

拼多多客服外包 客服工具系列课5 全面的商家客服聊天渠道介绍

产品名称	拼多多客服外包 客服工具系列课5 全面的商家客服聊天渠道介绍
公司名称	杭州臻广科技有限公司运营部
价格	.00/个
规格参数	品牌:云首电商 服务:售前售后一条龙 招商总监:13616541902
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

拼多多客服外包 客服工具系列课5 全面的商家客服聊天渠道介绍

商家客服聊天界面、商家版APP、windows客服工作台是商家和买家沟通的工具。商家可以根据自身的需要选择相应的聊天渠道。

图1：课程框架

一、网页版客服聊天页面

1.网页版客服聊天入口

进入【拼多多管理后台】——【客服平台】，进入该账号的聊天界面

图2：网页版客服聊天入口

2.网页版商客服聊天页面介绍

图3：网页版客服聊天页面

(1) 左边栏：包含今日接待和全部会话

今日接待：若有买家进店咨询，则会显示买家信息及进店询问的时间

全部会话：可以查看聊过天的所有买家消息，还可以在全部会话处查看收藏会话和疑似垃圾消息哦。疑似垃圾消息是被平台拦截的一些对话，商家可以不用理会，不会计入五分钟回复率哦。

查找买家信息及买家和客服的聊天记录

图4：查找买家信息及聊天记录入口

根据订单号，创建会话，主动跟买家进行沟通。近1天咨询过的消费者，商家可以主动发消息；近7天咨询过的消费者，商家至多主动发3条消息；超过7天未咨询、但在店铺近一个月有下单或未完结售后等情况的消费者，商家至多主动发送1条消息。

图5：创建会话入口

关注五分钟回复率，可以开启声音提示。例如：若原先是开启状态，则显示【关闭声音提示】

图6：设置声音提示页面

可以设置四种状态下的自动回复，减轻客服压力。

图7：设置自动回复页面

预警提示

图8：店铺回复率预警提示页面

(2) 中间栏：商家和买家的聊天窗口

会话转移，可以将正在聊天的用户转移给其他客服。

图9：会话转移页面

用户管理，可以收藏、举报、拉黑该用户。

图10：收藏/举报/拉黑页面

聊天基础功能：给买家发送表情、图片、视频、订单链接。

图11：聊天工具栏

能够发起小额打款和小额收款。

图12：小额打款/小额收款页面

向买家求赞，点击按钮会出现默认话术，点击【发送】，邀请买家给您的服务。

图13：客服服务求赞页面

给买家发优惠券，提高订单转化率。

图14：给买家发优惠券页面

根据订单号给买家发送帮助链接：申请退款链接、物流信息链接、售后信息链接。

图15：给买家发帮助链接页面

遇到消费者操作不了的情况，商家可以主动帮消费者申请售后，填写申请类型、退款原因、退款金额后提交。

图16：帮消费者申请售后页面

可以设置自动回复和快捷回复

图17：设置自动回复和快捷回复的页面

(3) 右边栏：包含商品推荐、最新订单和快捷回复

商品推荐：客服可以在和买家聊天的过程中给买家发送她最近在店铺内浏览的商品或者店铺商品，提高成交额。

图18：商品推荐页面

最新订单：客服可以在该页面处理店铺未完成、待发货、待签收、已签收、退款中的订单

图19：最新订单页面

快捷回复：客服可以设置常用短语及售后快捷回复，提高效率。

图20：快捷回复页面

二、商家版APP

1.商家版APP有什么聊天功能？

上传第一个商品且通过审核后，自动开启聊天功能。您可以在【商家版APP】-【消息】页面和买家聊天。

图21：商家版app客服聊天页面

管理快捷回复。点击【消息】旁边的三个小点进入【快捷回复】，添加快捷回复，完成后点击保存。

图22：管理快捷回复页面

针对不同的消息设置不同的铃声提醒。

图23：铃声设置页面

在【我的】-【聊天管理】页面中可以设置自动回复管理和机器人自动回复。

图24：设置自动回复管理和机器人自动回复页面

2.商家版APP怎么下载？

图25：商家版APP下载二维码

三、windows客服工作台

windows客服工作台（聊天页面和功能与网页版商家客服聊天页面相同，详细内容看第一点）

windows客服工作台怎么下载？

进入【拼多多管理】-【下载客户端】-点击下载

图26：Windows客服工作台下载页面