

网店客服外包 提升拼多多店铺询单转化率 客服需要强调服务卖点

产品名称	网店客服外包 提升拼多多店铺询单转化率 客服需要强调服务卖点
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	财富热线:13616541902 品牌:丛云电商 服务:售前售后一条龙
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

网店客服外包 提升拼多多店铺询单转化率 客服需要强调服务卖点

作为一个客服，你应该要如何包装你的产品卖点。很多时候，我们解决了买家对产品的疑问，也向他推荐了产品的卖点。但他还是没下单，那是因为他还有其它的问题，比如“东西好是好，不适合我怎么办呢？”、“我家这边没有X通快递，可以寄X达快递嘛？”……

因此，客服仅仅从产品的角度向卖家保证我们的产品是没问题的，还远远不够哦。这个时候不如从服务的角度给她吃一颗定心丸。

一、服务卖点有什么？

最最基础的就是：服务态度要保持热情。让买家感受到被尊重，被关注。比如你可以：

宜：用一些个性化的称呼。比如“小主”、“女王大人”等

宜：回复买家语气轻快，适当加语气词（呢，哦，哈……）

宜：若买家提出无理取闹的要求，不要直接拒绝买家哦，要用委婉的语气和买家说。比如:买家要求寄某快递，而店铺无法做到，客服需要委婉的告知买家：“亲亲，不好意思，我们快递是统一寄出，目前只和XX、XX快递合作，未来会考虑寄XX快递的，非常抱歉给您带来的不便。”

忌：不耐烦/质疑/反问/嘲讽买家

举个例子：买家讲价议价时：怎么可能呢？就这么点钱，你还想买到多好的。

在保持热情服务态度的基础上，我们还要关注以下3个卖点：

1.发货卖点

极速发货。大家在网上购买一件产品都希望能够快速到自己手里，买家犹豫不决的时候，客服也可以告知，“亲亲，早点拍下，今天就能给你发货哦。”

接受指定快递。商家考虑到发货方便等原因店铺往往只发一种快递，但是对于买家来说，可能某通就在楼下超市，而某达在好几公里的铁皮房，甚至寄不到。若买家要求寄XX快递，能够为她们提供该服务的话，可以减少买家下单顾虑哦。

顺丰包邮。某些产品买家在购买的时候会很担心邮寄的损毁程度、时效问题。比如买家问：“老板，小龙虾寄过来要多久啊，会不会不新鲜了？”客服可以告诉买家：“亲亲，不要点担心。我们是鲜活发货，发顺丰生鲜航空，全国大部分地区都能够次日达呢。”

另外，要记得给自己留有余地。一般买家都会问几天能收到货。客服回答的时候不要一口咬定几天能到，可以说：一般是3~5个工作日收到哦。因为要是提前到的话买家会很高兴的，就算晚到的话自己也不至于太被动。

2.售后卖点

假一赔十。针对一些品牌的产品，买家下单前往往会担心是不是正品，客服可以告诉买家：“亲亲，请放心一定是正品呢，我们店铺支持假一赔十呢。”

退货包运费。有数据显示，有79%的顾客网购产品时想免费退换货；如果退货过程容易，92%的顾客会再次购买。比如买家问：“衣服蛮好看的，但我没有模特那么瘦，不适合怎么办？”客服可以告诉买家：“亲亲不要担心，衣服有码数可以选呢。而且我们店铺还有退货包运费服务，如果不适合您可以退回来，运费不用您付呢。”买家就会放心下单啦。

七天无理由退货。这个服务也是方便买家退货，降低顾客的试错成本。买家就会觉得就算不适合也可以退，没有什么损失，为什么不买呢？

提供试用装。举个例子：不同的肤质适合的护肤品不一样，如果买家拍下的时候，同时给她提供了试用装让她先试用，告知觉得不适合可以退回正装。买家肯定就不会担心好不好用了。

3.支付卖点

分期免息：针对价格比较贵的产品，买家可能想买但是价格又超出承受能力，如果能够支持分期免息，会刺激她下单哦~比如买家问：“东西很喜欢，但是太贵了。”客服可以告诉买家：“亲亲，我们家支持分期免息呢，你可以分几期付款，每期只要付xx就好。”

二、我们该怎么做

每家店铺的情况都不一样，做为商家，你要了解进了你的店咨询却迟迟未下单的人，她们的疑虑是什么

第一步：定期整理总结买家最常向客服咨询的问题。

第二步：找到买家普遍有的疑虑，出一套针对你店铺的疑虑解决方案。比如卖衣服的，很多人担心不合适、穿不了，你是不是可以考虑开通退货包运费并整理一套相关的话术呢？

提前做好准备，比别人做更多的准备，更有机会赢哦~

另外要注意：一旦客服做出了承诺，店铺就要为该承诺负责。客服不要为了刺激买家下单，盲目地向买家承诺哦~

背好金句，少走弯路

1.客服可以从服务的角度催促买家下单。服务卖点有：热情的服务态度、发货卖点、售后卖点和支付卖点。

2.有数据显示，有79%的顾客网购产品时想免费退换货；如果退货过程容易，92%的顾客会再次购买。

2.了解你店铺买家的疑虑，针对这部分疑虑考虑是否能优化店铺的服务。