# 浅谈如何做好电子商务客服工作

来源：网络 作者：寂静之音 更新时间：2024-07-08

*第一篇：浅谈如何做好电子商务客服工作智慧365—企业管理在线学习领导者www.feisuxs 浅谈如何做好电子商务客服工作客服，据我了解，大部分都是属于接网上公布的那些业务电话为主。呵呵，我以前也做过客服工作，我感觉开始得狠下工夫了解以下...*

**第一篇：浅谈如何做好电子商务客服工作**

智慧365—企业管理在线学习领导者

www.feisuxs 浅谈如何做好电子商务客服工作

客服，据我了解，大部分都是属于接网上公布的那些业务电话为主。呵呵，我以前也做过客服工作，我感觉开始得狠下工夫了解以下一些知识：

来源：智慧36客户服务技巧

1、接电话的一些基本要领：大方、得体，不多问也不少问问题;

2、尽快了解自己的产品知识，越专业越好;

3、了解整个公司的办事流程，什么事是找工程，什么事是找车间等等这些得必须在短时间内就要熟悉的，否则办事效率就慢下来了;

4、既然你们公司已经设立了那个部门，说明老板已经认识了那个部门的重要性，你的一举一动都会受到老板的关注，所以你做事的时候，遇到问题多向老板或者其他人请教，一是说明你谦虚，二也可以感觉得到他们对你做事的认可度;

5、把你服务的客户情况了解得越详细越好，比如说，他什么时候下了单，下了多少单，金额和型号等等这些东西都要了解到(从相关的业务员手里了解)。最好每个客户给他建立单独是文件夹。然后让他的文件夹信息日益变充实;智慧365—企业管理在线学习领导者

www.feisuxs

6、注意解决客户问题是你的本质工作，主动了解客户问题也是你的本质工作;

7、如果能联系上你客户的使用部门，并做好日常沟通，你的工作可以达到事倍功半的效果，往往很多信息可以比业务员先知道，这样，业务他们有的时候就会向你靠近。同时车间也会想你来了解情况，比如说这个月要备多少原材料等等;

8、最后一点，也是最重要一点，就是把客户当朋友，别把他当客户，有的时候你会遇到很刁钻的问题，你可以把你的难处经常像你的客户交流，因为自己的公司不是全球500强，公司肯定有服务不周到的地方。所以沟通是最重要的，那么把沟通的关系放在朋友的层面上又是最合适的。

**第二篇：如何做好淘宝客服工作**

如何做好淘宝客户工作

客服人员要求：

1.心理定位好，明白自己的工作性质，对待客户的态度要好，具备良好的沟通能力，有一定的谈判能力；

2.对网店的经营管理各个环节要清楚（宝贝编辑商家，下架，图片美化，店铺装修，物流等），最好自己开个淘宝店，试着在网络上交易一下（买进与卖出，发货等），小店就是在这样的情况之下诞生的；

3．熟悉本店的宝贝，才能很好地跟顾客交流，回答顾客的问题。比如说小店是专卖休闲运动品牌鞋服的，客服就要了解一下内容：店内商品的分类，熟悉各个款式的鞋子服饰等，比如说顾客发了张图片给你，你 就应该很快的反应过来，该宝贝在哪个栏目里面，打开宝贝，查看相关信息，等待顾客的提问；

1、语言能力

这是一个淘宝客服应该具备的最基本的能力，也是最重要的能力，淘宝是一个虚拟的网购平台，所有交易过程都需要也只能通过旺旺工具进行沟通，这种沟通的方式不是面对面的，具有一定的难度，不能准确的表达实际情况，文字在这个过程中起到关健作用，所以，一个合格的客服必须具备良好的语言组织能力和表达能力，能通过文字让对方正确的理解和掌握商品信息，同时也让买家了解卖家的服务态度和服务水平，一次愉快的交易往往是从售前咨询到售中协商，再到售后服务，最后到评价都离不开良好的沟通，任何一个环节都不能留给买家不好的印象，更不能得罪买家，任何情况下都不能说脏话和激怒买家的言语，适当的情况下可以引用淘宝规则来处理。

例如：任何一个买家进入店铺询问时，第一句话应该是“（微笑图片）您好！百脑惠欢迎您，很高兴为您效劳！”

当买家遇到问题时，可以说“您好！请不要着急！我们会帮您解决处理好的！” 当买家要求改价付款时，可以说“请稍等。。我马上帮您改！”

当价格改好通知买家付款时，可以说“让您久等了，价格已改好，付款后我们会尽快安排发货！”

当买家完成付款时，可以发送（合作愉快图片）和（再见图片）

当买家还未收到货来询问物流情况时，可以说“您好！我马上帮您查询”，然后再告诉查询结果，并说“（惭愧图片）不好意思，还请您再耐心等侍一下！我们会立即与快递公司联系，尽快将商品送达您手中”

当买家收到货来反映商品有问题时，可以说“（微笑图片）您好！先不要着急！当买家给予中差评时，如果买家在线，就可以说“您好！刚看过您给我们的评价，真的很抱谦！（然后再了解具体情况给出合理解释和处理办法）

（整个聊天过程，语气不宜生硬，要多用亲和力较强的语句，同时要显得专业性较强，“您好”、“呵呵”等和“旺旺上的卡通图片”要全方位使用 极力营造一个温馨的购物环境。

2、专业能力

一个合格的淘宝客服，必须对店铺的商品了如指掌，这样才能做到胸有成竹，解释起来才更有说服力，而不是当买家咨询一些专业的知识时，回答的牛头不对马嘴，这不尽会让买家笑话，更有可能直接导致退货或中差评。但这种专业的能力不是一天两天就能掌握的，需要在平时和买家交流中，以及宝贝描述中不断的积累和总结，遇到问题多上百度搜一下答案，同样的错误不允许重复！从与买家的交流中是可以学到很多知识的，淘宝很多买电脑配件都是具有一定水平的，作为一名淘宝客服不懂的地方完全可以请教买家，这样不仅自己学了东西也会更容量搞好与买家的关系。

3、心理素质

在淘宝各种各样的人都有，任何事情都有可能发生，没有一个良好的心理素质是很难胜任的，这里的心理素质不仅仅是指自己的心理，还要具有洞察买家心理的本领，随时抓住买家的心，了解买家的想法和动机，非常重要，这就要求客服具备敏锐的洞察分析能力，从而引导交易成功，比如说：讨价还价，其实这是任何一个正常的人都会想到的，买卖当然可以还价！这已经是买家的一种习贯，不要

理解为别人难缠，这时候可以用委婉一点的语气让买家接受，而不是一句“我们的商品都不讲价的”了之！

4、服务态度

态度可以决定一切，这一点都不夸张，作为一名客服，态度是非常重要的，由于买卖双方均是在虚拟的环境下进行的交易，整个过程都只能通过语言文字交流来进行，其中客服的态度会给买家最直接的印象，是决定买家是否愿意购买的关健因素，不管什么情况，都要记得“买家是上帝”，不要冷落任何一名买家，对于自己的过失，应该主动向买家道谦，对于买家的过错，应该积极引导。

5、应变能力

一个淘宝客服综合素质是否过硬，应变能力相当重要，对于买家所提出的问题，除了要真实克观地进行回答外，有时候也需要客服灵活应对，思路清晰，在长期与买家的对话中，可以不断的积累与各种各样买家打交道的经验，在实际中灵活运用。

6、交际能力

虽然淘宝是一个虚拟的购物环境，但同样是人与人之间的交际活动，所以，如何处理好这个关系同样值得重视，特别是对于一些老客户，不要一开口就是“价格”“数量”等与生意有关的东西，这样会让他觉得你不把他当朋友，没有人情味，所以，对于经常光顾的买家，应该以朋友式的语气与其交谈，适当的时候可以聊聊与生意不相关的东西，拉近彼此的距离，这样更容易锁定一个长期的客户，对于价格方面，应当主动对其进行优惠，而不是等到他开口后，对于个别的问题，可以灵活的应对，适当的宽松一点，不要因为一点点利益上的损失而损失一个长期的客户，当然，那种不值得长期交往的客户除外。

7、规则制度

任何事情都有一个规则，但是规则是死的，人是活的，除了要熟悉规则外，更应该做的是如何灵活的运用这些规则，首先，客服自己心里必须很清楚这些规则，在处理问题的时候才会沉着，思路清晰，不然，就很容易中恶意买家设下的埋伏，要学会抓对自己有利的证据，引导买家说出对自己有利的话语，比如买家说东西少了或损坏了，这种情况是绝对不能随便承认的，就应该以规则处理，买家在快递单上签字即表示对商品的型号/数量/完好程度是无异议的，如果买家以此为依据来中差评也是无效的，特别是对于一些想利用中差评来敲诈的买家，要想办法在聊天记录中套出他的原话，比如：您是说不退货要我直接退款给你吗？您是说如果我退款给你就不给我中差评吗？等等，以此作为证据。

8、中差评处理

首先要本着合理/合算的原则进行处理，合理就是能让买卖双方都能接受的范围内，按照实际情况，站在中间的立场来处理，合算就是我们作为卖家，在处理中差评退让是肯定的，但必须有一个度，绝对不能一味的用钱来买评价，这样损失的不仅仅是我们的利益，而且更进一步滋长了这种垃圾的成在，更有可能下次换个马甲又来买我们的商品。其实很多中差评处理中出现的问题，我看都是可以解决的，除了那些故意敲诈的以外，很多都是一口气的问题，这种情况，你只要真诚的给他一个道谦，然后加以委婉的语气，总会打动他的，不要一味的纠缠在谁对谁错上，就算是买家错了，如果我们一句道谦就能解决，那何乐而不为呢？在这一点上，客服必须放下所谓的面子，只要不是很过份的行为，客服都应该在买家面前低头，而不是高高在上，毕竟只是一个表面的东西，又不会对你造成实质上的伤害，更何况还是看不见摸不着的网络虚拟空间呢！

09电商2

09422025李明林

**第三篇：电子商务客服工作指导方案**

电子商务客服工作指导方案

淘宝客服就和实体店的员工类似，有一个人来就为顾客讲解，解决问题这样的话肯定要比自动售货机的生意要好的。

1、客服基本流程：

熟悉产品：了解产品相关信息。对于客服来说，熟悉自己店铺产品是最基本的工作，客服是联系店铺和客户之间的桥梁，一旦这个桥没搭好，也许您就永远失去了这个客户。对于产品的特征、功能、注意事项等要做到了如指掌，这样才能流利解答客户提出的各种关于产品的信息。

货号、尺寸、仓库库存、颜色、容量等信息

2、接待客户：

作为导购客服来说，最好要热情、活变。

一个优秀的客服懂得如何接待好客户，同时还能引导消费者进行附带消费。

对于那些讨价还价的客户，首先需要阐明一个店铺立场：宝贝的价格都是很低的，不好再还价了。如果客户非的纠缠在价格这个因素上，看情况决定是否接下这单生意，就算最终给客户优惠了，也要顺水推舟让客户觉的这个优惠来之不易，是店铺对他个人的特殊优惠。

问候语、顾客咨询回答、议价处理、发货到货时间等必要时电话联系

3、货到付款的订单处理：

很多买家并不清楚货到付款的含义，直接选用货到付款，等收到货物的时候，一看价格比网站上贵一些，于是会认为您店铺是在欺骗他，拒收订单，如果只是拒收订单，您只是需要多支出一些快递费用，但是如果客户在心里认为您是在欺骗他的话，您失去的可能就是一群客户了，所以，对于客服来说，一看到货到付款的订单，需要立即联系买家，告知货到付款的价格稍微要贵一点顺便确认顾客是否需要与顾客信息，如果买家同意发货到付款那就可以写单发货了，否则就需要重新下单。让客服给客户打电话确认，虽然电话费是多支出了一些，但是事实情况证明：拒收率变得很低了。

4、客户评价：

中差评处理，很多朋友被这个信誉度搞的欲哭无泪。中差评不是魔鬼，中差评不可怕，可怕的是不去处理。当发现有中差评的时候，赶紧跟客户沟通下，看看是什么情况导致的呢，客户不会无缘无故的给您中差评的，先了解情况，然后再来解决问题，晓之于理，动之于情，一般客户都会给您修改评价的，对于一些恶意评价来获得不当利益的买家，客服就要注意收集信息了，以便为后面的投诉翻案收集证据

然后就是一些常见问题常用语，比如：

问候：亲 您好 我是jojo旗舰店客服XX 很高兴为您服务。（玫瑰花表情）（首先让顾客感到他很受尊重）

催发货：亲 实在不好意思 我们最近的发货量比较大我们尽量当天发货 最晚第二天发货（一个可怜的表情）（一般情况下顾客会答应的 如果有特别急的顾客就马上写单子发了）

快递：亲 您好 我帮您查询下 您稍等 类似让顾客等候下的问候语 马上查询下，如果有问题打快递咨询（如果很忙让清闲一点的同事帮忙询问）之后回复顾客。

议价：亲 我们的衣衣正在做限时促销 已经是很大的折扣了所以不能再优惠/包邮了哦 实在不好意思（一般情况下顾客也会接受 有一定要优惠的顾客就视情况优惠一点 满足顾客的心里平衡 要求过分的顾客 婉转回绝（亲 不好意思哦 这已经是我们的最低价了 您看可以就拍下来 不可以的话 期待我们下次合作了 抱歉

售后：完全融入感情进去，感同身受一定能处理好！

人多时不用着急，一个一个回复，对于比较棘手问题记录下来，并通知稍等，人少时处理。

问题大多都是 议价 催促发货 询问到货时间 查看物流信息，这些问题设置好快捷语回复，大多数顾客解释清楚以后便可以了，如果顾客很生气，打个电话过去，说明事情原由多说几句抱歉，态度诚恳些，一般也就不好再说什么了，最后记得提出解决办法，让顾客采纳。

售后问题一定态度热情，如果遇到很不讲道理的顾客，不要冲动，等到冷静下来想好办法再去处理，顾客既然来找您目的是找寻一个解决的事情的办法，使其心理没有上当受骗的感觉，打电话时顾客有话要说就让顾客先说，哪怕一句也没有听进去，解释清楚也是必要的让其理解一下，再道个歉，让其觉得有些不好意思，再提出解决办法协商。

答应了顾客的就一定要做到，要不就找借口推脱掉。

商品没有一百一的保证质量，保证顾客喜欢，问题是在顾客不喜欢货出现质量问题时处理好。

总结起来就是在公司和顾客之间寻求平衡，时刻都要保持平常心。

客服用语基本原则

态度：要有礼貌，但是不要过于亲密

礼貌：在和顾客聊天的时候，称呼顾客一定要 “亲”或是“您”

方法：在服务的期间一定要尽量的为顾客着想

规定：在顾客购买期间不能满足顾客的要求的时候，我们一定要在第一时间和顾客说“非常抱歉”

收集接待新顾客的基本用语、以及应对买家还价、繁忙时的回答

一、新客户接待：

（1）您好，很高兴光临本店购物，我是客服“华霆”，请问您看中本店的 哪一款宝贝呢，我可以帮您介绍一下的~~~~~

（2）亲，要是有什么需要可以随时的联系我的，我很乐意为您服务的，您不妨可以收藏一点本店，我们会不定期的上新款，祝您购物愉快的，（3）您好，在吗？您刚拍了我们的宝贝，您要哪个码数尺寸颜色，想再和您确认清楚收货地址等资料？看见留言了，请尽快的与我联系，谢谢，我是客服“小惠”

（4）很高兴光临本店，本店最近有优惠活动的~~~不错滴！有时间可以了解一下的

(5)您好，我是客服华霆，很高兴为您服务现在购买满\*\*\*是包邮的。还有现在购买满\*\*\*\*还有其他的优惠和礼品 亲。

二、应对买家还价

（1）亲，刚刚您所说的情况我可以帮您申请一下我们的主管，您稍等一下的

（2）\*\*\*\*呵呵亲，您真的很让我有鸭梨的啊（伤心表情），那我帮您请示一下我们主管吧，看能不能给您###优惠（或者免邮等）吧，我会尽权利帮您申请，不过估 计有点难的哦，您先稍等一下吧。。。

（3）亲您现在在本店购买的宝贝的价格已经是我们的成本的价格在卖了，您先购买是相当的划算的哦，请务必在讨价还价了亲（伤心表情），谢谢

（4）亲下午好，很高兴您能光临本店铺，现在是活动期间哦，店内的产品都是以最低的价格在出售的，您现在购买是非常划算

三、繁忙时的回答

（1）亲亲好，现在的顾客是比较多的哦，不能及时的回复真的是很抱歉的哦，请耐心等待，我会一一的回复大家的

（2）不好意思的，刚刚忙于包货中，在看宝贝的期间遇到什么事情请留言的哦，回来的时候会第一时间回复给您的。

（3）亲~ 不好意思！店主去忙了，可能没及时的回复您！亲~看到喜欢的宝贝请直接先拍下来吧，回来联系亲。谢谢！祝生活愉快！

！亲有空多来坐坐哦

（4）亲好，我是客服华霆，很高兴光临本店的，要是看的宝贝和自己的尺码不相对的话，您可以把链接发给我，还有您的身高体重等，华霆帮您建议搭配。

简要内容：

1、上班之前清理下桌面，让自己进入舒适整洁的工作环境，有利于保持一个好的工作状态

2、登入旺旺及其他聊天工具，打开淘宝后台查看：站内信（左上角）；交易记录是否有未付款和未发货未解决的问题；查看交易的评价情况；遇到差评及时处理，跟踪客服寻求意见回访。；

3、查阅是否有顾客有意向，但没达成的交易，应及时跟进，咨询买家，争取达成交易。

4、向上级人员上报昨天的销售业绩，总结出要处理的问题。

5、利用好页面里的质检报告，中国名牌、中国著名品牌、中国驰名商标证。

6、熟悉本店的宝贝（当顾客发来一张图片，您得马上反应搜索产品，跟这款产品的相关知识，脱口而出运用到您指尖上敲出文字。）

7、电脑桌面上必须保存准备好的对话内容。问候，营造贴心服务的氛围（建议用txt文件保存）

8、发生交易时对货物的跟踪，并保持与客户交流沟通

9、交易完成提醒顾客点亮5星好评（给我们评价打5分有机会参与获jojo品牌平台展示秀影成为线上线下明星）。

10、在跟每个顾客交流时自己产生的心得。并不是每个交谈都有什么心得，只在于您为客户着想了，客户在寻找什么帮助或发生的问题，您的应对和满意解决的感悟。

11、必须熟悉淘宝表情，多用淘宝表情，多用公司内部制作的动漫表情

12、和客户对话时 文字尽量不要堆积，巧妙用空格和空行。

13、勤快，细心，养成做笔记的习惯

特级电商营销策划人：杨华霆

**第四篇：电子商务客服岗位职责**

电子商务专职客服岗位职责

1、负责淘宝、微信平台等店铺在线网络交易平台的在线客服，引导客户达成商品交易，熟悉淘宝、微信等店铺的运作和管理，确保客服工作的有序有效进行。

2、负责售前、售中、售后客服团队日常运营工作，完善客服工作规范及制度。

3、负责在线客服，针对客户服务中出现的问题，及时解决并落实培训。

4、根据客户需求，妥善处理客户投诉及建议，不断提升客户满意度。

5、负责售前、售后数据汇总、分析，努力提升各项网络指标。

6、完成中心交给的其他任务。

**第五篇：培训学校如何做好客服工作**

如何做好客服工作

培训学校的前台接待工作是个举足轻重的岗位，首先代表着学校的整体形象，又是给予家长的第一印象，别人对你的第一印象非常重要，他们往往从第一印象去判断学校整体情况。如果前台接待给家长的印象非常好，这是一个非常好的开端，当学生进入学校以后，客服部人员应该跟任课老师一起通力合作，及时沟通，客服工作更应该贯穿始终，那么如何做好客服工作？

一.首先我们应该建立一个专门的客服团队。团队成员需要先进行专业的客服工作岗前培训，端正服务态度：面带微笑，热情大方，主动询问，善于倾听。

二.加强客服人员的个人素质，并针对“仪容仪表”“微笑服务的重要性”“如何服务”“沟通技巧”等几个环节定期进行业务培训，提高员工业务水平，争取在最短的时间内让客服人员有较大的转变和提升。

三.客服部人员每人负责一个年级定时的跟任课老师沟通，熟悉学生的姓名，性格，了解学生家庭情况，甚至上课的情况，跟学生和家长建立良好的关系，努力使佳一学校老师成为家长和学生心目中值得信任的良师益友。

四.定期安排客服人员进入专职老师课堂听课学习，了解小学课本要求，丰富个人的知识水平。

五.建立《家长投诉处理表》，《家长回访记录表》《家长意见调查表》：

1.办公室人员接到投诉后，应及时将情况反映到客服部，由客服部进行协调跟踪处理.2.客服部收到投诉后，应及时填写《家长投诉处理表》，由客服部主管确认后，交相关部门进行处理，并负责将处理结果及时反馈给家长，听取家长的意见及建议。3.客服部对投诉内容做好跟踪、记录及分析。4.定期对家长进行回访并做好《家长回访记录表》 5.不定期填写《家长意见调查表》，开展家长满意度调查，努力提高服务质量。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！