

拼多多代运营客服技巧及运营效率

产品名称	拼多多代运营客服技巧及运营效率
公司名称	杭州臻广科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	4号大街28号2幢405室
联系电话	18966166821 18966166821

产品详情

1, 三分钟回复, 这很重要, 一及时回答买家, 时间长了买家等的烦了, 就走了; 二是三分钟回复计算回复率的, 而且回复率影响流量权重这大家都知道。

2要熟悉产品的了解市场行情, 了解产品性能, 买家的问题能及时的回答, 解决买家的问题和疑虑, 让买家对产品性能优点的初步了解, 不单单能促产成交, 还减少售后技术输出时间, 减少退货等一些不必要的麻烦。还能清楚解释买家问的市场其他同类产品优缺点的比较, 让客户有一个清晰的认识你的产品的优势达成交易, 当然前提是产品本身有这个优势, 包括质量、格这些都是优势。除了比如9.9元的鞋之类少说话好。

3语言礼貌不管客户说话或者不好听, 客服不能粗口, 客服如果粗口多多明确规定处罚条例。

4, 要注意客户的语言回话时间, 时间长短不同, 有可能是有其他事情, 也有可能是在跟别的卖家在聊, 有的人不只看一家, 价格品牌, 客服的熟练介绍都会影响买家的决定。

5, 当买家问价格能不能便宜, 看是不是可以给适当的优惠券, 或评价返券等, 还能增加店铺评价率。

6, 从买家的提问中能了解他的需要和犹豫, 甚至被别的店家误导的问题解释清楚, 更加信任你促成交易

◦

7帮助买家分析需求，比如性能需求，质量需求，价格需求的优先需求，提供合适的产品更能促成成交达到客户满意程度。

8，了解本产品的性价比，大品牌含金量，性能优势;还有在拼多多买价格大幅优势促成成交。

9,了解买家的很多因素从对话中得到些蛛丝马迹，要举一反三及时反应过来，打消疑问增加信任促成成交。

10，特别是一些单价高的商品客服很是重要，几元的东西别就几乎不问除非冷门的不熟悉。

11询单转化率你赢在哪里输在哪里了解了吗，这些东西有点抽象，说很清楚不容易，用心体会吧！有没有几点共鸣的！