

拼多多售后处理的技巧 拼多多代运营

产品名称	拼多多售后处理的技巧 拼多多代运营
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

大家跟随笔者一起去看看吧。1. 前期沟通

一般客户发现问题的时间就会跟店家联系，说明问题。不过这时候客户的情绪可能不会太好，有时问题描述的不是很清楚，就需要客服人员跟客户详细的沟通，了解出现问题的具体情况，并传递给客户一个信息，有问题我们会负责的，不会不管的。然后再根据问题的具体情况给客户解决，相信无论是退换货还是退款，商家都有具体的方案的，客服人员按着方案操作就可以。

在这个过程中，无论客户说话的语气怎样，客服人员都要做到冷静理智，这样才能站在一个客观的角度帮客户解决问题，否则很容易使矛盾升级，让客户对商家产生反感。

2、接收商品

有时，客户遇到的问题，在线是没有办法解决的，就需要客户把商品寄回商家这里，由于收、发货的地域差异性，往往需要通过快递服务中转。为了便于处理，商家可以要求客户在快递包裹中注明相关信息，例如订单编号、售后申请编号、客户名称、联系方式等。这样可以使商家更快地了解包裹内容和相关问题，能更有效的帮客户处理问题。3. 确认问题

商家收到商品后，就需要商家根据自己的知识和经验来判断问题的所在，不过有的商品需要性的设备才能判断，这时候，商家就必须将商品送到有能力确认商品质量问题的机构，有的时候是上一级供应商，有的时候是官方授权售后服务机构。这时时间就会有点儿长，就需要客服及时和客户沟通，让客户了解当前的状况，特别是商品是否有质量问题的信息，让客户能够安心。

4. 解决问题

确认问题后，商家可以决定为客户处理解决的方式。处理方式有3种，分别是退货、换货和维修。不管是哪一种，麻烦的问题在于发票。随初始销售订单发出的发票，在退货时需要做红冲，而换货时则需要做背书，维修时需要将原始发票发还。退货和换货都有着相当大的成本负担，而维修只需要支付运营费用。因此，在售后过程中，应尽量提高维修的比例。

在整个处理售后的过程中，客服要充分的和客户沟通，挣得客户的谅解，用温和的方式来解决问题。既要保障客户的购物体验，也要把问题解决了。