

# 客服部 100 条工作手册

## 1、 客服的工作概述

维护公司老客户及 VIP 客户，深挖潜力客户，完成公司下达的销售目标

## 2、 客服的工作岗位职责

- 1、 在上级的领导和监督下定期完成量化的工作要求，并能独立处理和解决所负责的任务；
- 2、 维护公司老客户及 VIP 客户，深挖客户潜力，完成公司下达的销售目标；
- 3、 与相关部门沟通、协调订舱、运输等事务；
- 4、 解决客户就操作和服务提出的投诉。
- 5、 从销售和客户需求的角度，提供指导性建议。
- 6、 掌握各种贸易方式，指导客户顺利完成其贸易需求
- 7、 与客户保持良好的沟通，及时确认客户的需求；

## 3、 客服应具备的条件

抗压能力强，具备良好的沟通能力，较强的应变能力、协调能力  
具备良好的服务意识、耐心和责任心，工作积极主动，有良好团队合作精神

## 4、 客服与销售的区别

客服 IN-DOOR SALES，负责电话联系，解答客户的需求，跟进一些老客户的日常业务，关系熟了，也可能偶尔出去应酬应酬，销售 OUT-DOOR SALES，日常主要工作就是出去跑以增加业务量

## 5、 客服日常的工作

熟悉我司优势航线，了解客户需求，提供合理化建议，主动与客户联系，增加订舱量

## 6、 客服部客户资源哪里来

- 1、 公司领导层的客户
- 2、 公司离职销售的客户
- 3、 公司“僵尸”客户
- 4、 客服人员自揽货客户
- 5、 VIP 客户

## 7、 客服部工作分配

按比例分为直客组和同行组

## 8、 客服部的加价幅度

一般同行货物，按公司规定卖价或者最低卖价报价，（最低卖价必须口头报价，不落书

面给客人），直客客户，按照每个客户的具体情况调整利润空间

## **9、客服部主要做什么航线为主**

公司主要是以亚非拉为主，所以同行组的客户大多以非洲线为主，直客组的客户航线多元化，基本全航线都要做。

## **10、客服部的价钱渠道**

公司有资源的情况下，用公司资源，如向航线部询价，如果没有资源，可自找，但需要通过公司审核后才能启用

## **11、如何将僵尸客户变活**

每天安排时间尽可能多的打客户电话，电话内容要简短扼要，争取得到一个面谈的机会去拜访客户，从加强联系开始。

## **12、如果遇到不是我们主营航线的询价怎么解决？**

分2种情况：

- 1、同行的话，为体现公司的专业优势可以婉拒报价。
- 2、直客的话，参考现有的资源先报价，待拿到托书后再由我们航线去申请价格做比较。

## **13、特种箱&大货询价如何报价？**

尽量让客户提供详细信息（shpr，品名，重量，箱型箱量，出货日期，心理价位等）以便可以先初步确认下单子的真实性，信息都有了之后邮件发送给航线部门申请价格，在此期间多和航线和客户沟通，尽早拿到价格报给客户。

## **14、特种箱&大货报价后如何跟踪？**

如果是上午报的价格，必须在下午回访客户第一时间了解报价后客户的反馈，次日再次跟踪联系，如有必要可以直接去客户那边面谈。

## **15、拿到特种箱&大货的托书后怎么做？**

拿到特种箱&大货的托书后，马上让航线去二次申请以提高利润，整个操作过程需要全程介入直到出运。

## **16、何种客户出大货&特种箱的几率高？**

国企央企和之前陆续出过大货&特种柜的同行。

## **17、如何查询船期航程&货物跟踪？**

可以查询船公司网站（<http://www.chuangongsi.com/>）。

## 18、如何做好每月的应收？

配合财务部在月结到期前一周，通知并提供给客户需付款的明细，告知客户尽快安排以免过协议期后财务这边扣单的发生。

## 19、如何和客户保持持续的合作？

和客户建立朋友关系，多行商走出去和客户面对面交流，站在客户角度解决碰到的问题（当然不能在损害公司利益的前提下）。

## 20、如何回复客户的普通报价？

收到客户询价后（普货）必须在 5 分钟内给与答复或是报价。

## 21、熟练掌握常用贸易条款

在日常工作和学习中掌握常用的贸易条款。如：DDU、DDP、EXW。

## 22、怎么回复客户 DDU/DDP/EXW 的询价？

告知客户需要提供哪些货物信息，并向客户说明货物信息的完整性很重要，有利于我们报价的准确性和时效性。

## 23、学习新知识，拓展新视野

在工作和业余空闲时间参加和业务有关的展会，了解市场需求。需要多出去走走，勤于学习，善于学习。

## 24、如何处理客户散杂货的询价？

首先询问下客户货物的情况（比如：货物清单，大概的出运时间，对货物的装卸要求等），然后把这些信息转发给散杂货部门同事，由散杂货的同事先报下价格。条件成熟的后续就可以让客户直接和散杂货部门的同事直接联系，更快捷有效的抓住客户。

## 25、如何处理我司非主流航线的询价？

如果接到客户非主流航线的询价如：欧地线，美加线，南太平洋航线。我们可以先去找做这些航线的庄家询价，然后反馈给我们自己的航线，看看船公司我们是不是自己也有渠道拿价格。之后再选择怎么报价给客户，报什么船公司的价格给客户。

## 26、如何处理客户投诉？

接到客户投诉首先听客户把话全部说完，让客户先稍等片刻。然后自己再去了解下整个事情的过程，是因为什么原因被客户投诉了。如果自己可以解决的就尽量自己解决，遇到解决不了的问题应该向上级领导汇报情况，看看该怎么处理。

## 27、如何增加客户的互动？

可以多与客户电话联系，多了解客户有哪些爱好和娱乐活动，以便以后可以约客户投其

所好，增进感情。还可以加客户的微信，推广我司的优势航线 APP 和船公司最新航线调整信息。

## **28、如何提高客服人员的工作热情？**

客服人员必须强化对情绪的管理能力，随时保持阳光心态。情绪管理重点包括以下两点：化解工作中的压力以及提升自信与激情。

## **29、如何缓解压力？**

自我催眠，不就是这点事么，肯定可以做好。下班可以去适当放松与比自己能力强的人多聊聊天，压力说不定就迎刃而解了。

## **30、如何加强部门与部门间的团队合作？**

管理沟通与团队精神养成之间存在着因果关系，而良好的沟通是建立在双方相互了解和理解的基础之上的，因此要多了解和理解沟通，要积极地向别人推销自己的主张，认真地倾听别人所提出的与自己不同的意见和主张，用“双赢”的沟通方式去求同存异，达到良好的沟通目的。

## **31、客服应具备的工作态度？**

- 1、领导交代工作能主动、按时完成交付
- 2、积极主动地配合其他岗位的工作，与同事及协作部门保持良好的协作关系
- 3、维护客户的服务意识
- 4、寻求更好的方法来完成工作

## **32、客服部要记住的三个度**

- 1、深度：联系客户之后的进展更进、深度挖掘
- 2、广度：新客户服务更上，献计献策
- 3、高度：提高学习力、格局、上进心

## **33、客服部的考核标准是什么？**

- 1、业绩
- 2、箱量
- 3、利润
- 4、服务

## **34、如客户箱量稳定，但是同行询价较多、价格竞争大如何处理？**

如果差额较大，可适当降低，维护好客户。做到敌进我退，利润可以少一点。敌进我退，敌退我进，灵活应变。

## **35、客服部发展路线**

客服部的发展主要以服务直客为主，以国企、央企和大客户为首要目标。

**36、对于客户的询价我们要了解哪些信息：**

- 1、 整箱：箱形、货重、品名
- 2、 拼箱：件数、毛重、体积、品名

**37、工作中遇到困难如何解决？**

任何事情都要及时反馈，特别是客户跟踪情况，能够利用身边所有的资源，包括卜总，不同层级的领导资源不同，和客户关系有深有浅，及时反馈可以少走弯路。

**38、重要客户维护和注意事项**

每个环节都必须仔细和谨慎，客户询价的，无论是哪个航线的都必须认真对待。

**39、新进员工刚开始如何报价？**

报价单完成之后将由主管再次审核后提交，减少差错率。同时如果有更好的报价也会及时继续追加报价，争取以最优价格回复询盘信息。

**40、联系客户的第一个电话内容？**

首先自报家门，了解客户货物情况（出货点、出货量），介绍我司的优势航线，互留网上联系方式。

**41、客户托书过来，需要注意什么？**

托书过来，也要注意品名，如果遇到化工品，危险品等，应及时和客户确认清楚各项费用。以便我司接下去的操作能顺利。

**42、新人加入客户，首先需要注意什么？**

作为新人进来，首先以拉进客户为主，将公司优势价格展现给客户，从而吸引客户进来。

**43、更新价格要注意什么？**

更新价格，应该找到窍门，要及时，在和之前价格比较之后，尽快完成更新价格的工作。以便客户能够选择。

**44、如何增强业务知识 1.？**

经常和同事沟通，交换意见，增强各自的业务知识。

**45、如何增强业务知识 2.？**

熟悉航线，与航线一起，共同协作。

**46、公司的学习日重要吗？**

很重要。通过公司的学习日，更多的学习非洲进出口的规定，帮助我们在有好的价格同时，也能非常专业的向客户提出建议或提醒（非洲当地的规定等）

**47、遇到客户的货物出问题，怎么办？**

尽快帮忙解决，尽力将客户的损失降低到最低。

**48、面单上的费用要写清楚吗？**

费用明细应仔细填写，“应收”为向客户收取费；“应付”为由我公司支付的费用；运费确认清楚后，写好。如果向客户收取的费用为 ALL IN 时，须注明包含哪些费用。

**49、客户装箱事宜要确认清楚吗？**

确认出货的拖车或内装时，需注意：拖车是一个工厂还是几个工厂装货，和车队确认好价格，然后再报价，内装需注意和客户说清楚送货到仓库的入库费。然后通知操作。

**50、为了确保每单操作顺利该怎么做？**

每单建立讨论组，这样客户单子出问题，只要有同事看到，都可以回复，或者相互提醒。

**51、熟悉客户，该怎么做？**

定期或不定期进行客户回访，以检查客户关系维护的情况。

**52、维护出货后的服务该怎么做？**

建立客户档案、质量跟踪记录等售后服务信息管理系统。

**53、形象很重要吗？**

外表整洁大方，言行举止得体，有企业形象大使和产品代言人的风度，不一定要长得英俊漂亮，但至少要对得起观众，别一出场就歪鼻扭嘴斜服，吹胡子瞪眼睛的，有损企业的形象。

**54、学习精神重要吗？**

工作态度良好，热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失，有奉献精神。

**55、应收账款如何催收？**

应加大催收力度，与客户直接沟通，销售有义务提供给财务部客户的财务电话，直接联系客户，天天跟催，确保回款率的提升。

**56、对超期较长的客户如果催收？**

可以针对这家客户先进行扣单，并登门拜访客户，上面催收。

**57、船公司临时涨价，在通知客户前需要做哪些准备？**

- 1、了解订舱客户的情况；
- 2、找下有没有可替代的其它船选择；
- 3、和船公司申请看看能不能单票不涨（这个情况只能是大货特种箱）

#### 58、船公司临时涨价，如何通知客户？

可以对不同的客户给与不同的通知方式：1. 如果客户是比较领行情的，可以直接和客户说明船公司临时通知涨价。2. 如果客户是比较纠结比较搞的，就直接通知爆仓，把责任都推到船公司这边。

#### 59、如何处理我司被订舱口扣单？

先了解扣单的原因，是协议到期还是费用没有付清或者别的特殊情况。如果是协议到期那就赶紧补上新的协议。如果是费用没有付就及时通知财务，及时付清费用。别的特殊情况向领导汇报再做决定（例如：用提单换提单）。

#### 60、如何处理客户被我司扣单？

先了解客户被我司扣单原因。协议到期未办理续签的，把协议发给客户让客户尽快办理续签手续，对付款信誉好的客户可以把提单给客户。超账期费用未付的，根据财务的规定照章办事，特殊客户找领导特殊处理（例如：VIP 及国企央企）。

#### 61、如何催账？

先了解客户的账期，出货情况，通过打电话，网络沟通，能让客户付款就最好了，但如果客户不回应，可以用协议借口，让客户尽快安排付款。万不得已的情况下，才能安排扣单。

#### 62、报价如遇到价格暂未出来的情况下，该怎么办？

和客户说明价格还没有，然后报一个价格低的，切最近的船期给客户，然后之后和客户明天报备下当天是否有更新价格，让客户知道我们对于他们来询价是放在心上的。

#### 63、客户更改订舱 Shipper？

第一时间通知客户，更改 Shipper 抬头是会影响运价的，然后让航线部门尽快申请，减少客户损失。

#### 64、遇到挫败感，怎么办？

良好的心理素质

客户也像销售的工作充满酸甜苦辣，挫折是销售人员的家常便饭，有许多销售人员受到一些挫折后，就掉队转行，“不经历风雨，哪能见彩虹？”销售人员必须具备良好的心理素质，胜不骄，败不馁。

#### 65、客户免用箱申请？

首先询问客户目的港，所选船公司。其次根据客户的要求以书面或邮件形式提交给船公司审批。并告知客户免用箱时间都以船公司审批的时间为准。

#### 66、如何处理免用箱时间的不一致？

比如：有客户起运港船公司免用箱审批的是 21 天，但是目的港只给了客户 14 天。首先

了解情况，确实是船公司这边的问题，就让客户提供船公司的审批文件，例如：船证明等。然后由我们一并提交给船公司核实，看船公司怎么解决。船公司审核是船公司这边出了问题，会予以减免目的港相关超期费用。

#### **67、寄给客户发票或者提单等资料没有收到怎么办？**

首先寄件前先和客户确认收件地址是否正确，寄出后将快递单号告知对方。如果对方没有收到，可以上快递公司网站查询详情，电话联系快递确保资料送达。

#### **68、船公司甩箱如何和客户解释？**

首先确认下客户是否订舱及时，是不是外面没有仓位才订给我们的。另一方面再了解下船公司最近是不是自己有接到什么大货。再酌情向客户解释。

#### **69、客户箱子晚进港怎么办？**

先问客户是否需要我们帮他盯箱搞定上船，如果客户需要的，那我们先把盯箱的相关费用报给客户，客户确认费用后请客户提供箱号、关单号、船名航次，我们就通知港区盯箱人员盯箱上船。

#### **70、客户箱子因为查验或者晚进港没有上船如何处理？**

- 1、客人承担漏装费的情况下，申请付费漏装
- 2、船开后敲未上船证明，给报关行做注销，然后等新的预配有了之后重新报关/更改港区信息

#### **71、韧性是什么？**

做成一笔生意，不会一帆风顺，会遇到许多问题与障碍，所以要有韧性，韧性是一种耐心和百折不挠的精神。

#### **72、工作没有激情？**

一个人的能力有差异，关键是看你能发挥出来多少，这就取决于热情。热情是可传递的，一个人全力投入工作，他可带动周围的人，感染他们全力去干，所以一个人能力再强，没有热情，等于零。

#### **73、幽默风趣的言谈是否需要？**

“什么都可以少，唯独幽默不能少”，这是一家公司对业务员的特别要求。

幽默使大家团结在一起，并且有助于更好地对付困难的工作。幽默有助于我们摆正事情的位置。

#### **74、忠诚度的重要性真的必不可少吗？**

忠诚敬业是每一个人都应具备的职业素养，更是成功的基础，如果你能做到忠诚敬业，并把忠诚敬业变成自己的一种习惯，你一定会一步步走向事业的成功之巅。



### 75、你能做到专业性的回答吗？

一个企业要想发展，离不开人的支撑，所以很多企业会提出“以人为本”的用人理念；而从从业者的角度而言，要真正的成为企业的必需人才，就必须能够达到专业。

### 76、天才重要还是勤奋重要？

麦蒂的天赋甚至超过了科比，但是他职业生涯的成就却远远无法与科比相比，很大程度上，是麦蒂自己挥霍、浪费了自己的天赋，让他的天赋未能在比赛里完全展现出来，更没能将天赋与成功画上等号。爱迪生说：99%的汗水加 1%的灵感等于成功。所以勤奋更为重要。

### 77、我们身处一个处处有规则的社会？什么是执行力？

任何人不得以任何理由或借口，都必须无条件的服从执行，这是执行规则最重要的理念。公司有规定的，必须严格按照规定执行；执行人对规定有意见的，也必须先执行，执行后提出个人意见；然后通过公司的正常渠道进行意见传递。公司没有规定的，按照公司的文化和价值观，并以公司利益最大化为目标，先把事情做起来，然后再做汇报、建制度；在没有形成新的制度之前，服从是必须的。

### 78、纪律难道只是军队才需要的？

中国人对规则的认识往往是不深刻的。我们常常在小聪明的怂恿下，肆意篡改规则；更可怕的是多数人自以为是地改变规则后，因为“结果”不坏，于是得到上司的认可甚至奖励，这样更强化了人们的投机取巧的意识。社会上大量充斥“潜规则”、“谋略”、“厚黑学”的书籍，更加使得规则的严谨性受到挑战。作为一个有职业素养的人，就应该把制度当成自己的职场行为准则，应为那是维系日常工作的基础。

### 79、只对长辈或者客户有礼貌就够了吗？

以学习的姿态示人，保持谦虚、务实、与尊重，职位再高、水平再高的人都会在你面前放下身架，乐于和你分享，贵人才会来到你的身边。谦虚有礼，不仅是做人准则，在职场中应尤其注意。通过“请教”，不仅仅了解到了公司项目操作的特点，更重要的是认识了很多同事，消除了他们的戒心，将来合作起来也更加顺畅，所以我们对待同事也需彬彬有礼。

### 80、踏实？还是取巧？

踏踏实实工作是人生在世求得生存和发展的基本准则，可大多数的人都想快速发达，但是却不明白做一切事都必须老老实实地努力才能有所成就。只要还存有一点取巧、碰运气的心态，你就很难全力以赴。想一夜之间发达的梦想都是人们努力的绊脚石。

### 81、如何在一大堆的客户中，找对正确的目标呢？

通过电话联系，和客户的交谈中，判断哪些客户会实际出货，把精力集中在正确的目标上，正确地使用时间及正确的客户，你将拥有推销的老虎之眼。

### 82、报价的原则？

报价的机会往往是稍纵即逝，必须迅速、准确判断，细心留意，以免错失良机，更应努

力创造机会。

### 83、被客户拒绝，怎么办？

被客户拒绝，切勿泄气，要进一步努力说服客户，并设法找出客户拒绝的原因，再对症下药。

### 84、与客户面谈时，注意什么呢？

不要光顾谈自己的公司，推销什么，要让客户谈论自己。让一个人谈论自己，可以给你大好的良机去挖掘共同点，建立好感情并增加完成报价的机会。

### 85、客户多次询价，不开单，怎么办？

我们必须有耐心，不断地拜访，以免操之过急，亦不可掉以轻心，必须从容不迫，察言观色，并在适当时机促成交易。

### 86、拜访客户要做什么准备吗？

拜访客户一定不可千篇一律公式化，必须事先有充分准备，针对各类型的客户，采取最适合的接近方式及开场白。

### 87、如何做客户管理？

克服自己手上的客户需要做好客户管理，可以把客户分为 A、B、C、D 4 类客户。

A 类：VIP 客户（或者是每月定期出货的客户）；

B 类：联系比较密切关系比较好的客户，有出货但是不稳定；

C 类：偶尔有询价，也不怎么出货的；

D 类：只有联系方式，很少询价，基本没有出过货。

### 88、为什么要做客户分类？

做了客户分类，不仅可以更了解客户做好时间管理，同时可以定期了解客户的出货量，D 类的客户可以和本部门或者其他部门交换，可能会有意想不到的效果。

### 89、如何做好时间管理？

按照做的客户分类，对不同的客户做好时间分配，要把主要时间放在 A 和 B 客户上（基本每天都要有联系），C 类客户每周有 2-3 次联系，D 类客户再比较空的时间联系下。

### 90、直客和同行的服务区分？

为了突出我司的主营业务，同行这边尽量只做非洲线，中南美，中印红的业务（除个别 VIP 客户或者特殊情况）；直客的话原则上是全航线在此基础上突出我司的优势航线。

### 91、客服人员的人品为什么要端正？

“要做生意，先做人”，只有人品端正，别人才会尊重你，把你当朋友，信任你，从而才能成为生意上的伙伴，品德高尚加上有才华才能称为真正的人才。一般的企业招聘营销人

员时，品德被列为重要条件，消费者、客户、社会大众一般都通过营销人员来得到他所在企业形象、素质、层次的印象，营销人员站在企业与社会接触的最前沿，是向社会反映企业的一面镜子。

## **92、客服为什么要勤于思考？**

“有心人，天不负”，我们只有对什么都注意观察、分析、总结、归纳、提炼，才能使自己的工作做出成绩，才能捕捉到每一个细小变化，作出迅速反应。“世上无难事，就怕有心人”，做有心人，勤于思考，才能改进我们的工作方法。“学为中，弃为下，悟为上”。勤于思考，才能领悟，才能提高。

## **93、客服要能吃苦耐劳吗？**

客服要有能吃苦耐劳的精神。能吃苦耐劳是营销人员的资本。

## **94、如遇到报价错误，该骗客户吗？**

如果是想要做好这个客户之后的货，那就应该诚实告知客户，诚恳道歉才能留住客户。

## **95、新客户的付款问题？**

所有新客户第一票必须付款买单，之后可以签月结协议。外代客户必须有循环单。

## **96、碰到客户投诉如何处理？**

首先记录下客户的投诉内容，如果在本职范围内可以解决的就自行处理解决；如超出本职范围内的先安抚客户，然后提交上级领导协助处理解决。

## **97、客户询价订舱后，客服还有哪些工作需要跟进？**

和操作和客户建立服务组，时时关注单子的进程（其中包括：预配、做箱、进港、提单、货物跟踪），在操作无法处理的时候要及时配合联系一同解决处理。

## **98、大货&特种柜的申请流程？**

了解货物的信息（箱型箱量，特种箱的尺寸，品名，重量，出货日期，发货人抬头，船公司要求，心理价位等）发邮件给航线申请价格，航线回复价格后及时报给客户，跟踪报价后的客户反馈，必要时直接拜访客户了解第一手信息。

## **99、客户的退佣申请流程？**

退佣的单票已到账并且无欠款后，提交填写海空联运费申请表邮件发给财务审核，财务审核通过后 3 个工作日内转给客户。

## **100、 如何处理客户付押金拿提单？**

这种情况大多数出现在急需拿提单的买单客户。首先要和财务说清楚原因，在征得财务及领导的同意后客户先把费用折合成人民币全额付到我们的规定账号后再领提单寄给客户。之后在客户把费用付清后再向财务提出申请把客户所付押金退还给客户。