

# 青岛天猫代运营告诉你如何做好客户维护

|      |                                |
|------|--------------------------------|
| 产品名称 | 青岛天猫代运营告诉你如何做好客户维护             |
| 公司名称 | 浙江省品融品牌管理有限公司                  |
| 价格   | .00/个                          |
| 规格参数 |                                |
| 公司地址 | 浙江省杭州市拱墅区祥园路108号3幢5楼511室（注册地址） |
| 联系电话 | 13397212859                    |

## 产品详情

青岛天猫代运营告诉你如何做好客户维护

在流量越来越难获取的今天，越来越多的淘宝卖家都知道了老客户营销的重要性。我们在日常店铺运营中也时常提起老客户，老客户不仅仅可以提高我们的VU价值，更在新款测款破零中起到了不可估量的作用，在提高店铺层级，提高转化率，老客户也都有着至关重要的作用。

学营销的人都知道，营销学中有一条黄金法则：“开发十个新客户，不如维护一个老客户。”老客户的重复购买及转介绍对淘宝店铺的业绩影响举足轻重。老客户的重复购买，带来不仅仅是利润成倍增加，而且还对店铺的权重有很大的提升，这个也是2020年的一个核心。通过老客户介绍，也会源源不断的为我们的店铺带来新客户，而且这一类客户不需要我们费尽心思证明自己的产品如何好，因为他们都对产品十分了解和认可。很多运营都会强调要积累老客户，每隔一段时间店铺也会专门针对他们进行一些活动，激活老客户。因为老客户的转化更高，维护成本却更低。

一个合格的kefu人员，在做好对新客户的答疑解惑的同时，更应该注重

的是售后的维护。通过好的售后服务不仅可以留住大量的老客户，甚至通过专业的售后能力将本身对我们店铺产生不满的客户转化成我们的老客户。这也是我们kefu一定要掌握的技能之一。而且kefu作为唯一一个和客户直接接触的电商岗位，很多和客户的矛盾都是可以在这个环节化解的，一个优秀的客户，可以减少很多的售后问题。大卖家的店铺通常分工比较详细，运营、美工、kefu、库管等等各个部门责任都很清楚，但作为中小卖家，尤其很多一人店或者夫妻店，都是一人多能，既要做好页面设计，又要当好kefu，还要从事运营的工作。这也就造成了很多小卖家重运营请kefu的情况。并且有的时候因为工作的琐碎，会在售后处理里带着个人情绪，导致矛盾恶化。

.....

有些人也会说，现在静默下单的比例很大，而且就算是有人咨询，也是一些简单的问题，售后只是回答一下客户的问题和处理退换货而已，他们怎么问就怎么回答好了。其实不然，售后也是有一定技巧的。事在人为，为了让大家在这一环节充分发挥自己的主观能动性，把客户对我们店铺的不满很好的化解，甚至把问题客户变成老客户。小编给大家总结了一下八条售后军规。

## 1、快递破损问题如何处理

图1（此图来自网络，仅供参考）

淘宝卖家，尤其是做易碎品生意的卖家，快递破损，是最常见的问题之一。产品在运输途中坏掉了，包装破了等，这都属于不可控因素。虽然原因不在卖方，但是产品没有到客户手里，那就是卖家的责任。所以不要和买家争执，确实产品确实损坏，先对买家给予补偿。不要在物流责任还是网店责任中周旋，更不要在快递给自己解决以后在给客户解决。因为客户是在我们家买的，不论什么原因，最后客户直接讨厌的人也只会是我们。所以遇到破损先赔偿，之后再找快递公司或者是相关责任人才是最明智的办法。

## 2、做好货物跟踪

适时留意包裹的运输情况，做好货品跟踪。这个现在生意参谋里的物流工具很好用（物流-异常包裹），他可以直接提示问题件。

图2（此图来自网络，仅供参考）

若有异常包裹，我们一定要提前处理，最好能查清情况，主动联系卖家告诉买家原因，以缓解和防止买家因为等待，对店铺产生不满情绪。

### 3、做好客户回访

客户确认收货后我们一定要做好客户回访。如果客户不加我们为好友，我们一定要添加客户旺旺为好友，产品到货，在买家收到货后及时的联系。要询问客户的满意度，主动问及产品情况。有没有破损，觉得包装如何，对产品是否满意等等，使用上有没有什么问题，甚至可以问一些改善意见。如对方回答没有，就请对方确认并评价。这就是所说的“先发制人”，客户都满意了客户还能给我们差评吗？如果不巧真的有一些问题，那正好可以有效的缓和气氛，解决问题。

### 4、退换货产品要再三检查，确保万无一失

因为7天无理由退款，退换货成为常态。尤其很多买家购买运费险，很多类目退换货也就成了高发区，比如女装类目，就一直维持在10%以上。客户买回去了，觉得大小不合适要换，或者产品不满意要退等。我们要认真对待，尤其是换货产品。要严格检查新换的尺寸颜色和产品类别，不要发生二次错误。换货千万不要发出残次品，因为经过了这样一个换货过程，客户对产品的信任度会降低，对产品的要求和我们服务的要求会提高。因此换货的产品要再三检查。如果因运输而造成货物损坏或其它确实是产品本身问题买家要求退换货时，我们也应痛快的答应买家要求，和气生财嘛！说不定这个买家以后会成为我们的忠实客户。

### 5、心态一定要端正

很多心态不好的卖家一遇到售后问题就认为客户是来找茬的。但是如我

们换位思考以后就会发现，大部分买家真的是因为对产品或者服务不满意才联系kefu的。蛮不讲理的人确实有，不过我敢保证，那是少数。kefu遇到矛盾纠纷尽可能保持平和心态，积极解决。因为遇到售后问题是在所难免的，如果前期我们服务做的不周到，这时候客户拿到一款破损的产品，自然会有情绪。。如果不巧遇到居心不良或特别顽固的买家我们也要拿起淘宝的合法武器去据理力争、奉陪到底。

## 6、收集客户信息，记录买家兴趣爱好

图3（此图来自网络，仅供参考）

我们一定要在和客户的聊天过程中有效的收集客户信息，这样能够让我们很好的掌握产品的受众人群。通过整体客户的分析了解产品的问题和优势所在，也能帮助我们提炼产品卖点。同时客户信息是我们维护老客户的第一手资料。

## 7、逐一好评回复

这是建立店铺形象的重要一点。做好好评回复，老客户会觉得我们很贴心，而新客户看到了又会觉得店铺人性化，kefu很专业。这里说的回复，不是千篇一律的模板，而是用心的、个性化的回复，这样不仅让买家心理上产生认同，可以更好的维护老客户，还可以提高新客户对我们的信任。

## 8、维护老客户

老客户的维护需要一定的工具（旺旺、电话、短信、群、邮件等）。基本从交易关怀、情感关怀、其他关怀进行维护。具体的操作如下：

图4（此图来自网络，仅供参考）

1、主动营销：发送上新活动、促销活动，引起第二次购买，这个是单方面的。

2、**互动营销**：互动营销就是双向互动的了。可以通过微博、微信、店铺、短信等工具发布信息。下面是一个简单的流程：

首次购买，30天之后发放优惠券，通过工具通知。会有两种结果，一个是购买，一个是没有购买。没有购买的在经过30天，定向优惠（工具直通）。会有两种结果，一个是购买，一个是没有购买。之后，没有购买的放弃。

因此我们要尽量做好售后问题，维护好老客户。以上就是淘宝kefu的八大售后技巧了。好的售后服务增加了我们与客户交流的机会，同时拉近了彼此之间的距离，建立了信任。让老客户源源不断的积累下来。