，在淘宝客服用语中频现；而社交媒体自带各种“笑”与“苦”的表情符更是无孔不入。具有中国电商特点的淘宝体（又称“卖萌体”）也应运而生。然而相比之下，欧美主流电商平台的客户服务用语与线下客服用语无二致，更没有产生独特的电商客服语体。

不仅如此，不少国内的电商公司刻板地使用“回复率”“退单率”“好/差评率”“投诉率”等指标去衡量一个客服人员的工作绩效。从而部分客服人员为短期考核，而使用一些有损公司长期利益或者无形价值的手段。比如为了去掉差评，多数客服不是将客户意见反馈给产品部以改进产品质量，而是或“利诱”（通常是折扣返现）或直接电话“骚扰”以保持客户满意度。于是，一些专门为电商刷好评、刷单的灰色产业链也随之产生。由于我国现阶段电商平台缺乏严格的监管，这些不合规的商业行为得以姑息。但是，当国内电商将这套默认“行规”照搬到跨境电商平台时，出现上述国际新闻事件便不足为奇。

当“中国特色”遭遇“国际标准”，除了反思自身行业存在的不当之处，更值得我们去沿袭国际通则。某种意义上，跨境电商的客服是一种跨文化交际，因此它有别于传统国内电商客户服务。一些在国内理所当然的理念、职责、技能以及评价体系，在跨境电商的语境下可能遭遇水土不服。

遗憾的是，我国目前系统介绍跨境电商客户服务的读物仍然处于空白状态，介绍西方主流国家的线下客户服务的操作流程也鲜有涉猎。正基于此，笔者从客户服务基本理念、技巧、步骤出发，涵盖线上和线下两种形式的客户服务，前者关于社交媒体上的客服，后者是现实场景中可能遇到的特殊案例。虽然跨境电商的客户主要通过社交媒体实现，但笔者认为，传统的面对面的客户服务基本技能依然是跨境电商客户服务能力的基础。正因如此，本书相当篇幅依然对线下客服不惜笔墨。该书撰写的依据是跨境电商客服工作中实际遇到的情况，将工作内容分成若干具体工作情境，以工作场景的语言，从跨文化交流的视角，结合客户服务的基本要求，提供明确的处理方案，再用汉英双语对照的方式表述，以便从事相关工作者即学即用。本书系 2016 年度浙江省社科联社科普及课题结题成果，项目编号 16ND09。项目名称跨境电商客户服务手册（汉英双语本）。

根据中国商务部电子商务和信息化司《2017 中国电子商务报告》的统计，2017 年中国电子商务交易额达 29.16 万亿元(人民币，下同)，同比增长 11.7%；其中，跨境电子商务进出口商品总额为 902.4 亿元，同比增长 80.6%。在跨境电商逐渐成为我国对外贸易的重要形式的背景下，把面向国际客户的服务做好，很大程度上将进一步促进跨境电商健康发展。由于跨境电商客户服务的国内外相关研究尚属于起步阶段，笔者对跨境电商的观察也有片面之处，因此书中错误或不妥之处在所难免，望本书读者不吝指正！

张康  
2018.2.18

# 目 录

第一章 客服工作的基本要义.....	1
Chapter 1 Basics of Customer Service.....	2
客服能带来什么.....	5
What's in customer service for Me?.....	7
顾客分类.....	9
Different Kinds of Customers.....	11
当务之急——消除关于客服的严重谬论.....	13
First Things First---Dispelling an Important Customer Service Myth.....	14
了解客户意图.....	16
Understanding What Customers Want.....	17
本书的使用及建议.....	23
How to Get the Most from This Book and Some Hints.....	24
第二章 客户服务的基本工具和技巧.....	25
Chapter 2 Customer Service Tools and Techniques.....	26
了解客户需求.....	28
Acknowledge Customer's Needs.....	30
允许客户泄愤.....	33
赔礼道歉.....	33
适当的肢体语言.....	33
恰当的微笑.....	33
Allow Venting.....	35
Apologize.....	35
Appropriate Nonverbals.....	35
Appropriate Smiles.....	36

安排随访.....	37
提出探究性问题.....	37
尽心尽力的保证.....	37
Arrange Follow-Up.....	39
Ask Probing Questions.....	39
Assurances of Effort.....	40
保证处理结果.....	41
隔离围观群众.....	41
额外赔偿.....	41
反复念叨.....	41
Assurances of Results.....	43
Audience Removal.....	43
Bonus Buy Off.....	43
Broken Record.....	44
积极互动.....	45
基本礼节.....	45
完成随访.....	45
Close Interactions Positively.....	46
Common Courtesy.....	46
Complete Follow-Up.....	47
联系安保人员/当权者/管理人员.....	48
挣 脱.....	48
分散注意力.....	48
Contact Security/Authorities/Management.....	50
Disengage.....	50
Distract.....	51
表达共鸣.....	52
加快进展.....	52
专家推荐.....	52

Empathy Statements.....	53
Expedite.....	53
Expert Recommendations.....	53
解释你的依据或行为.....	55
保留颜面.....	55
找到契合点.....	55
Explain Reasoning or Actions.....	56
Face-Saving Out.....	56
Find Agreement Points.....	57
结束和跟进.....	58
隔离客户.....	58
"一碗水端平".....	58
管理身高差异/肢体语言.....	58
Finish Off/Follow Up.....	60
Isolate/Detach Customer.....	60
Level.....	60
Manage Height Differentials/Nonverbals.....	61
人际距离.....	62
不要中圈套.....	62
Manage Interpersonal Distance.....	63
Not Taking the Bait.....	64
提供选择/自主权.....	65
朴实的语言.....	65
先发制人.....	65
Offering Choices/Empowering.....	67
Plain Language.....	67
Preemptive Strike.....	68
隐私与机密.....	69
利弊.....	69

提供备选方案.....	69
Privacy and Confidentiality.....	70
Pros and Cons.....	70
Provide Alternatives.....	70
为顾客准备带走的手册.....	72
提供解释.....	72
用问题代替陈述.....	72
Provide a Customer Takeaway.....	73
Provide Explanations.....	73
Question Instead of State.....	73
遵循上级决定.....	75
遵循第三方.....	75
Refer to Supervisor.....	76
Refer to the Third Party.....	78
重新聚焦.....	79
设置限制.....	79
Refocus.....	80
Set Limits.....	80
有些人认为（中立模式）.....	82
非语言停止标志.....	82
Some People Think That (Neutral Mode).....	83
Stop Sign-Nonverbal.....	83
在等待时提供备选方案.....	85
总结对话.....	85
电话里沉默.....	85
Suggest an Alternative to Waiting.....	87
Summarize the Conversation.....	87
Telephone Silence.....	88
谢谢.....	89

延迟.....	89
称呼客户的名字.....	89
Thank-You.....	90
Timeout.....	90
Use Customer's Name.....	90
利用客户愤怒的时机.....	92
语言软化剂.....	92
强调语调.....	92
Using of Timing with Angry Customers.....	93
Verbal Softeners.....	93
Voice Tone-Emphatic.....	94
“何时”类问题.....	95
“你说得对！”.....	95
When Question.....	96
You're Right!.....	96
<b>第三章 典型客户服务有效短语.....</b>	<b>98</b>
<b>Chapter 3 Powerful Phrases for Typical Customer Interactions.....</b>	<b>100</b>
步骤一：建立起良好的第一印象.....	102
STEP 1: MAKE A GREAT FIRST IMPRESSION.....	104
步骤二：问候顾客.....	106
Step 2: Greet the Customer.....	108
步骤三：理解顾客的需求.....	111
Step 3: Understand the Customer's Request.....	113
步骤四：协助顾客.....	120
Step 4: Assist the Customer.....	122
步骤五：获得顾客的认可.....	124
Step 5: Gain Agreement.....	126
步骤六：认可顾客.....	129
Step 6: Acknowledge the Customer.....	133

第四章 应对困难情景的有效客服.....	136
Chapter 4 Powerful Service for Challenging Customer Behavior.....	138
如何应对焦虑不安的客户.....	140
What to Do When the Customer Is Agitated.....	142
如何应对怒气冲冲的客户? .....	146
What to Do When the Customer Is Angry.....	148
如何应对斗气的客户? .....	161
What to Do When the Customer Is Combative.....	163
如何应对居高临下的客户? .....	169
What to Do When the Customer Is Condescending.....	171
如何应对茫然的客户? .....	177
What to Do When the Customer Is Confused.....	179
如何应对谈判高手? .....	189
What to Do When the Customer Is a Deal Maker.....	191
如何应对得寸进尺的客户? .....	197
What to Do When the Customer Is Demanding.....	199
如何对待出言不逊的客户(人身攻击) .....	206
What to Do When the Customer Is Demeaning (to You Personally).....	208
如何对待不屑一顾的客户? .....	216
What to Do When the Customer Is Dismissive.....	218
如何应对不满客户?(对员工或公司不满) .....	226
What to Do When the Customer Is Dissatisfied (with You or Your Company) .....	228
如何应对狂躁不安的客户? .....	235
What to Do When the Customer Is Freaking Out.....	237
如何应对抱怨不止的客户? .....	243
What to Do When the Customer Is Grumbling.....	245
如何处理骚扰型客户? .....	255
What to Do When the Customer Is Harassing You.....	257
如何处理冲动型客户? .....	263

What to Do When the Customer Is Impulsive.....	265
如何应对优柔寡断的客户? .....	271
What to Do When the Customer Is Indecisive.....	273
如何应对喝醉酒的客户? .....	279
What to Do When the Customer Is Intoxicated.....	281
如何应对过于夸张的客户? .....	287
What to Do When the Customer Is Melodramatic.....	289
如何应对精神不稳定的客户? .....	295
What to Do When the Customer Is Mentally Unstable.....	297
如何应对口若悬河的客户? .....	303
What to Do When the Customer Is Non-communicative.....	306
如何应对讨厌的客户? .....	315
What to Do When the Customer Is Obnoxious.....	317
如何应对分析控? .....	324
What to Do When the Customer Is Overly Analytical.....	326
如何应对过分友好的客户? .....	332
What to Do When the Customer Is Overly Friendly.....	334
如何应对悲观处事的客户? .....	340
What to Do When the Customer Is Pessimistic.....	342
如何应对蛮横无理的客户? .....	349
What to Do When the Customer Is Pushy.....	351
如何应对自以为是的客户? .....	360
What to Do When the Customer Is Self-Righteous.....	362
如何应对害羞腼腆的客户? .....	364
What to Do When the Customer Is Shy.....	367
如何应对紧张兮兮的客户? .....	372
What to Do When the Customer Is Stressed.....	374
如何应对骂骂咧咧的客户? .....	380
What to Do When the Customer Is Swearing.....	383

如何应对客户的威胁? .....	388
What to Do When the Customer Is Threatening.....	391
如何应对警惕性客户? .....	396
What to Do When the Customer Is Wary.....	398
<b>第五章 基于社交媒体间的跨境电商客服.....</b>	<b>407</b>
<b>Chapter 5 Powerful Phrases for Social Media Interactions.....</b>	<b>409</b>
主动地扫描、观察、搜索.....	418
Scanning, Watching, Searching(Proactive).....	420
区分: 主动提出投诉/评论.....	422
Triage: Proactively Prioritizing Complaints/Comments.....	423
联系! .....	428
Contact!.....	429
积极主动地处理投诉.....	431
Proactive Complaint Handling.....	433
如何应对客户做出的评价.....	440
What to Do When a Customer Makes a Comment.....	442
如何应对客户的投诉.....	445
What to Do When a Customer Complains.....	447
如何对待客户的称赞.....	454
What to Do When a Customer Compliments.....	456

## 第一章 客服工作的基本要义

一定得有超过十亿的文字才能来写客服工作。忠告甚多，有从平庸且明显的建议（在你通电话时微笑）到关于如何打造优秀客户服务的企业文化这类复杂而困难的建议。

在所有文字中简单或奇特的，是客服工作一个隐藏的基本真理：是由与顾客直接交互的人来确定顾客是否察觉到他或她正在接受糟糕的、优质的客户服务还是介于两者之间。如果你直接为客户服务，你就有能力影响他们的感知。与客户联系就是将其派上用场。

如果你为客户提供服务，你的语言和行为就是用来为你自己和你所在公司建立积极的客户感知的工具。无论你是刚与客户合作的新手还是经验丰富的老手，你的所做所言都将影响客户对你的看法，这是你无法控制的。客户会形成意见，所以你也可以学习如何创造积极的意见。但你需要知道如何去做。

可能你拿着最低的工资而且不打算继续待在你的客服岗位上。那为什么要在乎客户的想法？答案很简单——因为你的自身利益！

## Chapter 1 Basics of Customer Service

There must be a billion words written about customer service. Advice abounds, from the banal and obvious (smile when you talk on the phone) to complex and difficult suggestions about how to "create a corporate culture of excellent customer service."

Amid all the words, simple or fancy, is a basic hidden truth about customer service: the person who interacts directly with the customer determines whether that customer perceives that he or she is receiving poor customer service, excellent service, or something in between. If you serve customers directly, you have the power to affect their perceptions. That customer contact is where "the rubber meets the road."

If you provide service to customers, your words and behaviors are the tools you use to create a positive customer perception of you and the company you work for. Whether you're a novice working with customers or a seasoned pro, what you do and say will affect how customers see you. You can't help it. Customers will form opinions, so you might as well learn how to create positive opinions. But you need to know how to do that.

It might be that you get paid minimum wage and you don't plan to stay in your customer service job. Why care what customers think? The answer is simple, for self-interest!

对你产生消极意见的顾客将使你的生活痛苦不堪。当他们生气时，他们会抱怨、影响后续为其他顾客的服务（令他们生气抓狂），还会威胁你、咒骂你，做出其他增加你工作压力的事情。某些情况下，他们的愤怒将会加剧到你的人身安全都有危险的地步。这都是因为你不能被打扰或不在乎。仅仅因为这些原因来为他们提供不错的客户服务对你有好处。一会多去想想它能为你带来什么。

这即是本书的目的——教你许多在与客户交互使用的技巧，使他们能带着愉快的体验离开。你将会学到非常具体的在各种客户交互场合中所能做能说的、如何应对麻烦的客人、如何接触客户从而获得你想要的信息、如何快速、有效、专业地解决客服问题。最好的一点，本书中所有的技巧无论是在你卖汉堡、在酒店做前台、帮人做保健甚至为政府工作的情况都能满足你的需要。

本书将告诉你到底该做什么、该说什么，列出许多例子使你能有效运用这些客服技巧。

让我们开始吧！

Customers who form negative opinions about you can make your life miserable. When they get angry, they complain, slow down service for others (making them mad), threaten, swear, and otherwise do things that add stress to your job. In some cases, their anger can escalate to the point where your physical safety is at risk. All because you couldn't be bothered or didn't care. It's to your benefit to provide decent customer service just for these reasons. More on what's in it for you in a moment.

That's what this book is for---to teach you about the dozens and dozens of techniques you can use when interacting with customers so they'll walk away with positive feelings about the experience. You'll learn about very specific things you can do or say in all kinds of customer interactions. You'll learn how to deal with difficult customers. You'll learn how to approach customers and how to get information from them so you can do your job. You'll learn to deal with customer service problems quickly, efficiently, and professionally. Best of all, the techniques in this book will fit your needs, whether you serve burgers, staff the desk in a hotel, help people in health care environments, or even work for the government.

This book will tell you exactly what to do and say, and it will provide you with numerous examples so you can use customer service techniques effectively.

Let's get started!