

第01章

网店客服岗前准备

网店客服（微课版 第2版）

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



目录

CONTENTS



1.1 初识网店客服

1.2 网店客服应具备的知识

1.3 网店客服应具备的操作技能

1.4 网店客服应具备的基本素质

1.1.1 网店客服的重要性



- 影响顾客的购物体验
- 影响网店的成交量
- 影响网店的形象
- 影响网店的经营
- 影响网店的服务数据

1.1.2 网店客服的职责

接待顾客



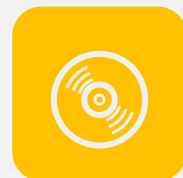
销售商品



解决顾客问题



后台操作



顾客信息收集



问题的收集与反馈



顾客回访

1.1.3 网店客服的分类



01
OPTION

售前客服

02
OPTION

打包客服

03
OPTION

售后客服

04
OPTION

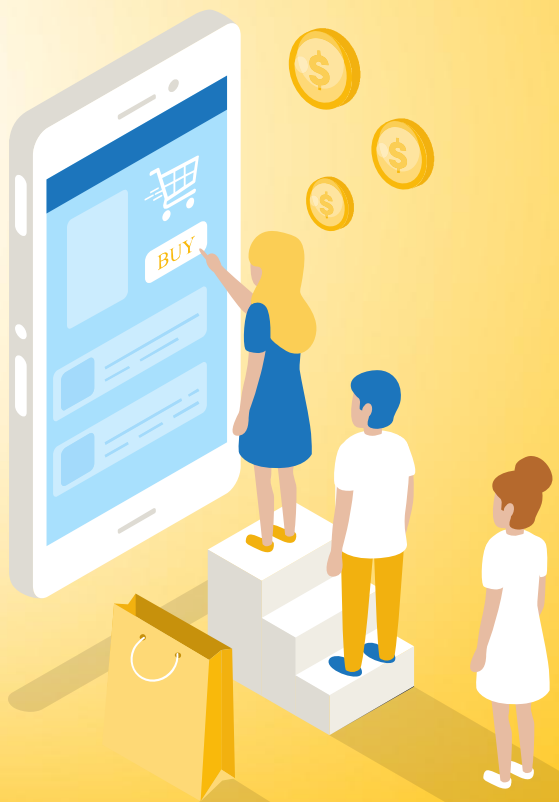
投诉客服

1.1.4 客服部门与其他部门的对接关系



目录

CONTENTS



1.1 初识网店客服



1.2 网店客服应具备的知识

1.3 网店客服应具备的操作技能

1.4 网店客服应具备的基本素质

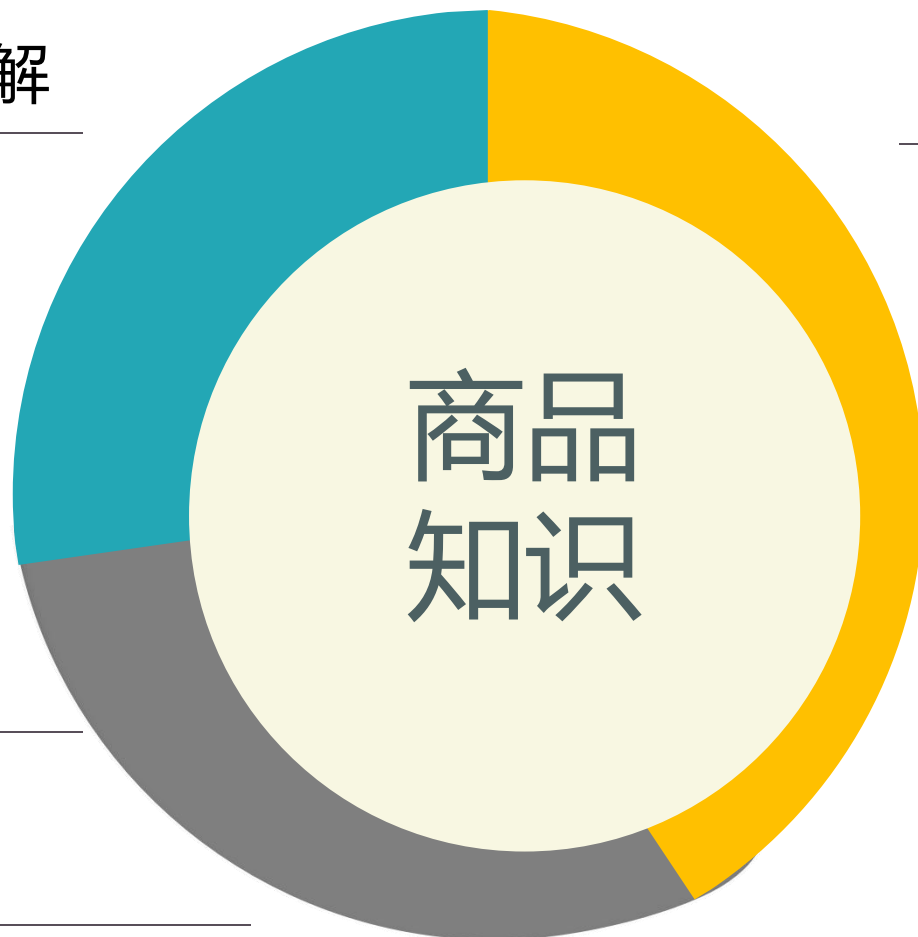
1.2.1 商品知识

对商品基础知识的了解

- ①商品外观
- ②商品基本属性
- ③商品保养与维护
- ④商品安装及使用方法
- ⑤商品的关联销售

对同类商品的了解

- ①质量的比较
- ②货源的比较

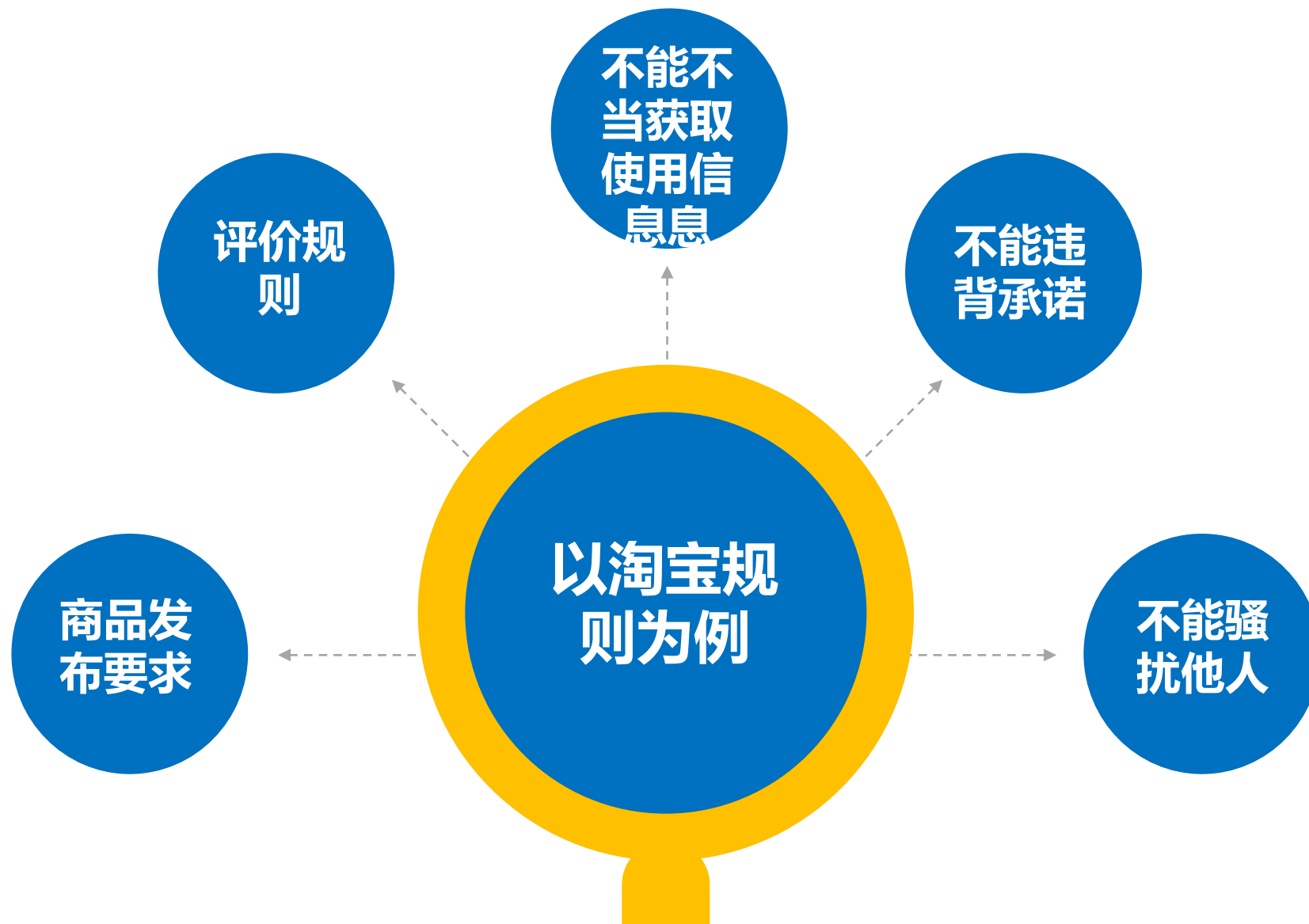


对商品周边知识的了解

- ①商品真伪的辨别
- ②商品附加信息



1.2.2 平台规则



1.2.3 交易知识

客服人员在日常工作中要特别注意网络安全问题，不要随意接收陌生人发送的文件，也不要扫描可疑的二维码，以免电脑中毒。注意辨别钓鱼网站的网址链接，在旺旺上通过单击淘宝链接打开的页面不会要求再次输入登录名和密码，如果对方发送的链接需要输入登录名和密码，均不是安全链接，需要谨慎处理。



1.2.4 物流知识

不同物流方式的运作模式



不同物流方式的价格不同，需要考虑如何计价、价格的还价余地等



不同物流运输方式的特点



不同物流方式的联系方式；如何查询各种物流方式的网点情况；快递公司的联系方式、邮政编码、邮费查询等



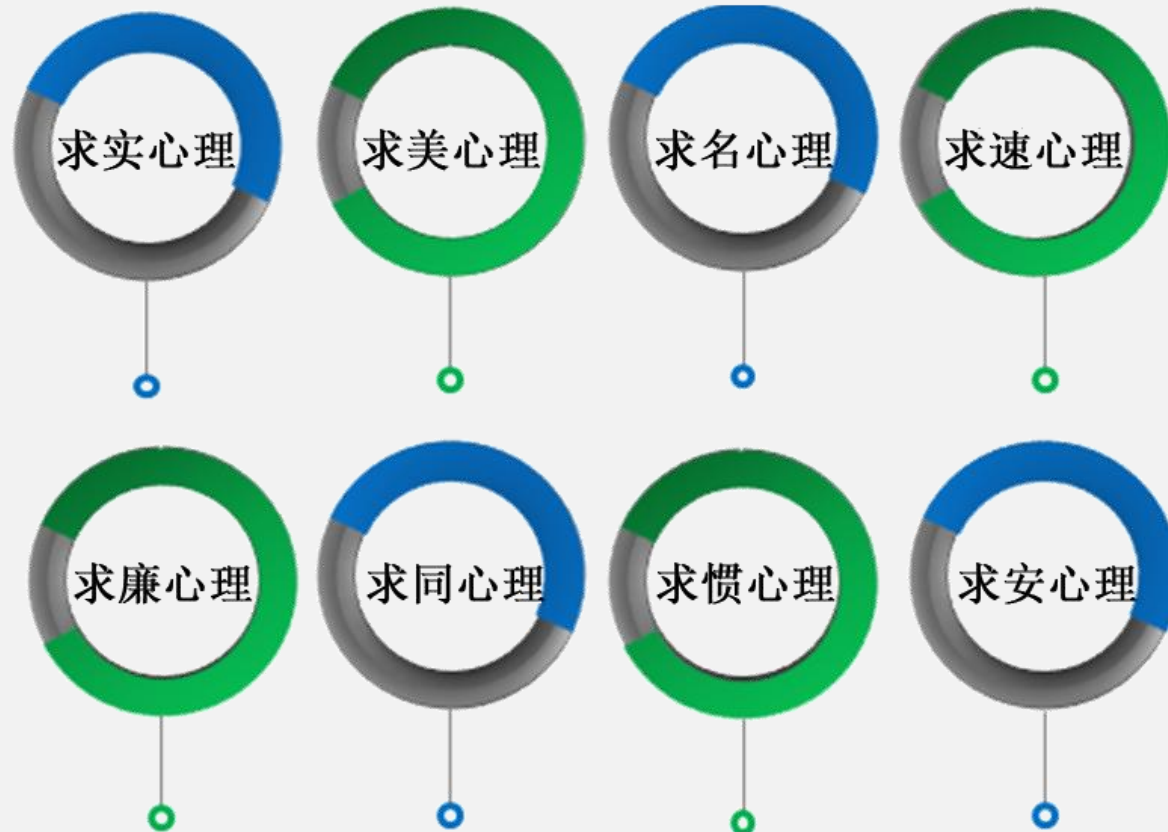
不同物流方式的包裹撤回、地址更改、状态查询、保价、问题件退回，以及索赔的处理等



网店客服应了解的物流知识

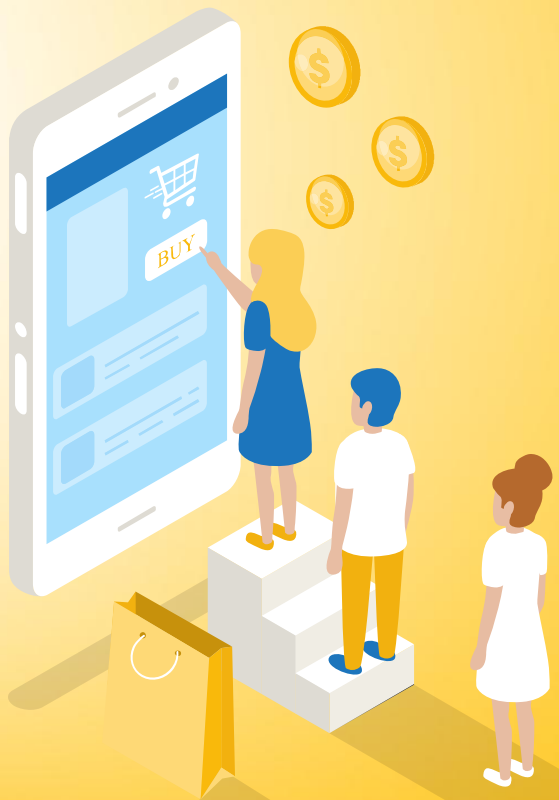
1.2.5 顾客的消费心理

一般来说，顾客购买商品的心理层面的需求可以概括为以下8个方面。



目录

CONTENTS



1.1 初识网店客服

1.2 网店客服应具备的知识



1.3 网店客服应具备的操作技能

1.4 网店客服应具备的基本素质

1.3.1 PC端千牛工具的使用

1. 下载与安装

现在开设网店的人是越来越多，网店客服也随之不断地增加，千牛工具的使用也快速普及。使用前需要下载和安装。



打开Microsoft Edge浏览器



在百度搜索引擎的搜索栏中输入“千牛”



按“Enter”键



1.3.1 PC端千牛工具的使用



在打开的搜索结果网页中单击含有“官方”文字的链接，跳转至“千牛工作台”首页，然后单击页面上方的“下载千牛”链接



在打开的下载页面中将鼠标指针移至“Windows”选项上，然后在打开的列表中单击“立即下载”按钮。



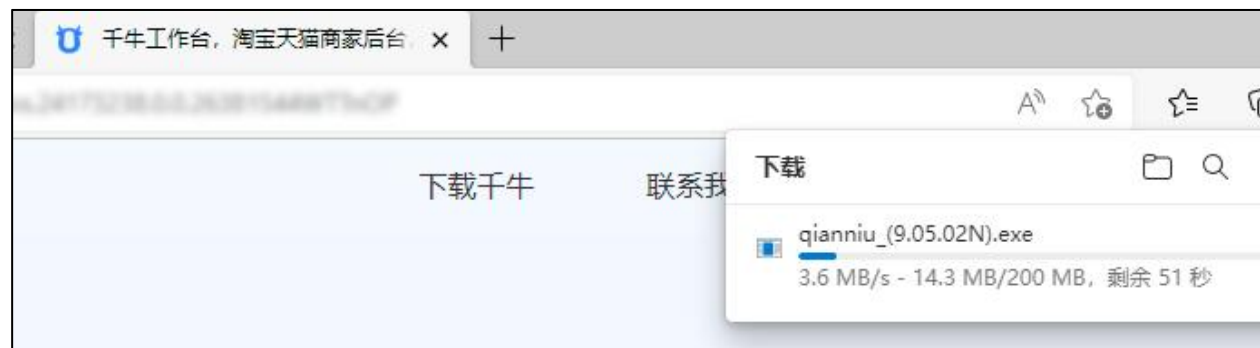
1.3.1 PC端千牛工具的使用



打开“下载”提示框，并显示下载进度。



待下载完成后，按【Ctrl+J】组合键，打开“下载”提示框，将鼠标指针移至该提示框中，并在其中单击“打开文件”链接。



1.3.1 PC端千牛工具的使用



此时，计算机桌面上将自动打开“千牛—卖家工作台”安装向导对话框，然后单击“立即安装”按钮。



软件将开始自动安装。安装完成后，单击“立即使用”按钮运行千牛工作台，然后在其中输入申请的淘宝账号和密码，并单击“登录”按钮。



1.3.1 PC端千牛工具的使用

2. 功能说明

Windows版千牛工作平台主要由接待中心、消息中心、工作台、搜索4部分组成。



1.3.1 PC端千牛工具的使用

2. 功能说明

● “接待中心” 操作界面



1.3.1 PC端千牛工具的使用

2. 功能说明

聊天窗格中常用按钮的功能如下表所示。

常用按钮	主要功能
转发消息给团队成员	当客服人员需要把顾客交接给团队内其他客服人员接待时，可单击该按钮在打开的提示对话框中选择要交接的客服人员
新建任务	单击该按钮可打开“新建任务”对话框，在其中添加与顾客相关的任务后，该任务会在千牛工作台待办事项模块中显示，并且团队中其他子账号“接待中心”界面的聊天窗格上方也会同步显示。
视频聊天	单击该按钮可以与当前聊天对象进行语音聊天或视频聊天
选择表情	单击该按钮可弹出旺旺系统表情，客服与顾客沟通时可以合理应用这些表情，创造和谐轻松的聊天氛围
设置字体	单击该按钮可打开“系统设置”对话框，在其中单击“接待设置”选项卡，在“显示字体”右侧的下拉列表框中可以对字号和字体颜色进行设置。客服在选择字体颜色时，应尽量避免使用一些夸张的颜色，以免让顾客反感

1.3.1 PC端千牛工具的使用

2. 功能说明

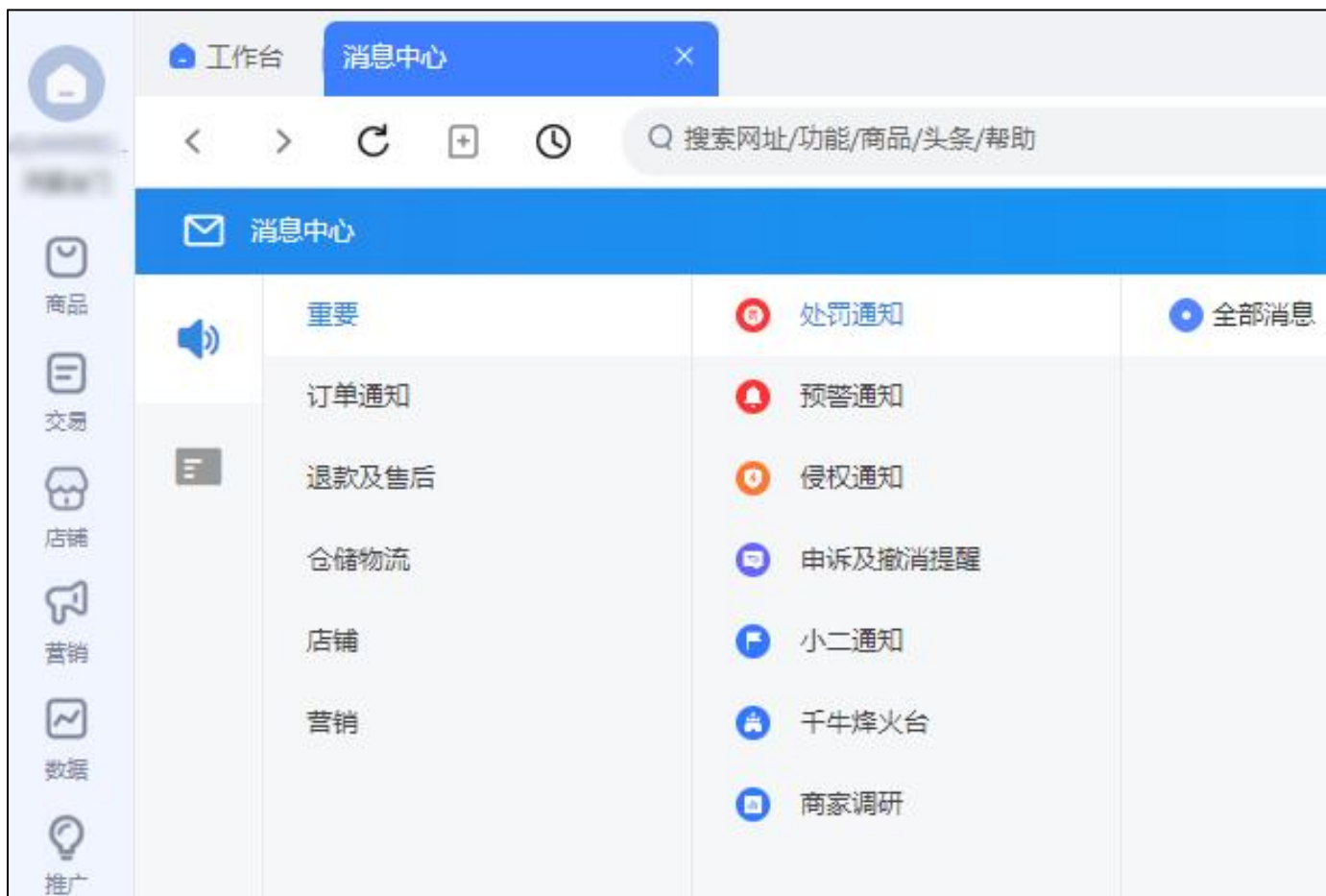
聊天窗格中常用按钮的功能如下表所示。

常用按钮	主要功能
发送图片	单击该按钮，可以进行图片传送操作
发送视频	单击该按钮可以进行视频传送的操作
发送文件	单击该按钮可以进行文件的传送操作
快捷短语	单击该按钮后，右侧的“信息窗格”中将显示“快捷短语”列表框，在其中可以进行快捷短语的新增、导入、导出及分组操作。客服在上岗前，需要按网店要求统一设置快捷短语，以减少出错、缩短顾客的等待时间
查看消息记录	单击该按钮后，右侧的“信息窗格”中将显示“消息记录”列表框，其中显示了与聊天对象的聊天消息和聊天文件；也可以单击该列表框右侧的“打开消息管理器”按钮，在打开的“消息管理器”对话框中查看其他成员与顾客的聊天记录

1.3.1 PC端千牛工具的使用

2. 功能说明

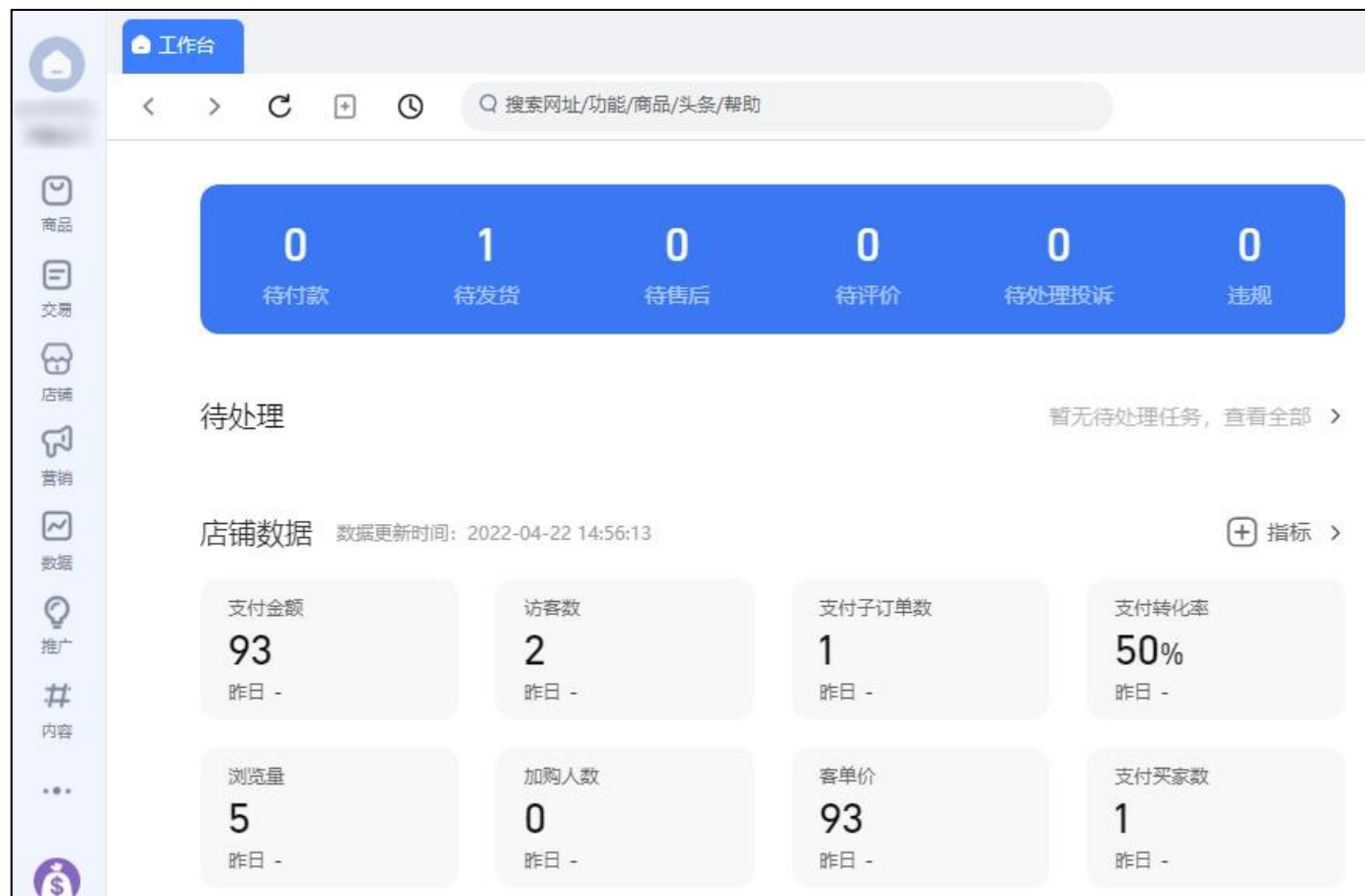
● “消息中心” 界面



1.3.1 PC端千牛工具的使用

2. 功能说明

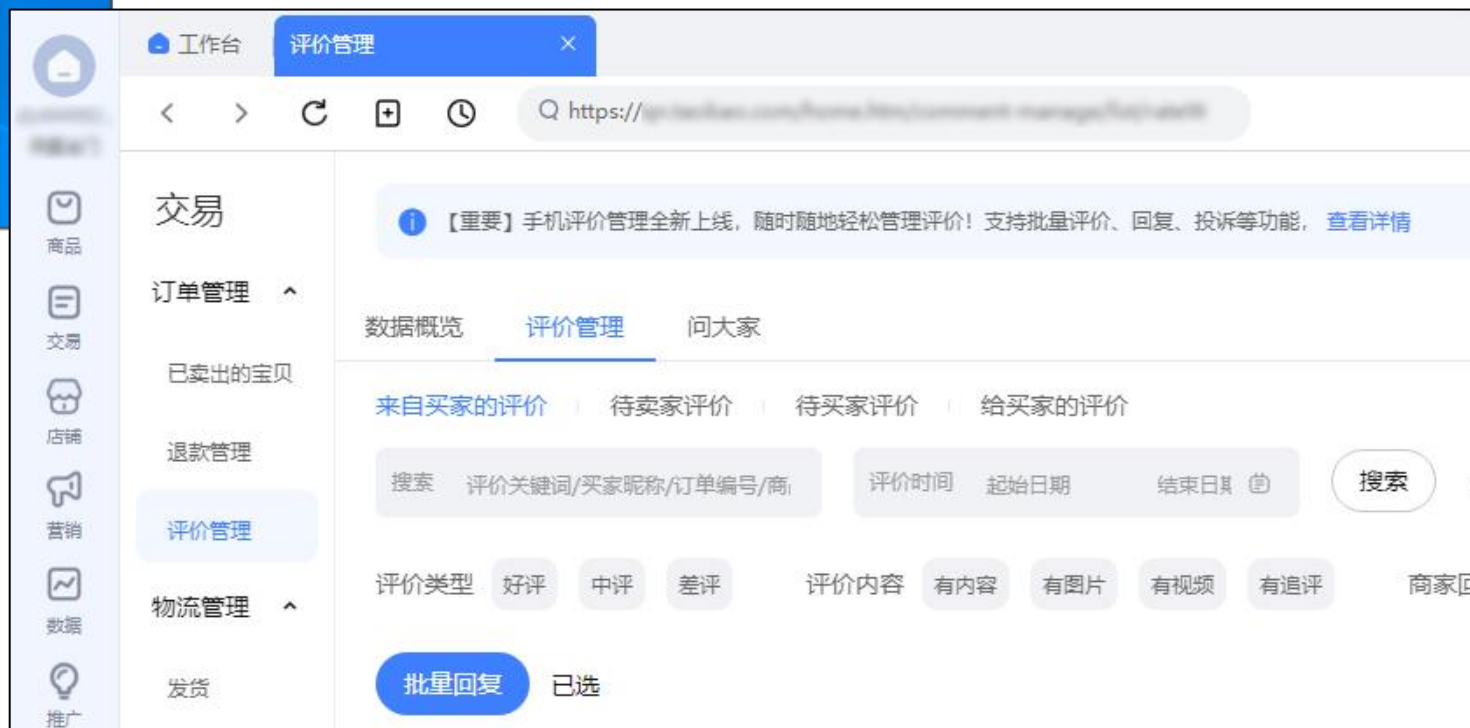
- “工作台” 页面



1.3.1 PC端千牛工具的使用

2. 功能说明

- 通过搜索栏快速打开指定界面



1.3.2 手机端千牛工具的使用

1. 下载与安装

手机版千牛的下载与安装方法与PC端的下载和安装方法类似。



1 进入“下载千牛”页面，将鼠标指针移动到“Android”选项上，然后打开手机中的淘宝App，扫描屏幕上显示的二维码。

2 在手机端打开“下载千牛”界面，点击该界面下方的“下载千牛”按钮。

1.3.2 手机端千牛工具的使用

3

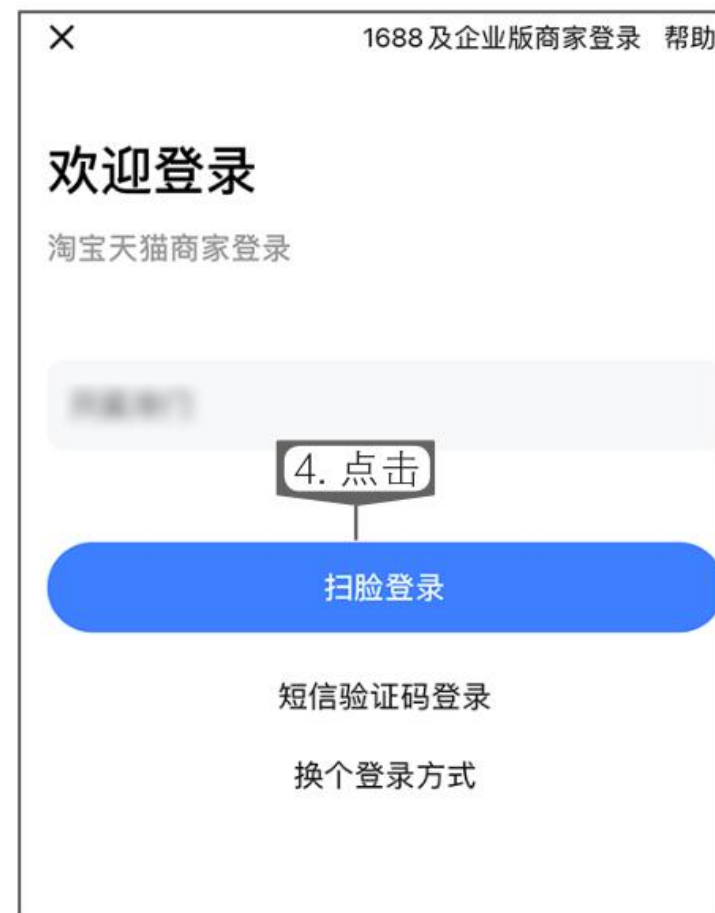
成功下载并安装手机端千牛后，点击“千牛”App，然后在打开的界面中点击“登录”按钮。



1.3.2 手机端千牛工具的使用

4

进入“欢迎登录”界面并输入申请的淘宝用户名后，点击选中界面底部的“请先阅读并同意以下服务协议：千牛隐私政策”复选框，然后点击“确认”按钮，在打开的界面点击需要的登录方式登录到千牛工作台手机端。



1.3.2 手机端千牛工具的使用

2. 功能介绍

手机端千牛与PC端千牛的主要功能基本一致，只是手机端界面与PC端界面有所不同。手机端千牛首页下方的按钮从左至右分别是工作台、消息、营销、头条。



手机千牛首页

1.3.3 图片编辑工具Photoshop的使用

1. 裁剪商品图片

在网店中发布商品时，电商平台一般都会要求商家上传指定大小的图片，但商家自己拍摄的照片往往都不符合规定的尺寸要求。此时，作为商品的发布者，客服就需要借助Photoshop中的裁剪工具来裁剪图片。



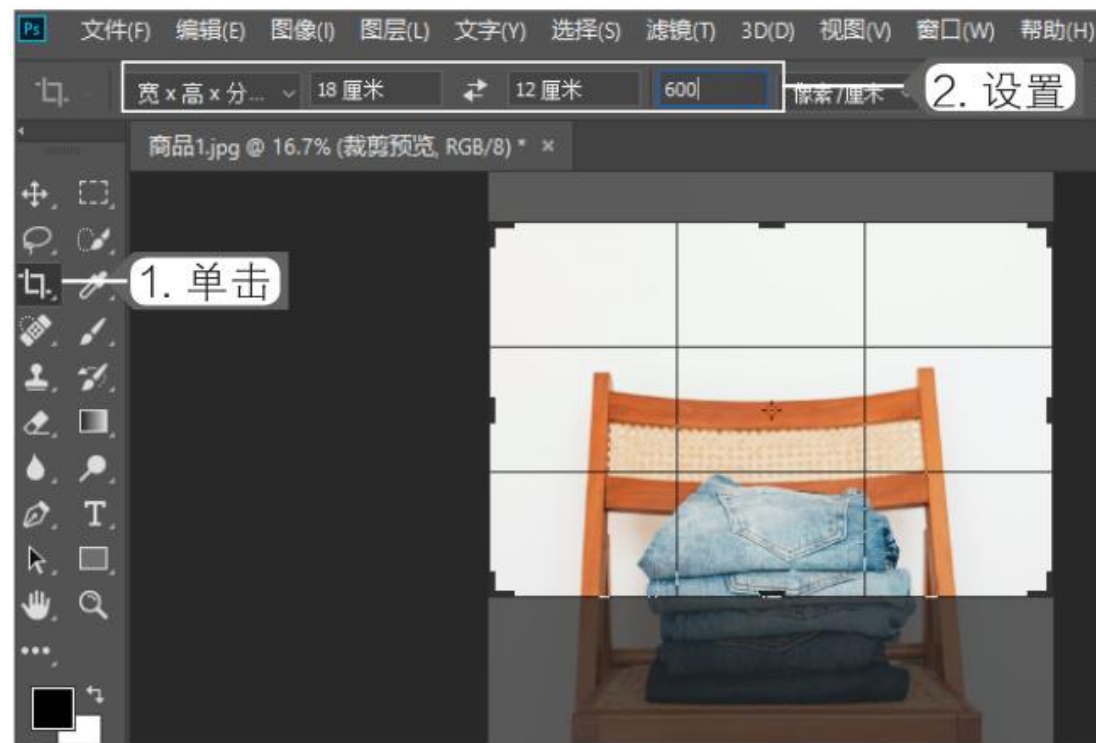
启动Photoshop，打开“商品1.jpg”



单击工具箱中的“裁剪工具”按钮



设置图像的长、宽、分辨率参数



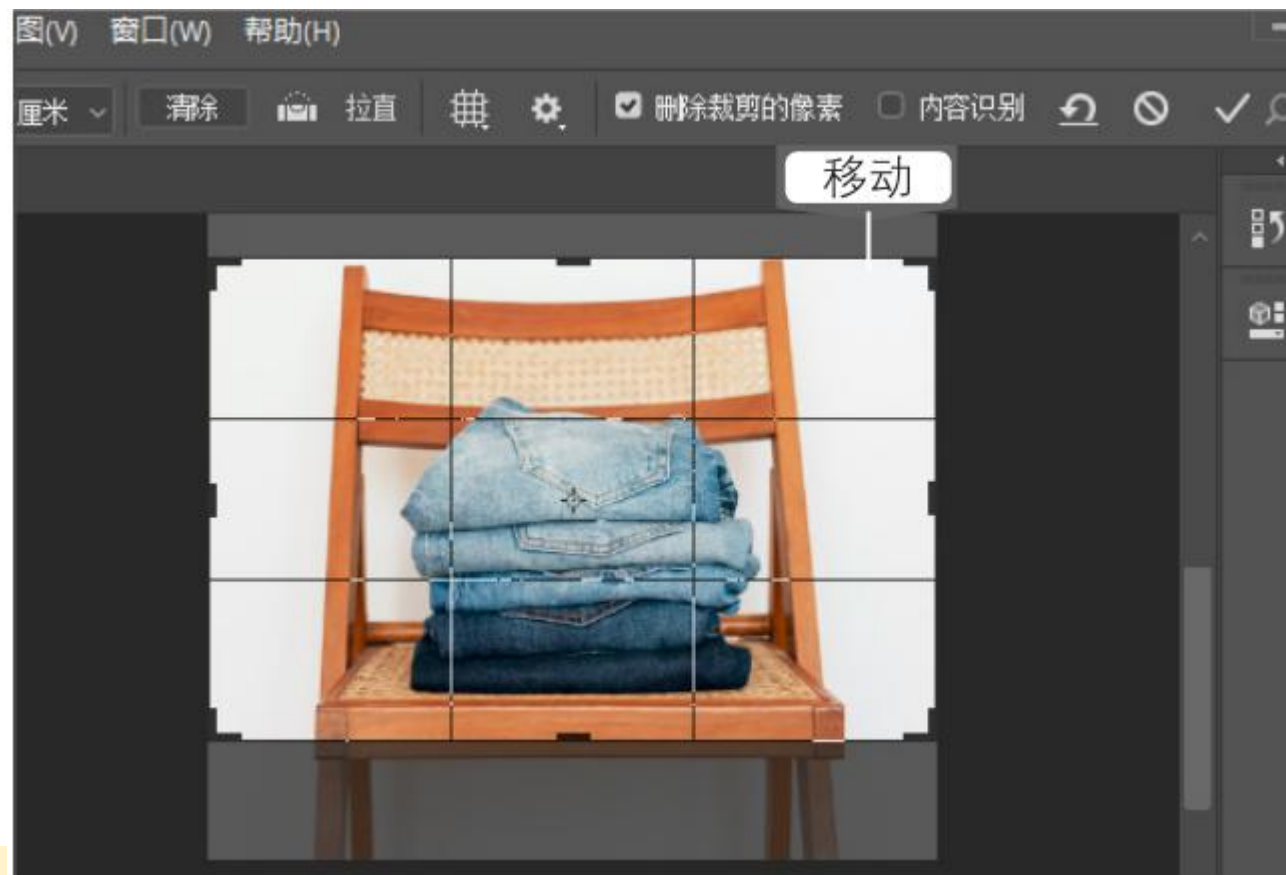
1.3.3 图片编辑工具Photoshop的使用



将鼠标指针移至编辑区，按住鼠标左键不放拖曳图片使其显示在指定大小的裁剪区域中



按“Enter”键确认



1.3.3 图片编辑工具Photoshop的使用

2. 调整商品图片的亮度/对比度

网店拍摄的商品图片可能会因为场景布置、灯光环境等因素的影响，而出现曝光不足、颜色暗淡等情况，此时需要对商品图片的亮度和对比度进行调整，使图片中的光影分布更加合理。在Photoshop中可以通过“亮度/对比度”“色阶”“曲线”“阴影/高光”命令来调整图片的亮度和对比度、曝光度、色调以及阴影等。



通过“亮度/对比度”命令调整图片

1.3.3 图片编辑工具Photoshop的使用

2. 调整商品图片的亮度/对比度



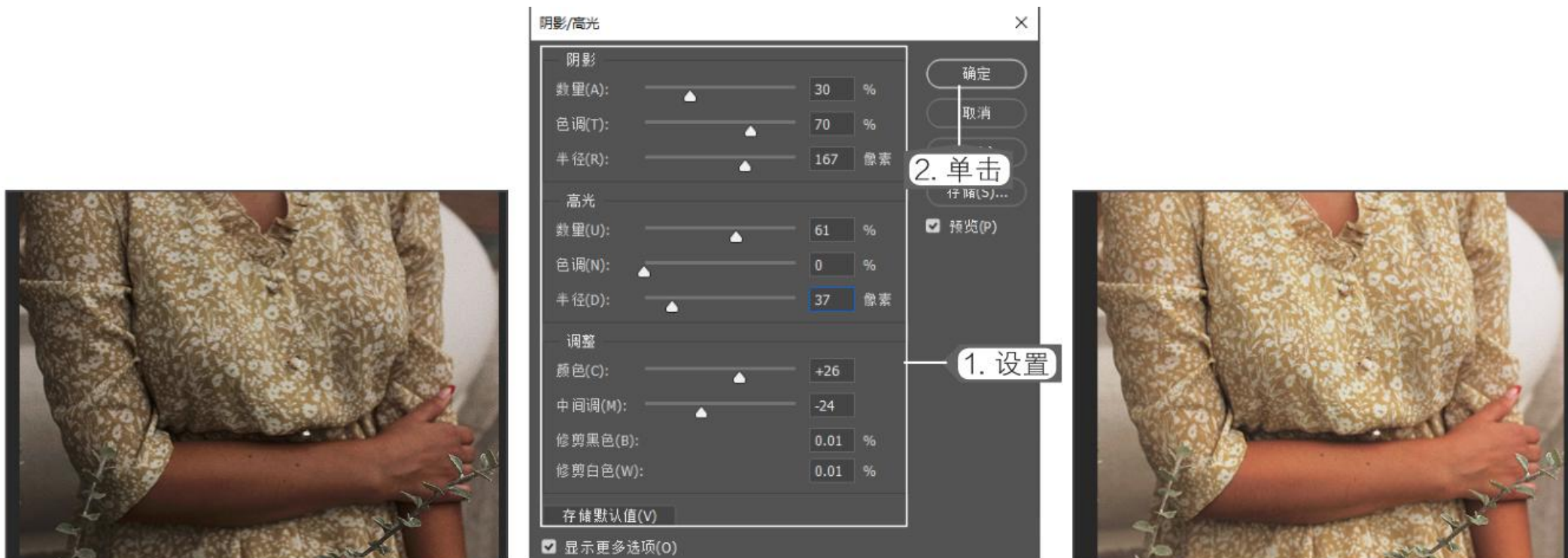
通过“色阶”
命令调整图片

通过“曲线”
命令调整图片



1.3.3 图片编辑工具Photoshop的使用

2. 调整商品图片的亮度/对比度



通过“阴影/高光”命令调整图片



1.3.4 后台操作

1. 查询订单

查询订单是客服日常工作中一项常用的操作，查询订单的方法较为简单，客服可通过商品名称、顾客昵称、订单编号、订单状态等条件进行查询。



打开千牛工作台登录页面，在其中输入账号和密码后，单击“登录”按钮，进入千牛工作台首页，



1.3.4 后台操作



单击左侧列表中的“交易”按钮，打开“已卖出的宝贝”页面，在“订单状态”下拉列表框中选择“等待买家付款”选项，然后单击“搜索订单”按钮。稍后便可在“等待买家付款”选项卡中看到搜索结果。



1.3.4 后台操作

2. 订单改价

订单改价只针对交易状态为“等待买家付款”的订单，如果顾客的订单处于已付款的状态，则客服无法修改交易价格。



在千牛工作台首页的左侧列表中单击“交易”按钮，在打开的“已卖出的宝贝”页面中找到需要修改价格的订单，然后单击该订单中的“修改格”链接。

工作台 已卖出的宝贝

交易

1. 单击

搜索订单 批量导出 清除条件

近三个月订单 等待买家付款 等待发货 已发货 退款中 需要评价 成功的订单 关闭的订单 三个月前订单

批量发货 批量标记 批量免运费 不显示已关闭的订单

宝贝	单价	数量	售后	交易状态	实收款
订单号: 15- 短袖 休闲 轻便 主要颜色: 米白色 尺码: 均码 发货时间: 付款后,24小时内发货	¥79.00	1		等待买家付款	¥93.00 (含快递: ¥14.00)

2. 单击

详情 关闭交易 修改价格

1.3.4 后台操作



在打开的页面中将折扣设置为“9”，邮费设置为“10”，然后单击“确定”按钮，返回“已卖出的宝贝”页面后，将自动显示订单修改后的价格。

含运费): 79.00 元

宝贝	单价(元)	数量	原价	涨价或折扣	邮费(元)
休闲 轻便 颜色: 米白色 尺码: 均码	79.00	1	79.00	9 折 = -7.90	10.00

四川省

9.00 + 10.00 - 7.90 = 81.10 元

原价 + 运费 + 涨价或折扣

到付款服务费将由卖家承担

已均摊到每个宝贝,并计算在单个宝贝的折扣中

免运费 确定 关闭

1. 输入

2. 输入

3. 单击

退款中 需要评价 成功的订单 关闭的订单 三个月前订单

数量	售后	交易状态	实收款
1	宇** 丁	等待买家付款	¥81.10
		详情	(含快递:¥10.00)
		关闭交易	修改价格

修改后的价格



1.3.4 后台操作

3. 备注顾客信息

在交易过程中，如果客服与顾客有特殊约定，如赠送小礼物、写祝福卡片等，则可以为订单添加备注。备注顾客信息的方法为：在“已卖出的宝贝”页面中单击订单右侧的旗帜图标，在打开的“编辑标记”页面中选择标记颜色，然后输入标记内容，添加完毕后单击“确定”按钮进行保存。



1.3.4 后台操作

4. 修改顾客信息

顾客拍下商品并完成付款后，可能会遇到一些特殊情况，如需要修改订单属性或临时修改收件人地址、联系方式等，此时就需要客服通过后台进行修改。

1

进入千牛工作台首页后，打开“已卖出的宝贝”页面，在其中找到需要修改的订单（该订单为买家已付款的订单），然后单击该订单对应的“详情”链接。



1.3.4 后台操作

2

打开“查看详情”页面，其中显示了当前订单的状态信息，然后单击“修改收货地址”按钮。



3

在打开的“修改收货地址”页面中对顾客的收货地址、收货人姓名、联系电话等进行重新设置，然后单击“确认修改”按钮完成修改。

1.3.4 后台操作

4

返回“已卖出的宝贝”页面，在页面底部的“订单信息”选项卡中单击“修改订单属性”超链接。

订单编号: [模糊] 复制 昵称: 宇**

支付宝交易号: [模糊] 复 所在地区: [模糊]

制 联系电话: 18080****75

创建时间: 2022-04-22 10:36:50 邮件: ***

付款时间: 2022-04-22 10:37:19 支付宝: 1*** 付款给买家

! 该功能为支付宝**即时到账**，用于退运费等小额退款，请谨慎操作

宝贝	宝贝属性	状态	服务	单价
	短袖 休闲 轻便 主要颜色: 米白色 尺码: S[80-100]	未发货		79.0

修改订单属性 **单击**

卖家修改订单属性



短袖 休闲 轻便

主要颜色: 米白色

尺码: S[80-100]

价格: 79.00

数量: 1

请选择新的尺码主要颜色:

尺 码: S M L

1. 选择

主要颜色: 米白色

价 格: 79.00

2. 单击

确定

5

打开“卖家修改订单属性”页面，在其中可对商品的尺码进行修改，这里将尺码修改为“M”，然后单击“确定”按钮。

1.3.4 后台操作

成功修改完订单属性后，返回“订单信息”页面，此时的“宝贝属性”栏中显示的便是修改后的商品属性。

昵称: 宇**

所在地区: 联系电话: 18080****75

邮件: *** 支付宝: 1*** 付款给买家

! 该功能为支付宝即时到账，用于退运费等小额退款，请谨慎操作

订单信息

订单编号: [模糊] 支付宝交易号: [模糊] 创建时间: 2022-04-22 10:37:19

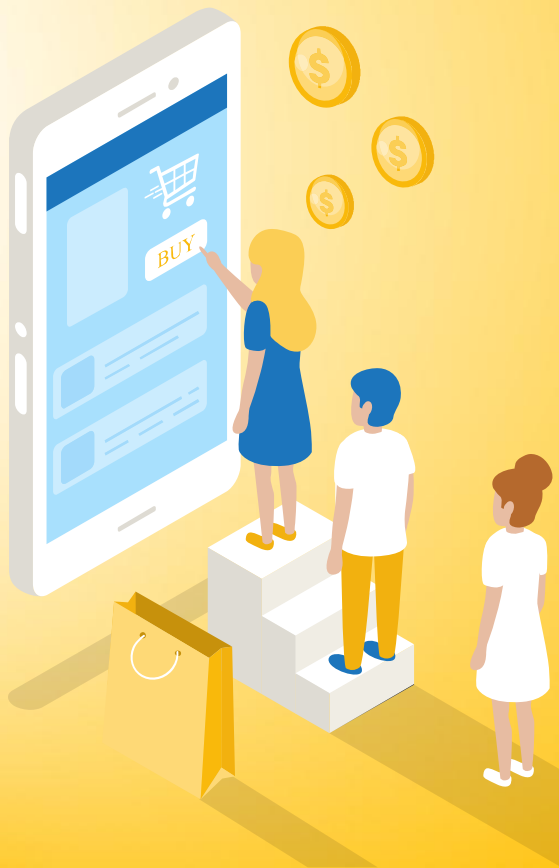
付款时间: 2022-04-22 10:37:19

宝贝	宝贝属性	状态	服务	单价	数量
 短袖 休闲 轻便 保障卡 发货时间: 04月23日 10:38前发货	主要颜色: 米白色 尺码: M[100-120] 修改订单属性 原属性信息	未发货		79.00	1



目录

CONTENTS



1.1 初识网店客服

1.2 网店客服应具备的知识

1.3 网店客服应具备的操作技能



1.4 网店客服应具备的基本素质

1.4.1 丰富的语言表达能力



1

拥有信心

2

大声朗读

3

借鉴他人经验

4

加强阅读

1.4.2 良好的心理素质



1.4.3 良好的心态

客服要有一颗温暖他人的心。



关心



客服有责任主动帮顾客解决交易中的问题。



主动



分清楚轻重缓急，优先解决顾客的疑问。



目的性



客服沟通的
基本心态



1.4.4 快速的应变能力

应变能力是网店客服必须具备的能力，这是考验一名网店客服综合素质是否过硬的综合条件。开放的网络环境可能会助长部分网民肆无忌惮发言的不良习惯，当面对一些无理的要求或辱骂时，客服除了要保持冷静、客观的心态外，还需要灵活应对、快速应变。

亲，我们这个纯棉的哦，不是布！ 已读

2022-4-22 11:43:14

我看介绍都差不多，要不你给我便宜一点。

2022-4-22 11:43:30

不好意思哦，亲，我们的商品是不讲价的哦~ 已读

2022-4-22 11:43:40

不是都一样嘛，人家还送东西呢

2022-4-22 11:44:10

那您可以再比较一下，喜欢我们的商品欢迎随时购买哦~ 😊 已读

理智回答

亲，我们这个纯棉的哦，不是布！ 已读

2022-4-22 11:43:14

我看介绍都差不多，要不你给我便宜一点。

2022-4-22 11:43:30

不好意思哦，亲，我们的商品是不讲价的哦~ 已读

2022-4-22 11:43:40

不是都一样嘛，人家还送东西呢

2022-4-22 11:44:51

那您还是去别家店买吧，我们店小容不下您这尊大佛 已读

不理智回答

感谢聆听！ 学习进步！

网店客服（微课版 第2版）

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



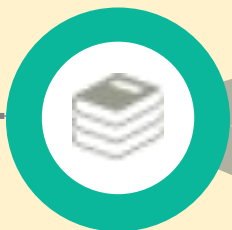
海量图书方便查询

囊括各大品类, 您想要的应有尽有



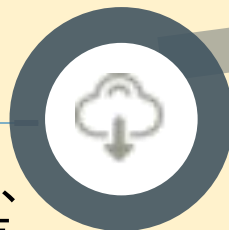
免费申请样书

教师免费申请样书,
我们将安排快递迅速送达



下载配套资源

教学视频、PPT课件、教学案例、
习题答案、模拟试卷等丰富资源
免费下载



优惠购书

教师可以申请最低折扣
学生直接优惠购买图书



成为作者

欢迎写文章 / 投稿, 我们强
大的编辑团队将为您提供专
业和高效的编辑出版服务

