



B2C 电子商务系列教程



B2C 商城服务与物流

南宁鑫物商务服务有限公司
广西物资学校电子商务专业组 出品

目 录

第一章 B2C 客服	2
单元一 优秀客服必备工具.....	4
单元二 优秀客服必备技能.....	14
单元三 处理客户投诉.....	19
单元四 客户关系管理.....	24
单元五 电话客服.....	29
第二章 B2C 安全	38
单元一 计算机硬件与环境安全.....	39
单元二 网络安全概述.....	44
单元三 黑客攻击技术.....	55
单元四 电子商务安全技术.....	63
第三章 物流管理	69
单元一 配送管理.....	74
单元二 仓储管理.....	86

B2C校本教材样本

第一章 B2C 客服

第一章 B2C 客服

单元一 优秀客服必备工具

体验：

使用 TQ 洽谈通在线客服

实战：

安装使用 TQ 洽谈通

进阶：

TQ 洽谈通高级应用

宝典：

分析在线客服使用的必要性

单元二 优秀客服必备技能

体验：

B2C 商城客服和顾客之间的你来我往案例

实战：

客服沟通需要掌握的技能

进阶：

B2C 商城的 FAQ

宝典：

客服职责与要求

单元三 处理客户投诉

体验：

客户服务热线案例分析

实战：

客户投诉的原因及处理投诉的步骤

进阶：

处理客户抱怨与投诉的方法

宝典：

处理客户投诉用语

单元四 客户关系管理

体验：

浪莎 B2C 商城：“会员制运营”辟新径案例

实战：

B2C 商城客户关系管理 (CRM) 策略

进阶：

用电子邮件的方法加强沟通

宝典：

客户价值的基本方程式

单元五 电话客服

体验：

接听电话礼仪的案例

实战：

拨打与接听电话的礼仪

进阶：

拨打与接听电话原则

宝典：

拨打与接听电话的基本用语与注意事项

[走进职场]

企业重视售后服务，客服人才成市场需求热点

从人才市场解到，近年来客户服务人才的绝对需求量呈现较为强劲的增长态势。有关人士认为，最近几年，长三角地区制造业快速发展，前两年投资兴建的企业产品已经纷纷打进了市场，客户服务的需求增长很快，客服人才自然成了单位的需求热点。客户服务类职位对于应届毕业生来说是磨练职场能力、锻炼工作韧性、培养工作修养的首选途径。现在很多企业对于客户服务岗位的“门槛”不算太高，要求具备相关专业的基本知识，更为重要的是求职者要有与人沟通的能力和服务精神。

学习客服技术后能胜任的工作有：客服代表、客服专员、客服文员、客服主管、客服经理、售后客服、网络咨询、网站客服、技术代表、网店客服、电话销售专员等。

下面是个招聘客服的要求：

职位描述：

岗位职责

- 1、接听客户服务热线，处理邮件，监控报警及简单的异常排除；
- 2、记录客户要求及投诉的内容，及时转入相应处理流程；
- 3、追踪客户需求，关注解决进展，督促并协调客户需求的及时解决；
- 4、进行客户回访及满意度调查；
- 5、收集、整理信息数据，总结问题，不断优化客户服务流程。

任职资格

- 1、中专以上学历；
- 2、1年以上工作经验，具有客服经验者优先；
- 3、能熟练使用计算机及相关软件，打字速度不低于50字/分钟；
- 4、较好的表达能力、沟通能力和团队协作能力；
- 5、能适应轮班工作制，能上夜班。

单元一 优秀客服必备工具

【体验】

以顾客身份使用 TQ 洽谈通

1. 输入网址 <http://www.faneol.net/>进入风机在线商城首页。



2. 点击右下解的在线客服，弹出在线客服对话框。
3. 在对话框中输入文字点击“发送”

【实战】

任务一 客服下载安装 TQ 洽谈通到自己的网站

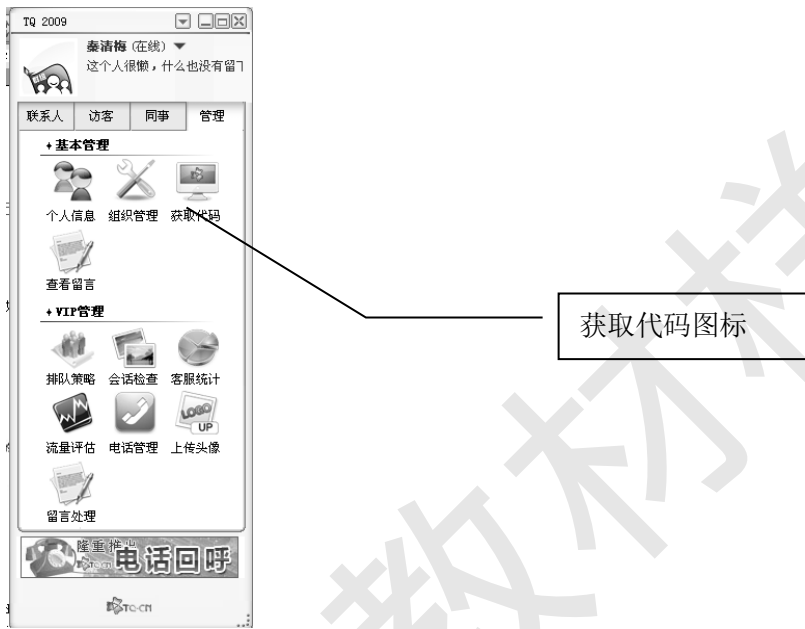
1. 下载地址：<http://www.tq.cn>，选择“TQ 标准版客户端” 点击“客户端下载” 确定 ，在对话框中选择所要存放的路径，保存至本地硬盘。
2. 在本地保存位置处双击 tqsetup.exe 应用程序，进行安装。
3. 启动 TQ。
4. 注册新用户，注意记住你的个人登录帐号。
5. 登录。在登录窗口中继续输入注册时填写的密码，点击登录，TQ 软件即可正常使用。

提示

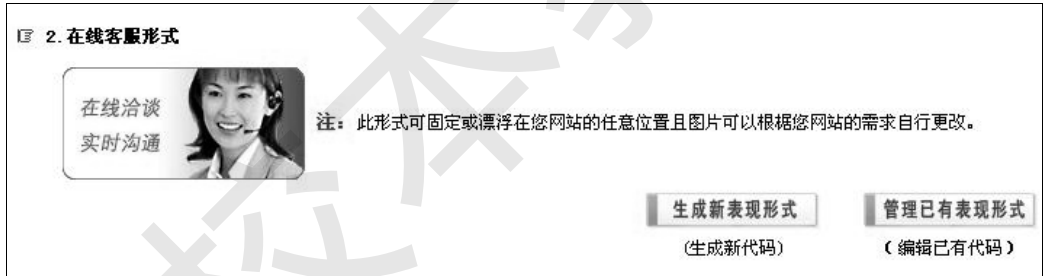
- 系统区分大小写，但为了统一管理，注册时请用小写。
- 登录名不可以修改，其他信息都可以修改。
- 一个公司只能注册一个账号，每个公司第一个注册的人默认为管理员帐号，其他员工帐号由管理员生成。
- 注册的时候，可以不用填写公司信息和电话，注册成功登录后，可在个人信息里完成。

- 用户注册时填写的姓名，不能超过 8 个汉字，16 个英文字母。
- 用户注册成功后，得到一个数字 TQ 号是唯一的，而且是和登录名一一对应的。
- 登录客户端时，选 TQ 号，就输入 8 开头的数字；如选登录名，就输入英文字母开头。
- 登录名是注册时候填写的唯一的，不可以更改的，姓名是自己可以随时改的。

6. 登陆“TQ 洽谈通”选择“管理” / “获取代码”，如下图如示。



7. 选择在线客服形式，点击“生成新表现形式”（生成新代码）按钮。



8. 设置在线客服形式的样式，添加在线客服人员。



9. 生成代码，点击“点击复制代码”按钮，复制代码。

10. 打开网页，切换到代码视图，将代码粘贴在自己的网站网页代码最后一行。



11. 上传网页到网络空间，用浏览器打开网页，即可弹出在线客服图标。



任务二 TQ 洽谈通客户端的功能

（一）接受客人会话

主界面图示：



（二）实时通讯

Web 来宾建立通讯后，系统消息会弹出通知或者声音提醒，在“Web 来宾”组里显示状态，双击【客人】进入会话窗口。同时，在会话窗口可以看到来宾的来访次数，以及来访的 IP 地址。

通讯界面：



（三）会话转移

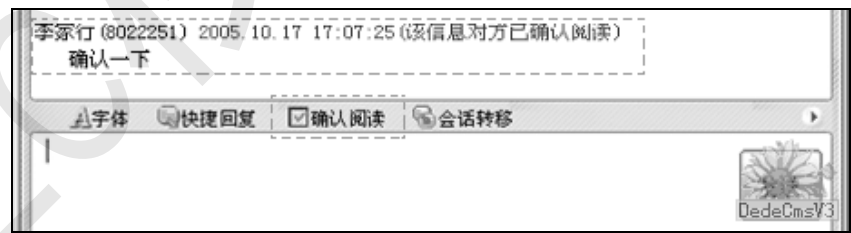
在客人比较多繁忙的情况下，点击【会话转移】将客人会话转移到相关人员那边。

（四）文件传输

TQ 的拖带式文件传输是企业内部最常用的工具之一，还可以传送整个文件夹，显示发送方与接受方发送进度。

（五）阅读确认

可以在发送消息，附加标志，要求对方确认消息被接收到，并返回结果。



（六）聊天记录

客服人员可随时查询当前和历史会话消息。

任务三 使用访客接待

1. 点击主界面的“访客接待”按钮，弹出“访客接待”对话框；
2. 当访客进入网站的时候，选中访客，点击“快速邀请”按钮，就会弹出“询问对话框”；
3. 当访客进入网站的时候，选中访客，点击“访客轨迹”按钮，就会弹出“网站访客轨迹”，
可以查看客人状态，例如来访次数、通话次数、到访时间，IP 地址等；



4. 当访客进入网站的时候，选中访客，点击“来访统计”按钮，就会弹出“来客统计”，
可以查看统计客人来访情况。

【进阶】TQ 洽谈通高级应用

■ 如何做好针对性服务，提高客户满意度？

对于分组的浮动框形式，每组的名称和该组内员工的职责要相称。而且名称要具体，比如：云南旅游线路咨询、青鸟 ACCP 咨询、软件测试咨询等。如果是销售分区域的，也要写上区域的名称，这样不仅体现出职责明确，也方便访客及时找到相关负责人，显现出公司的规模和管理规范。

■ 如何快速抓住、留住每一个客户？

要将公司经常在线、打字快的员工放在浮动框的第一个位置。因为客户会习惯性的点第一个人交流，所以第一个人的在线状态和工作效率要求更高一些，这样能抓住、留住更多的潜在客户。

■ 如何提高工作效率，高效的留住、服务客户？

1. 设置问候快捷回复：如：“您好！有什么可以为您服务的吗？”或“某某地区客人您好！有什么可以为您服务的吗？”等，当访客点击“在线”与您交谈时，发出类似问候语的快捷回复，或按访客所在地区或访问的页面等发出问候，对访客的需求有的放矢，提高专业服务的水准；

2. 设置舒缓快捷回复：如：“不好意思，我现在在线的人比较多，方便留下您的电话吗？我一会就跟您联系。”等，当一人同时接待多位访客时，使用此快捷回复缓解接待人多的压力，而且在这种情况下容易先留下意向客户的联系方式；

3. 设置常用快捷回复：如：公司产品简介、价格、规格等，不同访客经常要询问到相同的问题，此时您没必要反复的敲键盘回复同样的问题，设置一些常用的快捷回复，可以快速回答所有类似访客的问题，这样可大大的提高工作效率，工作有条不紊；

4. 设置感谢快捷回复：如：“感谢您对我公司或某某产品的关注，如有疑问，欢迎您指正。”或“感谢您对我工作的支持，欢迎您下次再来，谢谢！”等，当访客询问完后要离开时，发出一句感谢的快捷回复，让客户感受贴心、温馨的服务。

■ 网页上来的客人进行在线洽谈时，客人需要下载 TQ 吗？

答：不需要。

■ 对话框上的“阅读确认”这个按钮的作用是什么？

答：发出重要信息后，用来确认对方确实收到了此信息。

■ TQ 用户给给网站上的客人传文件时，需要下载插件吗？

答：不需要。

■ 客户端使用抓图这个功能时，可以对 WEB 来宾抓图吗？

答：目前不可以。

■ 会话记录，可以保存多久？

答：与 WEB 来宾的会话系统自动保存一天，与联系人的会话，只保存最近的 100 条。

■ 在客户端右上角的菜单的系统设置，信息设置中快捷回复语句可添加多少句？

答：不限制句数，且可以删除系统自带的 6 句快捷回复。

■ 在客户端设置的快捷回复语句，下次登录时，还有吗？

答：有。

■ 会话记录在客户端的哪里能够查看到？

答：在对话窗口上方，点“历史”，可以查看会话记录。

■ 在客户端设置的“出去一会”这个状态，可以被 WEB 来宾看到吗？

答：WEB 来宾在 TQ 漂浮框里看不到，但在点击漂浮框上的人员打开对话框会话时可以看到。

■ 在客户端哪里上传自己的头像？

答：打开客户端菜单栏里的系统设置，个人消息右侧的本地上传，就是上传自己头像图

片。

■ 在客户端的哪里可以进入：修改个人信息页面？

答：在 TQ 客户端面板右上角菜单栏，弹出系统设置，即可修改个人信息。

■ 同一个访客，离开网站后又回来，可以知道他曾经来过吗？

答：可以知道，在访客列表里，访客的序号是红色的，证明这个客人是曾经来过

■ 在访客接待列表里，可以知道哪些客人已经接受会话请求了吗？

答：可以，在访客列表里，访客的“通话”显示为深绿色的，证明此客人已经接受会话请求

■ 如何设置访客接待的“自动弹出询问框”？

答：点客户端上面的“联系人”项，再点下面的“访客接待”，打开“系统设置”，客人上线请求设置为自动请求，自动请求延时设置为 1-20 之间的数字即可。

■ 如何利用统计提高流量转化率？

答：每次关闭访客接待之前，要及时关注访客接待中的“统计”，统计每次的邀请会话、留言情况及会话率，做到流量转化心中有数，根据分析做更好的调整，如：区域分配的调整、发出邀请时间的调整、嵌入页面的调整等，最大限度的提高流量转化。

■ 如何提高访客与网站销售客服人员的会话率？

答：发出的邀请会话框搭起了网站销售客服人员和访客之间交谈的桥梁，所以邀请会话框中的语言内容要富有个性，如：简明的写上公司主打产品的名称和简要特点，也可以写上访客正在访问的页面、搜索的关键词、来访次数等，并提示访客点击“立即洽谈”按钮与您交谈，提高访客接受对话邀请率。

【宝典】

1. 在线客服

本文所指的“在线客服”是指狭义的客户服，指服务人员与顾客的在线即时沟通，一般通过网页或 IM 来实现实时的对话。

2. B2C 是否有必要使用在线客服？

对于大多数中国消费者来说，在买东西之前跟卖家聊一聊是一种消费习惯，它会觉得这个网站或者这个卖家是活生生的人，而不是冷冰冰的屏幕，一说上话基本上就能陡生一丁点的安全感。因此 B2C 也有必要使用在线客服。

3. 弹出还是不弹出客服邀请框？

其实弹出客服邀请框不失为一个提高购买率的好办法，问题就在于如何弹，这应该跟商品属性和目标顾客群紧密相关，不能一概而论。比较理想的做法是，人工弹出，客服人员需要分析访客的来路和当前所在的页面，通过这样简短的分析后主动邀请顾客对话。