

整店托管运营外包天猫代运营

产品名称	整店托管运营外包天猫代运营
公司名称	杭州麦顶网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市余杭区良渚街道网周路99号1幢21层2108室（注册地址）
联系电话	17815711670 17815711670

产品详情

对于一个店铺来说，客服是个什么样的存在？

跟麦顶电商的麦麦一起来了解下吧。

对于一个店铺来说，客服是买家接触到店铺的窗口，客服往往能够直接影响消费者心中的店铺形象。一个好的客服可以让一个店铺销售转化更上一层楼，而一个差的客服也会对店铺的业绩产生很多不利的影响。

客服运营可在客服圈子里有一句行话：前面运营再好，也禁不起客服乱搞。掌柜们千万不要忽略客服的重要性。大家总在抱怨竞争大、生意难、流量贵，其实，我们前期靠运营推广把顾客带进店，店铺靠视觉提高客户的浏览下单率和浏览咨询率，体验的环节进行完毕。然后，就进入了更为重要的咨询环节。如果你想不增加店铺运营成本，却要增加销量，办法只有1个——提高客服的转化率。

客服要主动提问

除了一些特殊的商品（例如家具），客服30%左右的销售占比对于一家店铺来说是比较正常的。很多掌柜觉得，客服就是顾客问什么，就答什么，是一个解答问题的岗位。但在我看来，客服是一个销售性非常强的业务岗位。

对于客服来说，想要做好转化，必须要有清晰的自我认知定位：客服岗位不是单纯的售卖产品给客户，客服需要做到的是在帮助消费者解决问题的前提下，推荐合适的产品给消费者。好的客服就是好的销售，客服想要提升转化，必须学会提问，通过问题创建聊天环境。买家为什么要来咨询，因为他有需求，但是他不懂，客户永远没有客服专业，必须掌握聊天的主动权。

转化的困难是什么？是信任。信任怎么来？专业的服务洞察。洞察怎么来？提问，只有主动的提问，才能了解到客户深层次的核心诉求，从而提升店铺的转化。