

## 项目四 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】

#### 一、案例学习

1.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：\_\_\_\_\_

2.客服工作手册主要包括哪六大内容？

答：\_\_\_\_\_

3.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（ ）。

4.当一个客服员工出现了迟到的情况，应该依据客服工作手册里的（ ）来规范员工的工作行为。

5.退款操作流程包括：发起“退款”申请→（ ）→（ ）→（ ）→（ ）→（ ）→退款成功。

6.商品明细表应包含店铺所有商品的（ ）、（ ）、（ ）、（ ）、（ ）、（ ）以及（ ）。

7.制作客服工作手册还应该制定详细的产品销售规则，包括：（ ）、（ ）、（ ）、（ ）、（ ）等方面内容。

8.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：\_\_\_\_\_

---

9. 一名优秀的客服应具备怎样的心态？

答：\_\_\_\_\_

---

10. 请根据给出的资料填写下表：

| 序号 | 顾客                       | 客服的回复 |
|----|--------------------------|-------|
| 1  | 在吗？                      |       |
| 2  | 这图片上的衣服和实际的衣服有差别吗？颜色一样吗？ |       |
| 3  | 太贵了，价格能再降些么？             |       |
| 4  | 买这件衣服，送个皮带吧？             |       |
| 5  | 我考虑一下                    |       |
| 6  | 别家的快递都是 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！              |       |

## 二、平台拓展

1. 速卖通买家一般使用（            ）、（            ）、（            ）向卖家进行咨询，很少使用阿里旺旺。

2. 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： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

3. 客服在速卖通平台回复站内信时需要注意哪些点？

答： \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## 三、实战应用

1. 登录自己的淘宝店铺，根据店铺情况制作客服工作手册，让店铺客服工作人员尽快熟悉店铺客服工作，并能根据制度、流程、规范等来开展客服工作。

（1）是否根据店铺的情况如实撰写店铺简介与店铺标语； 是 ☐ 否 ☐

（2）是否撰写客服员工管理制度，罗列出客服工作管理制度的框架；是 ☐ 否 ☐

（3）是否撰写出客服工作概述，罗列出客服工作职能、基本要求、工作目标、工作流程和淘宝后台常规操作； 是 ☐ 否 ☐

（4）是否根据店铺商品特点列出销售商品时需要使用的话术；是 ☐ 否 ☐

（5）是否撰写客服工作行为规范，并制作简单的常见问题及回答。是 ☐ 否 ☐

2. 登录速卖通店铺，根据店铺情况制作客服工作手册，让店铺客服工作人员尽快熟悉店铺客服工作，并能根据制度、流程、规范等来开展客服工作。

（1）是否根据店铺的情况如实撰写店铺简介与店铺标语； 是 ☐ 否 ☐

(2) 是否根据店铺商品特点列出销售商品时需要使用的术语：是☐ 否☐

(3) 是否撰写客服工作行为规范，并制作简单的常见问题及回答。是☐ 否☐

**【工作结束】**

数据整理及备份：☐完成 ☐未完成

关机检查：☐正常 ☐强行关机 ☐未关机

整理桌面：☐完成 ☐未完成

地面卫生检查：☐完成 ☐未完成

整理椅子：☐完成 ☐未完成

**【工作评价】**

见教材对应[任务评价]表。

得分：\_\_\_\_\_