

拼多多运营 拼多多客服接待买家的10个禁忌（新手必看）

| | |
|------|---------------------------------------|
| 产品名称 | 拼多多运营 拼多多客服接待买家的10个禁忌（新手必看） |
| 公司名称 | 杭州臻广科技有限公司 |
| 价格 | 5.80/份 |
| 规格参数 | 团队配置:三对一模式 服务模式:全托管服务 公司地址:浙江杭州 |
| 公司地址 | 杭州市钱塘新区4号大街 |
| 联系电话 | 18966166821 18966166821 |

产品详情

拼多多运营 拼多多客服接待买家的10个禁忌（新手必看）

- 1) 忌争辩：卖家主要是推销产品的，而不是来参加辩论会的，要知道与买家争辩解决不了任何问题，反而会招致顾客反感。这这个问题上，也希望买家也能够理性点，毕竟现在不理性的买家数量也不少。
- 2) 忌质问：卖家与买家沟通时，要理解并尊重买家的所需与观点，要知道人各有所需，他买商品，说明他需要此商品和认可，他不买，说明他有原因，切不可采取质问的方式与买家交谈。
- 3) 忌命令：买家与卖家交谈时，微笑再多一点，态度再和蔼一点，语气要柔和一点，要采取征询，协商或者请教的口气与买家交流，切不可采取命令和批示的口吻与人交谈。
- 4) 忌炫耀：与买家沟通谈到自己的商品和店铺时，要实事求是的介绍自己的商品和店铺，稍加赞美即可，万万不可忘乎所以，得意忘形的自吹自擂，炫耀自己的商品美观，实用，价廉及质好等。
- 5) 忌直白：卖家要掌握与买家沟通的艺术，买家成千上万，千差万别，有各个阶层，各个方面的群体，他们的知识和见解都不尽相同。我们在与其沟通时，如果发现他在认识上有不妥的地方，也不应直截了

当的指出，一般的人最忌讳在他人面前丢脸，难堪。

6) 忌批评：卖家与买家沟通时，如果发现他身上有些缺点，卖家也不应批评和教育，更不要指责，要知道批评与指责解决不了任何问题，只会招致对方的怨恨和反感。

7) 忌专业术语：在推销自己的商品时，一定不要用专业术语，如买家问你这件XX是不是真皮的，你不要告诉他商品是牛皮的第几层几层的，直接了当的告诉他是100%全皮的，还是90%半皮半革料即可。

8) 忌独白：在与买家谈话，就是与买家沟通思想的过程，这种沟通是双向的，不但卖家自己要说，同时也要鼓励对方讲话，通过他的说话，卖家可以了解对方有效的方法，切忌卖家一个人在唱独角戏，像个人独白。

9) 忌冷淡：在与买家谈话，态度一定要热情，语言一定要真诚，言谈举止都要流露出真情实感，要热情奔放，情真意切。感人心者，莫先乎情，这是卖家的真情实感，只有用自己的真情，才能换来对方的感情共鸣。

10) 忌生硬：卖家在与买家语音交流时，声音要洪亮，语言要优美，要抑扬顿挫，节奏鲜明，语音有厚有薄，语速有快有慢，语调有高有低语气有重有轻，要有声有色，有张有弛，声情并茂，生动活泼。