

京东店铺的客服在哪里？咋做好自营店客服？

产品名称	京东店铺的客服在哪里？咋做好自营店客服？
公司名称	河北企合互帮科技发展有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	河北省石家庄市长安区中山东路567号嘉和广场4号楼1101室（注册地址）
联系电话	15511852786

产品详情

现在网购中的客服其实就跟实体店的导购差不多，如果大家在购物中遇到困难，就可以第一时间寻找客服咨询的。一些小伙伴在京东商城购物的时候不知道怎么找客服，下面小编就来介绍一下吧。

京东店铺的客服在哪里？

- 1.登录京东网页端，选择“在线客服”。
- 2.这时候联系的是“智能客服”。
- 3.在聊天框中输入“人工客服”文字并发送。点击“连接”，转接到正式的人工客服即可。

咋做好自营店客服？

- 1、要熟悉店铺内宝贝的相关情况，能够有效地为不同的顾客做商品推荐与解答，对于店内进行的活动能够清晰的了解，及时提醒顾客并备注其特殊的要求，并和仓库及时沟通，主要以引导顾客购买为主。
- 2、客服给后台下单后，要及时的把订单出库，货到付款和在线支付的单要弄清楚，填写好运单号。对于大额产品，在出库后最好在追踪下产品的物流，有没有收货或者收货后有没有确认收货等，这样在客户追问的时候也可能自如应答。
- 3、商品发货后，需要与顾客保持沟通，记录有关情况并及时的处理。反馈的意见和建议，包括顾客的抱怨，对顾客的抱怨和不满认真倾听，并给予合理的回复，京东客服人员需要尽快的为顾客解决问题，尽职尽责为顾客服务，最大限度地满足顾客。
- 4、服务不单单是简单的回复买家的问题，作为客服要去引导顾客，去分析顾客的需求，多站在对方的角度去思考，说不准还能多带的朋友过来消费，客服对待顾客不是一次性的服务，维护老客户永远比找个新客户靠谱。

5、有职业素养，言语文字，表情的恰到好处的应用，沟通艺术技巧，主动找话题等。

6、要有促成单的技能与技巧，耐心细心，耐心讲解，细心挖掘客户通电，找到客户的关注点，突出放大优点之后促成交，及时售后，及时答疑解惑。

其实京东自营店联系客服只需要在宝贝主页下方找到联系客服就可以了，其他的第三方店铺的客服也是这样联系的，不过由于自营店客服都是京东官方的，所以服务可能更好，而第三方的客服服务质量就不一定了。