

拼多多网店客服外包 免费工具之团队话术提高效率

产品名称	拼多多网店客服外包 免费工具之团队话术提高效率
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

拼多多网店客服外包 免费工具之团队话术提高效率

一、什么是团队话术？

商家管理员统一设置话术并同步至全店客服使用。（温馨提示：目前团队话术功能仅支持在windows商家工作台及web客服平台使用，暂不支持商家版APP。）

二、团队话术有什么用？

一键保存并共享，团队客服人人都可用，提高团队协作效率。

三、如何使用团队话术

登录【拼多多管理后台】-【多多客服】-【消息设置】，找到【团队话术】。注：仅管理员权限可设置编辑团队话术，客服权限仅支持查看。

第一步：新增话术组：点击“新增话术组”，填写话术组名称。

第二步：编辑组内话术内容：点击“新增话术”，输入话术文本、支持输入快捷编码。（非必填）

还可以使用“导入话术”，通过csv格式的文件批量导入已维护好的话术。“导出话术”可将在系统设置的团队话术以csv格式的文件导出，以便管理员在excel中维护。

温馨提醒：

- 1) 导入话术前请下载模板，填入内容后再上传；或者直接上传您的csv文件。
- 2) 最多可添加10组，每组最多10条。系统会自动按序添加，超出部分将无法添加。

第三步：点击“启用”，将话术同步至一线客服，即客服可在windows或web工作台右侧快捷回复-团队话术中查看并使用管理员配置的话术。同时和个人话术一致，支持联想和快捷编码输入。

快捷编码怎么用：

商家可以给每条话术编个编号，比如给某条话术编辑了编号为q，那么客服在聊天输入框内输入/q，该条话术就会自动出现。触发方式：输入“/”+“快捷编码”。

四、常见问答

1.手机端支持团队话术吗？/手机端看不到团队话术吗？

答：您好，目前团队话术功能仅支持在windows商家工作台及web客服平台使用，商家版APP后续会支持，敬请期待。

2. 开通/使用团队话术收费吗？

答：您好，团队话术功能的使用是免费的，欢迎您尝试~

拼多多网店客服外包 免费工具之团队话术提高效率