

淘宝客服外包的工作时长是多久？

产品名称	淘宝客服外包的工作时长是多久？
公司名称	山东红袖电子商务集团有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	山东省临沂市兰山区兴隆路180号5号楼101（注册地址）
联系电话	13732249335

产品详情

目前，国家规定了8小时工作制，但在线商店必须每天至少16小时在线，有些店铺甚至需要每天24小时都在线，但是很难招到客服人员其他时间除外，一天中的8小时除外，导致店铺经常没人接待。外包公司的在线时间为7 * 16或7 * 24小时（倒班制，商家也需要在假日安排在线工作），从而确保店铺不会丢失任何订单。

店铺的客户作为直接与消费者沟通的人，直接或间接影响购买商品的顾客的交易行为，并且可以详细介绍商品的大小，颜色，价格，规格，用途和其他属性。当客户对所看的产品不满意时，客服应该推荐类似的型号，并且不会因为客户找不到想要的产品而流失。

淘宝客服外包为了确保客服人员的职业素养和热情，外包公司会全面对客服人员进行培训，以便客服人员能够不断了解所服务的店铺以及他们的销售和沟通技巧。为了调动员工的积极性，还将为提升客服人员提供空间。金牌客户服务，项目主管，主管，经理等不仅可以减慢客服人员的流动性，还可以调动客服人员的热情。另外，为了监督客服的服务质量，将有专门的质检部门随时进行监控，并将为店主提供相关的绩效数据，使店主放心。

电商商家将客服人员外包出来，客服的办公空间和设备由外包商提供。尽管减少了投资，但提高了服务质量。因为外包商也是一家企业，所以客服人员的归属感不会降低，并且有很多同事在从事相同的工作，每个人都可以一起讨论工作问题，这不仅可以互相学习，还能减少工作中的无聊感。此外，外包商还将为淘宝商店无法提供的提升客服人员的空间，从而提高了客户服务工作的稳定性。

淘宝客服外包招聘客服时，优先考虑具有相关经验的人员。通过面试后，客服将必须接受大约一个月的培训并通过评估，然后才能开始。培训的内容包括沟通技巧，销售方法，语言技巧，平台规则等。在此过程中，培训师将继续与客服一起强调服务理念。毕竟，客服是店铺很重要的岗位，缺乏服务意识很容易影响店铺的转化率。