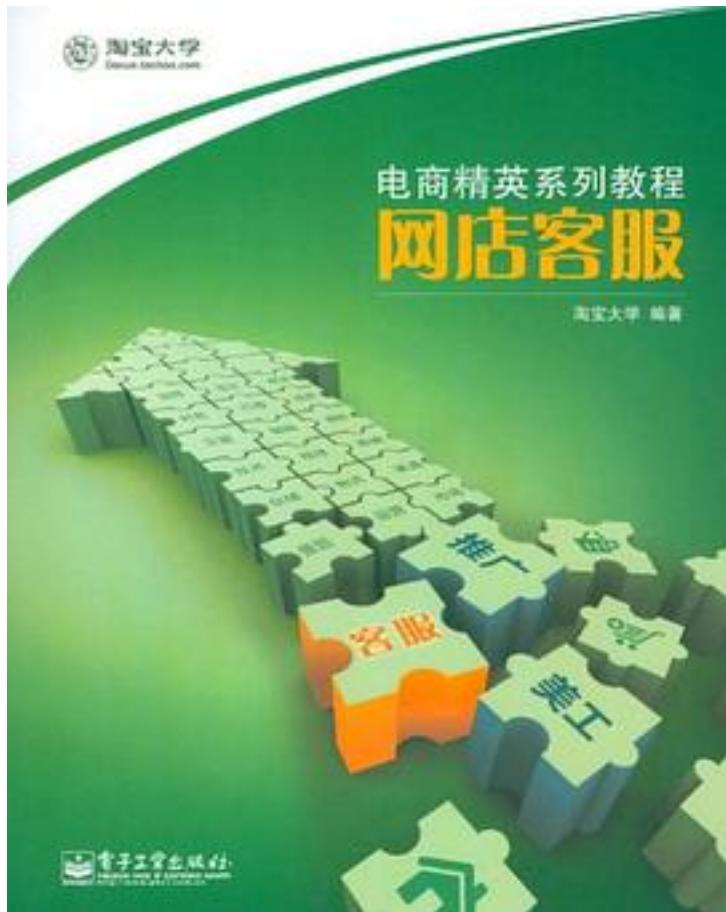


# 网店客服



[网店客服 下载链接1](#)

著者:淘宝大学

出版者:电子工业出版社

出版时间:2011-8

装帧:

isbn:9787121141812

《网店客服》内容简介：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。《网店客服》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。

作者介绍：

目录:序言

“这两年是我20多年来变化最大的两年。”

“我自己都觉得像在做一场还没有醒的梦。”

“别人都觉得我跑得很快，但我觉得还不够，还能再快一点吗？”

这些对话都出现在淘宝大学的课堂里，这里聚集着一帮有共同梦想，但又有共同烦恼的人。因为期望学习到电子商务发展中自己所必须掌握的知识，而聚集在一起。也是为每一个人自己的梦聚集在一起。

两年前，我用了大半年的时间走过了30多个高校，与任课的老师，在校的学生交流，听他们说电子商务是什么，听他们畅想未来他们准备做些什么，他们要实现什么。但是听到更多的是在教与学的过程中，原来有那么多的困难和无奈。学生们对电子商务充满好奇，除了有丰富、实惠的商品，有方便、快捷的购买渠道，这个领域对于他们的未来还意味着什么，同学们都不知道。老师对电子商务充满梦想，他们知道专业的理论知识，他们知道电商发展的必要因素，但在课堂上应该真正把什么样的内容教授给学生，老师们都很困惑。

过去的一年，我走过超过20家传统企业，50个以上的成长网商。他们既是电子商务勇敢的参与者，也是最先的受益者。聊到网商最需要在哪些方面成长时，营销、运营、美工、创意、物流、供应链一条条被列举了出来，但最终归根结底又都是人。专业的人才是克服业务发展困难真正的必需。而所有的企业和网商都在张望，专业的人才在哪里？目前我们的高校还很难培养出真正满足网商所需的人才，网商自己更多地承担了培养、发展和组织人才的作用。所以为网商提供人才，帮助企业培养人才就成为了迫切的需求。

电商精英首期推出的三套教材，凝结了淘宝大学小二、讲师、机构和出版社的巨大心血。团队从调研、规划、整理、研发到编辑，耗时大半年，组织会议、通宵工作不计其数，这是一次系统的梳理，更是一次专业的凝聚。它专门面向需要从事于电子商务方向工作的人员，也适用于电子商务企业培养内部员工。这是一套专业的技能型教材。

知识在于分享，更在于传递。希望淘宝大学的这套教材能帮助所有从事电子商务的人，帮助网商更快地成长。

淘宝大学校长

刘博（家洛）

2011/7/25

前言

随着电子商务的快速发展，网商企业的规模不断扩大，对人才专业化、细分化的需求更为迫切，然而实战型的电商人才匮乏，已然成为电商行业快速发展的瓶颈！淘大人肩负起这一使命，召集优秀电商企业代表、淘宝大学讲师、合作机构等组织，组成项目组，历经半年，以网商企业的组织架构和岗位设置为导向，研发电商精英系列教程。第一阶段研发了网店客服、网店美工和网店推广三个方向的内容，后续将继续以客户需求为导向推出网店仓储、网店物流、网店数据等内容。这套教程以专业性、系统性、实用性为宗旨，以助推网商的成长和发展为己任，推动开放、透明、责任、分享的新商业文明的发展。

本教材以网店客服的工作流程为主线，全书共分为7章。第1章是关于网店客服的心态，主要介绍了一个优秀的客服应该具备的心态、素质，应该认同企业的企业文化等内容；第2章是售前的知识储备，主要介绍了客服应该全面了解的产品知识及产品价值，才能有效地服务好客户；第3章是流程培训和准备工作，主要介绍了服务流程、组织结构、工作流程及客服准备等内容；第4章是客服的沟通与接待，主要介绍了沟通技巧、进门问好、接待咨询、推荐产品、处理异议、促成交易等内容；第5章是有效的订单处理，主要介绍了订单确认、礼貌告别、下单发货等内容；第6章是交易纠纷的处理，主要介

绍了售后服务、正常交易和纠纷的处理；第7章是客户关系管理，主要介绍了客户关系管理的概念、具体的操作流程和工具。

希望通过本教程的学习，能够让更多网商企业的客服有效地维护老客户，不断地开发新客户，让我们的客服用最专业的知识、最真诚的态度、最有效的方法去服务好我们的客户。

本教程主要用于目前正在网店从事客服工作的人员，也可以作为电子商务专业学生的参考用书。本书在编排上尽可能地做到用通俗的语言去描述专业的问题，用简单的语言去描述复杂的问题，简明扼要、通俗易懂、循序渐进、易学易用。

本书是由淘宝大学组织我们的卖家讲师，融合了他们多年的工作经验和心得体会，并征求了公司内部相关部门的小二的意见和建议，历时半年编写而成的。其中第1章～第3章由罗岚（淘宝ID：岚姐姐）编写，第4章～第6章由李蓓（淘宝ID：水含笑）编写，第7章由网商动力教育科技有限公司总经理廖江涛编写，最终全书由罗岚统稿。

本书在编写的过程中也得到了我们的很多卖家、淘宝网的很多小二、很多网商企业（如御泥坊、麦包包、博洋家纺、GXG、七匹狼、新农哥）的大力支持，在此一并表示感谢。

由于编写时间较紧，遗漏之处在所难免，敬请广大读者批评指正并提出宝贵意见。

淘宝大学

2011年7月

· · · · · (收起)

[网店客服](#) [下载链接1](#)

## 标签

客服

淘宝

网店

管理

电商

网络营销

营销

培训

## 评论

### 粗读

-----  
最后一章还有点意思，所以给了还行，2星半吧。

-----  
不够细，实际操作就这样估计远远不够，但是可以翻阅作为了解的基础。

-----  
2011年的书，基本无法指导现在的工作了。

-----  
对于新手，可以学到很多东西，就是价格偏贵

[网店客服 下载链接1](#)

## 书评

[网店客服 下载链接1](#)