

淘宝宝贝销量言辞一定要文明

产品名称	淘宝宝贝销量言辞一定要文明
公司名称	杭州黑斑马信息技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州市滨江区长河街道滨和路1174号2层（托管：0043号）（注册地址）
联系电话	13386531520

产品详情

淘宝代运营今天要讲的是教你如何做好一名网店客服。淘宝代运营1.对于一个客服来说，醉大的品质就是诚信。淘宝代运营提醒您，在售前和用户描述商品的时候，一定要诚实描述，如果遇见自己也不懂的问题的时候，那么尽量去询问同事以求证，而并不是用含糊不清地字去搪塞。否则不仅会造成用户的流失，也会让用户在收到产品时感觉不满意而退货。2.无论是讲话还是用文字描述时

不要过于拖沓，也不要太直白。在聊天时，很多人都不会喜欢说话直白的人，所以要学会委婉；另外，如果回复的拖沓或者特别话多的话，也会引起用户的反感，从而流失用户。3.淘宝代运营建议大家养成保留聊天记录的好习惯。其实和用户的聊天记录都是证据，不仅是用户购买产品的记录，也是保护客服自身的证据。如果遇见用户不分青红皂白上来就谩骂，这时候要冷静对面，把聊天记录截图发给他，这样他就会自认理亏了。4.不要质问和命令用户。用户来买东西，而客服在本质上就是为用户来解答问题的服务人员，所以在文字语气上尽量不要质问和命令，不要自己像领导一样去命令，在每句话前都加个请字，会有很多意想不到的效果。

5.销售之后才是服务的开始。很多客服都会认为，用户已经买完单了，我干嘛还要那么热情。其实不然，在顾客之后还会有顾客，一个好的售后服务能够为店铺带来好的名声和更多的客流量。6.态度决定一切。用不同的态度去工作，得到的效果其实也不会是一样的。淘宝代运营认为如果一个客服没有一个稳定的心态，那么就不能做好这个本质工作。所以，每天都对自己说一句我可以来提高自己的自信。7.用心倾听，用心服务。如果一个客服能够在和用户的聊天过程中做到心与心的交流，那么这个用户购买的希望就会非常大。

所以，把用户当成你的朋友去服务，那么店铺的销售量也会蹭蹭蹭地上涨。8.客服在服务的过程中，其实也是一个锻炼心态的过程。既然选择了客服这个工作，就要做好面对一些比较难缠用户的准备，所以要有一个好的心态去面对，如果做到能享受就好了。9.淘宝代运营推崇以用户为中心，热情地去服务，言辞一定要文明，不要轻易把生活中的话带进来，如果有这个习惯的话，醉好还是改掉。因为用户可能因为你哪句话说的不好，就会流失了。10.把用户的事情当做自己的事情，只有这样用户才会体会到你的好服务，才会把你当成朋友。而一旦你和客户成了朋友，那么他的购买希望就大大增加了，所以把用户的事当成自己醉大的事。11.不要和用户论是非，有时候用户在和你聊天的时候，其实是充满疑问的，所

以会问你很多问题，也会说错一些。