

B2C商城服务与物流 (工作手册)

专业: _____
班级: _____
学号: _____
姓名: _____

南宁鑫物商务服务有限公司 出品
广西物资学校电子商务专业组

目 录

第一章 B2C 客服.....	2
单元一 优秀客服必备工具.....	3
单元二 优秀客服必备技能.....	9
单元三 当你遇到客户投诉时，怎么办？	12
单元四 客户关系管理.....	17
单元五 电话客服.....	24
第二章 B2C 安全.....	29
单元一 计算机硬件与环境安全.....	30
单元二 网络安全概述.....	31
单元三 黑客攻击技术.....	33
单元四 电子商务安全技术.....	35
第三章 物流管理	38
单元一 配送管理.....	39
单元二 仓储管理.....	42

B2C校本教材工作手册样本

第一章 B2C 客服

单元一 优秀客服必备工具

【体验报告】

上网搜索 5 个使用 TQ 洽谈通的网站，并练习使用在线客服功能。

网站名称	网址	客服是否在线
		是□ 否□
		是□ 否□
		是□ 否□
		是□ 否□
		是□ 否□

【实战记录】

一、完成以下步骤：

1. (1) 下载、安装客户端

(2) 注册、登陆

注册的用户名：_____ 密码：_____

(3) 获取代码、把代码嵌入网站

2. 登陆“IQ 洽谈通”选择（_____）。

3. 选择在线客服形式，点击（_____）按钮。

洽谈通在网站的代码形式有哪四种？

(1) _____ (2) _____

(3) _____ (4) _____

4. 设置在线客服形式的样式，添加在线客服人员。

	()
会话转移	请你列出转移的好友: ()
文件传输	文件默认保存路径: ()
阅读确认	是否掌握阅读确认: 是 ☐ 否 ☐
聊天记录	会话记录, 可以保存多久? () 天

四、完成使用访客接待客户端步骤:

1. 点击主界面的 () 按钮, 弹出“访客接待客户端”对话框。
2. 当访客进入网站的时候, 选中访客, 点击 () 按钮, 就会弹出“快速邀请询问对话框”
3. 当访客进入网站的时候, 选中访客, 点击 () 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 () 按钮, 就会弹出“来客统计”, 可以查看统计客人来访情况。

【进阶感悟】

如何提高工作效率, 高效的留住、服务客户?

设置问候快捷回复语句:

1

2

设置舒缓快捷回复语句:

1

2

设置常用快捷回复语句： 1 2 设置感谢快捷回复语句： 1 2	
网页上来的客人进行在线洽谈时，客人需要下载 TQ 吗？	需要 ☐ 不需要 ☐
对话框上的“阅读确认”这个按钮的作用是什么？	答：
TQ 用户给网站上的客人传文件时，需要下载插件吗？	需要 ☐ 不需要 ☐
客户端使用抓图这个功能时，可以对 WEB 来宾抓图吗？	可以 ☐ 不可以 ☐
会话记录，可以保存多久？	与 WEB 来宾的会话系统自动保存（ ）天，与联系人的会话，只保存最近的（ ）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？	限制句数 ☐ 不限制句数 ☐
在客户端设置的快捷回复语句，下次登录时，还有吗？	有 ☐ 没有 ☐
同一个访客，离开网站后又回来，可以知道他曾经来过吗？	可以知道，在访客列表里，访客的序号是（ ）色的，证明这个客人是曾经来过
在访客接待里表里，可以知道哪些客人已经接受会话请求了吗？	可以，在访客列表里，访客的“通话”显示为()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”？	点客户端上面的()项，再点下面的()，打开“系统设置”，客人上线请

	求设置为自动请求。
如何提高访客与网站销售客服人员的会话率？	请你列出邀请会话框中的语言内容： 1 2 3 4

【天天向上】

上网搜索十个 B2C 商城，分析在线客服使用情况

序号	商城名称	是否放在首页	是否自动弹出
1		是 ☐ 否 ☐	是 ☐ 否 ☐
2		是 ☐ 否 ☐	是 ☐ 否 ☐
3		是 ☐ 否 ☐	是 ☐ 否 ☐
4		是 ☐ 否 ☐	是 ☐ 否 ☐
5		是 ☐ 否 ☐	是 ☐ 否 ☐
6		是 ☐ 否 ☐	是 ☐ 否 ☐
7		是 ☐ 否 ☐	是 ☐ 否 ☐
8		是 ☐ 否 ☐	是 ☐ 否 ☐
9		是 ☐ 否 ☐	是 ☐ 否 ☐
10		是 ☐ 否 ☐	是 ☐ 否 ☐

【单元测评】

评价指标		分值	自我评价	部门经理评价	值班经理评价	得分	总分
工作态度	在岗纪律情况	5					
	学习态度	5					
	交流、团队合作	5					
	清理场所	5					
工作方法	学习能力	15					
	创新能力	15					
工作能力	工作任务理解能力及完成能力	30					
	工作手册完成情况	20					

单元二 优秀客服必备技能

【体验报告】

请你阅读教材中的 b2c 商城客服和顾客之间聊天案例，写出商城客服犯了哪些错误，假设当你遇到这种情况时，你将如何回答？

序号	错误之处	正确回答
1		
2		
3		
4		
5		
6		

【实战记录】

情景：你是 B2C 手机商城的客服，顾客就一款适合商务人士使用的新款名牌手机的价格跟你磨叽。你需要说明手机物有所值，在不降价的情况下（但可以考虑送运费或其他小礼物）让顾客购买。

请你把与商城客服聊天的记录写下来：

序号	顾客	客服
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

【进阶感悟】

1. 调查与你的商城出售同类商品的商城的 FAQ，并保存调研结果
2. 制作自己网店的 FAQ
3. 将你的 FAQ 上传到网站帮助栏目中
4. 将 FAQ 保存到在线客服常用回复中。

【天天向上】

请你列出客服沟通需要掌握的技能，并对照自己实际情况是否掌握这些技能。

序号	技能	是否掌握
1		是□ 否□
2		是□ 否□
3		是□ 否□
4		是□ 否□
5		是□ 否□
7		是□ 否□
8		是□ 否□

【单元测评】

评价指标		分值	自我评价	部门经理评价	值班经理评价	得分	总分
工作态度	在岗纪律情况	5					
	学习态度	5					
	交流、团队合作	5					
	清理场所	5					
工作方法	学习能力	15					
	创新能力	15					
工作能力	工作任务理解能力及完成能力	30					
	工作手册完成情况	20					