

# 项目 4 客户管理

客户服务工作主要是利用各种通信工具为客户提供购物咨询、导购、售后解答等相关服务。客户服务工作要求客服人员能够熟练掌握客服工具和主流电子商务平台的基本操作，全面了解和认识商品知识和商品价值，掌握有效接待客户、有效促成交易的技巧，具备客户关系管理的能力等。

客户服务项目包括三个任务，依次是：智能客服、制作客服工作手册、会员管理。

“任务1 智能客服”通过智能客服工具的使用，提升客户服务层次；“任务2 制作客服工作手册”要求能够独立制作客服工作手册，了解客服日常工作规范和所需具备的素质及技能；“任务3 会员管理”通过对会员进行有效管理，增强现有客户黏度，提升复购率。

## 任务1 智能客服

客服是企业与用户之间的沟通桥梁，无论是售前的产品服务咨询，还是售后的维修、投诉，都离不开客服人员。随着人工智能AI技术的发展，智能客服机器人逐渐开始进入客服工作岗位，帮助企业降低人工成本，提高工作效率。“店小蜜”是阿里巴巴针对电商推出的智能客服机器人，能紧密结合天猫、淘宝及1688商家的需求，帮助商家实现全天候、高质量的智能客服接待工作。

# 典型案例：1秒接待1500人，韩都衣舍智能客服“店小蜜”立大功

## 案例描述

每年双11都是流量暴增的阶段，以往韩都衣舍是采用增加临时客服的方式来应对，但是临时客服因为培训周期短，服务经验比较少，造成了提供的服务差异大。为了应对大量的客户咨询信息，淘宝于2017年推出了“店小蜜试用版”。韩都衣舍作为淘宝服装类目的明星店铺，是较早参与“店小蜜”内测的一批商家。2017年11月11日，韩都衣舍把“店小蜜”加入到客服团队中负责日常客户接待，在当日接待的24万客户中，“店小蜜”的接待量占了73%，解决率达70%，最高峰时1秒钟接待1500人，相当于为店铺节省了93个人工客服成本，为韩都衣舍的双11大促圆满收关立下大功。

## 典型案例：1秒接待1500人，韩都衣舍智能客服“店小蜜”立大功



图4-1 韩都衣舍2017年双11使用“店小蜜”效果

## 一、开通“店小蜜”

如图4-3所示，打开【千牛卖家中心】→【客户服务】→【阿里店小蜜】，进入开通“店小蜜”的引导页面。



图4-3 开通阿里店小蜜

## 一、开通“店小蜜”

根据页面提示完成阿里店小蜜“店小蜜”的开通，进入店小蜜的工作页面，如图4-4所示。



图4-4 “店小蜜” 主页

## 二、专业欢迎语配置

点击【“店小蜜”首页】→【专业欢迎语配置】，如图4-5所示，【专业欢迎语配置】板块设置的是系统自动发送的欢迎语及常见问题。在【专业欢迎语配置】中，对“店小蜜”昵称进行修改，对默认时间或自定义时间下展示不同的欢迎语、卡片问题、转人工模式等选项进行设置。



图4-5 专业欢迎语配置

## 二、专业欢迎语配置

### 1. 欢迎语卡片设置

欢迎语卡片是客户进入店铺客服聊天窗口后由系统自动推送的欢迎语句。如图4-6所示，欢迎语卡片问题分为【智能预测+人工配置】和【全部由人工配置】两个选项。



图4-6 欢迎语卡片设置

## 二、专业欢迎语配置

### 1. 欢迎语卡片设置

点击【+新增卡片问题】，即可在聊天互动、商品问题、活动优惠、购买操作、物流问题等多个版块中查找您认为客户最关心的问题进行添加，同时还可以对答案进行针对性的修改，如图4-7所示。



图4-7 新增卡片问题

## 二、专业欢迎语配置

### 2. 转人工配置

当“客服机器人”无法回答客户提出的问题，就需要转入人工客服继续对客户进行服务。如图4-8所示。

转人工配置

机器人转人工：☐ 手动 ☒ 自动

“自动”指机器人答不上来时系统会自动转接人工，无需买家点选。

转人工引导语：

问题未解决？

6/150

转人工失败提示：

亲亲，非常抱歉，人工客服目前不在线，未能帮您转接成功，人工客服在线后会第一时间为您核实处理哦！

47/150

直连人工：您勾选的问题类型，当买家咨询命中后会直接进入人工接待。

☐ 补发重发

买家要求补发，或索要重发/补发的物流信息

☐ 我要换货

图4-8 转人工客服配置

### 三、专业问答知识配置

如图4-9所示，点击【专业问答知识配置】，系统会在“全部知识”栏目对本店铺买家的高热度问题进行排序，卖家可以根据客户的高热度问题进行答案设置。



图4-9 专业问答知识配置

### 三、专业问答知识配置

同时也可以对聊天互动、商品问题、活动优惠、购买操作、物流问题、售后问题等专项问题的答案进行设置，如图4-10所示。



图4-10 添加售后类问题答案

### 三、专业问答知识配置

点击【新建自定义问题】，还可以添加系统当中没有的问题并设置答案，如图4-11所示。

问法编辑

\* 问题类型: 售后问题 - 维修咨询 修改分类

\* 问法:

需要维修的时候怎么办

划词:

需要维修的时候怎么办

划词(不同于关键词)，可以协助算法判断自定义问法中决定买家意图的核心词，提升匹配率，滑动鼠标选中核心词即可，最多可选3个。使用示例

保存

图4-11 自定义新建问题

## 四、问答测试

如图4-12所示，在“店小蜜”任意页面，点击页面右侧的黄色图标【TEST】，即可打开问答测试页面。在窗口中可以输入任意问题，即可测试查看当前“店小蜜”对问题/关键词的应答情况。



图4-12 问答测试窗口

## 四、问答测试

如果对自动应答的答案不满意，点击【修改答案内容】即可对相应的问题/关键词的应答答案进行修改，如图4-13所示。



图4-13 修改答案内容

## 五、开启“店小蜜”全自动模式

“店小蜜”开启全自动模式后，即可激活“店小蜜”自动运行。点击“店小蜜”主页面顶部的【立即开启】，打开“店小蜜”全自动客服模式，打开后如图4-14所示。



图4-14 开启“店小蜜”全自动模式

## 一、开通“店小蜜”

如图4-3所示，打开【千牛卖家中心】→【客户服务】→【阿里店小蜜】，进入开通“店小蜜”的引导页面。



图4-3 开通阿里店小蜜

## 五、开启“店小蜜”全自动模式

如果开启“店小蜜”前没有开通子账号，则系统会提示领取一个子账号，按照步骤领取并给子账号开通“分流管理”权限即可，如图4-15所示。



图4-15 领取子账号并开通“分流管理”权限

# 平台拓展

## 速卖通智能客服

在速卖通平台上可以通过使用经速卖通官方授权的第三方服务软件（如“店小秘”）实现智能客服的相关功能。

### 一、注册“店小秘”账号

登录“店小秘”网站（网址<http://www.dianxiaomi.com>），点击【注册】按钮后填写相关信息即可完成账号注册过程，如图4-16所示。



图4-16 “店小秘”账号注册

## 二、速卖通店铺授权

1. 登录“店小秘”后，需要完成对应平台店铺的授权之后才能进行相关设置，如图4-17所示，找到速卖通LOGO图片，点击【添加授权】进入授权流程。



图4-17 店铺授权

## 二、速卖通店铺授权

2. 如图4-18所示, 点击【点击此处订购】后根据提示登陆速卖通, 付费购买并使用“店小秘”服务, 在提示“授权成功”后即可

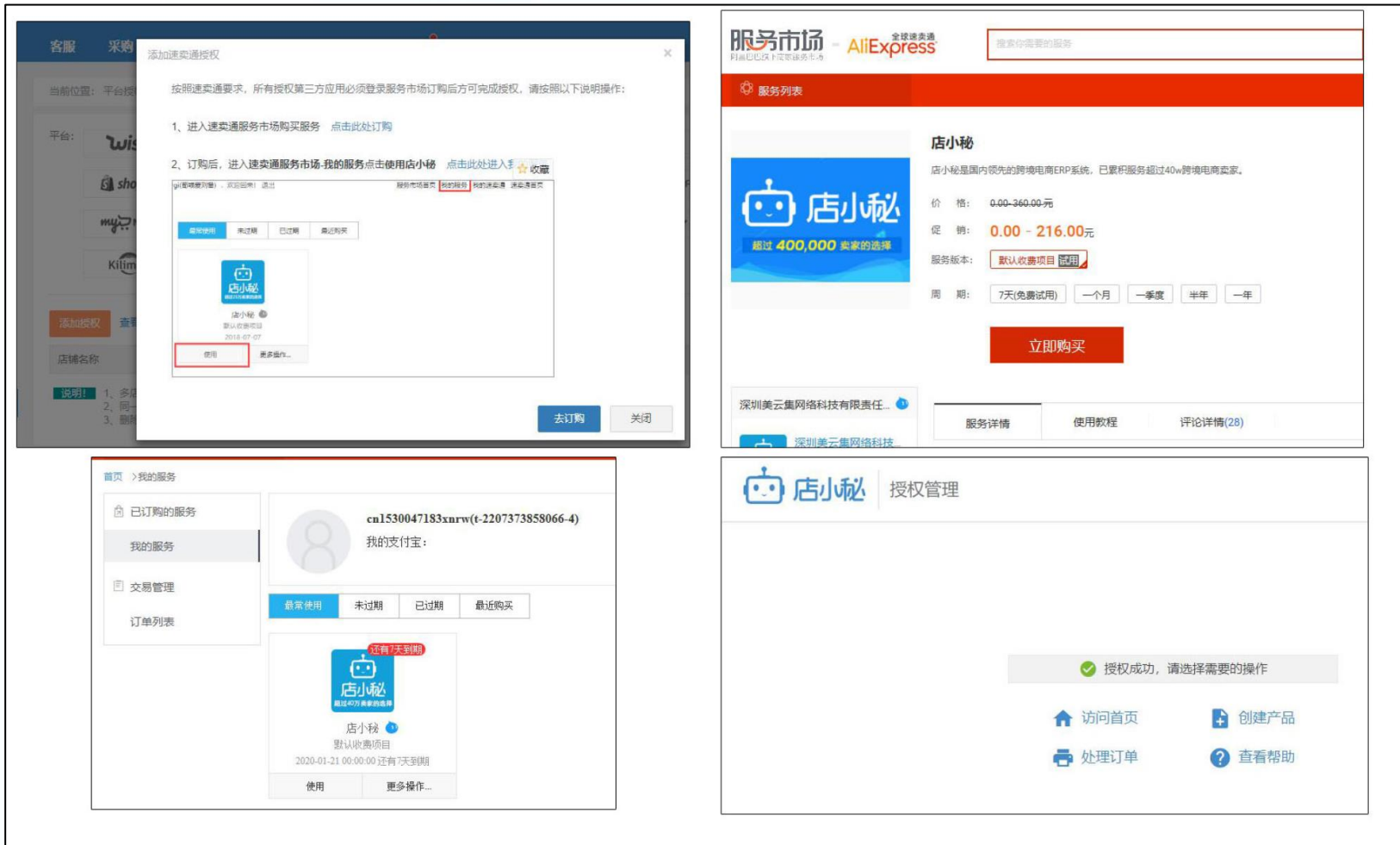


图4-18 “店小秘”授权流程

### 三、“店小秘”客服相关内容设置

“店小秘”在速卖通平台上支持“批量发消息”、“付款发消息”、“发货提醒”、“自动催付”、“自动评价”、“延迟发货”等智能客服功能。如图4-19所示，在“店小秘”后台点击【客服】→【智能客服】→【付款消息】，在页面中进行相关设置后即可自动对已付款客户发送消息。

### 三、“店小秘”客服相关内容设置

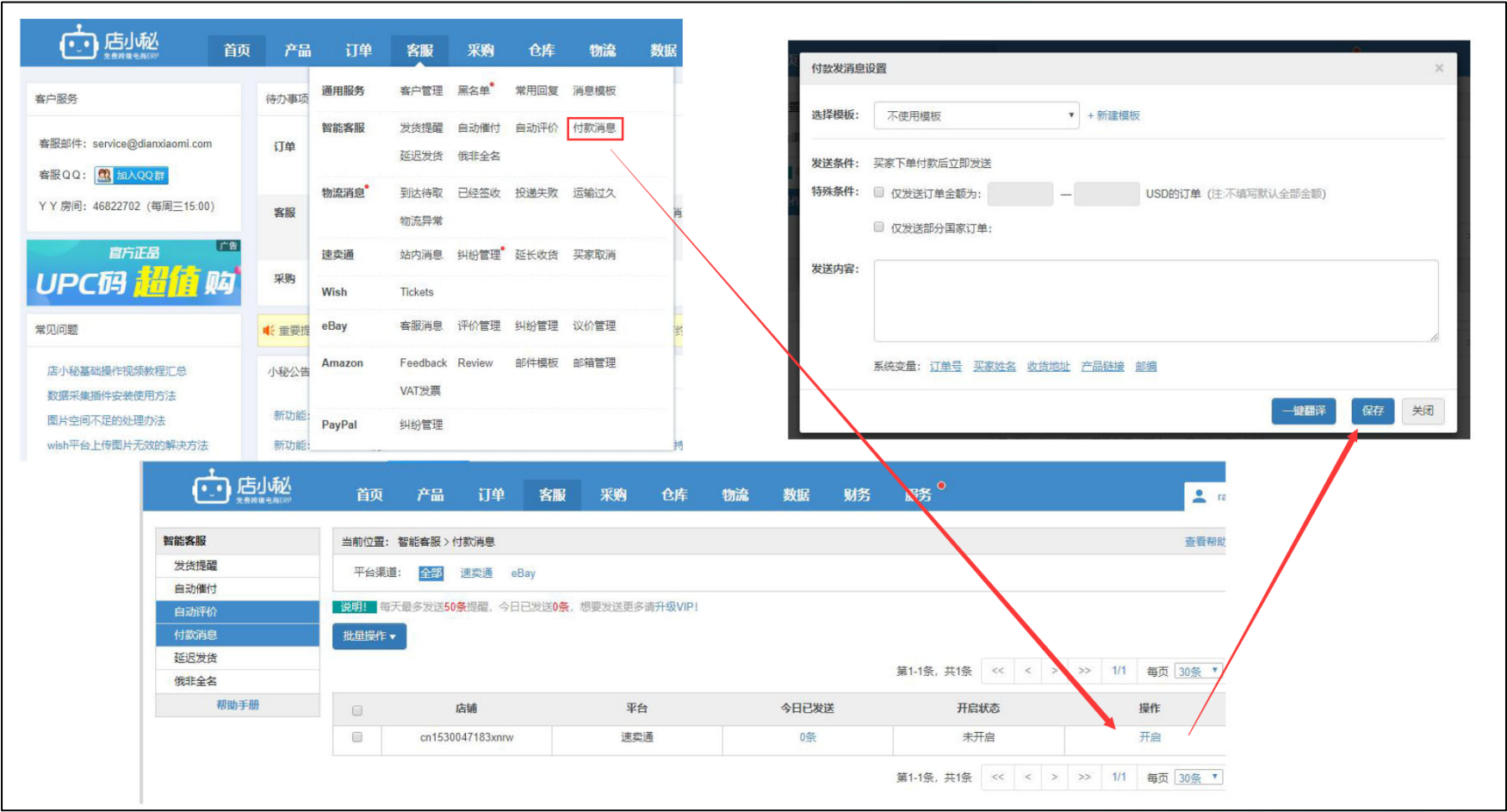


图4-19 “店小秘”设置“付款消息”

## 实战应用

任务：设置淘宝“店小蜜”智能客服

要求：登录自己的淘宝店铺，对“店小蜜”进行初步设置并开通运行

表4-1 淘宝“店小蜜”设置实战记录表

| 序号 | 实战任务          | 具体要求                                                  | 实战记录 |
|----|---------------|-------------------------------------------------------|------|
| 1  | 专业欢迎语配置       | 修改“店小蜜”昵称修改默认时间段下的欢迎语，人工添加5条欢迎语卡片问题                   |      |
| 2  | 专业问答知识配置      | 挑选聊天互动、商品问题、活动优惠、购买操作、物流问题、售后问题等6个版块中各10个常见问题的答案进行修改。 |      |
| 3  | 子账号分流及全自动模式设置 | 完成子账号的领取及分流设置开通“店小蜜”全自动模式                             |      |

## 课后作业

1. “店小蜜”的欢迎语卡片问题设置中，系统能智能推荐（ ）条自定义问题。

A. 3

B. 4

C. 5

D. 6

2. “店小蜜”的欢迎语设置时，如果自定义时间段与默认时间段发生冲突，则以\_\_\_\_\_优先。

3. “店小蜜”能帮助店家解决的客服问题有：

(1) \_\_\_\_\_

(2) \_\_\_\_\_

(3) \_\_\_\_\_

# 任务评价

| 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  | 质量   | 完成专业欢迎语配置      | 20 |      |      |      |    |
|            | 2  |      | 完成专业问答知识配置     | 40 |      |      |      |    |
|            | 3  |      | 完成账号分流及全自动模式设置 | 20 |      |      |      |    |
| 非技术考评（20分） | 4  | 态度   | 学习态度是否端正       | 5  |      |      |      |    |
|            | 5  | 纪律   | 遵守纪律           | 5  |      |      |      |    |
|            | 6  | 协作   | 有交流、团队合作       | 5  |      |      |      |    |
|            | 7  | 文明   | 保持安静，清理场所      | 5  |      |      |      |    |
| 总 分：       |    |      |                |    |      |      |      |    |

谢 谢！