

电商 | 大促客服岗位优化

E-commerce | The basis of customer service

---工欲善其事-必先利其器---

杭州简学科技有限公司

HANGZHOU JANE TO LEARN SCIENCE AND TECHNOLOGY CO., LTD



摩课书院
Moocollege

我的云大学

My Cloud Edu



网上购物的特殊性质
使客服接待无比重要

非常不满意！第二个字在正常人看来都是错字！但冲着服务态度，还是选择了好评，

买家: 萍萍1157543386



林继徐(老林)



- 天猫智库讲师
- 诚信通嘉宾讲师
- 淘宝大学讲师

2006年中国十大网商优秀奖

2007年中国电子商务应用百强企业

2014淘宝大学教练项目主要成员

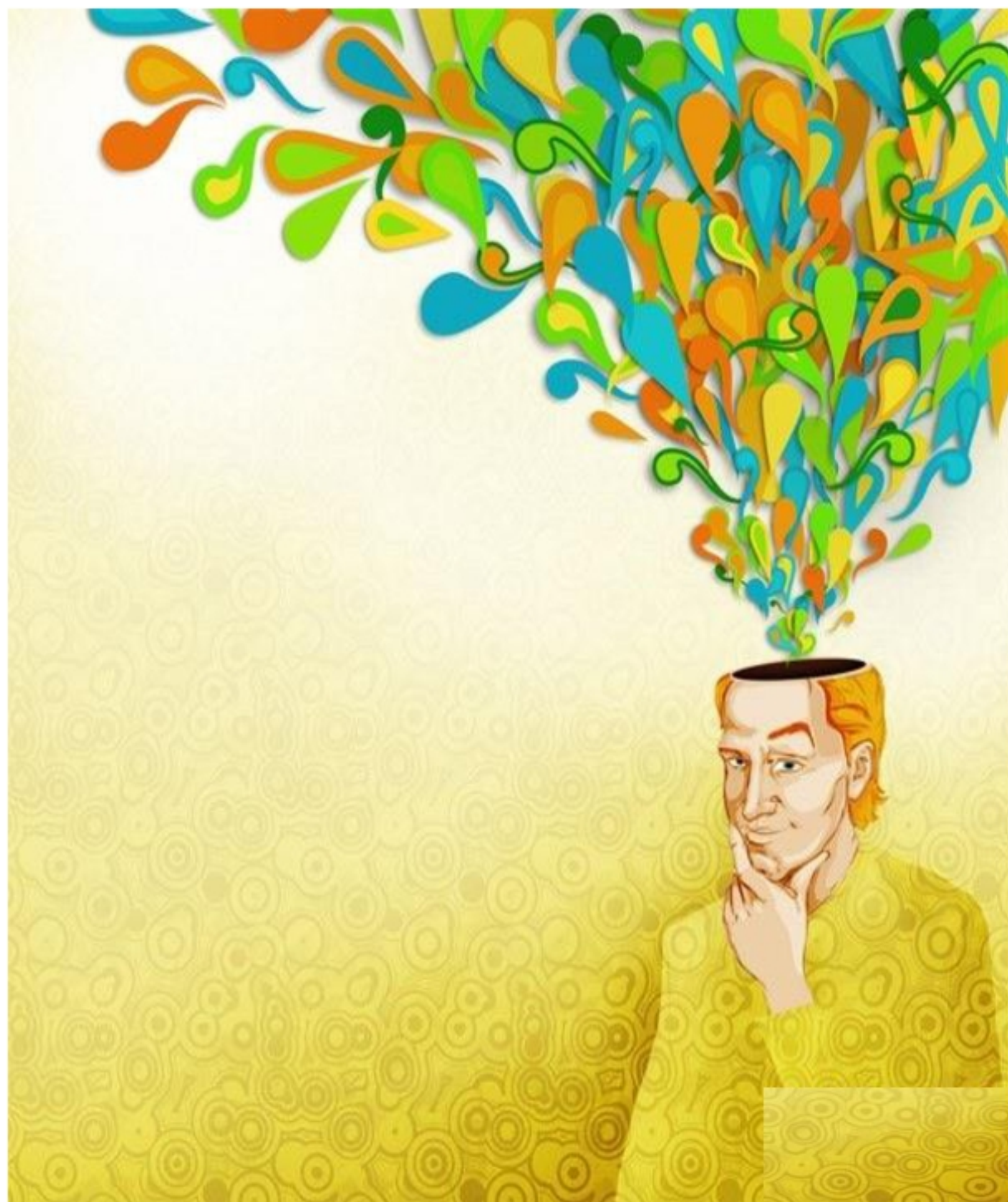
淘宝卖家“成长魔方”特邀业务专家

2015/16阿里巴巴县域电商人才讲师认证评审

14年电商经历：

专研传统企业转型电商运营、数据化店铺运营、店铺规划、县域电商发展等方向。

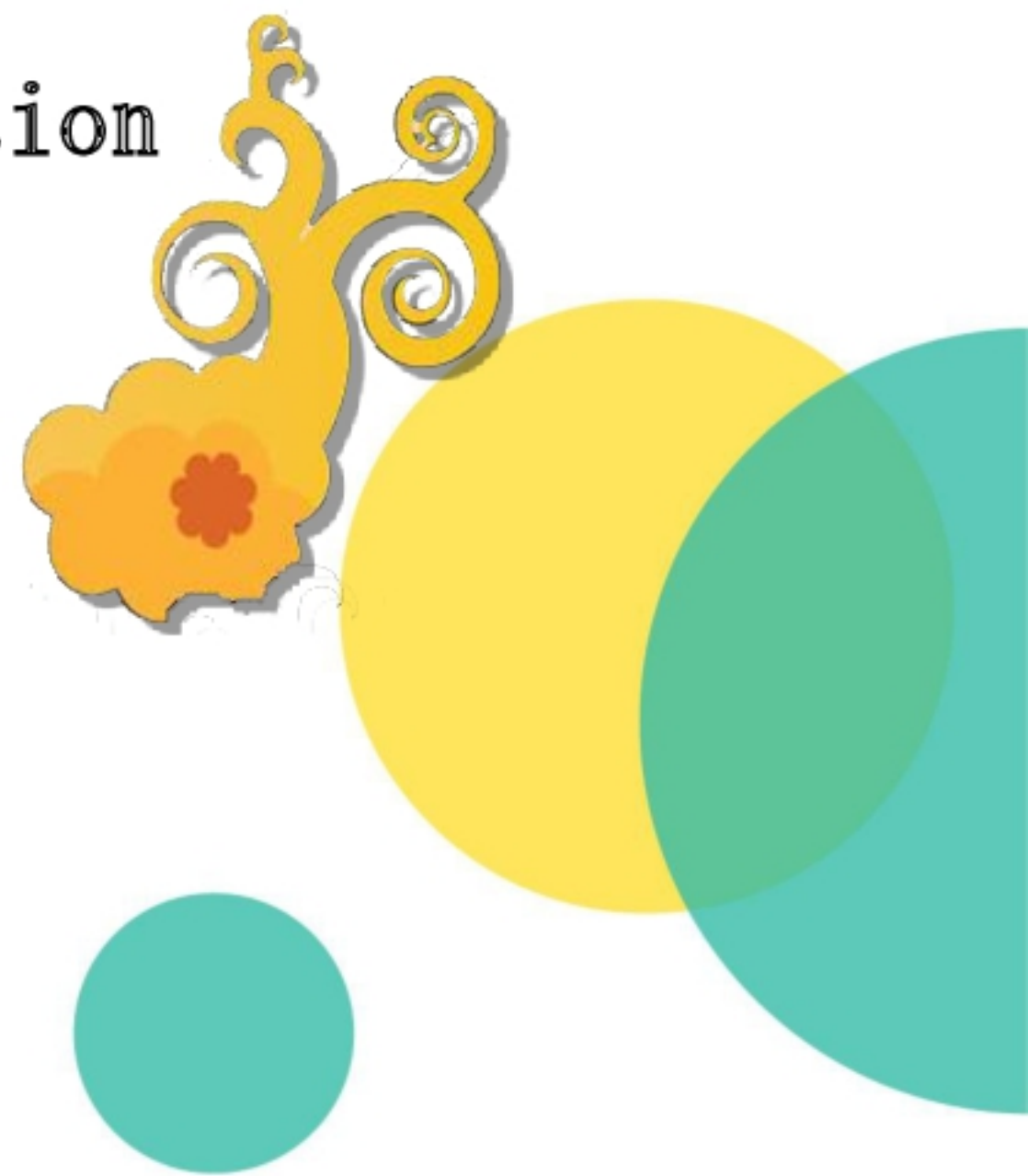
- 1、大促岗前准备
- 2、大促售前客服
- 3、大促售后客服
- 4、大促客户关系管理





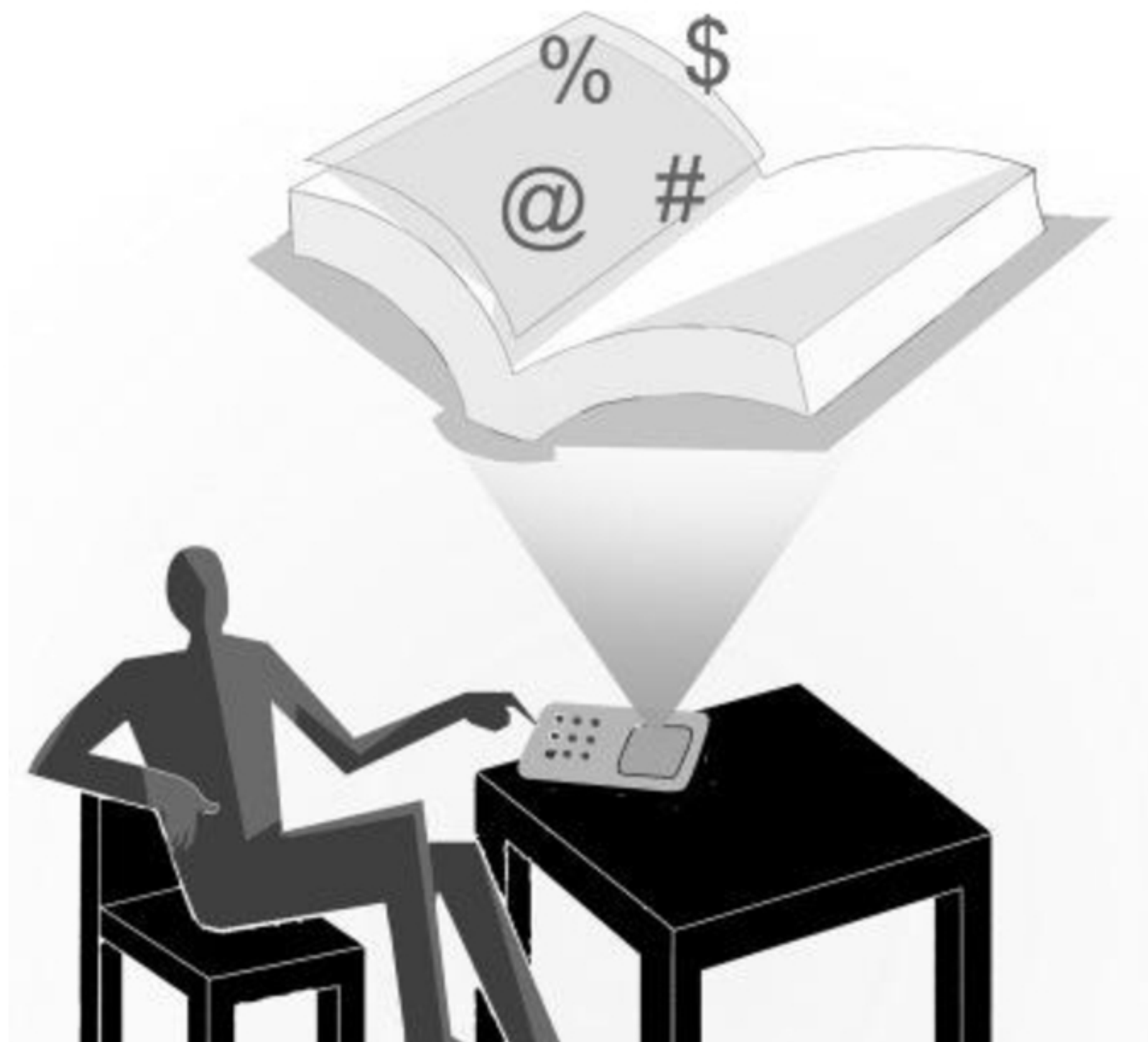
THE Pre service
preparation

岗前准备



- 工具使用
- 平台规则
- 产品知识
- 工作手册
- 话术手册

THE Tool use 工具使用



千牛：卖家移动工作台

阿里巴巴为卖家打造的移动互联网时代店铺管理利器。

随时随地
掌上生意

手机管店，随时随地都能接单，
手机管店，实时掌握店铺动态，
手机管店，做生意也能很轻松...

↓ 立即下载



扫一扫立即下载





店长

点此输入个性签名

好友和群

消息

最近

好友

群

团队

无需数据线，手机电脑可以相互传文件啦！

最近联系 (2/9)

超军168

q周杨q

爱豆姐爱...

yyobbo

陈招瑜002

g1563993...

luolang421

daiyaoch...

a4231225520

最近联系群

对方离线或者隐身，您可以给TA留言。

b.w5003-

11338330742.1.vjCWLq%26sellerId%3D2080711264%26activityId%3D51f037c1120444f494bb1246ab0f4479%26scene%3Dtaobao_shop

您现在就可以领优惠券买一样的折扣哦

超军 168 (2015-06-24 16:30:32):

码数怎么选

:店长 (2015-06-24 16:31:19):

跟您平常装皮鞋一样的码

会比运动鞋小一码

以上为历史消息

T

日销千万皇冠店铺软件曝光 数万卖家抢订购

关闭

发送

任务功能在这里哦

客户 商品 订单 机器人

基本信息

服务信息

超军168 V3

所在地：保密

买家信誉：❤❤❤❤❤

卖家信誉：0

收到好评率：100%

发出好评率(180天)：100% 查看

上次登录：2015-07-20

注册时间：2012-06-07

认证：

非店铺会员

0张优惠券

最近交易：-

进行中0笔

合计：¥-

成交-笔，-件宝贝

客单价：¥-

-笔交易被关闭

查看详情

备注：



消息提醒模式

- ☐ 收到新联系人消息，自动弹出旺旺聊天窗口
- ☐ 当前聊天窗口收到消息时，不发出声音提醒
- ☒ 收到即时消息时，浮出消息提醒

提醒类型	☒ 声音	声音文件
收到即时消息	☒	sound\sent.wav
联系人上线	☐	sound\online.wav
联系人下线	☐	sound\offline.wav
闪屏振动	☒	sound\Vibration.wav
群消息	☐	sound\tribe.wav

群消息提醒

- ☒ @我的群消息浮出提醒

☒ 漫游我的设置

确定

取消

应用

基本设置

消息中心

聊天设置

个性设置

安全设置

客服设置

客服工作台

自动回复设置

客服工作台设置

☐ 客户 10 分钟未回复时自动关闭聊天窗口

新消息提醒背景色：

☒ 当接入人数达到 20 时自动挂起

☒ 漫游我的设置

确定

取消

应用

●○○○ 注意做好干牛设置

 基本设置

 消息中心

 聊天设置

 个性设置

 安全设置

 客服设置

客服工作台

自动回复设置

自动回复短语

设置自动回复

在相应的条件前面打勾并设置自动回复的信息，当满足条件时系统将进行自动回复。（5分钟内不重复回复）

☒ 当天第一次收到买家消息时自动回复

1

修改

☒ 当我的状态为“忙碌”时自动回复

1

修改

☒ 当我的状态为“离开”时自动回复

1

修改

☒ 当正在联系人数超过

1

修改

☒ 漫游我的设置

修改自动回复

宋体

10

B

I

U

亲，欢迎光临XX旗舰店，目前店铺正举行周年庆典活动，满99元自动减免10元，还有周年纪念品手工袜子一份赠送哦，数量有限，先到先得！

确定

取消



 新建  导入  导出 ☐ 漫游快捷短语

新增快捷短语

快捷短语内容:

宋体

10

B

I

U



亲，本店默认快递为韵达快递，如果不到的地方，请选择EMS
哦。

快捷编码:

kd

选择分组:

提醒

(用于快速输入快捷短语，只能为数字、字母或中文。聊天窗口输入'/'触发快捷短语搜索，结果可以用回车键选择。)

保 存

取 消

缩短顾客的等待
时间就如同增加
成交的几率哦



注意做好千牛设置

设定快捷短语时，可以
直接加入旺旺快捷码！



●○○ 注意做好干牛设置

KC产品OEM欧美定单20多年...

好友和群
消息
最近
好友
群
团队

接待: 1
排序

户! 您收到宝贝后, 如果觉得满意的话, 希望能给我们5分好评鼓励

下

给亲送上一条萌萌哒小鱼

感谢您的信任和支持, 祝您事事顺心, 万事如意, 阖家幸福! 期待下次给您更

好的

服务!

(15:01:37):

谢谢

(15:01:54):

不客气, 为您服务是我工作的荣幸!

客户
商品
订单 (1)
机器人

基本信息
服务信息

所在地: 广东 东莞

买家信誉:

卖家信誉: 0

收到好评率: 100%

发出好评率(180天): 100% [查看](#)

上次登录: 2015-07-23

注册时间: 2006-11-17

认证:

非店铺会员

0张优惠券

最近交易: - 进行中1笔 [处理](#)

合计: ¥- 成交: 笔, 件宝贝

客单价: ¥- 一笔交易被关闭

[查看详情](#)

备注:

官方编辑器—宝贝详情免费换
关闭
发送





✓ <http://view.inews.qq.com/a/ZJC2014060701184402>



一张图盗走众淘友4...

一张“
45名淘

✓ www.taobao.com

雨樱花 (18:14:46):

✓ www.alipay.com

雨樱花 (18:14:51):

👉 www.taobao.com



犯罪团伙全国广撒网，已盗取“亲们”48万

其实，在全国多个省市，包括周先生在内有45名淘友，
内资金，涉案金额高达48万余元。其中损失最为惨



群组调出



双击进入群聊天

●○○ 注意做好干牛设置

Thanks.

(杭州简学科技有限公司)

