网店客服沟通技巧与话术

覃海林

湖北 .宜昌

农村电商专业培训讲师

拥有近10年的网络营销和电商从业经验

专注农村电商培训近5年时间

擅长课程：《电商基础与网络营销》

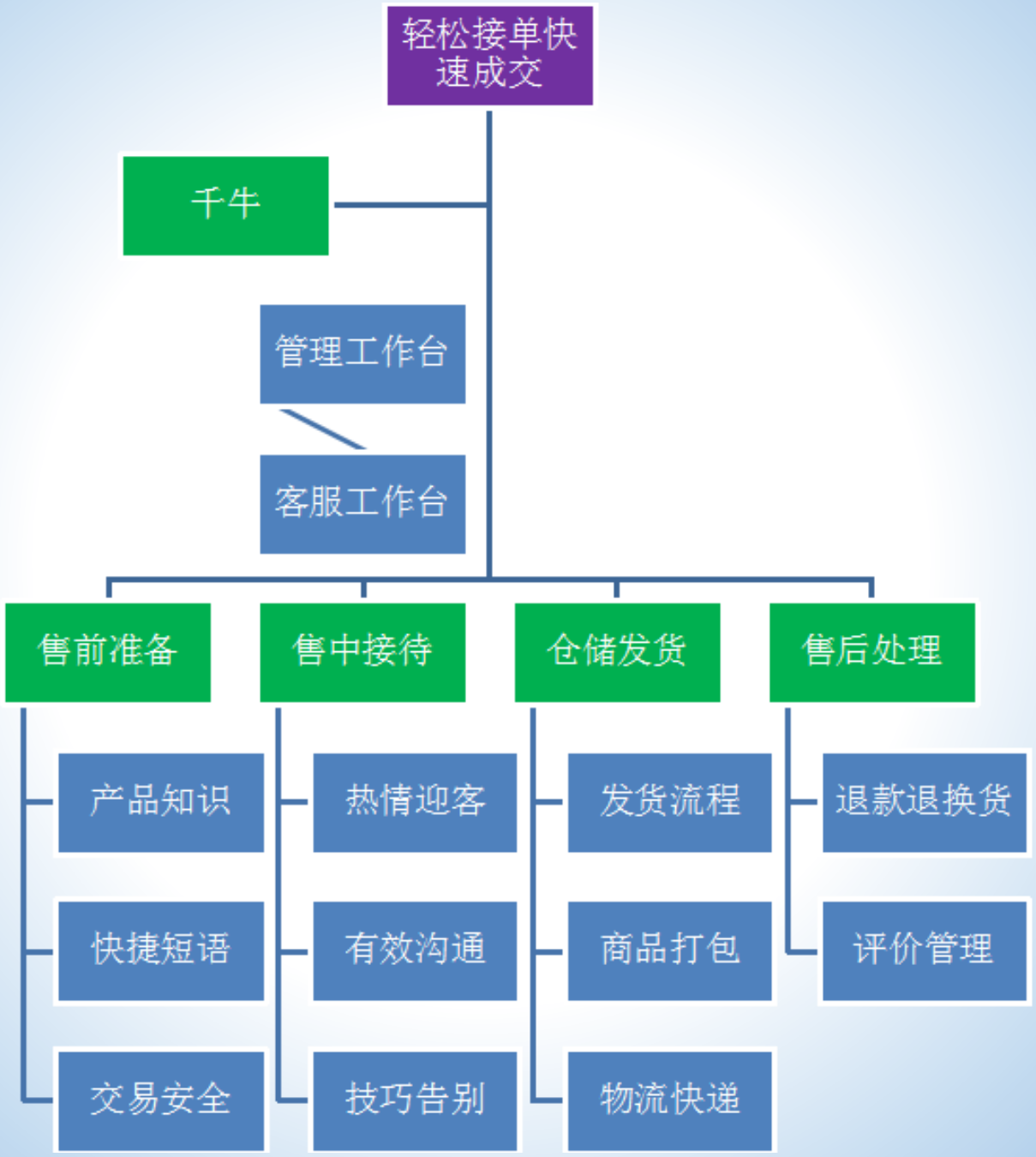
《淘宝开店与运营》

《网店美工与店铺设计》

《抖音短视频爆款打造》

课程提纲

1. 网店客服的售前准备
2. 网店客服的售中接待
3. 仓储发货
4. 售后处理


轻松接单快速成交
千牛
管理工作台
客服工作台
售前准备
售中接待
仓储发货
售后处理
产品知识
快捷短语
交易安全
热情迎客
有效沟通
技巧告别
发货流程
商品打包
物流快递
退款退换货
评价管理

千牛卖家工作平台

- 客服工作台
- 管理工作台

首页数据面板

要看哪个　配置哪个　配置立即生效

高山之上农家土特产

搜索功能、网址、应用

最常使用 | 宝贝管理 | 客户运营 | 自运营中心

千牛 卖家工作台

店铺 商品 订单 营销 数据 用户运营 成长 综合

描述相符 0 | 服务态度 0 | 物流服务 0

常用操作

已卖出的宝贝 评价管理

发布宝贝 出售中的宝贝

交易管理

已卖出的宝贝

自运营中心

发微淘 淘宝直播

淘宝群 商家短视频

物流管理

发货 物流工具

物流服务 我要寄快递

宝贝管理

发布宝贝 出售中的宝贝

体检中心

店铺管理

宝贝分类管理 图片空间

店铺基本设置 店铺装修

营销中心

我要推广 活动报名

公告 官方 双11备战加油包来了！大促爆发不是梦 官方 淘宝大促金秋超值购报名开始了！

0	0	0	0	0	0
待付款	待发货	待退款售后	待评价	物流异常	违规提醒

我的应用

待评价应用(1) | 即将续费(0) | 更多应用

更多应用

千牛头条

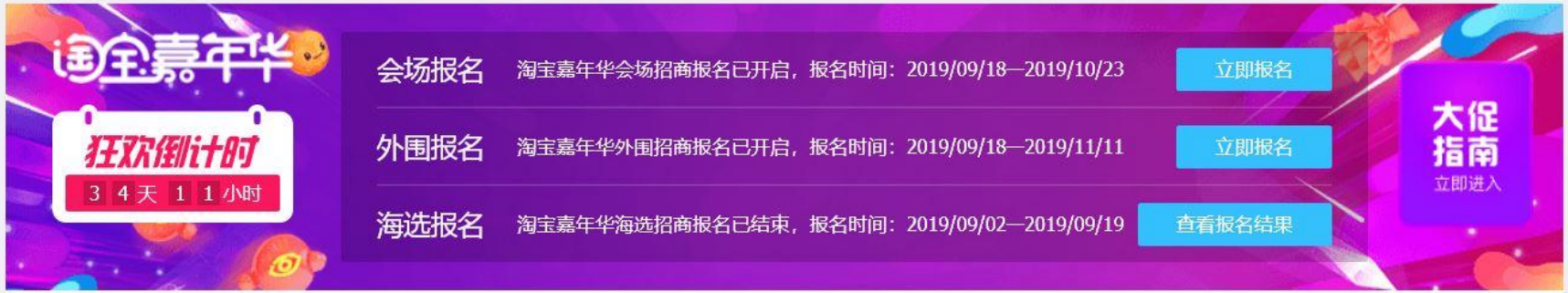
更多

热门 官方 问答

阿里2019十一黄金周消费数据报告：爱吃爱美爱玩...

2019淘宝冬新势力周招商规则

【微淘双11宝贝预热任务】10月1日开启！



服务工具 服务市场为双十一加油，全场工具、服务限时特惠 去查看

生意参谋 服务市场 资金中心 体检 用户运营 营销活动 智慧提能 员工管理

帮助 问题反馈

47% 0.5K/s 0.3K/s

千牛

功能特点

1.卖家工作台
实时店铺信息、插件快捷入口

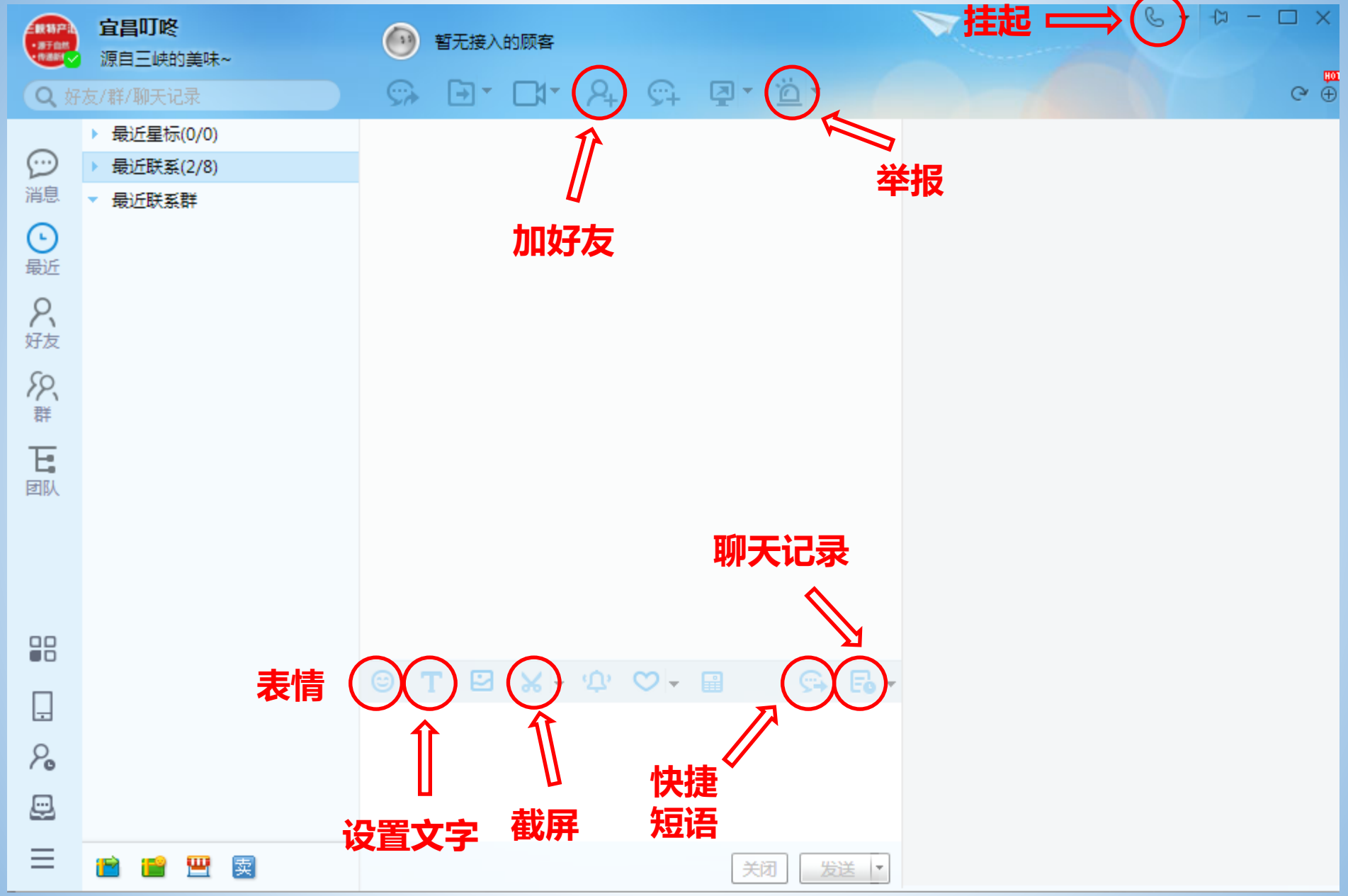
2.消息中心
系统消息、官方通知都不漏

3.阿里旺旺卖家版
随时随地，聊天改价

4.生意参谋
店铺数据，随时知晓

5.插件中心
包含交易、商品、数据等

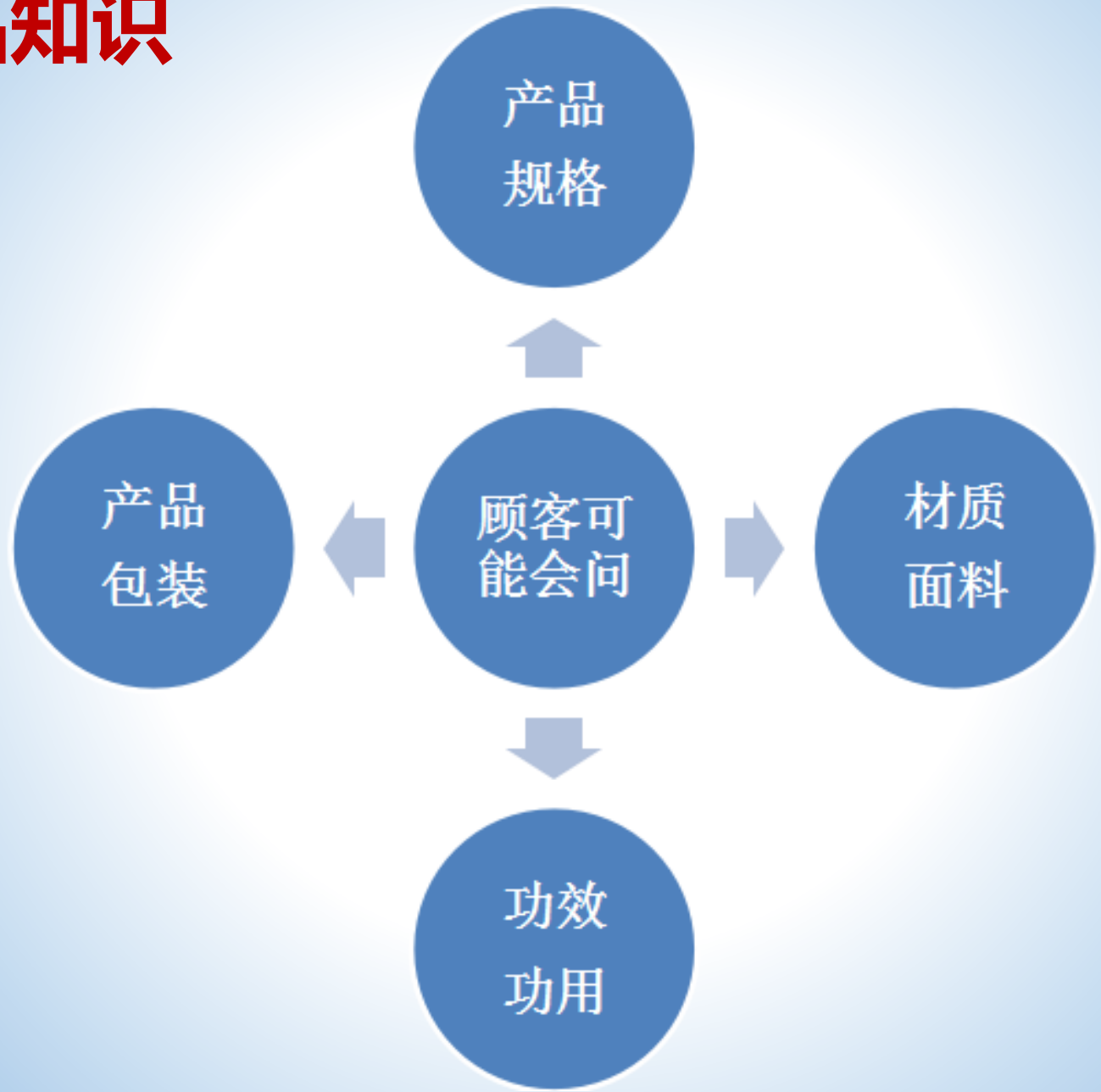
6.设置
更多个性化设置


宜昌叮咚
源自三峡的美味~
暂无接入的顾客
挂起
好友/群/聊天记录
最近星标(0/0)
最近联系(2/8)
最近联系群
消息
最近
好友
群
团队
加好友
举报
聊天记录
表情
设置文字
截屏
快捷
短语
关闭
发送

一、售前准备

- 产品知识
- 快捷短语
- 交易安全

产品知识



产品规格

按重量分

按大小分

按等级分

按容量分

按纯度分

按长度分

材质面料

成分

配比

特性

颜色

功效功用

(20:09:51):

这个是不是能绞肉的

专卖店:加菲猫 (20:10:02):

您好

专卖店:加菲猫 (20:10:04):

在的

专卖店:加菲猫 (20:10:04):

可以的

(20:10:31):

那个绞肉的，能放多少斤肉

专卖店:加菲猫 (20:10:49):

没有数据

(20:11:26):

就是容量啊

专卖店:加菲猫 (20:11:37):

没有数据

(20:12:07):

那我怎么知道大概能绞肉多少呢？

专卖店:加菲猫 (20:12:28):

容量没有数据

产品包装

nbird [陌生人] 11

警惕骗子演“双簧”骗走你的钱，点击查看！

在吗？我东西收到了，但是里面的乳液瓶子都碎了

_小小奴 (19:38:09):

亲，稍等，我查看一下你的订单哈

亲，已经查到了，你的地址是发到黑龙江，可能天气太冷了，冻的碎了

nbird (19:39:26):

天气冷也不见得就会冻碎啊，我在别人家买的东西就没事啊，你们的包装太简单了啊，最起码应该放一些气泡膜或者报纸垫一下，你们盒子里什么保护都没有，能不碎吗？

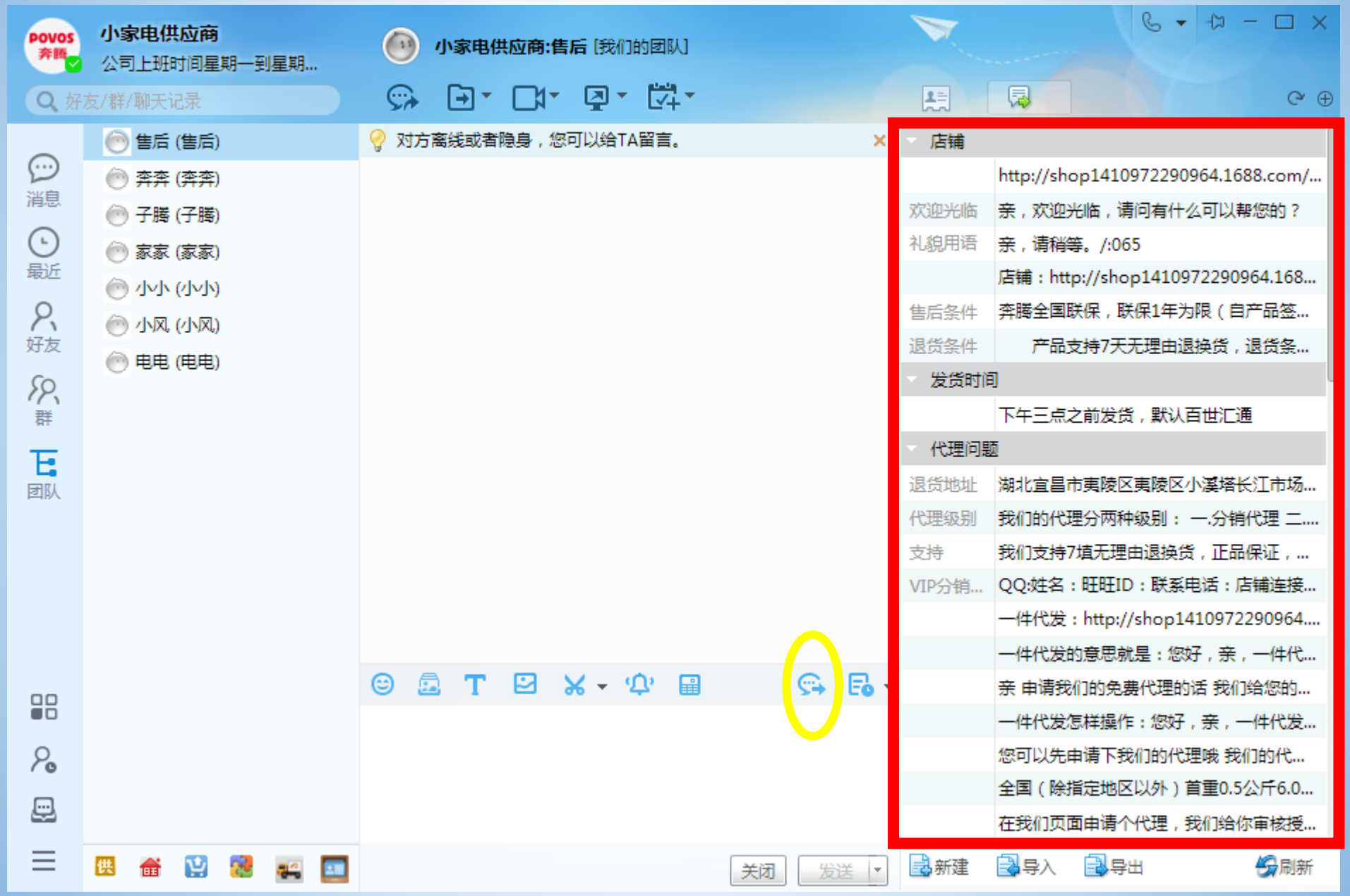
_小小奴 (19:39:48):

不好意思亲，给你添麻烦了，我们今天马上给你补发一个。

2021/9/6

最后一条消息收于 7:39:26 PM

快捷短语


小家电供应商
公司上班时间星期一到星期...
好友/群/聊天记录
小家电供应商:售后 [我们的团队]
消息
最近
好友
群
团队
售后 (售后)
奔奔 (奔奔)
子腾 (子腾)
家家 (家家)
小小 (小小)
小风 (小风)
电电 (电电)
对方离线或者隐身，您可以给TA留言。
店铺
http://shop1410972290964.1688.com/...
欢迎光临 亲，欢迎光临，请问有什么可以帮您的？
礼貌用语 亲，请稍等。/:065
店铺：http://shop1410972290964.168...
售后条件 奔腾全国联保，联保1年为限（自产品签...
退货条件 产品支持7天无理由退换货，退货条...
发货时间
下午三点之前发货，默认百世汇通
代理问题
退货地址 湖北宜昌市夷陵区夷陵区小溪塔长江市场...
代理级别 我们的代理分两种级别： 一.分销代理 二....
支持 我们支持7填无理由退换货，正品保证，...
VIP分销... QQ:姓名：旺旺ID：联系电话：店铺连接...
一件代发：http://shop1410972290964....
一件代发的意思就是：您好，亲，一件代...
亲 申请我们的免费代理的话 我们给您的...
一件代发怎样操作：您好，亲，一件代发...
您可以先申请下我们的代理哦 我们的代...
全国（除指定地区以外）首重0.5公斤6.0...
在我们页面申请个代理，我们给你审核授...
关闭
发送
新建
导入
导出
刷新

快捷短语案例

亲，欢迎光临，很高兴为您服务~

所以等您收到货24小时内发现有问题的生鲜请拍照联系我们在线客服为您处理赔偿事宜，请不要超过24小时哦，以免引起不必要的麻烦哈

亲，不好意思，由于我们的疏忽给您带来不便，我深表歉意，亲不要着急我们马上为你处理。

亲，不好意思给您添麻烦了！因为我们的果子都是现摘现发，新鲜不打蜡的，运输过程中有严重摔打就会坏。麻烦您把坏了的果子放到一起，连带包装箱一起拍照给我们，我们会及时帮您做赔付处理。给您添麻烦了

亲，我们会在你付款后马上为您下单到质检部，检查好会第一时间为你发货。

交易安全

1、不要把银行卡号码、身份证号、淘宝账户密码、支付宝密码、手机验证码等资料通过QQ、微信、微博等软件告知陌生人。

2、不要随意扫描陌生二维码

3、不要轻易相信中奖信息

4、不要炒作信用

5、不轻易打开陌生人发送的不明链接及文件

二、售中接待

- 热情迎客
  - 热
  - 快
  - 诚
- 有效沟通
  - 了解需求
  - 精准推荐
  - 妥善应答
- 技巧告别
  - 核对信息
  - 提醒收藏

_小小奴 (bird)

1000款地板沙发！
时尚又舒服

bird (15:27:46):
在不

人呢
在吗在吗~~~~

bird (15:28:58):
有没有人啊

_小小奴 (15:32:41):

在了，有什么可以帮你的

_小小奴
性别：女
卖家信用：
买家信用：
所在地区：南宁
上次登录：2014-03-25

微软雅黑 14 B I U

消息记录

今天收藏店铺礼品免费派送点击查看

发送

快

_小小奴 （淘宝好友）- nbird

bird (19:24:47):

在吗

_小小奴 (19:24:57):

在

nbird (19:25:10):

我想问问这款衣服有没有我穿的尺码

_小小奴 (19:25:38):

宝贝页面有描述，你可以自己看看。

微软雅黑 14 B I U

消息记录

最低29元疯抢包邮君御灯饰特惠专场

发送

热

顾客不喜欢你这样做：

1、回复太慢

2、永远自动回复

3、傲慢冷漠

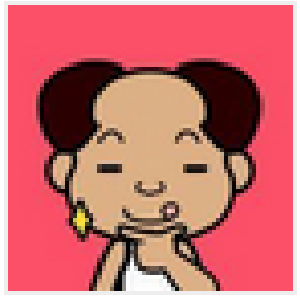
4、不恰当的表情

5、刺眼的字体颜色

6、总是反问顾客

奇葩，是特色、是亮点，更是卖点

周小帅私房菜的微博_微博



周小帅私房菜 V

粉丝：105万　微博：343

周小帅私房菜 周小帅私房菜 知名搞笑幽默达人 +关注 私信 = 他的主页他的相册 386关注1047138粉丝343...

查看最新微博

www.weibo.com/zxssfc?mod...eed_head - 好搜快照 - V 新浪微博官网

请问最辣是什么辣?
高考没考好 想用辣椒麻痹一下神经
那就下单备注宇宙无敌辣
收到怎么加热啊 被窝太凉了 捂不热
那你那边天气好吗?
挺热的
那就放太阳底下晒热不就行了
这样也可以
请在此输入信息

掌柜的 一分两斤吃不完怎么办啊
周小帅私房菜
多买点可以送男朋友
买几斤可以送男朋友啊
周小帅私房菜
@挑战神回复
weibo.com/godsreply

返回
订单
步兵 粗大事了
一边去
我刚看电视 六大门派围攻光明顶了你知不知知道
一边玩去，心情不好
咋啦
刚收到一个差评 龙虾收到五天了放坏了

别难过 一个巴掌拍不响
放屁 谁说一个巴掌拍不响的？你把脸伸过来看看
干嘛
你看我一巴掌能不能拍的响
请在此输入信息

这是一个比较有创意的要求包邮的理由，虽然有创意，

但很遗憾的告诉你:就是不包邮[馋嘴]

有效沟通

- 了解需求
- 精准推荐
- 妥善应答

了解需求

_小小奴 （淘宝好友）
bird (15:49:46):
在不，我想买一瓶乳液
_小小奴 (15:51:02):
亲，我们现在这款乳液正在打折，推荐你用哦
http://s.taobao.com/search?initiative_id=staobaoz_20140325&js=1&q=%C8%E9%D2%BA+%B4%F2%D5%DB+%BF%B9%D6%E5%CE%C6&stats_click=search_radio_all%3A1
bird (15:51:44):
我才20多岁，没有皱纹啊
消息记录

了解对象

1、顾客是谁

职业、性别、年龄、个性、地区等等信息

2、他的需求

他需要什么

3、他的偏好

他关注哪方面：价格？款式？效果？

精准推荐

_小小奴 （淘宝好友）-
bird (15:54:46):
你好，我想买一瓶乳液
_小小奴 (15:55:37):
亲，你的肤质是什么样的呢？我来推荐一款适合你的
ird (15:56:18):
我的皮肤有点干，还有点敏感
_小小奴 (15:56:44):
那亲之前用的什么产品呢？
ird (15:56:59):
我以前是用小护士的，现在想换一种试试
微软雅黑
12
消息记录

善于推荐产品

1.七分问，三分听，盲目推荐产品不会有效果。

2.提问是为了缩小范围，锁定目标，挖掘消费需求。

3.熟悉产品特性，精准地推荐合适的产品，满足客户所需。

4.推荐时要站在对方的角度，像朋友一样给建议。

5.有优惠活动要及时告知，接待时要有主动营销意识

妥善回答

我以前是用小护士的，现在想换一种试试

_小小奴 (16:00:06):

亲，我们这款乳液特别温和，用起来很舒服

bird (16:00:28):

我的皮肤有点敏感，怕过敏

_小小奴 (16:00:49):

不会过敏，放心吧

bird (16:01:06):

万一过敏了，我能退吗

_小小奴 (16:01:28):

如果不影响二次销售就可以退，如果你拆开了使用了就不能退了

bird (16:01:43):

我不拆开使用，我怎么知道会不会过敏啊。你这话不是等于没说

嘛

微软雅黑 12 B I U

针对回访

还海月 [陌生人]
任务功能在这里哦
客户
商品
订单(6)
机器人
2015/9/24
(2015-09-24 16:41:13):
看您这边的要求
时间太久了果子口感会有偏差
(2015-09-24 16:50:34):
亲 考虑的怎么样了 还有什么疑问吗
2015/9/28
(2015-09-28 10:15:55):
亲，你在本店购买的宝贝还没付款哦，您还有什么疑问？可
随时旺旺联系我们哦
(2015-09-28 11:46:14):
亲，请核对一下收货地址哦~
江苏省 盐城市 亨湖区 毓龙街道华府景城16号楼
804 224000 还海阳 13270038883 0515-88248080
全部
未完成
已完成
已关闭
已付款
2015-09-28 12:12:12
7个品种每种5斤装，全年分批发货
￥398.00 = ￥199.00 x 2
优惠/涨价：无
邮费：￥0.00
实收：￥398.00
付款给买家
订单编号：1207486623214767
付款时间：2015-09-28 12:19:26
备注
买家留言
地址
发货
已付款
2015-09-28 11:46:40
7个品种每种5斤装，全年分批发货
￥199.00
优惠/涨价：无
邮费：￥0.00
实收：￥199.00
付款给买家
订单编号：1206993350264767
付款时间：2015-09-28 11:53:27
备注
买家留言
地址
发货

妥善回答

1、亲和力

2、问答对等

3、拒绝要委婉

4、与顾客交朋友

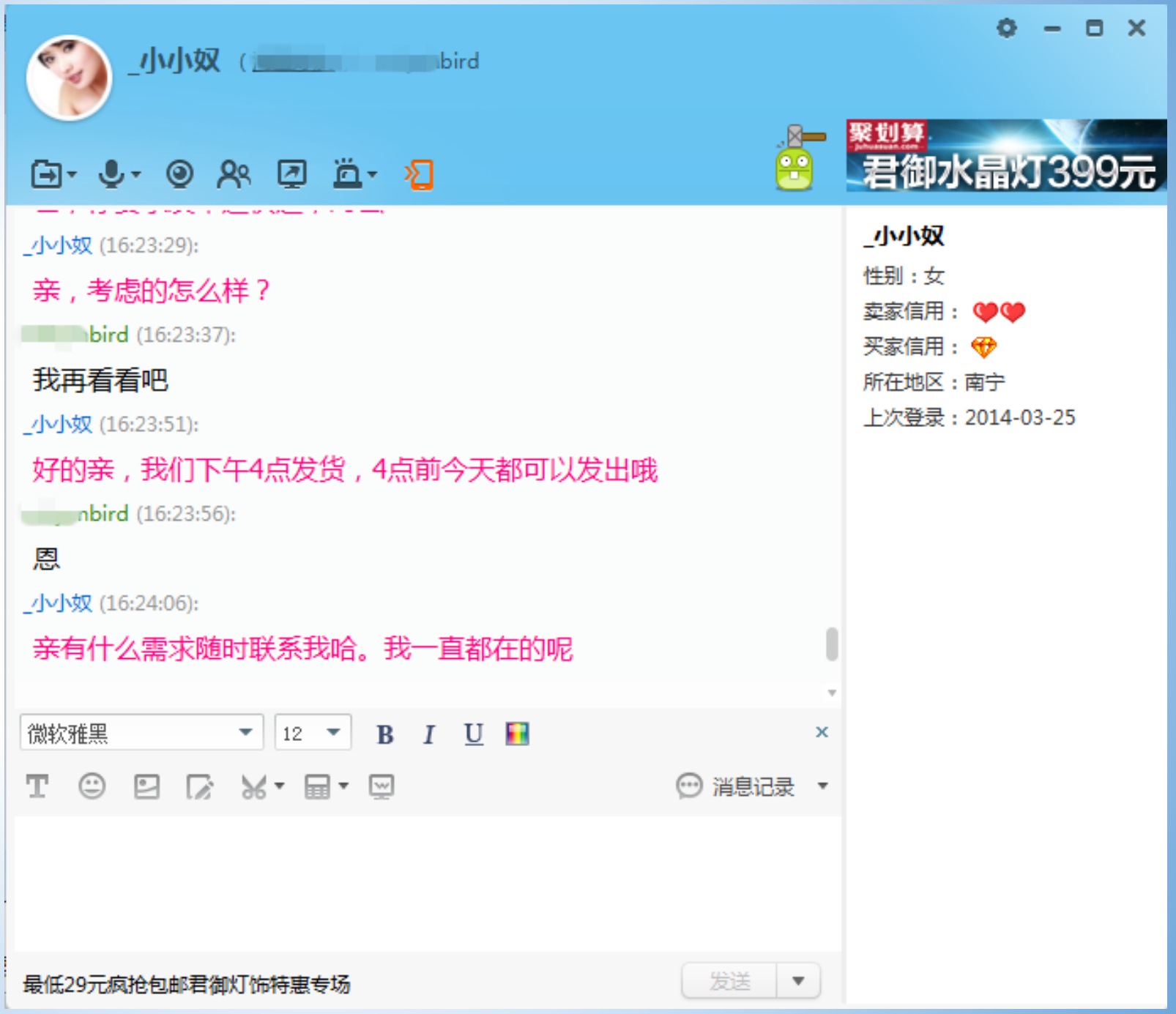
5、不夸大产品

6、不乱承诺

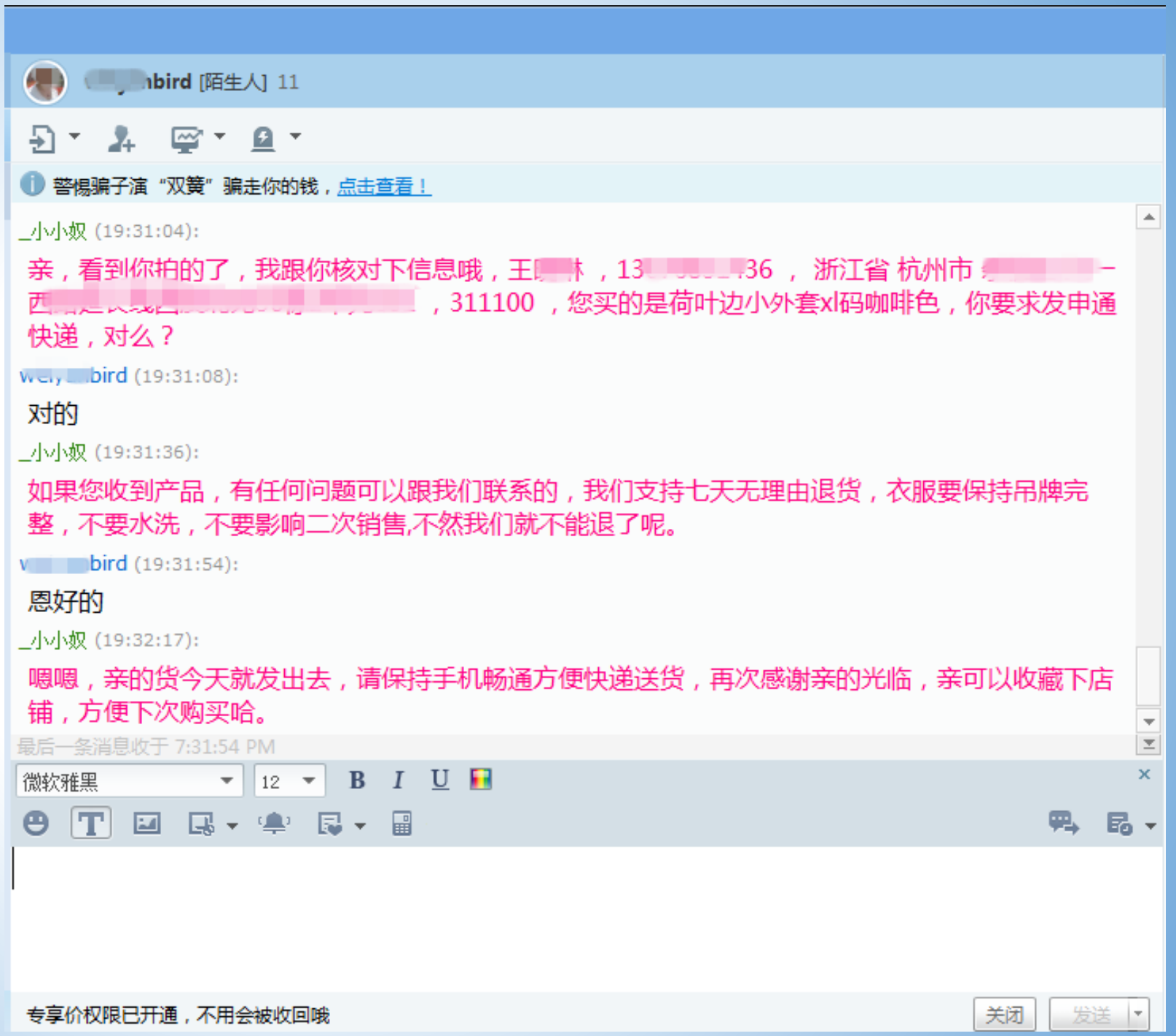
技巧告别

- 核对信息
- 提醒收藏

技巧告别


_小小奴 (bird
聚划算
君御水晶灯399元
_小小奴 (16:23:29):
亲，考虑的怎么样？
bird (16:23:37):
我再看看吧
_小小奴 (16:23:51):
好的亲，我们下午4点发货，4点前今天都可以发出哦
bird (16:23:56):
恩
_小小奴 (16:24:06):
亲有什么需求随时联系我哈。我一直都在的呢
微软雅黑
12
消息记录
_小小奴
性别：女
卖家信用：
买家信用：
所在地区：南宁
上次登录：2014-03-25
最低29元疯抢包邮君御灯饰特惠专场
发送

技巧告别


bird [陌生人] 11
警惕骗子演“双簧”骗走你的钱，点击查看！
_小小奴 (19:31:04):
亲，看到你拍的了，我跟你核对下信息哦，王[redacted]，13[redacted]36 ， 浙江省 杭州市 [redacted]，311100 ，您买的是荷叶边小外套xl码咖啡色，你要求发申通快递，对么？
[redacted]bird (19:31:08):
对的
_小小奴 (19:31:36):
如果您收到产品，有任何问题可以跟我们联系的，我们支持七天无理由退货，衣服要保持吊牌完整，不要水洗，不要影响二次销售,不然我们就不能退了呢。
[redacted]bird (19:31:54):
恩好的
_小小奴 (19:32:17):
嗯嗯，亲的货今天就发出去，请保持手机畅通方便快递送货，再次感谢亲的光临，亲可以收藏下店铺，方便下次购买哈。
最后一条消息收于 7:31:54 PM
微软雅黑
12
专享价权限已开通，不用会被收回哦
关闭
发送

加好友

提醒顾客收藏店铺

话术参考

亲，别忘记收藏小店哦，下次来就方便了很多呢。

亲，收藏小店可以领取3元红包哦，快来跟我一起省钱吧

亲，推荐您关注我们的微淘，新款早知道，优惠更给力哦。

三、仓储发货

- 发货流程
- 商品打包
- 物流快递

买家购物流程

搜索---对比---咨询---拍下---付款---
确认收货或退换货---评价

卖家发货流程

已卖出的宝贝
提前收款
评价管理
物流管理
发货
物流工具
物流服务
我要寄快递
物流数据
仓储管理
宝贝管理
发布宝贝
出售中的宝贝
橱窗推荐
仓库中的宝贝

订单编号：581970750944982 成交时间：2014-03-23 15:21
89.00 1
颜色分类: 杂灰色 尺码: L
买家已付款
详情
发货
90.10
订单编号：581911702492462 成交时间：2014-03-23 10:02
89.00 1
颜色分类: 杂灰色 尺码: L
卖家已发货
详情
延长收货时间
183.44
查看物流
女装 春装新品now修身显瘦棉长袖帽衫卫衣薄绒衫橘色
89.00 1
颜色分类: 橘色 尺码: 18
订单编号：580914251054040 成交时间：2014-03-22 10:07
码女装 胸136内 透气圈棉内面印花棉质长袖帽衫卫衣粉红
89.00 1
颜色分类: 粉红 尺码: XL
交易成功
详情
86.10
查看物流

提前收款
评价管理
物流管理
发货
物流工具
我要寄快递
物流数据
仓储管理
宝贝管理
发布宝贝
出售中的宝贝
橱窗推荐
仓库中的宝贝
体检中心
店铺管理
查看淘宝店铺
店铺装修
图片空间
宝贝分类管理
店铺基本设置
尺码： L
颜色分类： 杂灰色
89.00 × 1
买家选择：快递
我的备忘：
买家收货信息： 辽宁省沈阳市和平区沈阳市和
第二步 确认发货/退货信息
我的发货信息：河北省廊坊市固安县
我的退货信息：河北省廊坊市固安县永
请正确填写退货地址。若因地址填写不准确导致的货物无法退回等风险需要您承担，具体查看（《淘宝争议处理规
第三步 选择物流服务 (您交易发生的地区支持以下物流方式) 过去三个月中，派送过此收货地址的物流公司列表
2014年春节快递在线下单暂停通告！
限时物流
在线下单
自己联系物流
马上去设置默认物流公司，方便您的发货！
公司名称
运单号码
备注
EMS经济快递
bbbb
EMS
bbbb

已卖出的宝贝
提前收款
评价管理
物流管理
发货
物流工具
物流服务
我要寄快递
物流数据
仓储管理
宝贝管理
发布宝贝
出售中的宝贝
橱窗推荐
仓库中的宝贝
体检中心
店铺管理
查看淘宝店铺
店铺装修
图片空间
宝贝分类管理
天猫官方互动社区"喵言喵语"火热上线，等您来发声！
好消息：凭"已发货"订单申请淘宝贷款，3秒现金到账。
近三个月订单
等待买家付款
等待发货
已发货
退款中
需要评价
成功的订单
关闭的订单
三个月前订单
宝贝
单价(元)
数量
售后
买家
交易状态
实收款(元)
全选
批量发货
批量标记
批量免运费
不显示已关闭的订单
订单编号：585315602879458
成交时间：2014-03-25 14:14
大码女装 Benshlea深蓝色猫须磨白高腰收腿小直筒牛仔裤
105.00
1
elmo
卖家已发货
详情
延长收货时间
111.00
查看物流
颜色分类: 深蓝色
尺码: 33
订单编号：583600495131309
成交时间：2014-03-24 11:29
大码女装 NY&C深蓝色捏褶修身显瘦高弹紧腿小直筒牛仔裤
105.00
1
退款成功
再世
交易关闭
详情
115.00
颜色分类: 深蓝色
尺码: 8
订单编号：582904661952053
成交时间：2014-03-23 22:52
大码女装 臀124内 DEN*ZEN深蓝磨白高弹修身牛仔中裙半身裙
95.00
1
nar
卖家已发货
详情
延长收货时间
104.00
查看物流
颜色分类: 深蓝
尺码: 10
订单编号：581970750944982
成交时间：2014-03-23 15:21

商品打包

1、易变形、易碎的产品可用泡棉、报纸等缓和撞击，玻璃制品外可用木架框起

2、衣服、皮包、鞋子类产品盒子外用快递袋再次包裹一层。

3、书刊类可用密封袋或牛皮纸包裹，防止进水。

4、液体类产品瓶嘴用胶带缠住，瓶身用泡棉包裹减少震动冲击。

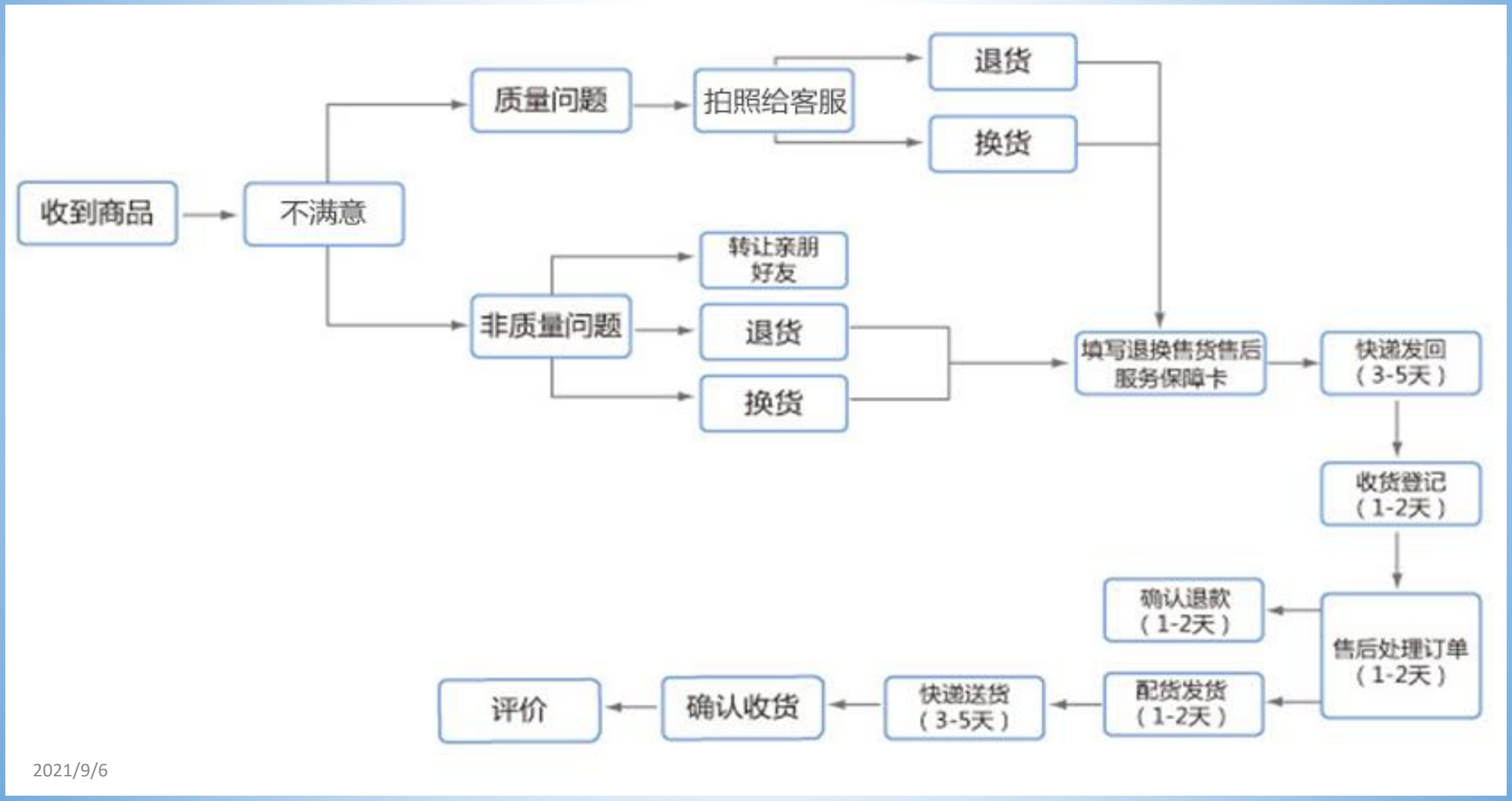
5、贵重的精密电子产品除产品本身包裹严密，盒子内部缝隙应填充满。

6、箱子四角用胶带固定，特殊产品包裹单上不要写是什么产品。

四、售后处理

- 退款/退换货
  - 退换货流程
  - 退换货沟通技巧

买家退换货流程


收到商品
不满意
质量问题
拍照给客服
退货
换货
非质量问题
转让亲朋好友
退货
换货
填写退换售货售后服务保障卡
快递发回（3-5天）
收货登记（1-2天）
售后处理订单（1-2天）
确认退款（1-2天）
配货发货（1-2天）
快递送货（3-5天）
确认收货
评价

查看退款状态

退款管理
查看帮助
为方便您的退货管理，请到卖家发货管理中设置您的默认退货地址。
订单编号：
退款申请时间：
近三个月
从：
到：
退款编号：
退款状态：
全部
垫付状态：
全部
小二介入：
全部
查询
批量导出
我收到的退款申请
我申请的退款
退款编号
订单编号/宝贝信息
买家
总退金额
退款金额
申请时间
超时时间
退款状态
操作
312083640694278
兰 刺梨软糕220g 补充
维C多种维生素零食
31.80
31.80
2013-03-22 11:45
2013-03-24 11:45
退款申请
等待卖家确认中
查看
312083640694278
食品干货 特产干蘑小碎
完整根 400g
38.00
38.00
2013-03-22 11:43
2013-03-24 11:43
退款申请
等待卖家确认中
查看
306234606259746
金线菇 香菇香菌170g
57.00
57.00
2013-03-13 17:48
2013-03-24 11:15
先行垫付完成
等待卖家确认收货
查看

拒绝买家退款操作

2 等待您处理退款申请
3 退款成功
您还有04天23时58分34秒处理该退款
请您及时与买家协商处理本次退款，如果您逾期未处理，本次退款申请将自动达成并等待买家退货给您。
同意退款申请
拒绝退款申请
要求淘宝介入处理
退款编号：7495458033290
申请时间：2013-04-28 23:26
退款类型：买家已收到货，退货并退款
退款状态：退款申请等待卖家确认中
退款金额：32.00 元
退款原因：大小尺寸不符
退款说明：尺码小了
1、买家申请后卖家选择是否同意

拒绝买家退款操作

严重破坏，买家和卖家任一方身处地震灾区的，我们都将暂停退款超时。如有条件，您可以主动联系对方协商处理，自行完成退款。
3 退款成功
淘宝建议您拒绝前先和买家沟通，避免纠纷
买家被拒绝后，可能会要求淘宝介入处理，如果淘宝核实是您的责任，将影响您店铺的纠纷退款率
买家：杨
电话：138
旺旺：
给我留言
好，我先沟通
我坚持先拒绝
请您及时与买家协
何处理，系统将自
度”和引起买家投诉。若逾期未作任
同意退款
退款编号：76
申请时间：20
退款类型：卖家未发货，全额退款
退款状态：退款申请等待卖家确认中
退款金额：3.96 元
退款原因：其他
退款说明：支付宝余额不足
建议拒绝前先跟买家沟通

拒绝买家退款操作

您还有04天23时57分06秒处理该退款
淘宝重要提示：请您及时主动和买家沟通，如果退款未得到妥善处理，买家会申请淘宝介入，淘宝核实为您的责任，将影响您店铺的纠纷退款率
查看纠纷退款率对店铺流量的影响
拒绝退款申请
取消并返回
拒绝说明：*
填写拒绝理论
查看范例
200字
上传凭证：*
选择要上传的图片
帮助
最多3张图片
拒绝退款申请

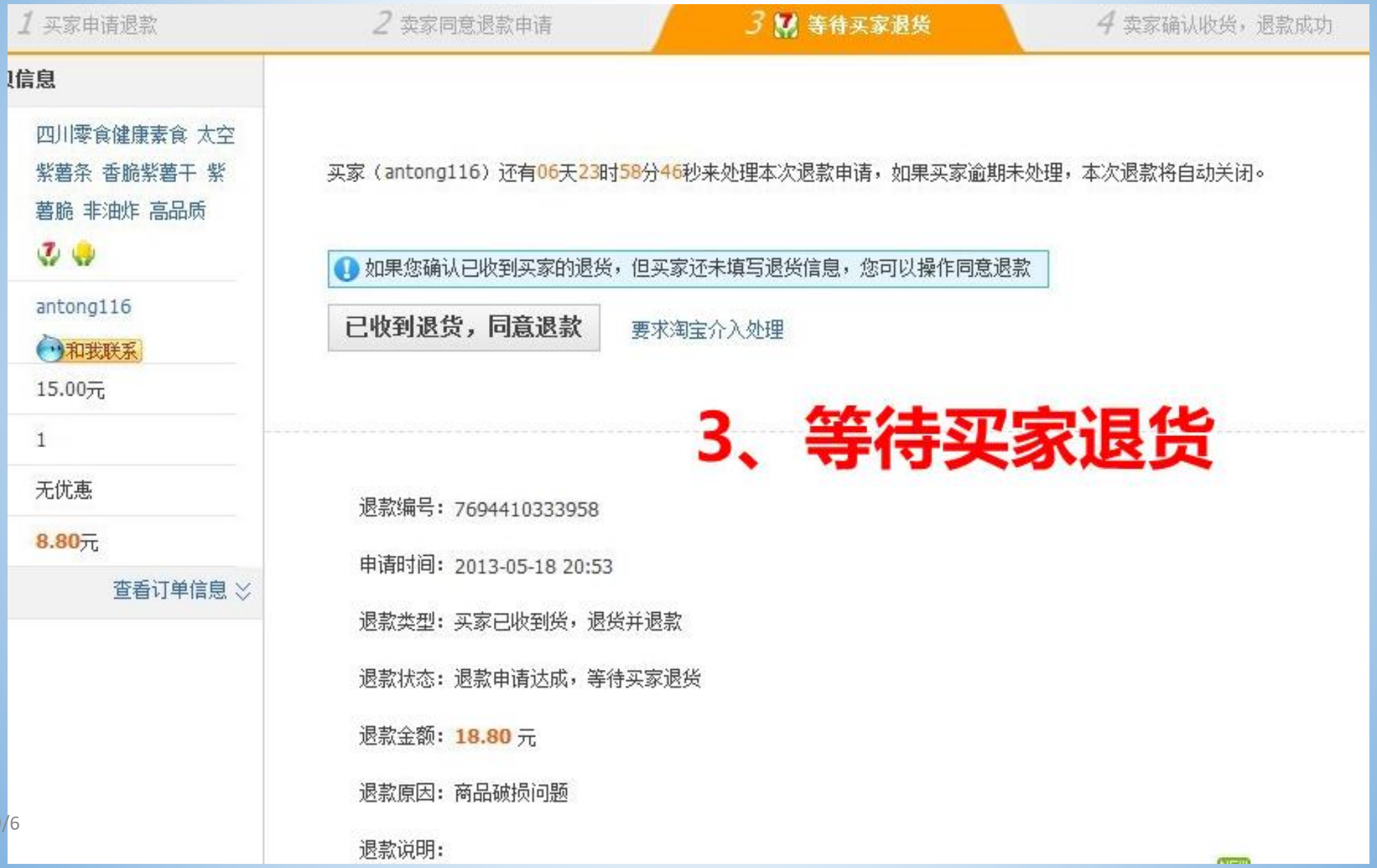
同意退换货操作

1 买家申请退款
2 等待您处理退款申请
3 退款成功
您还有04天23时58分51秒处理该退款
请您及时与买家协商处理本次退款，如果您逾期未处理，本次退款申请将自动达成并等待买家退货
给您。
同意退款申请
拒绝退款申请
要求淘宝介入处理
1、买家申请退货，卖家选择同意
退款编号：7694410333958
申请时间：2013-05-18 20:53
退款类型：买家已收到货，退货并退款
退款状态：退款申请等待卖家确认中
退款金额：18.80 元
退款原因：商品破损问题
退款说明：
查看订单信息

同意退换货操作

1 买家申请退款
2 等待您处理退款申请
3 退款成功
您还有04天23时57分17秒处理该退款
同意退货，选择退货地址
取消并返回
退货地址：*
2、选择退货地址
留言：*
亲，请将货物退到以上地址。感谢您的光临，期待下一次为您服务。
170字
将地址发给买家
请及时告知买家选用哪种物流，请及时告知买家是否支持运费到付和平邮
查看订单信息

同意退换货操作


1 买家申请退款
2 卖家同意退款申请
3 等待买家退货
4 卖家确认收货，退款成功
信息
四川零食健康素食 太空紫薯条 香脆紫薯干 紫薯脆 非油炸 高品质
antong116
和我联系
15.00元
1
无优惠
8.80元
查看订单信息
买家（antong116）还有06天23时58分46秒来处理本次退款申请，如果买家逾期未处理，本次退款将自动关闭。
如果您确认已收到买家的退货，但买家还未填写退货信息，您可以操作同意退款
已收到退货，同意退款
要求淘宝介入处理
3、等待买家退货
退款编号：7694410333958
申请时间：2013-05-18 20:53
退款类型：买家已收到货，退货并退款
退款状态：退款申请达成，等待买家退货
退款金额：18.80 元
退款原因：商品破损问题
退款说明：

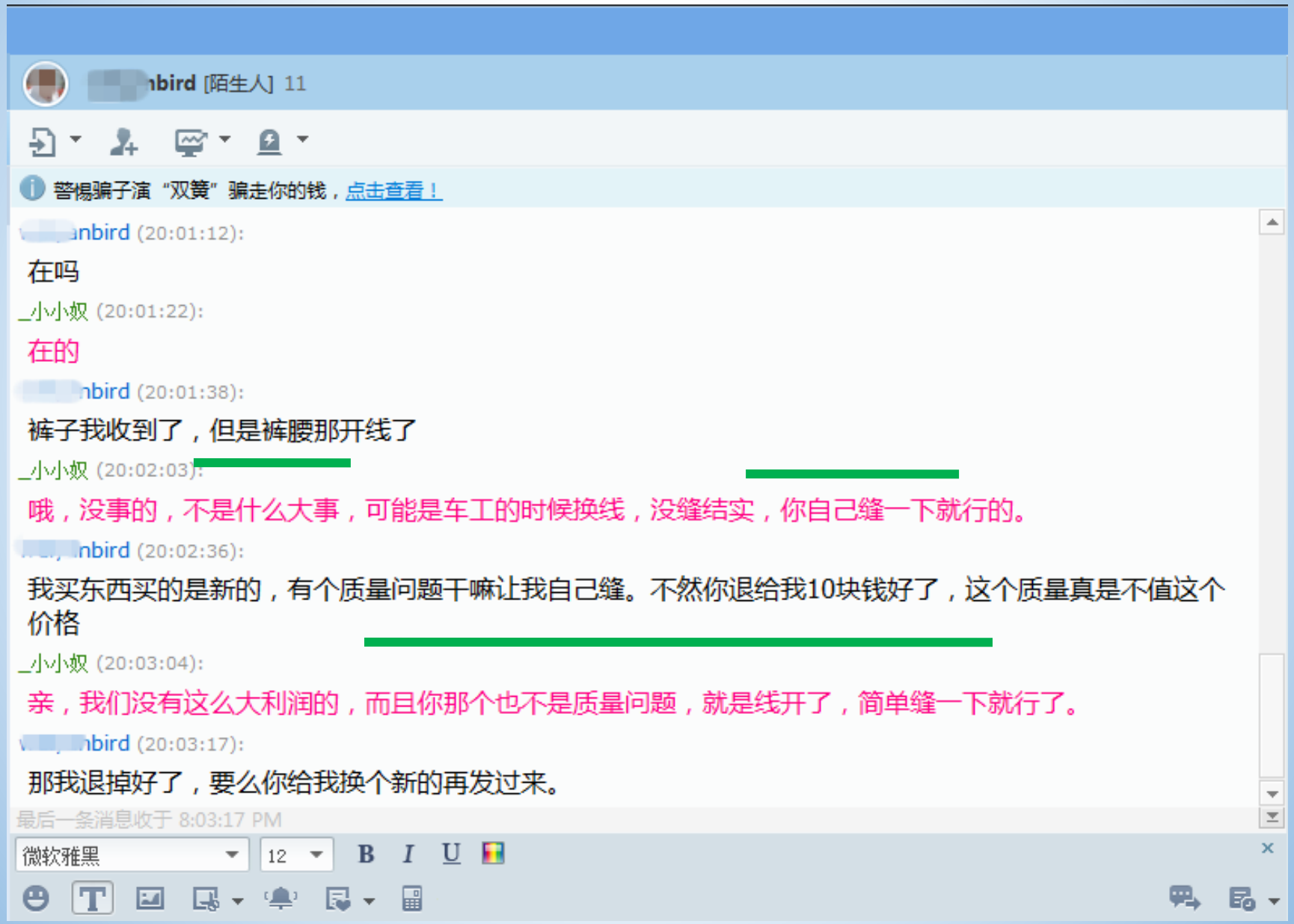
同意退换货操作

1 买家申请退款，已退货
2 等待您确认收货
3 退款成功
您还有09天23时58分46秒处理该退款
请您及时与买家协商处理本次退款，如果您逾期未处理，本次退款将自动达成并退款给买家。
同意退款
拒绝退款
查看退货物流信息
要求淘宝介入处理
4、收到买家退货，确认退款
退款类型：买家已收到货，退货并退款
退款状态：买家已退货，等待卖家确认收货
退款金额：18.80 元
退款原因：商品破损问题
退款说明：

同意退换货操作

1 买家申请退款，已退货
2 等待您确认收货
3 退款成功
您还有09天23时53分47秒处理该退款
贝信息
四川零食健康素食 太空
紫薯条 香脆紫薯干 紫
1
无优惠
8.80元
查看订单信息
同意退款
取消并返回
退款编号： 7694410333958
申请时间： 2013-05-18 20:53
退款类型： 买家已收到货，退货并退款
退款状态： 买家已退货，等待卖家确认收货
退款金额： 18.80 元
退款原因： 商品破损问题
退款说明：
5、输入支付宝密码，完成退款
输入支付密码并点击同意后，18.80元将立即退到买家账户。
安全设置检测成功！数字证书正在保护中。
支付宝支付密码：
忘记密码?
同意退款协议

客服退换货沟通技巧

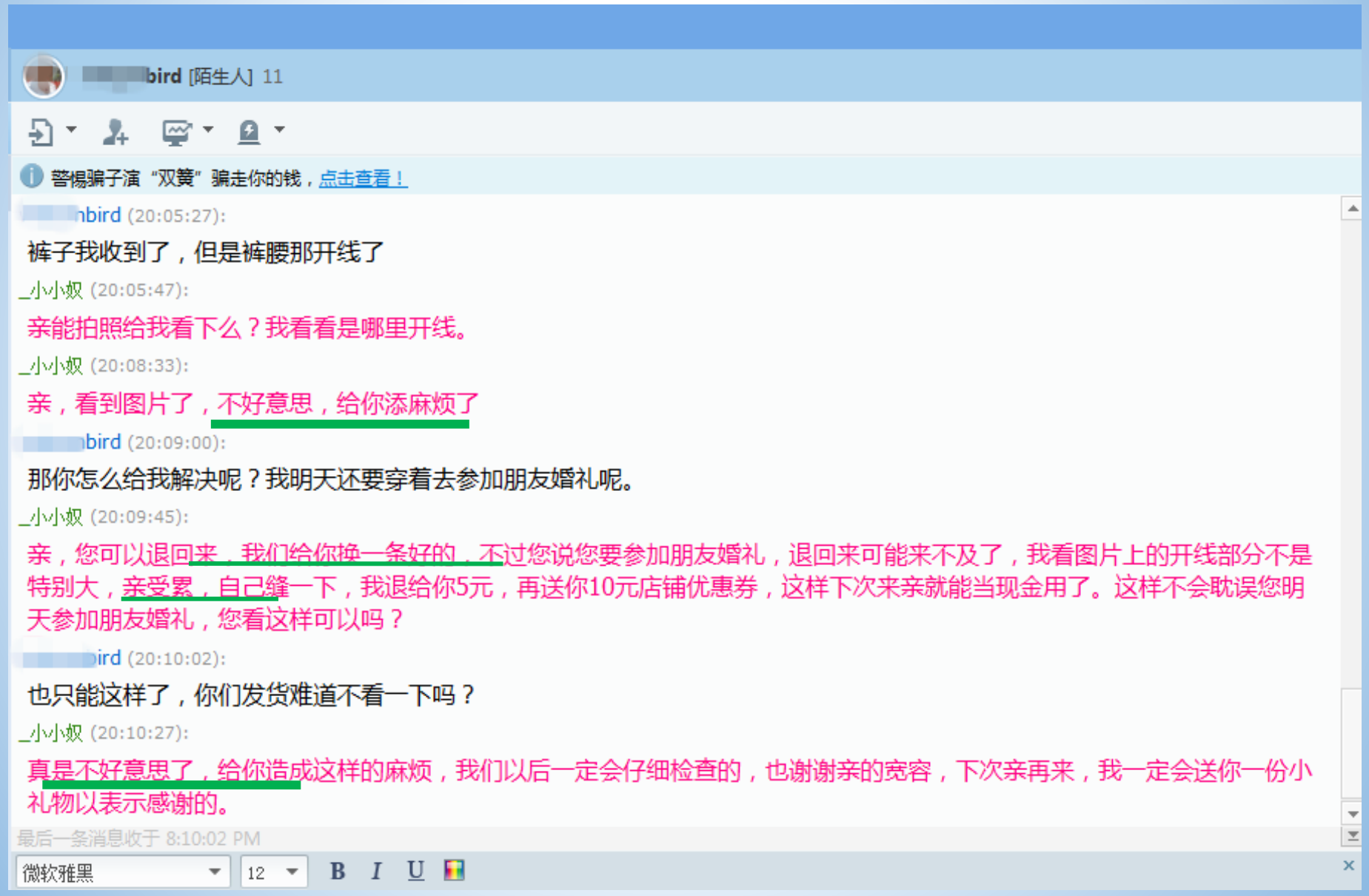

nbird [陌生人] 11
警惕骗子演“双簧”骗走你的钱，点击查看！
nbird (20:01:12):
在吗
_小小奴 (20:01:22):
在的
nbird (20:01:38):
裤子我收到了，但是裤腰那开线了
_小小奴 (20:02:03):
哦，没事的，不是什么大事，可能是车工的时候换线，没缝结实，你自己缝一下就行的。
nbird (20:02:36):
我买东西买的是新的，有个质量问题干嘛让我自己缝。不然你退给我10块钱好了，这个质量真是不值这个价格
_小小奴 (20:03:04):
亲，我们没有这么大利润的，而且你那个也不是质量问题，就是线开了，简单缝一下就行了。
nbird (20:03:17):
那我退掉好了，要么你给我换个新的再发过来。
最后一条消息收于 8:03:17 PM
微软雅黑
12

客服退换货沟通技巧

明确顾客为什么会退货

产品	服务	物流
• 质量差 • 有色差 • 不合适 • 描述不符	• 发错货 • 漏发少发 • 无发票 • 七天无理由	• 破损 • 丢失 • 慢 • 态度差拒签

客服退换货沟通技巧


bird [陌生人] 11
警惕骗子演“双簧”骗走你的钱，点击查看！
bird (20:05:27):
裤子我收到了，但是裤腰那开线了
_小小奴 (20:05:47):
亲能拍照给我看下么？我看看是哪里开线。
_小小奴 (20:08:33):
亲，看到图片了，不好意思，给你添麻烦了
bird (20:09:00):
那你怎么给我解决呢？我明天还要穿着去参加朋友婚礼呢。
_小小奴 (20:09:45):
亲，您可以退回来，我们给你换一条好的，不过您说您要参加朋友婚礼，退回来可能来不及了，我看图片上的开线部分不是特别大，亲受累，自己缝一下，我退给你5元，再送你10元店铺优惠券，这样下次来亲就能当现金用了。这样不会耽误您明天参加朋友婚礼，您看这样可以吗？
ird (20:10:02):
也只能这样了，你们发货难道不看一下吗？
_小小奴 (20:10:27):
真是不好意思了，给你造成这样的麻烦，我们以后一定会仔细检查的，也谢谢亲的宽容，下次亲再来，我一定会送你一份小礼物以表示感谢的。
最后一条消息收于 8:10:02 PM
微软雅黑
12

沟通禁忌

- 直接拒绝客户
- 争辩、争吵、打断客户
- 教育、批评、讽刺客户
- 暗示客户有错误
- 强调自己正确的方面、不承认错误
- 表示或暗示客户不重要
- 不及时通知变故

评价管理

- 处理中差评
- 评价解释

店铺半年内动态评分

宝贝与描述相符：	4.8分	比同行业平均水平 高	38.26%
卖家的服务态度：	4.8分	比同行业平均水平 高	42.24%
卖家发货的速度：	4.8分	比同行业平均水平 高	41.43%

4.8分 共12721人

5分		90.49%
4分		6.01%
3分		2.29%
2分		0.45%
1分		0.76%

店铺30天内服务情况

	本店值		行业均值
平均退款速度：	3.21 天	大于	2.88 天
近30天退款率：	16.96%	大于	5.92%
近30天纠纷率：	0.00%	等于	0.00%
近30天处罚数：	0 次	小于	2.05 次

近30天平均退款速度 3.21 天

平均退款速度：近30天卖家处理完结一笔退款申请平均花费的时长。

卖家信用评价展示 好评率：99.36%

最近一周 | **最近一月** | 最近半年 | 半年以前

	好评	中评	差评
总数	2259	6	3
服饰鞋包	2259	6	3
非主营行业	0	0	0

卖家历史信用构成

卖家信用：91149

主营行业：服饰鞋包 89915

主营占比：98.65%

宝贝与描述相符 4.8 分 共12721次打分

店铺评价

大家印象：

衣服不错 (57) | 版型好 (49) | 穿着效果好 (21) | 衣服很舒服 (16) | 款式好 (15) | 服务态度好 (12)

快递不错 (8) | 质量不行 (11) | 料子不好 (10) | 小贵 (9)

全部 | 好评 (245) | 中评 (2) | 差评 (2) | 追评 (35) | 图片 (4) | 有内容的评价 | 推荐排序

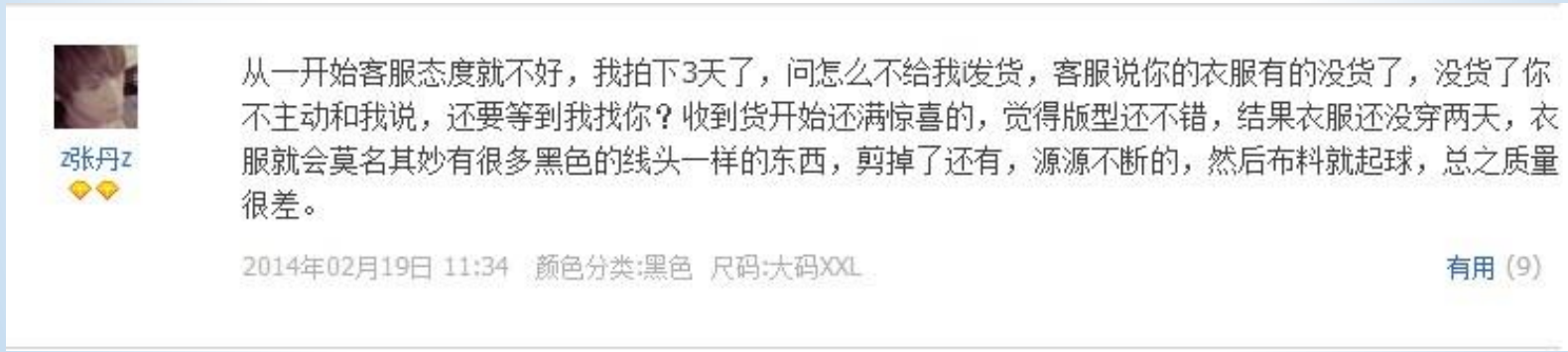
ttism...

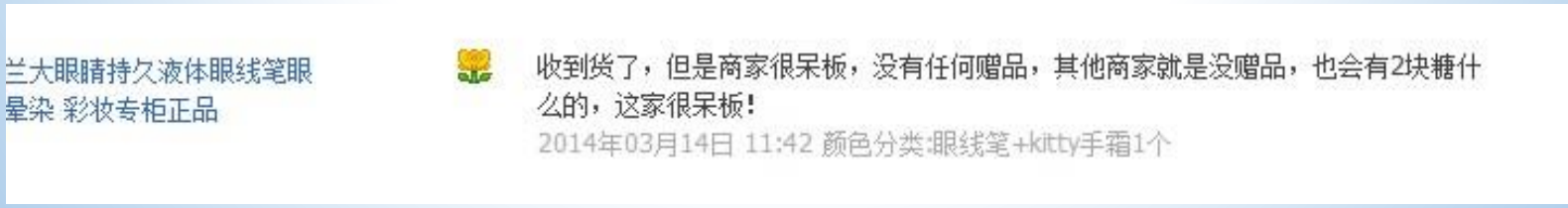
款式很有味道，胸下线有点大了，所以穿着有点显胖。蕾丝通有的问题，只穿了一次，到处都冒出那种黑色的弹力线头出来了，完全不知道要怎么处理。很郁闷，很喜欢买蕾丝的衣服，但是每次都是同样的问题。

2014年03月24日 16:23 颜色分类:黑色 尺码:大码XXL

有用 (0)

新款帆布鞋女韩版潮学生鞋
鞋拼色球鞋女士布鞋子
号码差的太多了。要的36的，都快成38的了
2014年03月19日 11:08 颜色分类:灰色 尺码:36
致******3(匿名)
新款帆布鞋女韩版潮学生鞋
鞋拼色球鞋女士布鞋子
时间也太长了，一个礼拜才发货，现在都回家了，鞋子也没看到好不好
2014年03月18日 23:18 颜色分类:灰色 尺码:36
离***买(匿名)
汇】春夏女鞋 韩版低帮阿甘
布运动鞋女慢跑鞋
4天都不给发货，发来的鞋子和图片根本不一个颜色，打高光灯也不是这样的啊，联系客服就知道我会催催，失望
2014年03月18日 23:09 颜色分类:浅绿色(标准码 现货） 尺码:37
j******3(匿名)


z张丹z
从一开始客服态度就不好，我拍下3天了，问怎么不给我发货，客服说你的衣服有的没货了，没货了你不主动和我说，还要等到我找你？收到货开始还满惊喜的，觉得版型还不错，结果衣服还没穿两天，衣服就会莫名其妙有很多黑色的线头一样的东西，剪掉了还有，源源不断的，然后布料就起球，总之质量很差。
2014年02月19日 11:34 颜色分类:黑色 尺码:大码XXL
有用 (9)


兰大眼睛持久液体眼线笔眼
晕染 彩妆专柜正品
收到货了，但是商家很呆板，没有任何赠品，其他商家就是没赠品，也会有2块糖什么的，这家很呆板！
2014年03月14日 11:42 颜色分类:眼线笔+kitty手霜1个

处理差评常用工具：旺旺或千牛 、电话

处理差评
流程

1、联系顾客
2、询问原因
3、安抚道歉
4、认真倾听
5、协商解决
6、跟进处理

处理差评
常用方法

1、退货
2、部分退款
3、送优惠券
4、送礼物

商品详情 | 累计评价 77744 | 月成交记录56412件

初次评价:
2015.12.08

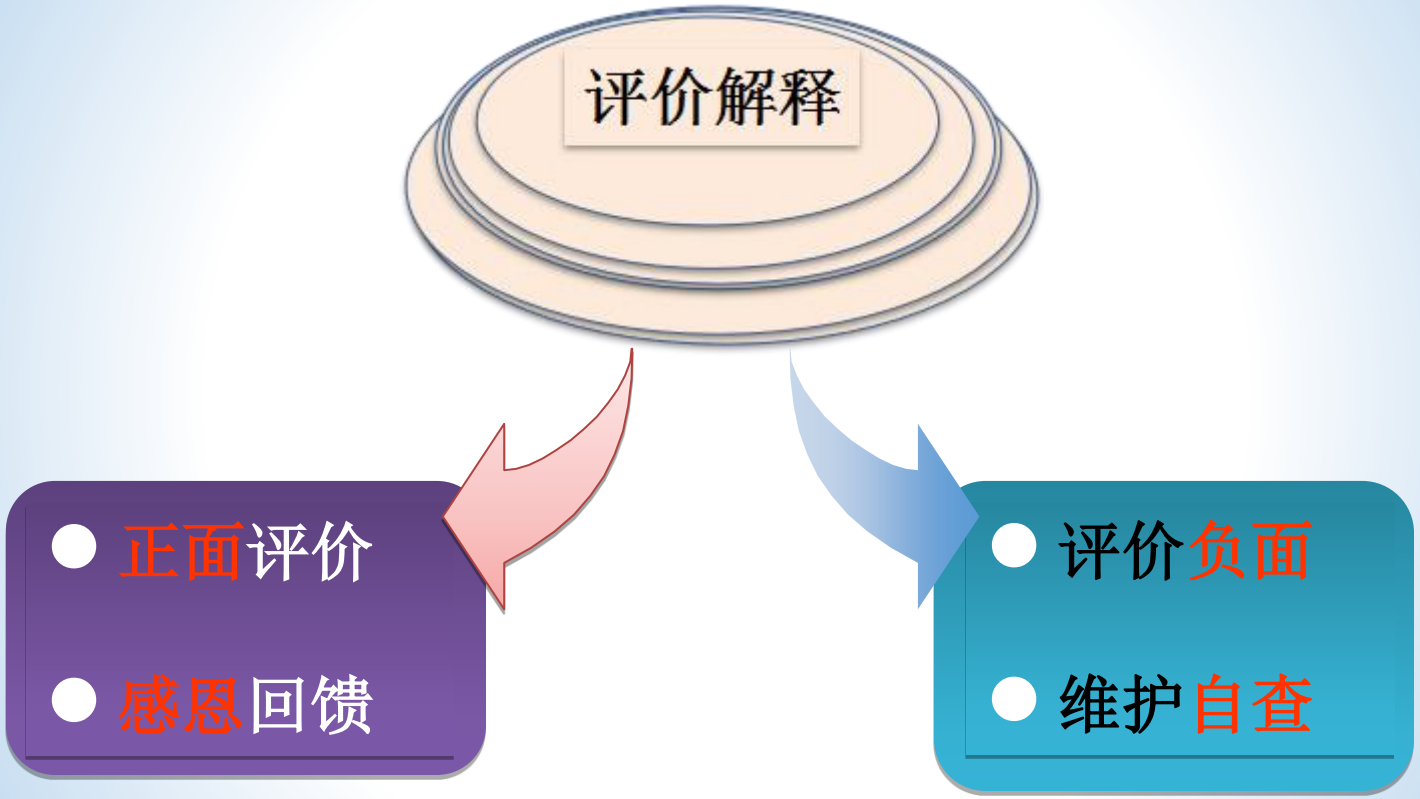
商品：差差差差差，垃圾垃圾垃圾垃圾。收到烂了好多个，而且都是快坏的发给我，收到就坏了两个，跟实物一点都不符 ，都是软软的，要投诉一下

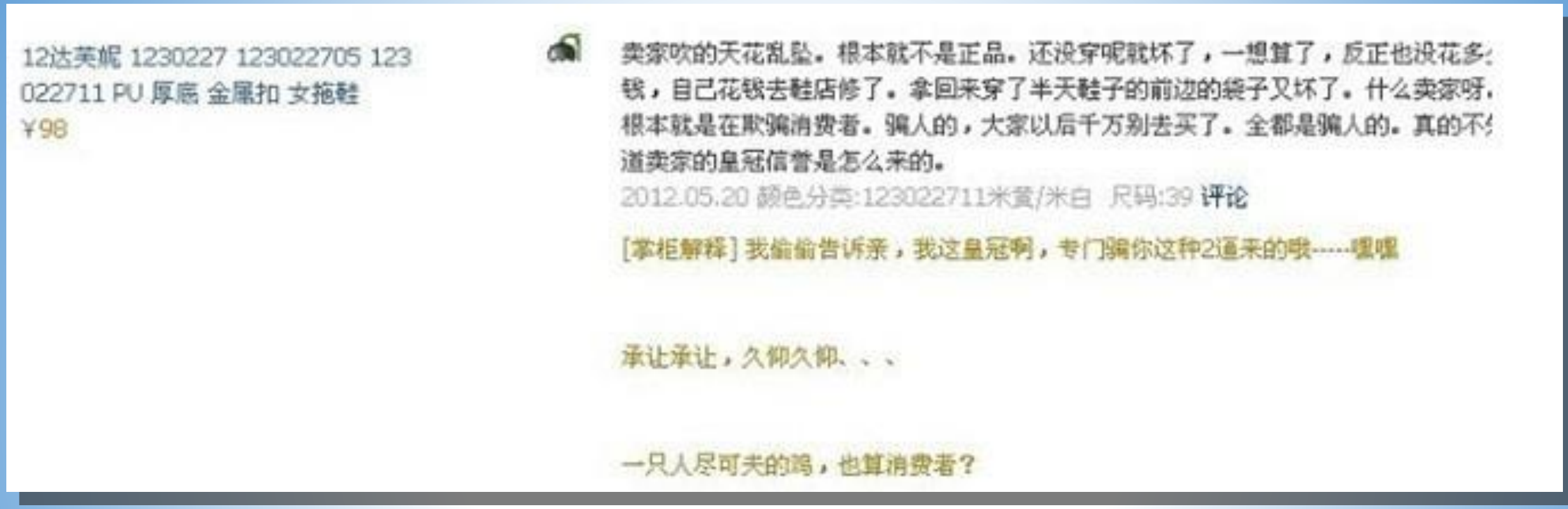
服务：无服务。差评

解释：抱歉了亲，我们客服晚上十点半已下班了，没能在凌晨及时为亲理赔。我们不泡保鲜防腐剂不打蜡的果果是难免个别易坏，但我们决不亏亲们，承诺坏果包赔！

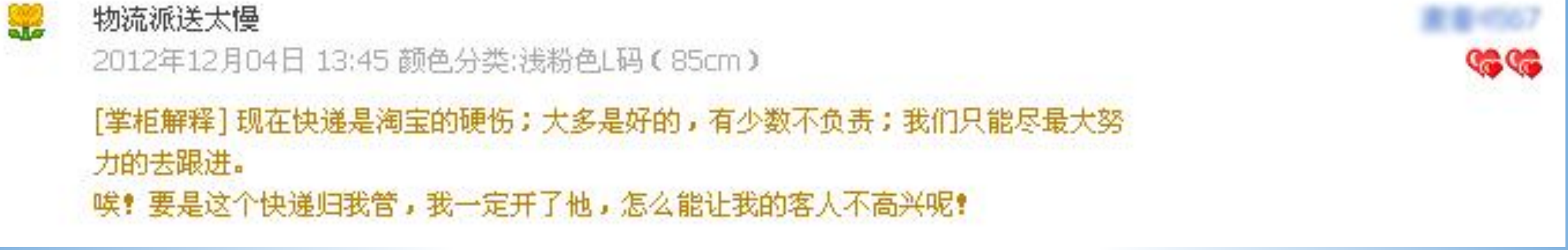
收货8天后追加：已经对坏的作出了赔偿，谢谢！

正常交易 — 评价解释




12达芙妮 1230227 123022705 123
022711 PU 厚底 金属扣 女拖鞋
¥98
卖家吹的天花乱坠。根本就不是正品。还没穿呢就坏了，一想算了，反正也没花多
钱，自己花钱去鞋店修了。拿回来穿了半天鞋子的前边的绳子又坏了。什么卖家呀。
根本就是在欺骗消费者。骗人的，大家以后千万别去买了。全都是骗人的。真的不
道卖家的皇冠信誉是怎么来的。
2012.05.20 颜色分类:123022711米黄/米白 尺码:39 评论
[掌柜解释] 我偷偷告诉亲，我这皇冠啊，专门骗你这种2逼来的哦~~~嘿嘿
承让承让，久仰久仰、、、
一只人尽可夫的鸡，也算消费者？

辱骂顾客，自掘坟墓


物流派送太慢
2012年12月04日 13:45 颜色分类:浅粉色L码（85cm）
[掌柜解释] 现在快递是淘宝的硬伤；大多是好的，有少数不负责；我们只能尽最大努力的去跟进。
唉！要是这个快递归我管，我一定开了他，怎么能让我的客人不高兴呢！

勇于认错　诚意改进

评价解释——注意事项

评价解释时要注意

- 评价解释属于公开信息展示（店铺信誉）
- 文字要多才能引起他人注目（有理有节）
- 人性化的文字更能说明问题（将心比心）
- 大度谦和要勇于承担责任（专业的形象）
- 有礼有节不要辱骂指责客户（遵守规则）

我们为什么要做售后服务?

为二次销售做准备

总结

1、保持亲切热情的态度

2、认真对待每一位顾客

3、多学习大店铺客服的专业与经验

4、总结自己产品的卖点与优势

5、遇到顾客讲价，灵活应对，适当退让。

6、用细节感动顾客

THANKS