

# 售前客服外包 客服外包是什么？为什么找客服外包？效果好不好？

产品名称	售前客服外包 客服外包是什么？为什么找客服外包？效果好不好？
公司名称	杭州臻广科技有限公司运营部
价格	5000.00/季度
规格参数	云首:客服外包
公司地址	杭州经济技术开发区4号大街28号2幢517室
联系电话	18966166821 18966166821

## 产品详情

售前客服外包 客服外包是什么？为什么找客服外包？效果好不好？

中文名

客服外包服务

性质

外包服务

属性

客服

兼职客服

能力缺乏，没有经过专业学习

目录

1 客服外包需求

2 自建的缺陷

3 相关区别

4 客服外包优势

## 5 客服外包说明

### 客服外包需求

对于网店老板来说，无法招聘到专业合适的客户人员一直都是掌柜的一个难题，客服人员不足，客服不专业难免流失生意；有的网店掌柜是兼职做淘宝生意，白天上班；有的店主偶尔想给自己放个假，但又不想店铺无人打理；有的卖家每天都有相对固定的就餐、锻炼、休闲时间，但不想错过这段时间的生意；卖家自己要找货源、发货等事情已经够忙了，还要把时间放在与零散客户的交流上；有的人临时有事或者假期，几个小时或数天的时间不方面上网，想临时招人代管；有的大卖家已经有专门的客服人员，但不专业也不能24小时轮班，并且工资不低等等因素，客服外包服务的出现解决了这些卖家们遇到的难题，满足这些卖家的切实需求。

### 自建的缺陷

在社会分工逐步细化的时代，我们更需要的是专业与专注的精神，外包的目的是希望通过引入外部来进行一种更加有效率的资源配置！传统品牌企业选择电商外包商不失为一条合理有效的道路。

### 管理层专业度问题

传统品牌企业管理层缺乏电商专业度。

### 电子商务人才缺乏

大多数B2C的企业高管不懂电子商务，如何寻觅得到电商行业的千里马？也是企业难题，电商在这些企业里面仍只是二流渠道，未来到底怎样难以预料。

### 企业自建的浪费

由于自建渠道对于电商支付、物流、客户都有很高的要求，制造型的企业如果都自建渠道，反而会造成渠道资源的重复建设，造成企业资源的极大浪费。

在这种情况下，外包服务反而成为一种对于双方互利双赢的手段。

### 相关区别

客服外包与兼职客服对比：

1、兼职客服：能力缺乏，没有经过专业学习，缺少经验；

客服外包：经过长期客服专业培训，进行严格筛选，具备专业素质，具有丰富的实战经验；

2、兼职客服：不容易管理，服务质量无法得到保证；

客服外包：实时对店铺数据、交易数据进行反馈以及搭建沟通平台，服务稳定让客户满意；

3、兼职客服：对产品缺乏专业知识的掌握，不熟悉店铺商品；

客服外包：客服人员均按行业、产品划分，专注其所属领域，针对产品、品牌等专业课程进行培训，前

