

淘宝网金牌客服实战



[淘宝网金牌客服实战 下载链接1](#)

著者:老A电商学院

出版者:人民邮电出版社

出版时间:2015-7-1

装帧:平装

isbn:9787115391049

如果说电子商务是不断前行着的列车，那么客服就是推动着列车前进的动力源。《淘宝网金牌客服实战》针对客服工作的所有重点内容展开讲述，力图将零基础客服培养为金牌客服达人。

《淘宝网金牌客服实战》全书共7章，第1章介绍网店客服的基本概况，即客服是做什么的，需要掌握哪些知识；第2章介绍了售前客服的工作流程，全方位地介绍作为售前客服所应该具备的心态、知识储备、工作能力等内容；第3章以大量的实例教程分析了售前客服的经典案例，总结了实用性极强的销售技巧和话术

；第4

章详细讲解了售后客服的工作流程，帮助读者把握售后客服流程的主要工作内容和工作环境；第5

章内容同样以大量的售后客服的真实案例对售后客服的工作技巧和话术做了总结；第6章则以数据监控为切入点，对客服的工作考核方法做了细致的介绍，用通俗性的语言生动细致地介绍了客服工作中的考察数据；第7

章介绍了客服的招聘、培训和管理，为客服工作的改进提供了保障。

《淘宝网店金牌客服实战》既适合于有意愿从事电子商务客服行业的用户阅读，也可以作为网络店铺培训客服的辅导性资料。

作者介绍:

老A电商学院（上海元轼信息咨询有限公司），是国内最正规、最完整的淘宝培训机构，拥有“国家电子商务协会”和“国家职业教育研究院”官方认可的培训资质，并且是唯一能颁布国家执照的在线教育机构。老A电商拥有行业第一的市场份额以及全行业最专业、最强大的讲师团队，著名自媒体人、前淘宝大数据搜索领军人鬼脚七与前淘宝大学MBA班最高级别导师老A亲自带领38位资深淘宝实战讲师团队提供服务。截止到目前，老A电商共有近八万名的正式学员，学员遍布全国。

老A（吴元轼），老A电商学院的创始人及主讲人、前淘宝大学EMBA资深讲师。曾任加拿大公司CAE（加拿大宇航科技研究院）民航系统导航高级分析师。1996年，加入国际领先高端零售解决方案供应商（Remark）公司任职软件研发副总经理。他任职期间协助法国高端零售品牌LV集团以及其旗下9个品牌（C.Dior,Kenzo,Givency等）建立全球一体化零售软件系统，并且参与范思哲，欧舒丹，Escola，Levi's等品牌建立全球零售以及CRM体系。

2012年老A进军电商，凭借对市场的敏锐嗅觉、多年数据分析经验以及对CRM（客户关系管理系统）的深刻见解，将老A电商学院做成业界公认的“金牌”淘宝教育品牌。

目录: 第1章 了解网店客服的基本概况

1.1 网店客服的基本概念与特点

1.1.1 网店客服的基本概念

1.1.2 网店客服工作的特点

1.1.3 网店客服工作的流程

1.2 客服对成交量的影响

1.2.1 客服态度对成交量的影响

1.2.2 客服销售能力对成交量的影响

1.2.3 客服工作熟练度对成交量的影响

1.3 了解一点顾客心理学

1.3.1 顾客的界定与分类

1.3.2 顾客的心理分析

第2章 售前客服流程

2.1 客服沟通的基本心态

2.1.1 关心

2.1.2 热情主动

2.1.3 目的性

2.2 售前知识储备

2.2.1 成为产品的专家

2.2.2 促销活动的传达

2.3 售前成交过程

2.3.1 进门问好

- 2.3.2 推荐产品
- 2.3.3 处理异议，促进成交
- 2.3.4 催付
- 2.3.5 礼貌告别
- 2.4 售中流程
 - 2.4.1 正常订单处理
 - 2.4.2 订单跟踪
- 第3章 售前客服经典案例解析与销售技巧和话术
 - 3.1 售前客服经典案例解析
 - 3.1.1 产品不熟悉
 - 3.1.2 答非所问
 - 3.1.3 拒绝生硬
 - 3.1.4 和顾客对立起来
 - 3.1.5 感恩之心
 - 3.2 售前销售技巧与话术
 - 3.2.1 推荐产品的技巧
 - 3.2.2 售前话术分类整理
- 第4章 售后客服流程
 - 4.1 售后客服的基本思路
 - 4.1.1 致歉
 - 4.1.2 衡量售后问题轻重缓急
 - 4.1.3 缓和沟通氛围
 - 4.2 普通售后处理
 - 4.2.1 正常退换货
 - 4.2.2 退款、普通维权的处理
 - 4.2.3 退差价、邮费
 - 4.2.4 回评邀请
 - 4.3 特殊售后处理
 - 4.3.1 严重投诉、维权
 - 4.3.2 严重退款纠纷
 - 4.3.3 修改中差评
 - 4.3.4 与仓库的其他客服的交接
 - 4.4 后台注意事项
 - 4.4.1 售前售后备注统一
 - 4.4.2 退款管理操作细节
 - 4.4.3 退款信息的阅读
 - 4.4.4 回复的统一
- 第5章 售后客服经典案例解析与售后技巧和话术
 - 5.1 售后客服经典案例解析
 - 5.1.1 顾客收到商品很长时间后退货
 - 5.1.2 恶意差评师来啦
 - 5.1.3 流程不完善引起的问题
 - 5.1.4 顾客给了很难看的评价
 - 5.1.5 返差价问题
 - 5.1.6 顾客强制退换不可退换类目
 - 5.2 售后维护话术
 - 5.3 中差评、维权电话沟通技巧
 - 5.3.1 打电话沟通
 - 5.3.2 电话沟通的话术
 - 5.3.3 中差评的案例及处理方法
- 第6章 客服销售数据监控
 - 6.1 客服销售量的统计
 - 6.1.1 客服销售量占整体销售量的比例
 - 6.1.2 客服之间销售量的对比

- 6.2 客单价的监控
 - 6.2.1 影响客单价的因素
 - 6.2.2 客单价的对比
- 6.3 客服询单转化率的监控
 - 6.3.1 询单转化率的概念
 - 6.3.2 询单人数和付款人数的统计
- 6.4 客服退款率统计
 - 6.4.1 客服退款量占整体退款量的比例
 - 6.4.2 客服退款量占销售量的比例
- 6.5 客服响应时间考核

第7章 客服的招聘、培训和管理

- 7.1 客服的招聘和培训
 - 7.1.1 客服的招聘
 - 7.1.2 客服的培训
- 7.2 日常管理
 - 7.2.1 店铺数据的监控
 - 7.2.2 关注客服的执行力情况
 - 7.2.3 客服的成长跟踪
- 7.3 双因素激励理论
 - 7.3.1 双因素激励理论的概念
 - 7.3.2 双因素激励理论的应用与启示
- 7.4 合理调动客服积极性
- 7.5 培养客服文化

• • • • • (收起)

[淘宝网金牌客服实战_下载链接1](#)

标签

客服

淘宝

电商

淘宝经营

老A

0022_(2)电商_运营

淘宝客服

评论

很棒棒，对打算做全盘客服规划的我来说非常有用

看完整本书就等于岗位培训了，重点是客服如何处理退款以及纠纷的。尤其还有公司对客服培训和管理，非常齐全。

比较水，非常适合有目的地跳读，对工作大纲有所启发

讲得全面而详细，书中的有些方法非常有价值，对我网店的客服工作改善起到了很大的作用。

客服工作的重要性显而易见，仔细读过之后，会发现这本书的优秀同样明显！

专业的淘宝客服教程，有用，实用

非常不错，一本书让你变身金牌客服

很难见到一本书，专门讲淘宝客服的，讲得非常详细和深入，值得一读。

写得很中肯，看得出是真正懂得客服行业的人编写的，好评！

很专业的一本淘宝客服打造指南，推荐

如何做好淘宝店的客服工作？如何用良好的服务留住顾客？这本书里都能找到答案

客服工作不只是喊声“亲”，做好客服工作并不简单，这书让我学到了很多

讲得即全面又详细，不但详细地讲解了正确的客服流程，还讲解了客服应具备的心态，处理问题技巧以及常用的经典话术等等，总之，好好看看这本书，打造出几个店铺中的金牌客服，让网店生意更红火。

用通俗性的语言生动细致地介绍了客服工作中，并提出了很多实用的问题处理技巧和话术技巧，对淘宝店家应该很有帮助。

终于将《淘宝网店爆款打造：三周做出爆款，店铺精准引流》这本书仔细地读完了，给我的感觉就是这本书的作者对淘宝网店的客服工作是相当了解，整本书都围绕着淘宝客服工作的内容展开讲述，同时在恰到好处的地方将工作中可能会涉及到的技巧和话术提示出来，让人印象极为深刻。老A电商学院打造的这本《淘宝网店爆款打造：三周做出爆款，店铺精准引流》可称为此类图书中的佼佼者，值得强烈推荐。

这书真不错，让我对淘宝客服工作有了更深入的了解。

看看再说

[淘宝网店金牌客服实战_下载链接1](#)

[淘宝网店金牌客服实战_下载链接1](#)