

广东工贸职业技术学院 广州汇尚网络科技有限公司

电子商务客服实训指导书

一、实训目的

- 1、让学生深刻理解在电子商务中，客服岗位的重要性。
- 2、通过相关培训，了解电子商务客服岗位需要哪些技能，确定自己的发展方向。

二、实训时间

本实训时间为期 4 周。

三、实训任务

环节一：天猫卖家版旺旺使用

- 千牛工作台介绍
- 千牛旺旺操作介绍
- 千牛旺旺插件功能使用

环节二：天猫规则

- 违规分类；注：一年内店铺基础分是 48 分。扣完关闭店铺。
- 高压线——禁止靠近；
- 1.发票问题（扣 6 分）
- 2.关于交易，只能旺旺不能 QQ（投诉！）
- 3.付款方式，不能打银行卡（扣 6 分）
- 4.信用卡，消费卡支付问题（扣 4 分）
- 5.退货、库存（赔偿 30%）
- 关闭订单（关闭扣 1 分）
- 泄露他人信息（扣 6 分）
- 平台不得出现敏感字眼（扣 4 分）(weixin、微信、好评返现、手机号、QQ 号)

环节三：客服话术

- 双 11 前活动预告：

- 欢迎语:
- 等候语:
- 发票:
- 关于付款方式:
- 关于信用卡付款:
- 泄露信息:
- 尺寸建议:
- 是否正品:
- 快递问题:
- 议价:
- 突发状况:
- 关于赠品:
- 修改地址:
- 申请退款:
- 催付款:
- 关于发货时间:
- 关于到货时间:
- 结束语:
- 爆仓:
- 发货后快递一直没到:
- 7天无理由退换货:
- 换货:
- 退货:
- 邀请评价:
- 针对申请退货退款,但没有及时填写退货单号的客户:
- 针对换货,不重新下单,但为了退回运费险,在订单中操作了退货退款

环节四: 如何提升客服询单转化率

- 什么是客服询单转化率
- 那些因素会导致客服询单转化差
- 如何提升客服询单转化率

环节五: 关联销售之客服推荐

- UV(访客数)多利用
- 转化成交、提高客单价
- 客户需求
- 页面布局
- 客服引导

环节六：售前客服

- 售前客服必须知道的高压线
- 售前客服必备的职业素养
- 售前客服必须会运用的话术技巧
- 售前客服必须做到的2件事

环节七：产品知识拓展

由于公司产品不同，产品知识要求不完全相同。下面以服装为例：

- 面料基础知识
- 印花工艺
- 服饰洗涤与保养

四、实训方式

由企业指导老师以一带多的形式进行，分公司、分项目、分小组。

五、实训要求

- 要求学生严肃认真地完成本次实训任务，听从指导老师的安排与指导，高质量完成实训。

六、实训成果

- 学生需提交的实训成果有：
 - a) 个人以 word 形式写出实训总结
 - b) 小组以 ppt 形式写出实训报告并展示
- 实训报告内容应对此次实训内容、过程、结果、收获进行总结。

七、实训成绩评定

一级指标	分值	二级指标	分值
平时表现和实操	80 分	纪律性	20
		主动性	20
		实操效果	40

实训总结和报告	20 分	实训报告	20
---------	------	------	----

实训成绩分两部分，平时表现和实操成绩由企业指导老师给定，占整个成绩的80%，实训总结和报告成绩由学校老师给定，占20%，两者合计为总评成绩。

电子商务教研室

校内指导老师

谷少永：13422002707

李 波：18998398536

方文超：18312426532

李 艇：13316157989

廖晓虹：13763335355

孙 静：18026290584

企业指导老师

麦小姐 13570355352

谢晓玲 13416192927

陈海萍 13631324421

林雪敏 13480290123