

任务2 制作客服工作手册

【工作准备】

是否正常培训：（部门经理填） ☐到席 ☐请假 ☐旷工 原因：

是否遵守纪律：（部门经理填） ☐严格遵守 ☐迟到 ☐早退 ☐出位 ☐其他

检查电脑的完好性： ☐完好 ☐故障：报告值班经理并换机

【工作过程】

引言

客服的日常工作就是通过优质的沟通话术，解决交易过程中出现的各类问题，例如解决售前的购物咨询、售中的商品推介、售后的物流纠纷和交易纠纷等，促成交易的顺利完成。除此之外还需要通过专业的服务增加关联销售，从而提高客单价。卖家可以把客服工作要求、话术、规范等客服相关的工作写入客服手册中，制作客服手册规范客服的日常工作。

案例学习

利用客服工作手册，规范客服日常工作

膜法世家是一家专营面膜的天猫店，其首页如图4-19所示。膜法世家产品以其独树一帜的产品定位、纯天然植物护肤的产品理念以及专为东方女性研发的设计思路，一上市就受到众多买家的欢迎，成为淘宝网上热门的护肤品牌。如今该公司已发展成为中国化妆品行业的新锐品牌。

记录

学习案例

通过学习“膜法世家天猫店制作客服工作手册”的案例，简要回答一下，为什么要制作客服手册呢？

答：_____



图4-19 膜法世家网店首页

膜法世家作为一家大型网店，仅客服人员就有 90 人，要管理好客服团队，不仅需要严格的岗前培训，还需要为客服人员提供一套详细的工作手册。图 4-20 和图 4-21 就是膜法世家天猫旗舰店为了更好地规范客服工作，所编制的通俗易懂的客户服务工作手册。



图 4-20 膜法世家天猫旗舰店客户服务工作手册封面

客服工作手册主要包括哪六大内容？

答：_____

客服部 高效工作手册	
目 录	
第一章 总则	1
第二章 企业概况	2
一、 公司简介	2
二、 企业文化	3
第三章 客服人员管理制度	4
第四章 客服工作概述	6
一、 客服工作职能	6
二、 客服基本要求	7
三、 客服工作目标	7
四、 客服工作流程	8
五、 淘宝后台常规操作	9
1. 后台界面功能介绍	9
2. 退款操作	11
3. 客户购买操作	12
第五章 销售工作技巧	13
一、 如何认识商品明细	13
二、 淘宝销售准则	15
第六章 客服工作行为规范	17
一、 客服沟通技巧	17
二、 常见问题解答 (FAQ)	21
三、 客服工作误区	25
第七章 结语	28

图 4-21 膜法世家客户服务工作手册目录

客服工作手册要包含客服工作的主要内容，同时兼顾企业自身的定位、所针对的客户群体特点等所需要的各种知识和技能。膜法世家客服工作手册主要包括七章。

一、企业概况

在企业概况中简要地介绍公司的情况和企业文化，为的是让客服人员了解公司的概况及企业文化及价值观，更好地认识企业，和把握企业定位，如图4-23所示。



图4-22 客服工作手册编制

纲要思维导图

企业宗旨：品质第一，服务第一，团队第一
品牌理念：天然、奢华、纯美
企业精神：勇于探索，敢于拼搏

图4-23 膜法世家企业文化

二、客服人员管理制度

企业概况简要地介绍了公司的具体情况和企业文化，为的是

()

、

()

，更好地

()

)。

当一个客服员工出现了

俗话说“无规矩不成方圆”，员工管理规章制度，用来规范员工的工作行为，提高管理效能，减少差错。专门制度了针对店铺客服工作人员的员工管理制度（见图4-24）。

膜法世家天猫旗舰店客服员工管理制度

一、上班时间（白班、晚班轮换）。

1.白班 08：00—17：00，20人。

2.晚班 17：00—01：00，20人。

3.常班 09：00—18：00，50人。

每月休息4天，休息时间根据当月排班表执行，晚班客服下班时间原则上以01：00为准（值班除外），如还有客户在咨询，接待客服工作自动延长。

二、每位客服需具备并及时填写三本记录本。

1.问题登记本：在工作过程中，每遇到一个问题马上记录下来，每周将本子交给负责人汇总处理。

2.服务统计本：在工作中要学会记录，记录自己服务的客户数量、成交的客户数量，以计算转化率，学会做事，学会思考，才会有进步。

3.交接记录本：白班、晚班交接时，登记好移交客户的情况，如那些事情是要立即处理的，哪些潜在客户是需要去联系的。

三、新产品上架前，由客服组长负责给普通客服人员介绍新产品，客服人员必须在新产品上架前掌握产品属性。新的客服人员有权要求客服组长介绍自己了解的产品，有义务去认识所有产品。

四、接待好来咨询的每一位顾客，文明用语，礼貌待客，不得影响公司形象。如果一个月内因服务原因收到顾客投诉，根据具体情况进行处理，给予相应的措施与处罚。

五、每销售完一笔订单，都要到交易订单里面备注自己的工号，插上小红旗，以抓取订单计算提成，如因没备注而少算提成自己承担损失。

六、上班时间不得迟到，有事离岗需向主管请示且请假条需主管签字方可生效，如需请假，事先联系部门主管，执行员工薪资管理制度。

七、上班时间不得做与工作无关的事情，非QQ客服，除旺旺外，一律不准上QQ、私人的旺旺、看视频和玩游戏等，严禁私自下载安装软件。发现第一次违规罚款10元，第二次违规罚款30元，屡教不改者给予开除处理。

八、保持桌面整洁，保持办公室卫生，每天上班前要清洁自己的办公桌，办公桌禁止放杂物。

九、公司新员工入职后，由部门主管安排新员工进行上机操作培训工作，上手最快的新员工可以提前转正。

十、严格恪守公司秘密，不得将同事联系方式、客户资料等随意透露给他人，违者按公司相关条例处罚，情节严重者交由有关部门处理。

十一、所有罚款作为部门活动经费，由财务统一收支并公布。

十二、其他未尽事项由部门经理决定。

附 则

客服电脑使用规则：

1.未经允许不得私自在电脑上安装程序或插件。

2.未经允许不得私自在电脑上外接存储设备。

3.使用期间不得访问淘宝网以外的任何网站，如有工作需要，先请示负责人。

4.每周对电脑进行一次全面杀毒，消除安全隐患。

图 4-24 客服员工管理制度

三、客服工作概述

膜法世家通过客服工作概述（见图 4-25），直观系统地展示了客服工作的职能、目标、要求。以及工作方法。

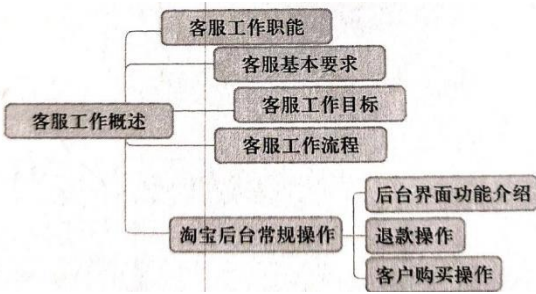


图 4-25 客服工作概述

（一）明确客服工作职能、要求和目标

用来界定客服工作职能客服工作的范聘。目标和要求是为了更好地规范和激励员工，进而从整体上提升整个客服部门的服务水平。

膜法世家客服工作职能、要求和目标，如图4-26所示。

迟到的情况，应该依据
客 服 工 作 手 册 里 的
（
）来规范员工的工作
行为。

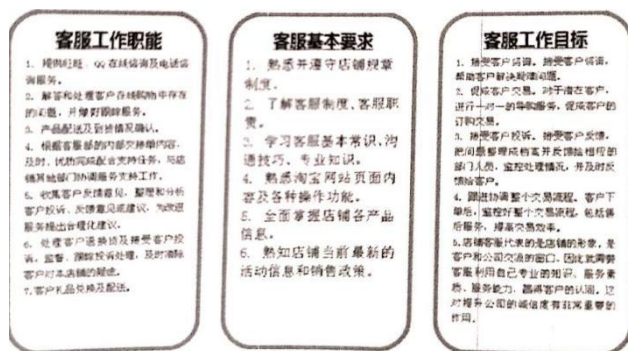


图4-26 膜法世家客服工作职能、要求和目标

(二) 使用流程图来描述业务

客户购买操作流程和退款操作流程如图 4-27 和图 4-28 所示。

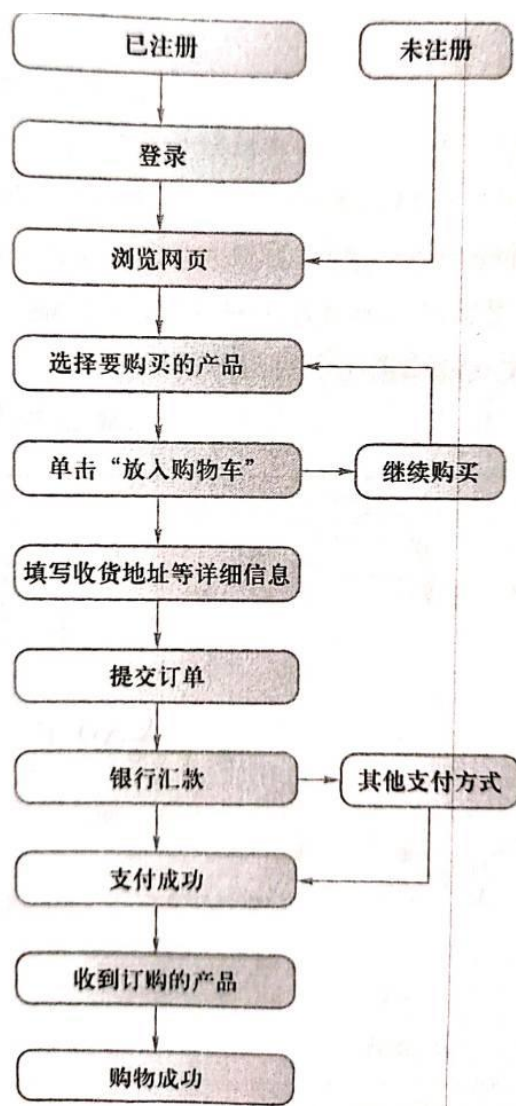


图4-27 客户购买操作流程图



图4-28 退款操作流程图

在本案例的客服工作概述这一章中，出现了大量流程图，包括销售流程、客户购买操作流程、退款操作流程等，这相比大篇幅的文字说明更清晰、方便。

（三）提供技术层面的培训

硬件设施的维护、后台软件系统的操作、在本案例中，（如图4-29所示）的带有注释的系统界面截图使客服人员在阅读学习时一目了然。

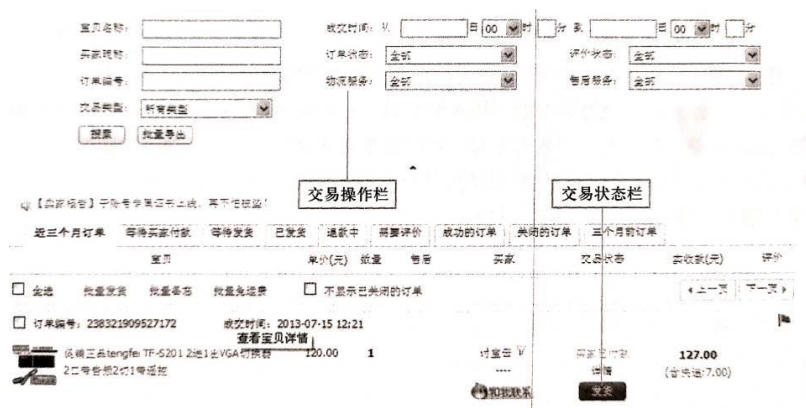


图4-29 淘宝后台操作界面截图

图4-30 VIP优惠制度列表

五、客服工作行为规范

客服工作行为的规范度体现了客服质量。本案例采用了大篇幅来阐述客服工作行为规范的具体内容，其中包括客服沟通技巧、常见问题解答、客服工作误区等。

（一）了解客户需求，根据需要推荐产品

向客户推荐产品，要把握几个关键：一是用多种方式了解和体察客户的需求，更精准地进行销售；二是换位思考，真正了解客户的想法；三是分析客户的最终目的，以达成交易。膜法世家在这一章里，列举了大量了解客户需求的实际例子，以及根据客户这些需求有针对性地列出推荐的产品，使客服人员能在短时间内对客户的需求做出回应，如图4-31所示。

（二）加入常见问题及回答（FAQ）

对于客户经常会提到的问题，可以把标准回答添加到旺旺的快捷短语中，并熟悉每句话的用处和位置，在接待时可以直接单击发送给客户。如客服工作手册中制定的快捷用语、对于客户议价的话语、售后服务使用的快捷短语等，极大方便了客服人员开展业务。

（ ）、
（ ）等方面
内容。

客服工作行为的规范体现了客服工作质量，因此制定客服工作行为规范时有哪三个要求？

答： _____

一名优秀的客服应具备怎样的心态？

答： _____

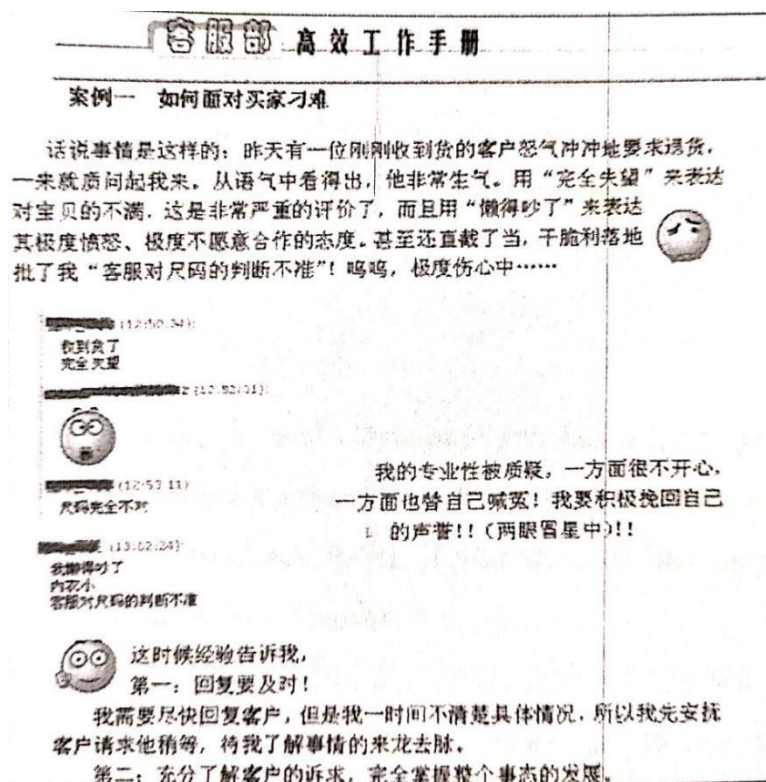


图4-32 案例一：如何面对买家刁难

六、其他内容

客服工作手册第一章的总则，简单说明制定本手册的重要意义，最后一章结语是总结。整个客服工作手册首尾呼应、脉络清晰、有条有理、简单实用，保障了店铺客服工作能持续高效地运转，为店铺的运营起到了保驾护航的作用。

平台拓展

在案例学习的基础上，拓展到速卖通平台，进行学习与操作。

速卖通店铺客服日常工作

速卖通买家一般使用站内信、订单留言、SNS 软件咨询卖家，很少使用旺旺，因此客服工作较淘宝店铺客服稍有差别。

10 元，你们的怎么 12 呀？

()

(7) 为什么我买的衣服还没到啊？

()

(8) 这不是我订购的颜色，你们发错了！

()

(9) 如果退货，邮费怎么计算？

()

(10) 我要投诉 xx 客服！

()

记录

速卖通买家一般使用

()、

()、

() 向卖家进行咨询，很少使用阿里旺旺。

一、根据各个国家特点制作客服工作手册

不同国家的买家语言购物习惯不同，出现的问题也不同，需要对客服的话术进行优化，满足不同国家的顾客需求。例如英语国家，多以小短文的形式沟通，如下所示。

1. 询问产品信息时的回复

Hello, my dear friend. Thank you for your visiting to my store, you can find the products you need from my store. If there is not what you need, you can tell us, and we can help you to find the source, please feel free to buy anything! Thanks again.

翻译：您好，我亲爱的朋友，感谢您的光临，您可以从我店找到您需要的产品。如果没有找到您需要的商品，可以告诉我们，我们可以帮助您找到，请愉快购地购物！再次感谢。

2. 推销新产品的话术

Hi friend,

Right now Christmas is coming, and Christmas gift has a large potential market. Many buyers bought them for resale in their own store, it's high profit margin product, here is our Christmas gift link, Please click to check them, if you want to buy more than 10 pieces, we also can help you get a wholesale price. Thanks.

翻译：嗨，朋友。现在圣诞节就要到了，这款圣诞节产品有很大的潜在市场，很多买家都购买了它们并在自己的店里销售。可以说，这是一款高利润率的产品，这里是我们的圣诞节产品链接，请点击查看，如果您一次性购买10件以上，可以给您批发价。谢谢！

3. 告知买家已经发货的话术

Dear friend,

客服需要根据各个国家特点制作客服工作手册，以英国为例，多以小短文形式进行沟通。请你以圣诞节前为销售背景，写出一段推销新产品“迷你圣诞树（Mini Christmas Tree）”的英文话术。

答：_____

Thank you for shopping with us.

We have shipped out your order(order ID: XXX) on Feb. 10thby EMS. The tracking number is XXX. It will take 5-10 workdays to reach your destination, but please check the tracking information for updated information. Thank you for your patience!

If you have any further questions, please feel free to contact me.

Best Regards.

翻译：亲爱的朋友，感谢您的购物。我们已于2月10日通过特快专递寄出您的商品（订单号：XXX），跟踪号为XXX，需要5-10个工作日才能到达目的地，请您查看跟踪信息以获取最新物流信息。感谢您的耐心等待！如果您还有任何问题，请随时与我联系。真挚的问候。

二、准备站内信回复话术

速卖通卖家习惯通过站内信与卖家进行沟通，因此卖家要准备站内信回复话术，以便快速应对买家的咨询，回复站内信回复需要注意以下几点。

（1）回复要及时，一般情况下8小时内完成回复。

（2）卖家客服不在电脑旁边时可以使用移动端继续服务，尽量提升回复的效率。

（3）措辞要尽量礼貌，回答客户问题的同时可以善意的引导客户下单。

（4）尽量让买家了解商品的变动信息。

（5）回复站内信结束的一方应该是卖方，有助于提高回复率（回复率是速卖通平台对卖家的考核指标之一）。

客服在速卖通平台回复站内信时需要注意哪些点？

答：_____

实战应用

任务1：淘宝店铺的客服工作

要求：根据案例提示，制作淘宝店铺的客服工作手册，填写表4-3。

表4-2 淘宝店铺客服工作实战记录表

序号	实战任务	具体要求
1	店铺概况	写出店铺简介与店铺标语
2	客服员工管理制度	简单列出客服工作管理制度的框架
3	客服日常工作	简单列出客服工作职能、基本要求、工作目标、工作流程、淘宝后台常规操作
4	销售工作技巧	根据店铺商品特点列出销售商品时需要用的话术
5	客服工作行为规范	制作简单的常见问题解答（FAQ）

任务2：速卖通店铺的客服工作

要求：根据案例提示，制作速卖通铺的客服工作手册，填写表4-4。

表4-3 速卖通店铺客服工作实战记录表

序号	实战任务	具体要求
1	店铺概况	写出店铺简介与店铺标语
2	常用话术	根据店铺商品特点列出销售商品时需要用的推广话术

实战记录

实战记录

		制作简单的常见问题解答 (FAQ)
--	--	----------------------

知识链接

一、移动端客服工作与PC端客服工作的差别

1. 服务载体不同

移动端客服的载体是手机、平板电脑等便携的电子设备，特点是方便携带，能够随时随地回应客户询问和处理问题。PC端客服的载体是台式电脑、笔记本电脑，服务场所相对地固定。

2. 服务效果不同

移动端客服对于访问量小的店铺，或者是兼职做淘宝店的卖家来说，是方便快捷的。但移动端客服局限性太大，如阿里巴巴，一个手机只能登陆一个账户，不可以多个账户同时在线。手机难以兼顾查询商品参数、物流存储等工作。因此，访问量大、交易量大的店铺客服，应选择使用PC端，更全面、更方便。

二、SNS软件

SNS全称Social Networking Services，即社交网络服务，国外买家有可能使用SNS软件与卖家进行沟通，有些买家会通过社交网站找到卖家，与卖家沟通订单事宜与营销推广工作。常见的SNS软件有Facebook、VK、Twitter、Interest等。

课后作业

1. 为了使客服工作手册与店铺风格保持一致，需要在手册里添加()。

A. 常见问题及回答

B. 企业文化

C. 摄影技巧

D. 退款操作流程图

2. ()是不需要客服人员掌握的。

A. 客户的需要和客户自身的基本情况

B. 新产品的相关知识

C. 基本的销售技巧

D. Photoshop 美化图片技术

3. 请回答下面的问题：

(1) 在编制一本客服工作手册时，哪些部分是不能缺少的？

(2) 当客服人员在工作中遭遇客户刁难时，应如何应对？

【工作结束】

整理椅子: ☐完成 ☐未完成

【工作评价】

类别	序号	考核项目	考核内容及要求	分值	学生自测	学生互测	教师检测	分数
技术考评（80分）	1	客服工作手册	熟悉店铺特点和运营流程	20				
	2		客服工作手册内容齐全	30				
	3		熟悉客服工作内容	20				
	4		符合上岗培训要求	10				
非技术考评（20分）	5	态度	学习态度是否端正	5				
	6	纪律	遵守纪律	5				
	7	协作	有交流、团队合作	5				
	8	文明	保持安静，清理场所	5				
总 分：								