

杭州天猫代运营如何打造金牌客服

产品名称	杭州天猫代运营如何打造金牌客服
公司名称	浙江省品融品牌管理有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市拱墅区祥园路108号3幢5楼511室（注册地址）
联系电话	13397212859

产品详情

杭州天猫代运营如何打造金牌服务

作为在淘宝里唯一和客户接触的环节，kefu是淘宝店铺很重要的一个环节，在店铺运营过程中有着很重要的地位。虽然现在静默下单比例越来越大，但是一个好的客户还是能很大程度的提高转化率。并且，一个好的客户，可以很大程度的降低客诉率，进而降低售后成本。所以不管什么类目，一支专业的kefu团队是必不可少的。而且我们在实体购物的过程中，对于意向产品我们可以看得到摸得着，通过触觉和视觉可以感受到产品的质量好坏。而对于网购，你能看到的就是图片和客户评论，无法了解产品实际是什么情况，所以很多时候往往有距离感。这时候kefu的作用是特别强大了，她对转化率的提升有很大的作用。一个亲切的问候，让顾客感觉到是和一个有思想的人在沟通，你想知道的都可以咨询。比如你可能对这个产品表示怀疑的时候，淘宝kefu及时的消除客户的疑虑，那么客户就当然会选择买单了，一个金牌kefu不仅能够提高成交率，增加客户回头率，甚至可以塑造店铺的形象，所以一支优秀的kefu团队对我们做网店的来说实在是太重要了。

.....

已经进入11月，因为今年双十一是双节棍，双十一已经开始了一波，但是因为以往习惯，大促的重头戏还是11.11，虽然提前透支了一下，但是可以预估到今年的双十一对于商家来说肯定又是一场饕餮盛宴。对于买家也会是一个满载而归的时刻。当然，如果一个卖家想要在盛宴中分一杯羹，那就必须提前做好充分的准备了，在备货、营销方面我们以前都分享过，今天我们说的就是双十一前店铺准备中非常重要的一环——kefu的准备。

图1（图片源于淘宝网，仅供参考）

一、岗位的划分

作为一个网店，kefu岗位是必须的，虽然一个小店铺可能因为人力成本问题，分的没有那么详细，但是一个中大型店铺这个一定要重视。因为人的精力是有限的，一个人兼顾太多的事情，就会分心，而且双十一当天流量暴增，咨询的人数也相对变多，各种售前售后的问题随之而来，平常一个kefu一条龙的服务到双十一就显得效率低下了，所以首先要准备的就是kefu岗位的划分。

1、双十一kefu要求

- 1) 接待、引导顾客下单，回复顾客对产品、促销、活动等的咨询。
- 2) 解决各种售后问题、纠结问题，疑难杂症
- 3) 修正顾客需要修改的订单属性、收件信息、备注等问题。
- 4) 核对店铺后台已下单未付款订单、对其完成一对一线上催付。

2、kefu团队划分

- 1) 售前：以完成订单销售、促成，交易达成为核心目标，需要保持良

好心态，耐心有效的接待引导顾客下单，回复顾客对活动、促销、产品的咨询。

2) 售后: 双十一当天顾客后台申请退款是关闭的，只有在十二号的时候才开通，所以对于售后来说暂时不存在处理退款的问题，这个时候售后需要把精力集中在帮助解决疑难杂症、修改订单属性、收件信息以及特殊备注等，释放售前时间精力。

3) 辅助：辅助主要解决售前售后无法解决的耗时耗力工作，降低出错率，同时担负起催付订单，提升销售额的工作。

有的大公司kefu工作会划分的更加细致，这样能够更加有效的处理顾客的问题，但对于中小卖家来说，因为条件限制做不到这一块，那么我上面提到的售前、售后、辅助其实就是最基本的划分了，当然对于一些咨询量比较小的店铺，售后可以肩负起辅助的工作也是可以的，具体需要根据公司的实际情况选择。

二、双十一之前的kefu准备

岗位划分完毕后，在双十一之前（10月份），kefu就要开始准备工作了。

1、对产品一定要熟悉

详细的了解自己的产品的，包括产品的款式特点、属性特点、了解自己产品最精准的客户群的人群画像，这个一个kefu必备的基础要素。而且双十一的产品，基本都是换季产品，新品会有很多，所以在双十一来临之前，kefu要非常熟悉店铺哪些产品是新品，主推的是什么产品，可以与哪些产品搭配，当然最重要的是要全面了解产品的属性、规格、优势等各方面的情况，这样才能迅速有效地回复顾客的咨询。

图2（图片源于淘宝网，仅供参考）

2、大促期间店铺内活动

说到大促，相应的活动肯定琳琅满目，而且双十一的活动越来越复杂，预售、抢购、满减、跨店等等，各种各样。自家的活动，kefu一定要了然于心，kefu应当提前对于活动进行一个培训和理解，要清楚的知道产品有什么活动，活动的内容规则，什么玩法，促销优惠，如何让顾客参加，怎样引导顾客下单对店铺更有利等。举个简单的例子，在双十一来临之前，都会有一个炒热的活动，活动力度虽不及双十一当天，但是对于一些顾客不愿一起凑在双十一当天购买的想法，kefu应当提前做好话术，引导这类顾客下单交易，这样不仅能缓解双十一当天的咨询压力还能起到一个唤醒顾客购买意愿的作用。

图3（图片源于淘宝网，仅供参考）

3、快捷设置

因为双十一期间订单量会暴增，所以快捷回复是必须要做的一件工作。一些常规回答，比如什么时候发货，发什么快递，什么身高体重适合什么尺码等等，这些都是相同的答案，所以可以直接用快捷回复快速解决买家问题，这样不仅能够快速的回复顾客的问题还能有效的节省大量时间。至于话术怎么说，大家尽可以百度搜索，有很多总结的经验之语，非常不错的，我们可以直接拿来借用。

图4（图片源于淘宝网，仅供参考）

4、订单催付

双十一当天各种活动眼花缭乱，对于不熟悉的顾客来说更是如此，预售、抢购、免单等等，顾客往往会下单之后又去看同类的商品，迟迟不付款，如果不能有效的催付，订单很可能就会流失。所以针对这种情况，在顾客下单10分钟左右没有付款的话，kefu就需要马上跟进了，要迅速了解顾客迟迟不愿付款的原因，是对产品质量有顾虑，还是觉得价格高，针对不同的情况针对解决，打消顾客疑虑。一般情况下因为人员配置问题，订单催付都是发送旺旺消息，但是这种方式很容易被顾客忽略，所以有条件的最好是电话真诚的联系顾客为好，当然联系时间也要选择正确，在快中午的休息时间或者下班时间，不然会打扰到顾客，容易被

反感。

5、发货问题

每一年的双十一，快递问题都是一个问题。每一个客户在购买产品以后，都想第一时间收到宝贝，但是因为双十一就相当于春运，快递压力可想而知，爆仓比比皆是。因为涉及到第三方快递，很多情况我们无法掌控，所以针对发货问题kefu要根据自己公司的情况谨慎回答，不要做无效的承诺。当然有问题不能逃避，虽然快递我们无法控制，但是对于发货情况我们可以实时告知客户，让顾客了解自己的物品的运输情况，这样不但能减轻kefu的售后物流问题，同时还可以使顾客放下商家未发货的顾虑，耐心等待商品的到达。

以上就是双十一金牌kefu需要的准备工作，因为各个店铺的实际情况不一样，所以大家可以互相借鉴，结合自己的条件，合理的安排双十一的kefu工作，在这里祝福大家双十一大卖！

网站：www.vptao.cn