

客服聊天技巧快速提升你的商品转化率？

产品名称	客服聊天技巧快速提升你的商品转化率？
公司名称	杭州北斗星网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市西湖区西湖广告大厦A1幢3楼
联系电话	18989452098 13605817015

产品详情

一、熟知行业规则

网站也是有规则的，触碰规则同样会受罚，所以客服人员要把每条规则都记在心里，尤其是会影响到网站权重的规则，这是对客服人员基本的要求。

二、了解客户的需求

企业不会只有一项业务，这就会出现许多不同需求的客服，需求不同推荐的业务也会有所不同，客服需要在跟客户沟通的过程中，了解客户的实际需求在进行推荐。

三、熟知公司的业务或产品

作为客服只是知道业务或产品本身的知识信息点是不够的，还有关于业务或产品的衍生知识，有的客户在与我们沟通时，可能会询问很多问题，比如花艺网站的客服就可能会遇到：学花艺有没有年龄限制、上课用的什么花、老师如何等很多相关问题，如果我们回答不知道，或者回答的模棱两可，往往会惹怒客户，流失客源。

四、良好的心态

客服每天都需要面对形形色色的客户，不一样的成长环境，不一样的教育程度，使得每个人的脾气秉性都是不一样。有的人能够理解客服的工作内容，有的人不但不理解还会用过激的言语来沟通，想要完成工作，留住客户，就必须摆正心态，拿出我们的、认真和耐心来与客户沟通，让客户感受到我们的真诚与热情。所以，客服的工作能力还有一个方面就是拥有一个良好正确的心态。

五、遇到议价时不要直接回绝

遇到议价时不要直接回绝，要转移顾客的注意力。用现在有的活动，礼品，满减优惠等来吸引客户。实在不行，要说向上面申请，努力帮客户拿到优惠的价格，要让客户有被理解重视的感觉。如果实在是没

有优惠权限，也可以告诉客户，我们对所有客户都是一视同仁的，希望客户可以理解。让客户知道他没有比别人多出钱，也就不会在一直纠结这个问题了。

六、热情道别

无论是否和客户达成合作，当客户离开时，倒要热情道别。现在没有达成合作不代表以后不能达成合作，要保留客户可能会回来的可能。