

## 任务2 制作客服手册

通过本任务的学习，作为网店新任管理者的你，可以通过书中所介绍的方法，一步步制作出专属于你的店铺的客服手册，也使你在培训客服人员时能够得心应手，事半功倍。

## 典型案例：利用客服工作手册，规范开展网店客服



图4-12 膜法世家网店首页

## 案例描述

膜法世家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，一上市即以锐不可当的气势席卷淘宝网整个护肤品行业，成为当年淘宝网上最热的护肤品牌。如今该公司已经发展成为中国化妆品行业发展最快的新锐品牌。

## 案例步骤

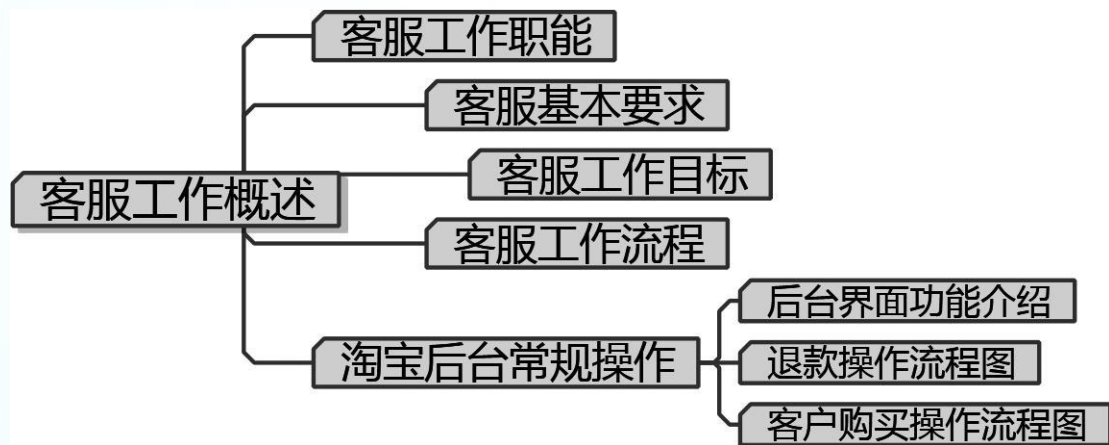


图4-18 客服工作概述

- 1、企业概况：融入企业文化
- 2、客服员工管理：明确客服工作职能、目标和要求
- 3、销售工作技巧：明确商品明细及销售准则
- 4、客服工作行为规范：了解客户需求，根据需要推荐产品；加入常见问题及回答；强调服务态度与接待

## 平台拓展

- 1、根据各个国家特点修改客服工作手册
- 2、增加速卖通站内沟通话术的技巧学习

## 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

| 序号 | 实战任务       | 具体要求                               | 实战记录 |
|----|------------|------------------------------------|------|
| 1  | 撰写店铺概况     | 写出店铺简介与店铺标语                        |      |
| 2  | 撰写客服员工管理制度 | 简单列出客服工作管理制度的框架                    |      |
| 3  | 撰写客服日常工作   | 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  | 撰写销售工作技巧   | 根据店铺商品特点列出销售商品时需要用的推广话术            |      |
| 5  | 撰写客服工作行为规范 | 制作简单的常见问题解答（FAQ）                   |      |

## 实战应用

### 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

| 序号 | 实战任务   | 具体要求                    | 实战记录 |
|----|--------|-------------------------|------|
| 1  | 撰写店铺概况 | 写出店铺简介与店铺标语             |      |
| 2  | 制作常用话术 | 根据店铺商品特点列出销售商品时需要用的推广话术 |      |
|    |        | 制作简单的常见问题解答（FAQ）        |      |



## 课后作业

1. 为了使你的客服手册与你店铺风格保持一致, 你需要在手册里添加( )。

A. 常见问题解答 B. 企业文化 C. 摄影技巧 D. 退款操作流程图

2. 在培训客服人员向顾客推销商品时, ( )是不需要客服人员掌握的。

A. 了解客户的需要和客户自身的基本情况 B. 熟悉新产品的相关知识 C. 掌握基本的销售技巧 D. Photoshop 美化图片技术

3. 请回答下面问题:

(1) 你觉得在编订一本客服手册时, 哪些部分是不能缺少的? 答:

(2) 当你的客服人员在工作中遭遇客户刁难时, 你会怎么做呢? 答:



# 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   | 熟悉店铺特点和运营流程 | 20 |      |      |      |    |
|            | 2  |      | 制作客服手册      | 40 |      |      |      |    |
|            | 3  |      | 熟悉客服工作内容    | 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！