

网店客服可以分为哪几种？分别具备什么能力？

产品名称	网店客服可以分为哪几种？分别具备什么能力？
公司名称	山西丰升电子商务有限公司
价格	1.00/件
规格参数	
公司地址	山西省晋城市晋城经济技术开发区兰花路北段翠微街东风日产西侧综合楼二楼220室
联系电话	19116330447

产品详情

1、初客服

这个是刚入门做淘宝客服的人群，他们需要对淘宝客服的利益和销售有所了解，同时还要跟买家进行有效的沟通，另外也要熟悉店铺的产品规则和参数等，对于产品的基本信息和下单流程熟悉，可以为各位消费者解决相关的问题，并且引导他们下单。

此外，这类客服还需要有一定的针对性宣传的能力，要积极配合公司的各项工作，及时反馈消费者的需求，并且能够维护公司的利益，按照公司的规章制度来办事。

2、中客服

中级客服是相对初期客服来定义的，能力肯定也需要比初级客服要高一些，比如说熟悉客服礼仪和销售，同时能够对店铺的各种促销工作进行能力配合等，并且需要在初级客服的岗位上做满半个月以上。

3、高客服

高客服肯定需要拥有初级客服和中级客服的所有能力，并且还要协助部门主管做好管理工作，可以对新员工进行管理培训，还要对每个月客户的情况进行实时统计和反馈，协调好各部门之间的关系，并且能够配合各个部门处理一些常见问题。同时也可以帮助和带领初级客服和中级客服提升个人能力。

4、专业客服

专业客服也是需要拥有一定的经验沉淀，基本是需要有2年的客服工作经验，同时还要具备独立带领客服团队并且完成团队主管安排的工作任务，专业客服一般都能够做客服组长，完成店铺的所有客服任务。这样也能够让主管减轻工作任务，还可以帮忙处理消费者投诉等。

客服其实也是需要技巧的，虽然很多人平时在上面购物咨询客服问题的时候，会觉得客服应该是一份很轻松的事情，但是真正的专业客服是能够为店铺带来更多转化和成交的。