

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

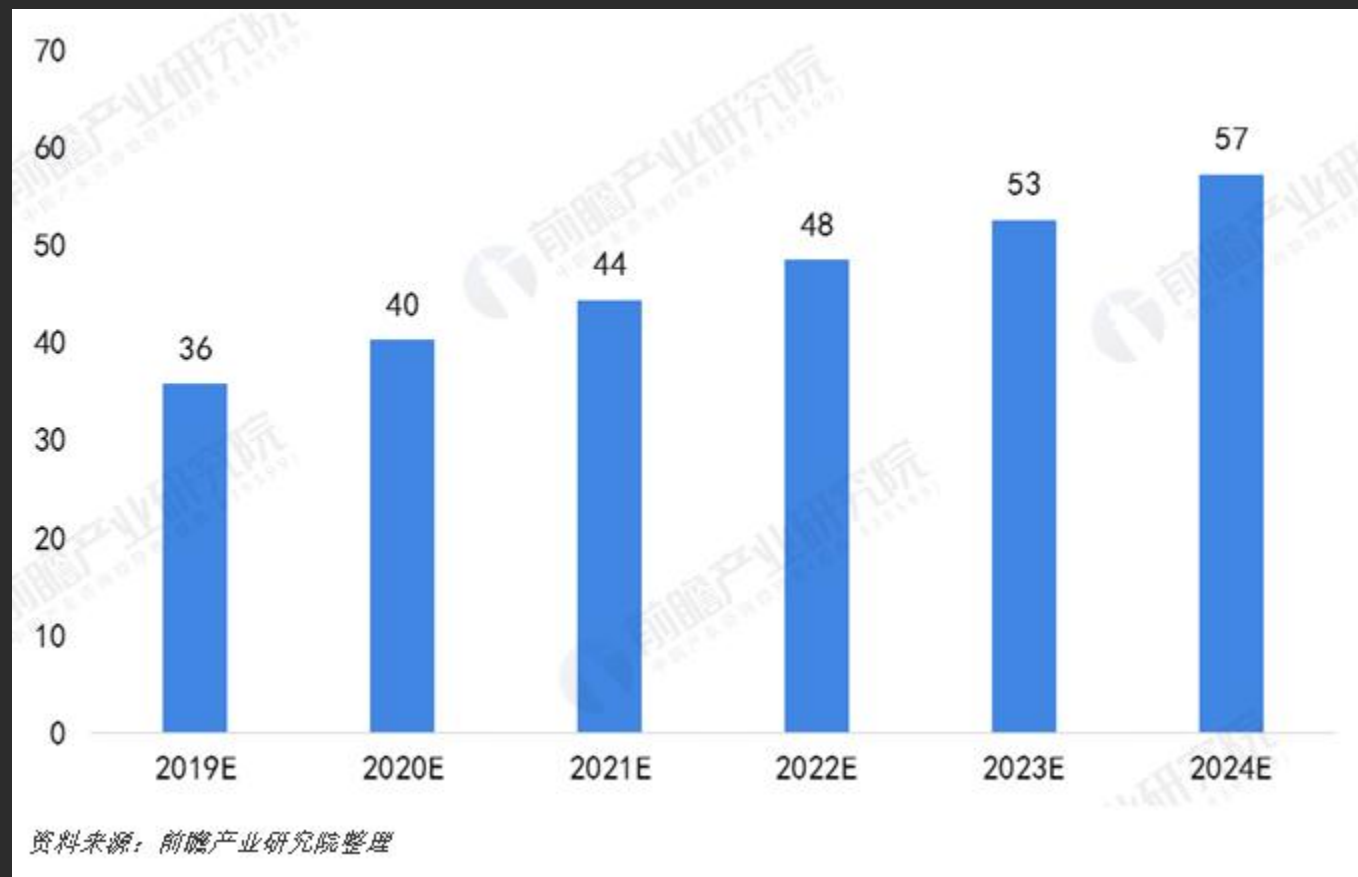
学习活动1 客服岗位认知



# 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"><li>①价格敏感，降价策略明显</li><li>②操作界面简单整洁，容易上手</li><li>③有培训系统，跨境新人可快速入门</li></ul>
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"><li>①对于卖家、商品品质和品牌等要求较高</li><li>②开店手续复杂，审核制度严格</li><li>③一台计算机只能登录一个账号</li><li>④需要一张美国的银行卡</li></ul>
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"><li>①开店门槛较低，手续比较多</li><li>②开店免费，商品上架收费</li><li>③审核周期长</li><li>④投诉后果严重，可能导致封店</li></ul>
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"><li>①业务主要为私人定制模式</li><li>②基于移动平台，发展潜力大</li></ul>



# 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

# 实战训练

## 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



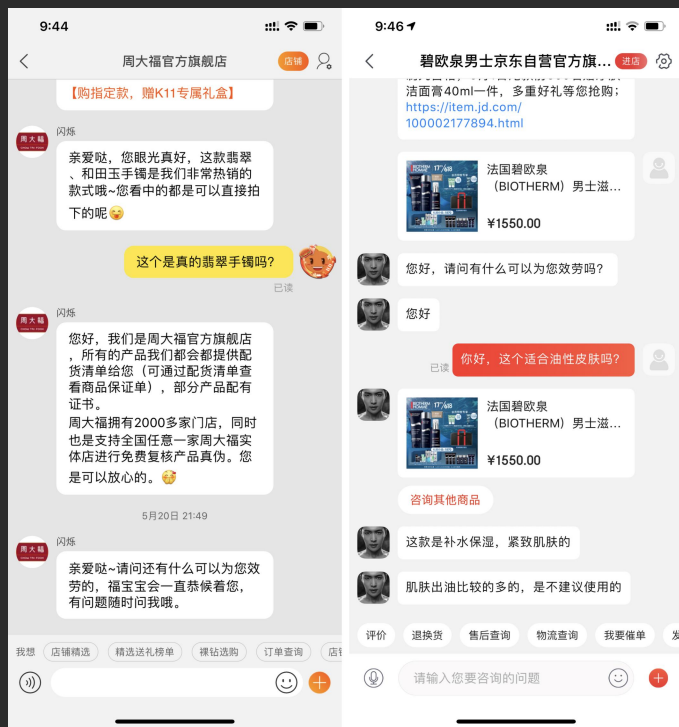
# 对商品周边知识的了解

# 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！



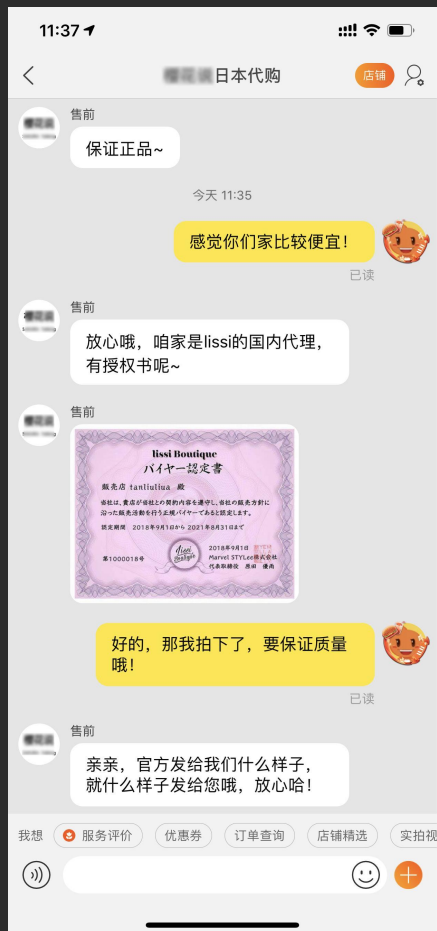
不客气哟！



# 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/>

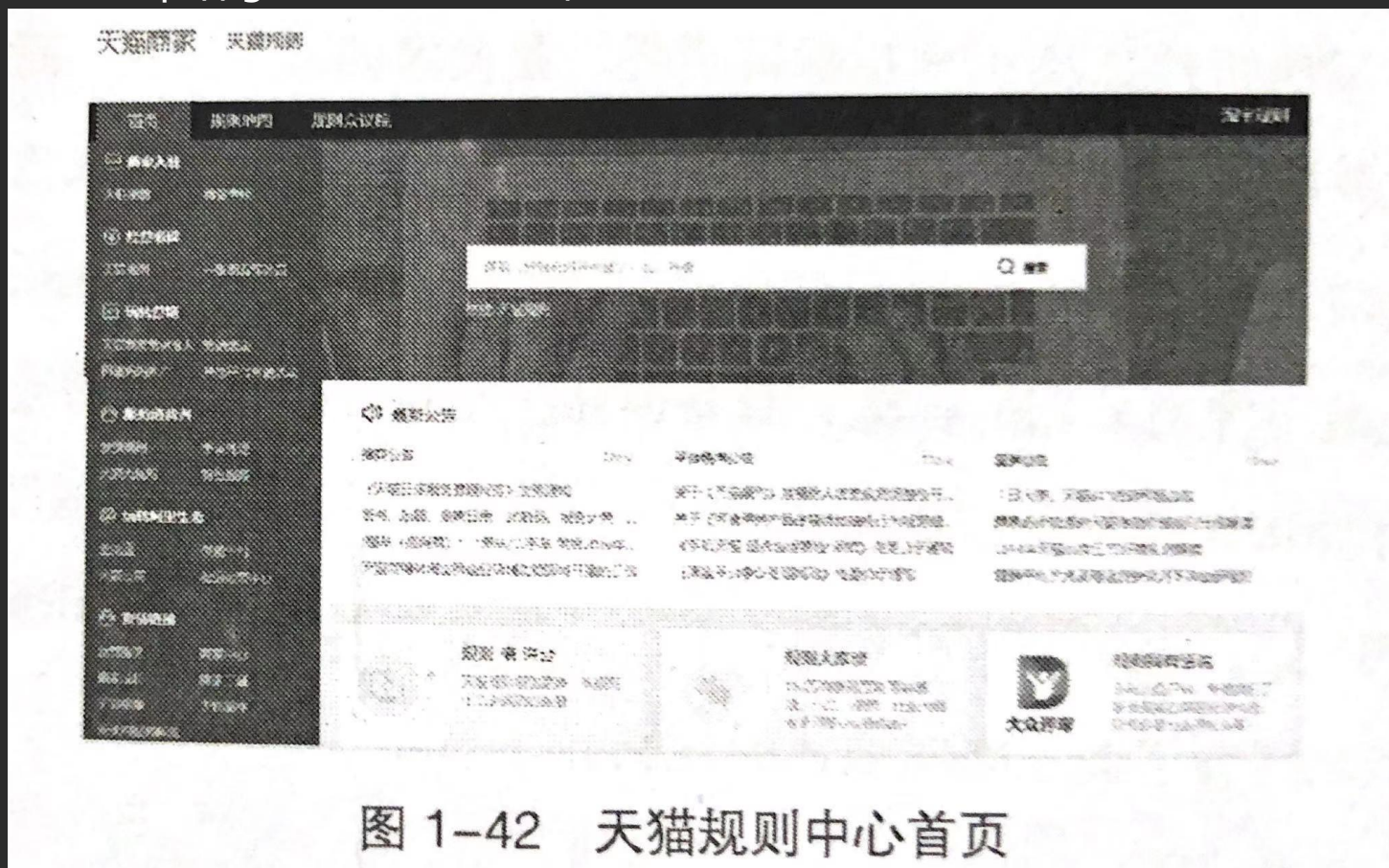


图 1-42 天猫规则中心首页







# 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。