

电子商务客服沟通技巧分析

蔡琳琳 / 广东省经济贸易职业技术学校, 广州 510440

摘要: 好的客服是企业销售成功的关键。一个合格的电子商务客服,除了应该具备一些基本的素质,如待人热情、态度谦和、诚信耐心、熟悉计算机基本操作等,还应掌握一定的沟通技巧,这些技巧的灵活运用对促成订单起着至关重要的作用。

关键词: 电子商务; 网店客服; 沟通; 技巧

随

随着社会的发展,消费者除了对商品的质量有要求保证之外,对服务的质量要求也是越来越高。而在虚拟的网络中的交流比现实生活中面对面的沟通更难控制,一不小心,就很容易产生矛盾。所以,如何提高网店客服的服务水平对我们电子商务企业未来的发展尤为重要。

1 电子商务客服的基本概念

电子商务客服,是基于互联网的一种客户服务工作,主要承载着客户答疑、客户投诉、订单业务受理(新增、补单、调换货、撤单等)、店铺推广等几个大方面的工作责任。

2 电子商务客服的分类

有些较有规模的网店客服的分工达到相当细致的程度。比如:有通过聊天软件、电话,为客户进行售前答疑的客服;有专门引导买家挑选合适的商品的客服;有专门处理客户投诉的客服;有专门进行店铺推广的客服,还有专门帮店主打包的客服等等。

3 电子商务客服的重要作用和意义

3.1 塑造店铺形象

对于网上店铺而言,顾客第一接触的人是客服,客服的一个笑脸(旺旺表情符号)或者一个亲切的问候,这样会帮助客户放弃开始的戒备,客服的一言一行都代表着公司的门面,客服是客户拿来评判网店的第一因素。

3.2 提高成交率

一个有着专业知识和良好的销售技巧的客服,可以打消客户的很多顾虑,促成客户的购买行为,从而提高成交率。

3.3 提高客户回头率

当买家在客服的良好服务下,完成了一次良好的交易后,买家不仅了解了卖家的服务态度,也对卖家的商品、物流等有了切身的体会。以后买家就会倾向于选择他所熟悉和了解的卖家,从而提高了客户再次购买几率。

4 电子商务客服沟通技巧

由于网上购物看不到实物,为了促成交易,客服必将扮演重要角色,因此客服沟通交谈技巧运用对促成订单至关重要。

4.1 态度方面

作家罗曼·皮尔说过:态度决定一切。同样对于一个网店来说,客户服务的态度可以直接影响店铺的成交率,

售前服务的态度。在这个阶段卖家应该更多的站在顾

客的立场上考虑问题。2012年年初,笔者曾在上海一家网店中购买防辐射围裙,卖家说了一句话令人印象非常的深刻,他说:“亲,不要冲动购物哦,买需要的宝贝就可以了,不然会浪费哦”;可以看出这个卖家是实实在在地站在了买家的角度为顾客着想。

售中服务的态度。售中服务阶段是在顾客确定购买之后,收到商品之前的这一个阶段。在这个阶段我们需要做的就是尽量清晰准确回答顾客提出的所有问题,协助顾客的整个下单过程。这个环节服务态度的好坏会直接影响到顾客在交易结束后给予你的评价。

售后服务的态度。售后问题主要都是因为顾客对商品质量或者服务产生了不满。所以当我们遇到售后问题时就需要进行客观的探讨、积极的解决、努力的改进并坦然面对,好的售后服务的态度是可以把握顾客对店铺的忠诚度,给我们带来利润的。

4.2 阿里旺旺沟通技巧

(1) 不要随意打扰您旺旺上的客户。

(2) 旺旺上交流的时间不要太长,商务交流不等于聊天。

(3) 我们是在进行商务交流,所以旺旺的语言态度、措词等等应该是非常认真和严肃的。

(4) 大家沟通的过程中,有一些敏感的话题,要尽量避免探讨,因为如果您拿捏不好,很可能直接影响你的贸易。

4.3 电子商务客服语言规范

(1) 关心品质:怎么辨别是正品呢?——至今我们还没收到一件假货投诉,我们都是从正规的渠道取货,是经过有关质检部门的严格审核的。为防止盗版,产品的包装每个季度都会更换新,且请仔细辨认防伪标志。

(2) 希望价格优惠:价格能再少点吗?——能不能送个小礼品?一分钱一分货。我们的产品不论从材料、质地、做工等方面都是不可挑剔的,这个价格是物有所值,希望理解!您如果觉得价格不能接受,我们可以给您推荐其他款的产品,也是非常合适您的。另外,公司在节假日都会有一些促销活动,回馈新老顾客,也有送礼品的,届时您可以积极关注一下。

(3) 包装:包装是不是和专柜的一样?——我们的货品与线下专卖店同步上市的,都是相同的供应商,产品包

下转第 53 页》》》》》

阈值 γ ，当商品购买一定数量的新商品时，将改组商品中的商品基因特性与相应的突变基因比对，若数量不小于 γ ，则认为该商品基因突变是具有遗传性，将F值修改为0，否则认为该商品基因突变是不具有遗传性的突变，从用户基因库中删除该新加入的突变商品基因。

2 结束语

现有推荐模型大多忽略了商品的某些特殊属性对用户

购买行为的影响，没能找到用户选择购买某商品的真正原因。针对以上问题，提出了基于商品基因的个性化推荐模型。然而，基于商品基因的个性化推荐模型没有考虑用户的兴趣变化，不能动态的追踪用户兴趣，因此本文提出了对模型的维护策略，结合用户的兴趣变化情况，从而更好的满足了用户的购买动机，提高了用户满意度与推荐精度。

参考文献:

- [1] Gediminas Adomavicius, Alexander Tuzhilin. Toward the Next Generation of Recommender Systems: A Survey of the State-of-the-Art and Possible Extensions[J]. IEEE. 2005, 17(6): 734-749.
- [2] Resnick P, Varian HR. Recommender systems[J]. Communications of the ACM, 1997, 40(3): 66-72.
- [3] Greg Linden, Brent Smith, Jeremy York. Amazon.com recommendations: Item-to-Item collaborative filtering[J]. IEEE Internet Computing, 2003, 7(1): 76-80.
- [4] 李聪, 梁昌勇, 马丽. 基于领域最邻近的协同过滤推荐算法[J]. 计算机研究与发展, 2008, 45(9): 1532-1538.
- [5] Gediminas Adomavicius, Young OK Kwon. New Recommendation Techniques for Multicriteria Rating Systems[J]. IEEE Intelligent Systems, 2007, 22(3): 48-55.
- [6] Yoshii K, Goto M, Komatani K, et al. An efficient hybrid music recommender system using an incrementally trainable probabilistic generative model[J]. IEEE Transactions on Audio Speech and Language Processing, 2008, 16(2): 435-447.

作者简介: 吴兰兰(1983-), 女, 满族, 辽宁省海城市人, 沈阳航空航天大学北方科技学院, 教师, 助教, 硕士, 主要研究方向: 个性化推荐技术。

《《《《《上接第51页

装也都会是一样的。

(4) 退换货: 尺码不对可不可以换? ——我们的服务政策: 7天无条件退货, 15天无理由换货, 只要在规定的时间内提出, 寄回商品不影响二次销售, 都是允许的。

(5) 库存: 商品一定有货吗? ——库存显示还有货, 不过不多了, 我们销售和线下专卖店同步, 库存变化很快的, 如果您要买这款, 早拍早付款, 就比较有保证一些。

(6) 发货: 你们家发货怎么这么慢呀? ——不好意思, 请告知我您的姓名或者订单号? 我帮您查查。您的订单是上周五下的, 但是我们的订单都是在工作日处理的, 因此, 会比正常单子多耽搁两天, 而且订单处理的流程还是比较多的, 要点时间。

(7) 付款: 支付宝怎么操作呀? ——结账过程中, 会弹出支付宝的支付页面, 你要完成登录, 然后按页面提示完成操作就可以了

(8) 退款: 退货时的退款是怎么算的? ——货品到仓

后, 由专门的质量人员给予鉴定, 是我们的质量问题, 我们将全额退款。如果是顾客穿着不当引起的, 产品有影响二次销售, 那对不起, 我们会有个适当的扣款, 希望您理解。

(9) 投诉: 你们服务态度(工作质量)这么差, 我要投诉你们? ——如果是我们工作失误造成的, 我们会弥补你的损失。我家店铺以诚信经营为核心的服务理念, 只要对不起顾客的, 一定会给你解决并有相应补偿。很多事情只要沟通好了, 没必要搞得大家都不愉快的。

5 小结

总之, 电子商务客服是网店运营的一个重要组成部分, 它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁, 其重要性不可忽视。一名合格的客服, 首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客; 其次是要对自己店内的商品有足够的了解和认识, 这样才可以给客户提供更多的购物建议, 更完善的解答客户的疑问。再次, 要有良好的语言沟通技巧, 这样可以让客户接受你的产品, 最终达成交易。

参考文献:

- [1] 陈耀东. 如何处理和减少客户投诉[J]. 农村电工, 2001.
- [2] 拉菲默罕默德. 网络营销[M]. 王利良. 北京: 中国财政经济出版社, 2005.
- [3] 淘宝大学. 网店客服[M]. 北京: 电子工业出版社, 2011.
- [4] 淘宝大学. 网店推广[M]. 北京: 电子工业出版社, 2011.
- [5] 闫芳. 网店客服管理经验谈[J]. 中小企业管理与科技, 2012.

作者简介: 蔡琳琳(1984-), 女, 广东人, 广东省经济贸易职业技术学校, 助讲, 研究方向: 电子商务