

<<网店客服>>

图书基本信息

书名：<<网店客服>>

13位ISBN编号：9787121141812

10位ISBN编号：7121141817

出版时间：2011-8

出版时间：电子工业出版社

作者：淘宝大学

页数：183

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

## <<网店客服>>

### 内容概要

本系列丛书由淘宝网组织一流专家团队编写，将淘宝网的网店运营专才教程化整为零，得出网店运营细分门类：美工，客服，推广，以满足日新月异的电子商务人才发展需求。也给各培训机构，职业院校作为教材使用，同时满足部分学员自学的需求。

本书主要讲解网店客服的基础知识和针对淘宝的客服技巧，其间穿插有实用的案例。希望读者经过专业系统的学习，能够迅速掌握网店客服的基本素养。

## <<网店客服>>

### 作者简介

罗岚,(淘宝ID:岚姐姐)淘宝大学紫带讲师,淘宝网最高荣誉“黄马褂”奖得主。

国家教育部《网店运营专才》培训项目研发负责人、教材及实训手册主编、课程体系总设计。

淘宝大学课程体系建设的主创讲师,电子商务作家,写作了《物流高手包赢天下》、《网店经营宝典》、《淘宝开店秘籍》、《网店运营专才》及《实训指导书》等多本网店经营类专著。

中国科学院特聘的电子商务专家,多家咨询机构的特聘资深电子商务咨询师。

青年创业指导专家,同时担任上海共青团市委青年创业大讲堂的主讲嘉宾,及上海人力资源和社会保障部、浙江省人事厅青年创业就业指导专家等社会职务。

李蓓,(淘宝ID:水含笑)军人出身,上海热线签约专栏作家,淘宝大学推广与工具学科带头人。

2001年从易趣网开始起步电商事业,曾获内衣类目风云超级卖家称号,2003年成为淘宝网第一批卖家,一度位于内衣类目前十的位置;2008年成为淘宝大学讲师,参与多项重点课程与项目的研发与实施,连续三年获得年度优秀讲师嘉奖,2010入选淘宝大学第一批企业导师,并于2011年成功转型电商职业经理人,入职淘品牌缪诗任运营总监。

廖江涛,武汉网商动力教育科技有限公司总经理,淘宝大学网店运营专才湖北认证管理中心主任。

武汉市青年创业行动指导老师,武汉妇女创业讲师团成员,华中电子商务产业园、成都网商创业园资深顾问,我的百分之一、Andostore安都、卓欧旗舰店等企业电子商务顾问。

曾荣获第七届网商大会最佳网商摇篮奖、2010年度感动淘宝人物。

## <<网店客服>>

### 书籍目录

#### 第1章 新员工入职培训

- 1.1 心态和状态
- 1.2 企业文化
- 1.3 客服的职业价值观
- 1.4 如何成为优秀员工

#### 第2章 售前的知识储备

- 2.1 品牌价值培训
- 2.2 产品知识培训
- 2.3 促销活动送达

附件1：品牌说明书模板

附件2：促销活动执行手册模板

#### 第3章 流程培训和准备工作

- 3.1 服务流程培训
- 3.2 组织结构培训
- 3.3 工作流程培训
- 3.4 客服准备工作

附件3：产品手册模板

附件4：销售话术模板

附件5：销售辅助手册模板

附件6：客服战斗手册模板

#### 第4章 客户接待与沟通

- 4.1 沟通技巧
- 4.2 进门问好
- 4.3 接待咨询
- 4.4 推荐产品
- 4.5 处理异议
- 4.6 促成交易

#### 第5章 有效订单的处理

- 5.1 确认订单
- 5.2 下单发货
- 5.3 礼貌告别

#### 第6章 交易纠纷的处理

#### 第7章 客户关系管理

## 章节摘录

版权页：插图：如果用我们熟悉的考试题目来做比喻，我们可以把封闭式问题看成是选择题或者是非题，你给出去的问题可能有的答案通常不能超过三个，建议基本上是两个为佳——好或者不好、是或者不是、有或者没有……都可以。

第二种，是开放式的问题。

开放式的问题是通过带有鼓励的方式，同样以考试题目来做比喻的话，我们可以把它等同于思考题、议论题。

等于是给客户一个问题让他可以去思考，并不给出任何预设答案，以便得到更多可以参考的信息。

我们在实践中发现：在售中沟通的时候更适合采用封闭式的问题，因为我们需要引导客户，根据你的经验给他一些简短的分析；而开放式的问题则更适合一些对自己的需求很模糊，只能提出问题而没办法给出结果的客户，所以这种方式在售后比较适用。

因为买家那个时候是很需要安抚的，甚至可能是来发泄的，用开放式问题可以给他们更多释放的空间，以有利于问题的最终解决。

综上所述，“说”和“问”是在推荐产品的时候最重要的两个技巧，应该用“说”来结合“三分问、七分听”的方式，去引导客户表达出他内心真正的想法和需求。

而在进行“说”和“问”的时候，还应该注意以下几个重点：（1）提问是为了挖掘客户的真正需求的，也是一种服务，所以切忌语气过于生硬。

（2）为了能根据“问”的结果精准地向客户推荐其所需，这就要求我们更加熟悉店铺里的产品特性，同时还要及时接受已购买的客户反馈，加深对我们产品的了解。

（3）“说”的时候要能够站在对方的角度考虑问题，并且要明确地把客户的利益喊出来，把他们的痛处提出来取得共鸣，再及时给出解决方案，才能使客户更愿意接受我们的推荐。

（4）要时刻体现我们的诚信态度，当店铺里有优惠活动的时候，请及时告知客户。

因为做到了这一点，客户才会觉得我们是真正为他们考虑的，反而会增加客户的黏度。

## &lt;&lt;网店客服&gt;&gt;

## 媒体关注与评论

网络零售业的高速发展，在给大家带来前所未有的机会的同时，也逐步开始面临一系列挑战，本书系统地梳理了网络零售业中各种必备的基本技能，相信走在新商业文明路上的你，通过本书一定能创造出更多的奇迹。

——·御泥坊CEO戴跃峰·近年来，电商风起云涌，群雄逐鹿，有人才，有未来，人才争夺战异常激烈。

与其抢人才，不如自己培养电商人才，因此电商培训尤为重要。

但是，专业的培训书籍匮乏，使我们无从下手，庆幸的是淘宝大学把众多优秀网商的实战经验集结成书，从此电商江湖又多了3本武功秘籍。

——·麦包包副总裁方天雨·很高兴参与这个项目，和大家分享一些经验，这3本书把电子商务最基础的三个元素进行了深入浅出的讲解，希望这些经验和知识能帮到对电子商务事业充满热情的人们，让大家在创业之路上走得更快、更好，快速成长起来。

也希望大家在创业或经营中把经验积累下来，分享给更多的热爱电子商务的朋友。

——·博洋唐狮电商副总经理戴成其·感谢淘宝网带领我进入电子商务领域，这将成为我接下来15年为之奋斗的事业，感谢淘宝大学教会我们奋斗的方法和路径。

祝福所有与淘宝共同成长的商家伙伴们在通往电子商务的成功之路上一帆风顺。

——·GXG电子商务总经理李淑君·互联网改变了世界，电子商务改变了企业。

本书的作者都是具备多年淘宝实战经验的淘大人，在书中和盘托出大量干货，读者将受益匪浅。

这是一本必将震撼国内网商界的经典之作，你值得拥有！

——·七匹狼电子商务总监钟涛·伴随淘宝大学，新农哥一路成长！

在秉持“开放、透明、责任、分享”的新商业文明精神的指引下，汇聚精英电商智慧的系列图书——《电商精英系列教程》，凝聚了大量的干货，系统性、操作性也很强，实为更多在路上的电商朋友不可或缺的宝典！

——·新农哥CEO余中武·

## <<网店客服>>

### 编辑推荐

《网店客服》是电商精英系列教程之一。

<<网店客服>>

#### 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>