



课程基本信息

归属专业	电子商务专业
课程类型	必修课
学分	4
授课教师	陈卿
教师简介	天津德诚信通科技发展有限公司



课程概述

本课程可以帮助学生快速建立起一个比较完整的知识框架，掌握基本的客服所需要的本领。通过本课程的学习，将能认识网店客服必须掌握的实操技能，以及如何进行客服培训等，并以工作流程为导向，将工作中需要掌握的知识和技能进行系统提炼，从而能迅速掌握网店客服的职业技能。

本课程的重点内容包括：

- 了解电子商务行业客服所需要的本领
- 熟悉网店客服必须掌握的实操技能
- 熟悉如何进行客服培训
- 熟练装修自己的店铺，熟悉产品的优化组合及定价策略



课程内容

第一周	破冰行动客服基本知识
	目标 1：明确客服的目的
	目标 2：了解客服工作岗位和职责的划分与规范
	目标 3：熟知岗位知识准备：服务态度
	目标 4：熟知岗位知识准备：产品知识
	目标 5：熟知岗位知识准备：商品知识
	目标 6：熟知岗位知识准备：岗前心态
第二周	售前客户接待（一）

- 目标 1: 说明如何进行在线沟通
- 目标 2: 熟知客户接待沟通的基本原则
- 目标 3: 掌握售前沟通窍门

第三周 售前客户接待（二）

- 目标 1: 掌握客服接待沟通与咨询的技巧和规范
- 目标 2: 掌握客服促成交易的方式与技巧
- 目标 3: 领悟推荐商品的注意事项
- 目标 4: 明白处理议价的几个要点
- 目标 5: 熟悉产品推荐的技巧

第四周 催付，抢回掉了的钱（一）

- 目标 1: 熟知催付的价值
- 目标 2: 熟知催付的重要性
- 目标 3: 掌握未付款的两种原因

第五周 催付，抢回掉了的钱（二）

- 目标 1: 掌握催付工作的五个环节
- 目标 2: 学会挑选订单
- 目标 3: 掌握催付工作的话术
- 目标 4: 客服应该接受培训的内容

第六周 让售后不再头疼

- 目标 1: 售后的意义
- 目标 2: 咨询回复的内容
- 目标 3: 退换货处理步骤
- 目标 4: 退换货的沟通技巧
- 目标 5: 售后技能提升
- 目标 6: 评价管理