

C2C 电子商务网上创业教程

《网店客服与推广》工作单

班级_____

学号_____

姓名_____

年 月

广西物资学校电子商务组编

目 录

Unit H 网店推广

H-1 号 工作单：认识网店推广	1
H-2 号 工作单：认识淘宝社区	4
H-3 号 工作单：利用个人空间推广	6
H-4 号 工作单：利用论坛推广	8
H-5 号 工作单：在美容化妆居发软文帖	10
H-6 号 工作单：在服装鞋帽居发软文帖	12
H-7 号 工作单：在经验畅谈居发软文帖	14
H-8 号 工作单：原创精华帖欣赏及回帖	16
H-9 号 工作单：利用社区首页广告位推广	18
H-10 号 工作单：利用友情链接、关键字推广	20
H-11 号 工作单：利用派发红包推广	22
H-12 号 工作单：利用其他促销手段推广	24
H-13 号 工作单：利用淘宝直通车推广	26
H-14 号 工作单：利用消费者保障服务推广	28
H-15 号 工作单：利用淘宝商盟推广	30
H-16 号 工作单：利用淘宝商城推广	32
H-17 号 工作单：利用淘宝客推广	34
H-18 号 工作单：其他推广方法	36

Unit I 掌控物流

I-1 号 工 作 单：寻找并联系物流公司	39
I-2 号 工 作 单：外出参观物流公司	45
I-3 号 工 作 单：邮寄售出物品	50

Unit J 客服赢天下

J-1 工作单：客服的基本概念	53
J-2 工作单：网店客服的基本要求	56
J-3 工作单：网店客服的心态	59
J-4 工作单：旺旺使用初步	63

J-5 工作单:旺旺功能	66
J-6 工作单:旺旺表情	68
J-7 工作单:网店客服沟通的基本流程	70
J-8 工作单:沟通的语言技巧训练	73
J-9 工作单:问候话术	77
J-10 工作单:产品咨询话术	80
J-11 工作单:应对砍价的话术	83
J-12 工作单:促成销售的话术	86
J-13 工作单:物流的话术	89
J-14 工作单:售后话术	92
J-15 工作单:评价与投诉处理	95
J-16 工作单:网店客服综合实战	104
J-17 工作单:网店客服的 FAQ	108

H-1 号 工作单：网店推广概述

第__机房

第__周

天气：_____

__年__月__日

【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)培训记录及练习

1、网店推广的概念：

2、网店推广的特点：

3、网店推广的方法主要有：

(二) 工作体验——欣赏与评价网店推广

1、打开 <http://shop35426326.taobao.com>。请写出你认为可以用在你店铺的推广方法

2、打开 <http://shop35611606.taobao.com>。请写此店铺所用的推广方法

【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】**

填单人签字: _____ 部门经理签字: _____ 值班经理签字: _____

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	到岗情况	5					
	遵守纪律情况	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	5					
	解决问题能力	5					
	创新能力	5					
工作技能	完成工作单	20					
	完成工作体验	40					

H-2 号 工作单：认识淘宝社区

第__机房 第__周 天气：_____ __年__月__日

【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)培训记录及练习

1、进入淘宝社区的方法

2、淘宝社区的主要功能

3、淘宝社区广告

4、社区在电子商务中的地位

(二) 工作体验——欣赏与评价淘宝社区

1、请你选择一个淘宝社区的一个功能，分析它的作用。

你选择的函数是 _____

理由： _____

它的作用： _____

【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】

填单人签字： _____ 部门经理签字： _____ 值班经理签字： _____

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	到岗情况	5					
	遵守纪律情况	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	5					
	解决问题能力	5					
	创新能力	5					
工作技能	完成工作单	20					
	完成工作体验	40					

H-3 号 工作单：淘宝个人空间推广

第__机房 第__周 天气：_____ ____年__月__日

【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)培训记录及练习

1、进入个人空间的方法

1、“个人空间介绍”的作用：

2、个人空间添加文章的步骤：

(二) 工作体验——设置自己的个人空间

1、完成淘宝个人空间的 6 项设置。

2、写出你的淘宝空间地址

3、在空间中添加 5 篇以上的文章，标题分别是

【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】**

填单人签字: _____ 部门经理签字: _____ 值班经理签字: _____

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	到岗情况	5					
	遵守纪律情况	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	5					
	解决问题能力	5					
	创新能力	5					
工作技能	完成工作单	20					
	完成工作体验	40					