

全国职业教育“十三五”规划新形态教材
现代学徒制电子商务专业一体化核心课程

网店客服技能

林蕴妍

主讲



学习任务一

网店客服岗前准备



情境描述

随着电子商务的蓬勃发展，电商平台的竞争也越演越烈，顾客对商品和服务的要求也越来越高。现在，顾客并不满足于为商品本身买单，他们更加注重完美的购物体验。“网店客服”这一特殊的职业悄然兴起，并成为网店经营的重要组成部分。在整个网购过程中，客服作为网店与顾客沟通的桥梁，并为顾客提供服务、为其解决问题，成为决定顾客购物体验优劣的重要角色之一。



学习目标

- 1.能够正确认识网店客服的价值
- 2.能够描述不同电商客服的差异性
- 3.能够掌握网店运营过程中所涉及的专业名词
- 4.能够通过相关渠道了解网店客服的需求现状



能力目标

- 1.能正确认识网店客服的价值
- 2.能通过相关渠道了解网店客服的需求现状
- 3.能明确网店客服所需要的知识和技能
- 4.能熟练操作相关电商网站后台功能



思政目标

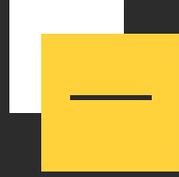
- 1.弘扬“敬业 诚信”的社会主义核心价值观
- 2.树立正确的网店服务观念，摆正客服在网店中的位置
- 3.培育积极进取的人生态度
- 4.养成终身学习、不断改进的精神
- 5.培育工匠精神



学习任务一

网店客服岗前准备

学习活动1 客服岗位认知



电子商务的发展现状及发展趋势

电子商务的发展现状及发展趋势



近年来,中国的电子商务快速发展,在各领域的应用不断拓展和深化。我国出台多部政策鼓励电子商务的发展,其中《电子商务“十三五”发展规划》中提出,到2024年,我国电子商务的成交规模将超过55万亿元。





认识网店客服

认识网店客服

网店客服的定义

网店客服是指在淘宝网、天猫、京东等电子商务平台开设的网店这种新型商业活动中，利用以即时通信工具（如千牛、苏宁云信、京东咚咚等）为主的各种通信工具，为客户提供相关服务的人员。



认识网店客服

网店客服与传统实体店客服的差异

服务形式
上的差异

服务对象
的差异

工作内容
的差异





网店客服的重要性

网店客服的重要性

网店客服的重要性

提升顾客
购物体验

塑造店铺
形象

提高店铺
转化率

提高顾客
回头率

网店客服
对经营风
险的影响

网店客服
对网店服
务数据的
影响



网店客服的分类与职责

网店客服的分类与职责

网店客服的分类

一.售前客服

- 1.售前准备
- 2.接待客户
- 3.推荐产品
- 4.解决异议
- 5.下单指引
- 6.欢送客户
- 7.订单确认及核实
- 8.打单发货
- 9.物流跟踪

二.售后客服

- 1.客户反馈问题处理
- 2.退换货、投诉处理
- 3.客户回访





不同电商客服的差异性

不同电商客服的差异性

电商代表

淘宝天猫

京东

苏宁易购

微商



不同电商客服的差异性

不同类型电商的客服及其差异

类型	工作内容	优点	缺点
淘宝/天猫客服	售前答疑销售商品 售后解决问题	店铺商品有限，所以客服对商品十分了解，能为买家解决更多关于产品的问题	店铺不会设置太多客服岗位，所以一旦访问的买家多了就容易手忙脚乱
自营电商客服	售前答疑售后联系 厂商	买家大多自主购物，客服工作量少内容简单	工作重复，对买家一些问题不能解答，工作繁琐容易导致买家疲劳
微商客服	同淘宝/天猫客服	同淘宝/天猫客服	同淘宝/天猫客服



不同电商客服的差异性

跨境电商及其客服

类型	说明	特点
全球速卖通	近几年发展迅速，成为全球最活跃、商品品类最丰富的平台之一。市场主要侧重于俄罗斯和巴西等新兴市场	<ul style="list-style-type: none">①价格敏感，降价策略明显②操作界面简单整洁，容易上手③有培训系统，跨境新人可快速入门
亚马逊	美国最大的网络电子商务公司，现在已成为全球商品品种最多的网上零售商	<ul style="list-style-type: none">①对于卖家、商品品质和品牌等要求较高②开店手续复杂，审核制度严格③一台计算机只能登录一个账号④需要一张美国的银行卡
eBay	类似于淘宝店铺，核心市场在美国和欧洲，交易规则偏向买家	<ul style="list-style-type: none">①开店门槛较低，手续比较多②开店免费，商品上架收费③审核周期长④投诉后果严重，可能导致封店
Wish	基本App的跨境平台，主要靠价廉物美吸引客户。平台97%的订单量来自移动端，所以以移动互联网优势来说，平台的潜力较大	<ul style="list-style-type: none">①业务主要为私人定制模式②基于移动平台，发展潜力大



不同电商客服的差异性

跨境电商及其客服

身份
多样化

能力
多样化





专业术语注解

专业术语注解

第一部分

天猫规则

七天无理由退换货

千牛

服务指标

DSR评分

老客户

专业术语注解

第二部分

首次相应
时间

平均相应
时间

询单
转化率

客单价

店铺UV

转化率

实战训练

实训项目

【实训项目】体验电商平台在线客服咨询

登录淘宝网，以顾客的身份与多家不同信用等级店铺的客服进行在线沟通，体会网店客服的重要性。

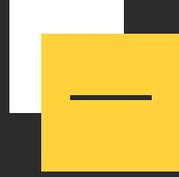
客服工作情况记录表

	店铺名称	信用等级	响应时间	交流内容	服务态度	客服的作用和重要性
1						
2						
3						
4						
5						

学习任务一

网店客服岗前准备

学习活动2 客服职业素养



强大的心理素质

强大的心理素质

①
“处变不惊”的应变力

②
挫折打击的承受能力

③
情绪的自我掌控及调节能力

④
满负荷情感付出的支持能力

⑤
积极进取、永不言败的良好心态



职业化的素养

职业化的素养

职业化的素养

耐心
与宽容

爱岗敬业

热情主动

态度谦和

诚实守信

勇于承担
责任

团队精神
和集体荣
誉感



客服岗位纪律

客服岗位纪律

客服岗位纪律

- ①遵循公司的规章制度。
- ②禁止和消费者发生争吵,谩骂和报复消费者。
- ③禁止在工作时间使用客服工作以外的社交软件。
- ④合理交接岗位工作,做事有始有终。
- ⑤对商家及消费者信息严格保密。
- ⑥规范工作时间和工作范围,做好本职工作。
- ⑦严格遵守各电商平台规则。





企业文化共融

企业文化共融

企业文化共融

经营哲学

团队精神

对外形象

文化理念

价值观念

道德标准

制度规范

使命目标

实训项目

【实训项目】了解网店客服的基本素质和技能要求

步骤01 登陆招聘网站，搜索网店客服岗位。

步骤02 对搜索结果进行筛选。

步骤03 单击任意职位，进入职位信息页面。

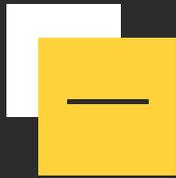
步骤04 通过自己寻找与匹配，对一些客服岗位要求进行了解。

步骤05 对照岗位要求，自己进行自我分析。

学习任务一

网店客服岗前准备

学习活动3 商品知识储备



对商品基础知识的了解

对商品基础知识的了解

对商品基础知识的了解

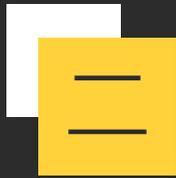
商品外观

商品基本
属性

商品保养
与维护

商品安装
及使用方法

商品的关
联销售



对商品周边知识的了解

对商品周边知识的了解

对商品周边知识的了解

商品真伪
的辨别

商品附加
信息





对同类商品的了解

对同类商品的了解

1.质量的比较

商品质量是买家选购时最先考虑的因素之一。

我看好多家网店都有这款衣服，为什么你们家的贵些呢？



亲，这款衣服是咱们家的原创设计哦！由于销量高、上身效果好，受到很多顾客的青睐，但同时也有很多仿款。咱家的衣服都是自家工厂定制的，原材料都是实打实的，质量、版型都是其他店无法比拟的。

哦，那有哪些优势呢？



亲，咱们的衣服选材十分讲究，除了连接线以外，全部是用羊毛制作的，用料讲究，而且比较轻薄，呈现出十分饱满的视觉效果，其他仿版偷工减料，摸上去没有弹性，也不柔软。



其次，咱们家衣服的设计也是十分考究的。肩部采用塌肩设计，肩型圆润不硬朗，不仅提升了您的女人味，还拉长了手臂线条。

好的，那我现在拍下。谢谢！



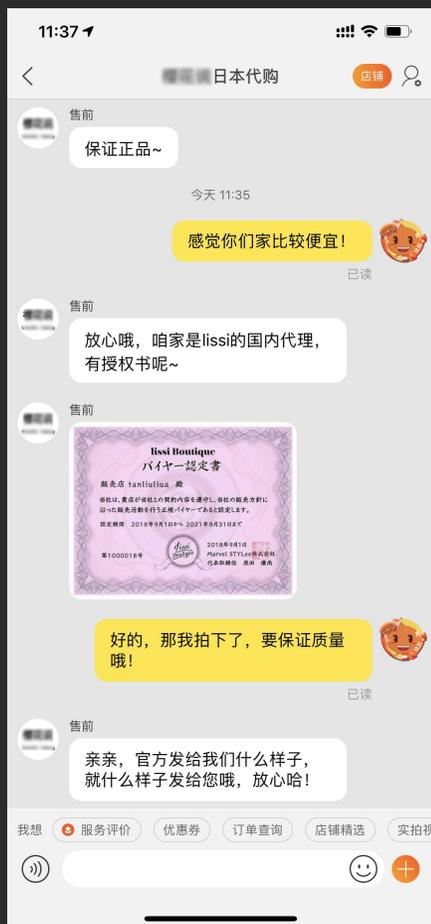
不客气哟！



对同类商品的了解

2. 货源的比较

货源的比较也是影响买家选择的因素之一。



实战训练

实训项目

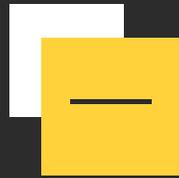
【实训项目】根据商品知识，制作商品手册

商品名称	
材质面料	
规格型号	
功效功用	
特性特点	
风格潮流	
配套商品	

学习任务一

网店客服岗前准备

学习活动4 交易规则



平台规则入口

平台规则入口

平台规则入口

平台规则起到规范平台用户行为、维护买卖双方利益的作用。在客服的日常工作中，经常用到的与规则相关的网址如：淘宝网规则中心：<http://rule.taobao.com/>

首页 规则宝典 运营标准 品控规范 规则众议院

招商规则
招商标准 费用标准
招商资质 云台服务协议

基础规则
商家管理规范 严重违规
一般违规

运营规则
商品管理 营销管理
天天低价 苏宁秒杀

服务规范
交易争议 订单管理
退换货规则 服务规则

商品管理
抽检规范 质检要求
质检准则

信息公告 更多>

[公告] 苏宁易购抗疫保供期间违规商... 02-13
[公告] 关于苏宁秒杀、天天低价收费... 02-12
[公告] 关于新冠肺炎疫情期间交易流... 02-09
[公告] 开门焕新季活动招商规则 02-06
[公告] 苏宁易购抗疫保供期间违规商... 02-04
[公告] 2020年新型冠状病毒肺炎... 02-02
[公告] 关于禁止野生动物以及其他活... 01-30
[公告] 携手平台商户共战疫情 02-05
[公告] 2020年苏宁易购春节期间... 01-30
[公告] 苏宁易购违规商户处理的公示... 01-22

新手关注

[新手关注] 商家管理规范总则
[新手关注] 苏宁云台商家商品发布规范
[新手关注] 苏宁云台禁售商品管理规范

服务规范

[服务规范] 苏宁云台交易争议处理规范
[服务规范] 苏宁云台商家发货管理规范
[服务规范] 苏宁易购买家评价及商家回...

营销规范

[营销规范] 大家惠基础招商标准
[营销规范] 苏宁云台促销活动基本规则
[营销规范] 苏宁云台商家广告宣传管理...

商品管理

[商品管理] 苏宁云台商家商品抽检管理...
[商品管理] 苏宁云台食品酒水炭商品抽...
[商品管理] 苏宁云台厨房小家电类抽检...



平台规则入口

平台规则入口

天猫规则中心: <http://guize.tmall.com/>

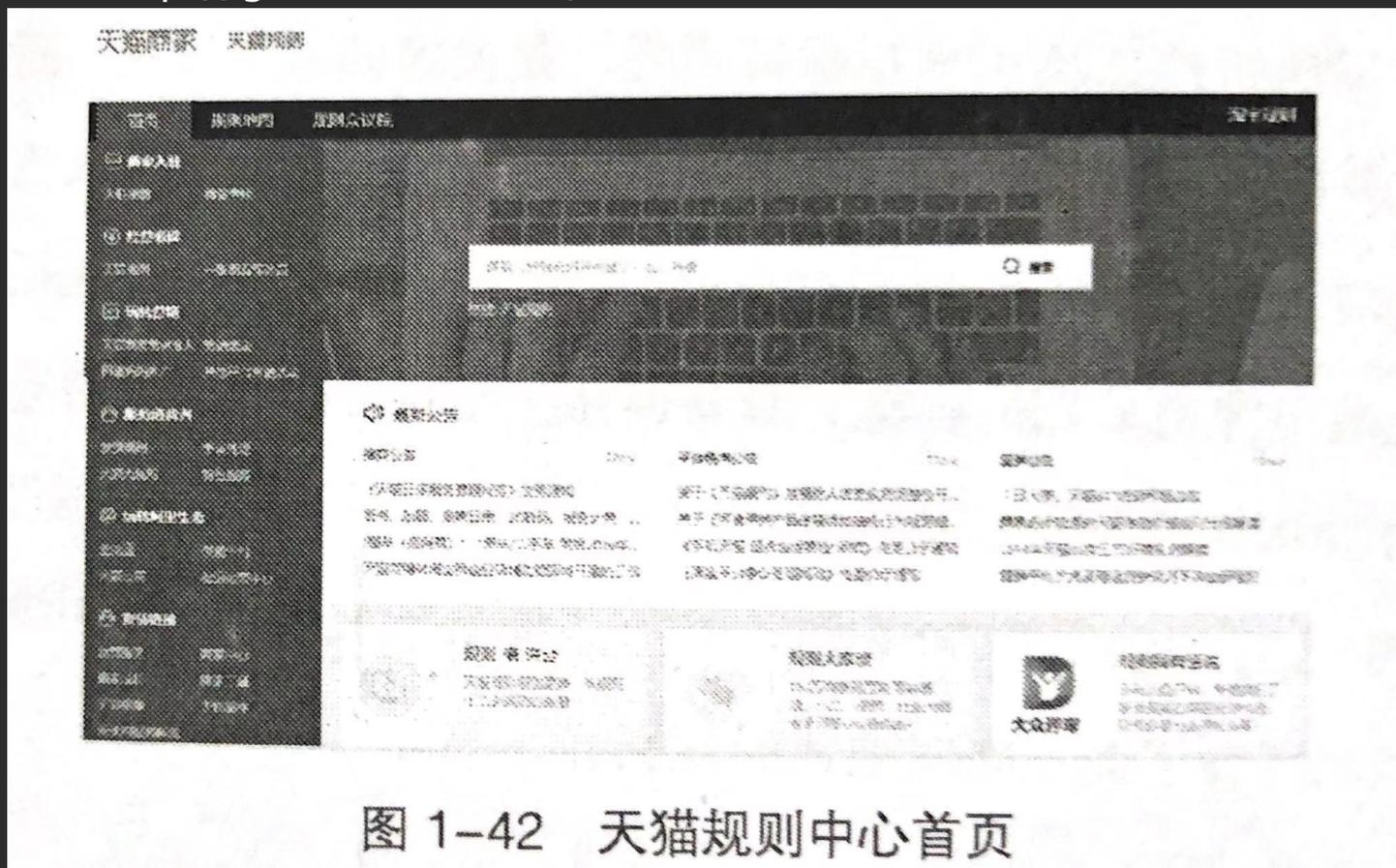


图 1-42 天猫规则中心首页





网店运营规则

遵守规则对于店铺的日常运营是非常重要的,一旦违规,店铺就会被扣分、处罚,在一定期限内限制发布商品、屏蔽店铺、限制交易、限制参加平台营销活动,更严重的会被查封账户。

网店运营规则

(一) 商品如实描述

“商品如实描述”即对所售商品质量承担保证责任，是商家的基本义务。针对该规则，客服在利用旺旺与买家进行沟通时，一定要准确说明商品的基本属性、成色和瑕疵等内容。



网店运营规则

(二) 评价规则

1. 交易评价

- (1) 店铺评分
- (2) 信用评价

2. 评价处理

3. 违规规则

- (1) 严重违规处理
- (2) 违规投诉处理
- (3) 违规投诉扣分
- (4) 违规扣分处理



网店运营规则

(二) 评价规则

4. 超时规定

(1) 普通交易超时

交易状态	超过时间
等待买家付款	买家自拍下商品之时起24个小时内不付款的，交易自动关闭
买家已付款等待卖家发货	自买家付款之时起365天内卖家未单击“发货”的交易自动关闭。买家自付款之时起即可申请退款
卖家已发货等待买家确认收货	自卖家在淘宝网确认发货之时起，买家未在以下时限内确认收货且未申请退款时，淘宝通知支付宝打款给卖家：①自动发货商品1天内；②虚拟商品3天内；③快递、EMS及不需要物流的商品10天内；④平邮商品30天内



网店运营规则

(二) 评价规则

4. 超时规定

(2) 特殊交易超时

交易/商品类型	超过时间
聚划算或淘宝天天特卖	买家自拍下商品之时起30分钟内未付款的，交易自动关闭
淘金币全额兑换商品	买家自拍下商品之时起30分钟内未付款的，交易自动关闭
阿里试用	①付邮试用：买家自拍下商品之时起20分钟内未付款的，交易自动关闭 ②试用超市：买家自拍下商品之时起30分钟内未付款的，交易自动关闭



网店运营规则

(二) 评价规则

4. 超时规定

(3) 退款超时

退款状态	超时时间
退款申请达成，等待买家退货	买家未在7天内进行退货的，退款流程关闭，交易正常进行
买家已退货，等待卖家确认	买家通过快递退货10天内、平邮退货30天内，卖家未确认收货的，默认卖家收到退货且无异议，卖家需按退款申请中的约定直接退款给买家
卖家不同意申请，等待买家修改	卖家拒绝退款的，买家有权修改退款申请，要求淘宝介入或确认收货。买家在卖家拒绝退款后七天内未操作的，退款流程关闭，交易正常进行



网店运营规则

(二) 评价规则

4. 超时规定

(4) 特殊退款超时

第一种:若买家申请退款选择退货原因为“7天无理由退换货”,卖家在本退款申请提交之日起72小时内不响应退款申请的,默认达成退款申请,进入退货退款程序。

第二种:若买家申请退款选择退款原因为“7天无理由退换货”,后续修改退款申请,将退款原因改为“其他”,卖家超时时间将以修改退款申请成功的时间为起点,往后推迟5天。



网店运营规则

(二) 评价规则

4. 超时规定

(5) 售后超时

售后状态	售后类型	超过时间
等待卖家处理售后申请	仅退款	关于退货退款，卖家自售后申请提交之日起，实物商品5天、虚拟商品3天内不响应售后申请的，默认达成售后申请，按售后申请中的约定自动退款给买家
等待卖家处理售后申请	退货退款	卖家自本售后申请提交之日起5天内不响应售后申请的，默认达成售后申请，按售后申请中的约定自动完成并退款给买家
卖家不同意申请，等待买家修改售后申请	退货退款	买家自本售后申请被拒绝之日起7天内未再次修改售后申请或未申请淘宝介入的，默认撤销售后申请，撤销后无法再次申请
售后申请达成，等待买家退货	退货退款	买家在7天内未填写物流信息退货的，售后流程关闭
买家已退货，等待卖家确认	退货退款	买家通过快递或平邮退货10天内，卖家未确认收货的，默认卖家收到退货且无异议，按售后申请中的约定直接退款给买家
卖家不同意申请，等待买家修改售后申请	换货退款	买家自本售后申请被拒绝之日起7天内，未再次修改售后申请或未申请淘宝介入，默认撤销售后申请，撤销后无法再次申请
售后申请达成	换货退款	买家自卖家同意售后申请之日起10天内，未与卖家协商换货维修事宜或未申请淘宝介入的，默认撤销售后申请，撤销后无法再次申请



实战训练

实训项目

【实训项目】了解查阅淘宝网规则的途径，学习淘宝网规则

步骤01 登陆淘宝网，单击“网站导航”

步骤02 在网站导航分类界面，找到“淘宝规则”

步骤03 打开淘宝规则界面，阅读规则全文及规则解读

步骤04 找出有关商品发布的相关细则，也可点击“规则词典”

步骤05 在搜索规则结果里，找到相关资料进行学习。