

天天客服淘宝客服经验分享

产品名称	天天客服淘宝客服经验分享
公司名称	深圳市朗玥科技有限公司
价格	面议
规格参数	
公司地址	深圳市福田区天安数码城天经大厦5层
联系电话	0755-83460032

产品详情

经常逛淘宝的客户一般在选购物品时候注重两点：1、宝贝要好。哪里好呢？评价要好，描述要好，图片要好。2、客服服务态度好。哪里好呢？响应及时，态度端正，说话温柔。

所以呢，淘宝购物，不仅仅宝贝要好，客服的服务质量也是买家选择店铺的一大重要元素。网上购物和实体购物不同，实体可以接触到事物，可以亲身体验，但是网上购物摸不到，看不到的，什么原因让买家决定购买你家的产品。作为与顾客沟通的第一桥梁，客服起着非常关键的作用。

根据天天客服长时间提供淘宝客服外包的经验，现在归纳小小的技巧给大家分享。

1. 问候语

作为初次光临的买家，第一次咨询通常是“你好，在吗？”，作为客服你的回答应该是“亲，你好，欢迎光临，我是xx(店铺名)的客服，很高兴为你服务！”

若是之前光顾过的买家，再次光临时“欢迎亲的再次光临，有什么需要帮助的吗，xx很乐意为您服务！”

这样的回答，给买家一种亲切感，服务态度影响着买家购物的心情。

2. 客服反应时间

买家来咨询产品的时候，是怀着疑虑来的，是要得到答案的，不想一个问题丢出去，石沉大海没人回答，这样的反应时间性子急的买家早就掉头走了或者用振屏振你了。一般客服的反应时间最好在1分钟之内，买家还会有购物的热情，这样才能及时解决买家的问题，才不会丢失顾客，失去生意。

3. 产品咨询

每个人都有着好奇心，在买东西的时候肯定希望了解的全面一点才会下决心购买的。这时候就要求客服有耐心了哦！买家的问题一般都会很细致的，你不细心，不代表别人也不细心。其实一般的产品宝贝详情

里都会介绍的很清楚，买家要的就是你肯定的回答，给买家一颗定心丸。对于自己不是很确定的答案，尽量婉转的回答，不要把话说的绝对，或者绕开这个话题!介绍产品的其他特性!客服要懂得趋长避短!

4. 关于价格

产品定价后，大部分买家还是会跟你商讨价格问题。比如

买家：“价格还能再便宜点吗?”

客服回答：“亲，本店的特价商品已经是折后价了哦，很实惠呢!”对于正价产品“亲，我们是有质量保证的哦，绝对正品，让您买的物有所值!”

如果买家还是不肯放手的话，一般这样的买家其实已经决定买了，就是看看能不能有机会再减少点，这时客服的回答“亲，这是店主定的价哦，不能随意更改的，亲，现在购买就是我们的会员了哦，下次购物有优惠呢!”

5. 运输，运费问题

关于运输，运费方面的问题大致的有以下三点：

买家：“快递到xx地方要多少钱?”

客服：“亲，在产品的页面亲选择相应的城市，就会自动配对显示出到该城市需要的快递费用哦!”

买家：“能发xx快递吗?”

客服：“亲，我们合作的是xx，yy快递，亲，不用担心，快递公司如果不到的话是不会接单的哦。我们有售后跟踪物流，请亲放心，亲可以及时顺利的收到宝贝的!”

买家：“我在xx，3天能到吗?”

对于买家要求几天到这种问题，客服是不能给出确定答案的，这个决定于快递公司的工作效率和一些天气不可抗力的因素。

客服：“亲，我们会尽快发货，按正常的派送时间，应该能按时送到的，但是如遇天气原因，航班延误，我们是承诺不了的，如过不能及时送到，还请亲谅解哦!谢谢亲的合作!”

文本来源：<http://www.vipkefu.com>