

聊天话术标准



基本设置规定



1、必须要有首次回复语：包括问候、当前店铺活动内容，统一标

曼秀雷敦旗舰店:售前导购3 (20:54:15)

\$亲好，欢迎光临曼秀雷敦旗舰店，我是导购3 CICI.很高兴为您服务哦~❤️

目前最新优惠活动：

1、【礼包】全场订单实付满129送润唇（温馨提示：每个ID限送一份，不叠加，礼包有限，送完即止！）

2、【包邮】全场实付满99元包邮。

3、【合作快递】亲，目前合作的是圆通、申通、邮政小包。仓库会根据地址选择合适的物流进行发的哦！

4、【发货时间】本店正常情况下的发货时间为：周一至周日下午17：30之前付款的订单，仓库于当天下午发货。

祝您购物愉快！



2、必须有旺旺签名：欢迎光临 xxx 旗舰店，或者写当前店铺活动内容。



售后服务5 [客服主管]

全场实付129送润唇，送完...



要求 1：

接待流程第一步，需先咨询客户的需求，全面咨询和了解，从而针对性服务。

案例：

1、客户：“推荐我洁面产品和防晒产品，哪个好呀？”

导购员：“亲，请问您是男士还是女士使用的呢，肤质如何，想要改善肌肤哪方面的问题呢？我帮您推荐一下哦。”。

2、客户：“推荐我女鞋，哪个好呀？”

导购员：“亲，请问您是喜欢什么风格，日常逛街还是上班穿的，喜欢高跟还是平底，喜欢什么颜色呢？我帮您推荐一下哦”。

要求 2：

发产品链接时，不能只发链接，要对产品做相关、必须做简要的说明（根据客户的实际、最主要的需求回复）



· 案例：



- 1、“亲，请看看这款哦，这款洁面乳效果紧致毛孔，美白的，同时性质比较温和，低刺激的哦，比较适合您肌肤的问题需求呢。” <http://detail.tmall.com/item.htm?spm=a1z10.15>

- 要求 3 :
- 回答不能太绝对, 要用“尽量” “左右” “一般” “正常情况下” 等模糊词语

案例 :

客户 : “你们几时发货呀?”



导购 : “今天可以发货。”



导购 : “亲, 正常情况下, 17 点前的订单, 今天会发货的哦。”

要求 4：

不能只简单的回答客户，是的，对的，嗯，这样的话语，必须对客户提出的问题再次重复并给予肯定的回答。

并且一句话里，必须含有“哦，亲，您，请，呢，呦”等等的助词，还可以多使用旺旺的自定义表情，营造轻松的聊天环境。

- **案例：**
- **客户：**这款洗面奶是控油的吗？



导购：是的



导购：亲，这款产品是可以控油的，并且能收缩毛孔，洗后不紧绷。

要求 5 :

在不懂客户真正问题的情况下，必须要先了解客户真正的意思下，对客户提出的问题再次重复并给予肯定的回答；客户同时咨询的问题，导购员必须一一作回答。

- **案例：**

- **客户：**“请问这款包邮吗？套装里面是否有 2 瓶洁面乳？把洁面乳换成抹的脸油给我。”



- **导购员：**很抱歉，不行的。



导购员：“亲，这款产品目前是包邮的。这套装是含 2 个洁面乳哦，很抱歉亲，套装产品搭配政策，公司都是固定了的”



要求 6：

遇到客户问到目前无货的产品，要向客户表示抱歉，如果有同类产品可以推荐的话，尽量向客户推荐其他的可替代的产品，不能只简单的告知客户现在无货，并且递进层次地引导和推荐搭配产品。

- **案例：**



- **客户：“去痘痘的护肤水有吗？”**

导购员：“请问亲肤质如何，想改善什么问题？”

客户：“男用，去痘印...”

导购员：“亲，很抱歉，目前店铺去痘痘的乐肤洁水缺货，建议您选择我们的平衡保湿系列、平衡保湿系列产品解决水油失衡引起的肌肤问题！适用于出油·缺水·水油失衡·毛孔粗大·暗淡无光·表皮粗糙·粉刺面疱·敏感性肌肤使用”

（递进层次地引导和推荐）：“亲，可以搭配白皙的面霜淡化痘印哦，这样效果更佳的！”



客户要求包邮：禁止只回复“满 99 包邮”的字样，而未对客户有委婉的说明和解释。

· **案例：**

· **客户：**“给我包邮吧。”

 **A、导购：**店铺需要满 99 才包邮的哦，亲可以看看其他需要产品呢。放购物车一起拍下结算满 99 系统自动免邮的哦。或者跟包邮产品一起购买哦，这样就可以一起免邮的呢，亲看看包邮专区哦 <http://mentholatum.tmall.com/search.htm>

 **B、导购：**“亲，您还差 * 元就可以包邮了，现在天气换季了，要不要买唇膏呢，还差 15 元就可以包邮的了。”

 **C、导购：**“亲，您还差 * 元就可以包邮了，您看看要不要买一双给您家人或者情侣款哦？”

要求 8：

满足不了客户的要求时，不能直接说“不可以”，“不行”，“不能”，必须先向客户表示抱歉，婉转，耐心的作以解释。

- 客户：“产品有点贵了，可以打个折吗？”



- 导购：“很抱歉亲，首先很感谢您对我们产品的支持，产品方面我们都是明码实价了的，现在购买是最实惠了哦，我

要求 9：

客户要求指定快递，不能只说我们合作的快递是哪些，不接受指定，而要和客户做出相关的解释为什么不指定。在客户强烈的要求下，要进一步咨询客户是不是有什么特殊的情况而提出这样的要求。

- **案例：**

- **客户：**“我要发中通快递”。

- **导购：**“亲，很抱歉，我们公司目前没有和中通快递合作，我们仓库会以您的收件地址，自动匹配最合适的物流公司的，请您放心”



要求 10 :

如果在聊天结束后便付款的，要求要与客户核对收货信息，并温馨提示客户收到货后 5 分好评可以领取优惠券礼貌结束客户的聊天。

- **案例：**
- **客户：**“下单了”。



- **导购员：**“亲，帮您核对一下收货信息哦，张三，15868566600，浙江省，温州市，苍南县，宋镇宋阳路，请确认一下哦！”

要求 11 :

结束语：要求每一个客户的对话都是以我方的旺旺回复做为最后结束语，不允许出现最后的记录是客户的信息。



• 案例：



• **对未购买的客户**：感谢您对我们产品的支持和咨询，如有问题，欢迎再来咨询哦。

• **对已下单客户**：“感谢您对我们产品的支持和咨询，产品用得好的话欢迎再来”

要求 12 : 快捷语的重点提醒内容, 可以个别用红色, 但不可以整段。

曼秀雷敦旗舰店:售前导购1 (12:32:47)



亲~很抱歉, 小客服到了1小时吃饭休息时间, 已经不在电脑前了~补充能量回来后会马上回复您的问题, 或者您也可以联系其他在线客服咨询哦, 谢谢合作哈。



售后问题交接

- **售后在线情况，转给售后处理的术语：**
- 亲，您的问题导购*已了解啦，只是小的是售前客服无法全面为您处理，给您带来不便真的很抱歉，我已经把您的问题记录下来了，会提交给我们专业的售后客服，售后客服会尽快联系您的（信息），下班前汇总给售后客服，告知客户我们已做记录，售后上班后会为客户解决。

步骤	内容		参考
一	咨询客户的具体需求，全面咨询和了解。		美妆：咨询客户的肤质、年龄？要了解客户心理，可告诉客户自己的心得，如要结合睡眠，饮食。 鞋：咨询客户什么场合穿着、喜欢平跟还是高跟、喜欢什么颜色？ 家纺：咨询客户什么季节使用，是要什么规格的（1.2米 1.5米 1.8米）、有什么风格的？
二	针对性的推荐产品	1、链接：产品链接。	
		2、图片：打开产品页面，截图产品的卖点（功效、成分等描述）给客户。	
		3、文字：介绍下系列特点，产品或者套装特点，套装组合特点。	
		4、送价值什么：主动把活动折扣吸引客户。	
三	主动跟踪与催单。		主动跟踪刚才咨询过，但没有下文的客户，把适合客户能选择的方案，产品的优势，活动政策吸引客户，促进下单。关于催单，可以根据不同情况，建立几条不同的快捷语。

Thank You