

客服外包怎么选，电商客服外包流程有哪些？

产品名称	客服外包怎么选，电商客服外包流程有哪些？
公司名称	上海宝聚网络科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	中国（上海）自由贸易试验区临港新片区环湖西二路888号C楼（注册地址）
联系电话	13661651758 13661651758

产品详情

小编近期推出详细的外包介绍相关的干货，今天先来说一下客服外包的流程。不了解外包的店主们对外包流程还是十分关心的，今天我们就来详解一下，主要介绍的方面包括外包计划的制定、外包需求的确定、洽谈外包价格、签署外包合同、客服培训、客服上线、服务费用的结算等方面。

一、外包计划的制定&需求的确定

客服外包重要的流程就是计划的制定和需求的确定了，外包是一项长久的工作，要开展一项长久的工作我们必须要有个完整的计划，计划需要列出相关环节的重点关注问题和重点工作。计划确定后我们就要确定自己外包的需求了，只有确定了明确的需求才好开展下一步工作，因为需求直接和下一步的价格洽谈相关。

二、洽谈外包价格

洽谈价格直接和客服需求相关。影响客服价格的因素主要有产品复杂程度，全店每天的咨询量，客单价等。很多外包公司就将咨询量作为报价的一个重要参考指标。其实报价是一项综合工程，不同的类目客服服务的价格差异还是蛮大的。价格洽谈相对来说比较灵活，店铺负责人需要综合来考虑和评估，以*终和服务商确定一个合理的价格。

三、外包合同的签署

到了外包合同签署的这一步说明上面几个环节洽谈的比较顺利，客服方案，客服价格都已经确定了。关于外包合同，小萌提醒一下大家重点关注一下合同里面的违约条款，合同定金，价格等方面。

四、客服培训的开展&客服上线

服务合同签署完成后就要准备客服培训工作了，培训相关的材料甲方也可以提前准备好，一般在沟通需求或洽谈价格的时候服务商都会提醒甲方需要准备哪些培训材料。服务商根据甲方准备的培训材料开展

客服的上门培训或线上培训工作。

培训结束后就是客服上线了，客服上线前需要准备好客服接待的账号和密码，并提前认证好，有些快捷回复短语比较全的产品还需要提前设置好相关快捷回复短语，以提高客服上线的效率。

五、服务费用结算

外包流程的*终一个步骤就是服务费的结算了，一般结算方式以月度或季度结算的居多。底薪加提成的方式一般在合同签署后需要预付定金的，客服具体的薪资是后结算的方式，也就是次月结算上月的客服工作。固定薪资的结算方式一般可以采用预付薪资的方式，也可以采用支付定金和后结算的方式。

客服外包流程并不复杂，大体不外乎上面说到的几大步骤。要顺利开展外包工作，准备好上面相关的流程工作还是非常重要的，小萌在这里提醒一下大家，需求的制定，价格的洽谈，合同的签署几个环节尤为重要，这几个环节顺利完成后，后面的工作就比较简单。