

选择客服外包

产品名称	选择客服外包
公司名称	店无忧创意服务（上海）中心
价格	.00/个
规格参数	服务优势:快速响应 客服:1对1服务 品牌:店无忧
公司地址	上海市松江区北松公路4915号16幢
联系电话	18566665477

产品详情

客服外包服务是电商服务细分出来的一项外包服务，属于第三方服务，为网店提供的客服服务，提高转化率，以更低的成本，更高的服务质量造福于每个店主，从而实现价值，达成“互利双赢”。客服外包在管理的过程中需要注意以下几点：1、要在签订合同之前和外包商协商好相关质检条款：在合同具体履行的过程中要根据签订的质检要求进行考核，有比较细化和明确的要求，可以要求外包客服公司每天出一份质检报告或者相关数据说明，以便于企业进行检查监督和要求；2、要注意和外包客服公司负责人的对接：在合作之初，肯定会有很多的问题需要处理，很多的情况需要磨合，企业还应该适当给外包公司一些临时处理的权利，并实现有效和及时的对接，比如前一段时间出现的滴滴事件，如果双方对于突发事件有预案，能够及时有效的进行沟通和处理，不仅仅把外包公司当做廉价劳动力，而是当做战略发展伙伴，会不会很大程度上减少此类事件的发生；3、要注意企业商业信息的保密问题：客服活动中难免涉及到商业内部信息，包括竞业限制、产品溢价等等内部信息，在签订合同之前，应该就相关内容制定比较详细和完善的规定，可以由法务进行起草和审核，或者聘用外部律师进行起草和协商；如果出现了泄露商业秘密行为，应按照相关协定和法律规定进行处理和赔偿。客服外包公司的5大优势如下：1、外包客服公司有的客服团队，客服团队都是3、4年电商经验的客服和管理人员，对各种大型平台非常熟知，北京萌萌客专注客服服务，只做、仅做客服外包；2、外包客服公司的人员比较稳定，人员流动性小，可以避免客服离职，重新招聘和培训的麻烦；3、客服外包公司的成本低，一般都采用低底薪+提成的方式合作，既提升店铺营业额，又可以把节省下来的钱和精力，去做一些其他的事情；4、外包客服公司的客服经过培训的，销售技巧，服务质量高，而且能长时间全程在线，能及时回答客户疑问，不错过每一笔订单；5、客服外包公司管理更规范，有更好的工作氛围，给员工提供更好的职业规划和成长晋升空间；

电商客服外包的日益普及，化人才更加难得，客服托管不仅节约成本，而且还可以提高转化率。客服外包之后，企业能够有更多的精力放在企业核心业务的提升和竞争上，省去了很多繁杂的事物，也有利于降低成本，因而受到很多企业的欢迎，那么具体有哪些方面的优势：1、不需要企业自己建立客服系统，不需要配备相应设备和场地：这就为企业节省了一笔很大的资金，由于人力成本的上升，一二线城市的企业大多将客服业务进行外包，而外包客服企业往往是在三四线城市，并且有自己的服务基地，配备有的系统和设备；2、不要企业进行系统维护：话务和计算机系统是需要定期进行维护和升级的，以满足不断变化的市场和客户的需求。而将客服整体外包之后，由外包企业提供相关设备和系统，就不要再进行系统运营和维护了；3、外包呼叫中心提供整体业务方案，呼叫中心有更为灵活和完善的运营方案，只要把业务外包出去，具体的管理就不要企业进行参与了，只需要和相关部门负责人进行对接，不定期要

求上报数据进行考核，根据章程办事就可以了；4、外包客服可以降低运营成本：不论在人力还是在设备、或者在服务和技术上，外包客服公司都比自建客服要很多，并且能够在对应方面同时降低实际成本，增加服务时长，改善人员流动性大的特点，让企业能够更安心的去提升产品的质量和拓展服务渠道。企业选择客服外包的好处有哪些：1、管理更规范，服务更周全：托管人员的各种客服、劳动事务均由人力资源公司处理，并提供有关社会保障、劳动客服政策等方面的政策法规咨询；2、解放人力，创造价值：免去琐碎的员工录用（退工）、社会保险申报、住房办理等各种客服；3、简化手续，降低成本：由于大量的事务性工作被外包了出去，人力资源管理者足不出户圆满完成客服工作；减少人员和设备，避免重复操作，节省大量资金和时间；4、提高满意度，增强归属感：完善的客服服务体系，解决员工的后顾之忧，提高员工满意度，同时由于劳动合同的主体仍是企业，员工对企业归属感更强，忠诚度更高；5、工作稳定：铁打的营盘，流水的兵；解除了长期人员流失，人员缺少、没人值班的基本因素从而达到稳定的销售！我们公司本着“客户优先、服务至上”的宗旨，牢记“让每个客户都用好产品”的使命，与各界朋友广泛合作，携手共进，共创美好未来。