

自聘客服和外包客服的区别是什么？

产品名称	自聘客服和外包客服的区别是什么？
公司名称	四川淘客金云电子商务有限公司
价格	800.00/月
规格参数	
公司地址	四川省成都市武侯区金花桥街道江安河社区映月西街39号3栋201号
联系电话	028-81443845 18782085261

产品详情

在电子商务不断的发展下，兴起了一个新兴行业——客服外包服务，这个行业属于第三方服务，专门为电商企业提供优质的客服服务。那么自己招聘的服和客服外包公司的客服有什么区别呢?下面由小编来给您分析一下：

我们先来看看客服对于店铺的重要性。客服是店铺和顾客之间的桥梁，顾客在网店里除了通过店铺的照片和文字了解商品，还可以通过和客服沟通来了解，和客服沟通时客服的态度、语言表达的方式等都影响着客户是否会购买商品。客服就是店铺的另一个门面。

下面来说一下，自己招聘的客服和客服外包服务公司的客服有什么区别：

1、服务方面

招聘的客服：能力不足，自己招聘的客服比较业余，没有经过系统的培训和实战，缺乏经验，不懂得电商平台的规则。

外包公司的客服：前期会受到系统的培训，公司会进行严格的筛选和考核，具备较好的服务素质，和丰

富的实战经验。

2、管理方面

招聘的客服：客服比较单一，不方便管理，服务质量没有办法保证，流失性大。

外包公司的客服：会对店铺的数据进行长期的分析，交易进行反馈和沟通，客服团队强大，方便沟通的同时，客服还有晋升的空间，人员流失性小。

3、对店铺产品了解方面

招聘的客服：对店铺的知识不了解，需要店主费时间去培训和实践，费时费力。

外包公司的客服：客服都是按工作经验接手店铺，专注于自己从事过得领域，公司会对其进行系统的课程培训和前期店主的全面辅导，更能提高店铺的转化率。

4、招聘客服方面

招聘的客服：店主需要花时间长招聘，还需要准备办公场地、办公设备，费事，费力，浪费成本，有时候还达不到预期的效果。

外包公司的客服：公司一直都在储备经验丰富的人才，工资也都是低底薪加提成的方式，正规化的公司，我们有专用的办公场地和设备，有经验丰富的培训团队，能够以摧快的方式让客服接手店铺。

5、客服的工作时间方面

招聘的客服：招聘一个客服也只能上一个班次早九晚五，一个客服的工资也不低。

外包公司的客服：外包客服分两个班次早九晚五，下午五点到十二点，这样不会让店铺错过任何一个想咨询的顾客，重要的是，外包客服都是低底薪的方式，这样您的成本也会降低。

通过以上的了解和对比，您应该了解自己招聘的客服和客服外包服务公司的客服的区别了吧。如果您的

商品是季节性的、或者只想在大促的时候和外包公司合作也不用担心，外包公司对此也有相应的政策，完全可以满足您的需求。