

《电子商务客服实训》教学设计

课程名称	《电子商务客服实训》	
课程目的	以网店客服的工作流程为主线，让学生学习、熟悉电商企业的客服工作和价值，能参与并制	
课程时间	96课时	
章节（知识点）	授课内容	学习目的
新员工入职	心态和状态、企业文化、客服的职业价值观、如何成为优秀员工	让学生了解作为优秀客服应具备的心态、素质，并认同企业文化
售前的知识	品牌价值培训、产品知识培训、促销活动送达	让学生了解作为客服应全面了解的产品知识及产品价值，树立有效地服务好客户的观念。
电商平台规则	电商平台的规则及注意事项	让学生了解电商平台的规则，以及注意事项
IM交流工具	旺旺的使用	让学生学会使用旺旺交流
流程培训和	服务流程培训、组织结构培训、工作流程培训、客服准备工作	让学生参与、制定、准备、评估流程培训。
客户接待与	沟通技巧、进门问好、接待咨询、推荐产品、处理异议、促成交易	让学生掌握实际工作中的基本客服沟通及接待技巧。
有效订单的	确认订单、下单发货、礼貌告别	让学生掌握提高有效订单转化率的技能。
聊天话术标	售后服务、正常交易、纠纷交易、客户维权	让学生掌握售后客服的流程和工具使用，售后客服的基本话术。
综合测试	对前期培训的所有知识进行一次综合测试	让学生掌握前期培训的相关知识
客户关系管	客户关系管理基础、客户关系管理工具、客户关系管理实操、总结	让学生了解客户关系管理的实质和方式。
合计		

表			
定配合店铺营销工作的日常客服（售前、售后、老客户营销）			
学习方法	授课重点	时长（课时）	备注
讲解	电商行业客服的职业价值观	2	了解
讲解	典型性产品知识，有效服务客户的方式方法。	2	了解
讲解	天猫规则	2	重点
讲解+实操	卖家旺旺	2	重点
讲解	客服的服务流程。	2	一般
讲解	在线客服的流程和工具的使用，基本的沟通技巧和话术。	4	重点
讲解	有效订单处理的基本流程。	4	一般
讲解	售后客服常见问题分析及处理。	4	重点
闭卷考试		2	重点
讲解+实操	客户关系管理工具的实操。	72	重点
		96	