

淘宝客服基础技能系列教程

订单催付



开发人：六六



淘宝大学

Daxue.taobao.com



【催付的效果对比】

成功率对比 可查看订购日期内所有历史数据, 每次最多可查询70天

开始日期: 2012-12-01 结束日期: 2012-12-31 查询 昨天 最近一周 最近一月 过滤部分时间段 NEW

旺旺分组: 全部

成功率 导出Excel

旺旺昵称	询单->当日下单成功率	询单->最终下单成功率	询单->最终付款成功率	下单->当日付款成功率	下单->最终付款成功率
贝小惠	67.83%	69.13%	70.48%	77.00%	82.77%
贝小米	66.67%	68.25%	64.68%	92.94%	95.29%
贝小花	63.44%	64.87%	61.29%	83.98%	94.48%
贝小柔	62.75%	62.75%	56.86%	62.5%	73.42%
贝客服	60.46%	61.98%	60.84%	93.9%	97.56%
贝小小	58.7%	59.78%	55.43%	87.27%	92.73%
贝雨荷	58.33%	58.33%	51.67%	82.86%	88.57%
贝团团	50%	50%	50%	100%	100%
贝	17.39%	17.39%	17.39%	100%	100%
均值	56.17%	56.94%	53.52%	90.36%	94.56%

1/1 每页显示数: 10



【催付的效果】

一个月时间，客服付款成功率增长了**23%**

成功率对比 可查看订购日期内所有历史数据, 每次最多可查询70天

开始日期: 2013-01-01 结束日期: 2013-01-31 查询 昨天 最近一周 最近一月 过滤部分时间段 NEW

旺旺分组: 全部 NEW

成功率 导出Excel

旺旺昵称	询单->当日下单成功率	询单->最终下单成功率	询单->最终付款成功率	下单->当日付款成功率	下单->最终付款成功率
雨荷宝贝小惠	70.71%	71.72%	68.89%	92.13%	96.07%
雨荷宝贝客服	68.37%	69.52%	65.73%	91.23%	94.31%
雨荷宝贝小花	64.98%	66.88%	61.6%	89.34%	92.16%
雨荷宝贝小柔	62.23%	62.77%	59.78%	90.04%	95.24%
雨荷宝贝小米	61.18%	61.96%	58.24%	89.56%	93.99%
雨荷宝贝雨荷	57.32%	58.54%	58.54%	97.92%	100%
雨荷宝贝	38.68%	38.68%	32.08%	82.93%	82.93%
雨荷宝贝团团	37.5%	37.5%	37.5%	100%	100%
雨荷宝贝小小	0%	0%	0%	0%	0%
均值	51.22%	51.95%	49.15%	81.46%	83.86%

1/1 每页显示数: 10



淘宝大学



订单催付

/ 01

了解催付

/ 02

催付五步曲

/ 03

活动催付



淘宝大学



了解催付

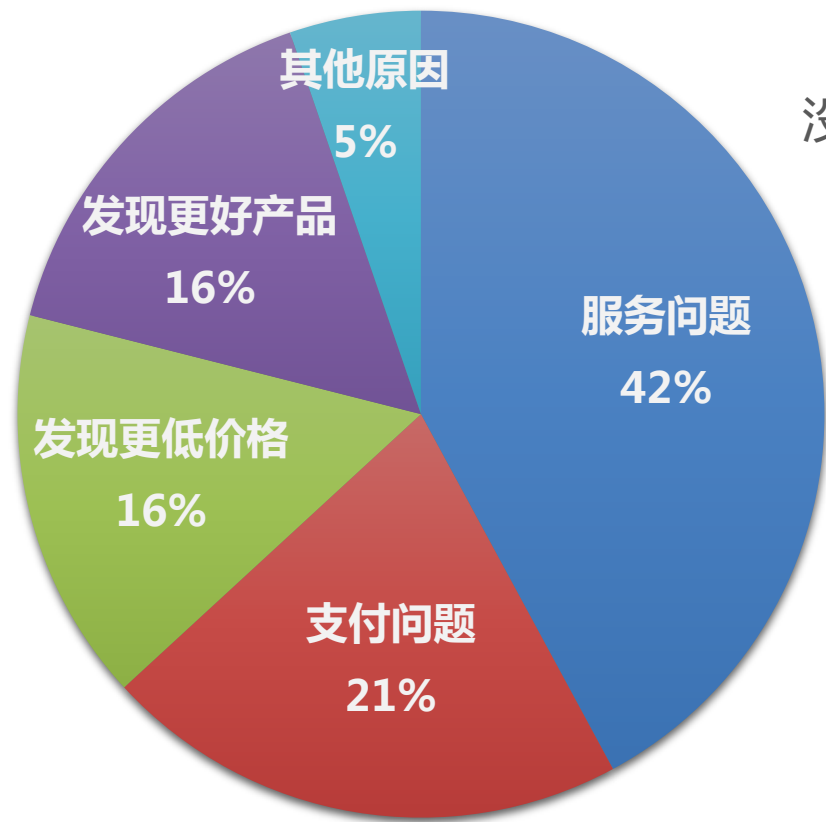
01

未付款原因

催付的价值



未付款原因



没有选择 **立即付款**

顾客占到所有成交的

80%



未付款原因

【客观原因】





未付款原因

操作原因造成的未付款应对方法

【客观原因】

帮助买家了解找回密码的方法，
主动热情，跟踪催付。

支付宝
余额不足

了解买家方便充值时间，
提前再次催付。

忘记密码

新手买家

了解升级完成时间，
主动告知顾客。

支付宝
网银升级

告知买家遇到不明白的地方，
截图说明，直观简单，
解决买家的问题。

● ○ ○ 了解催付



未付款原因

【客观原因】



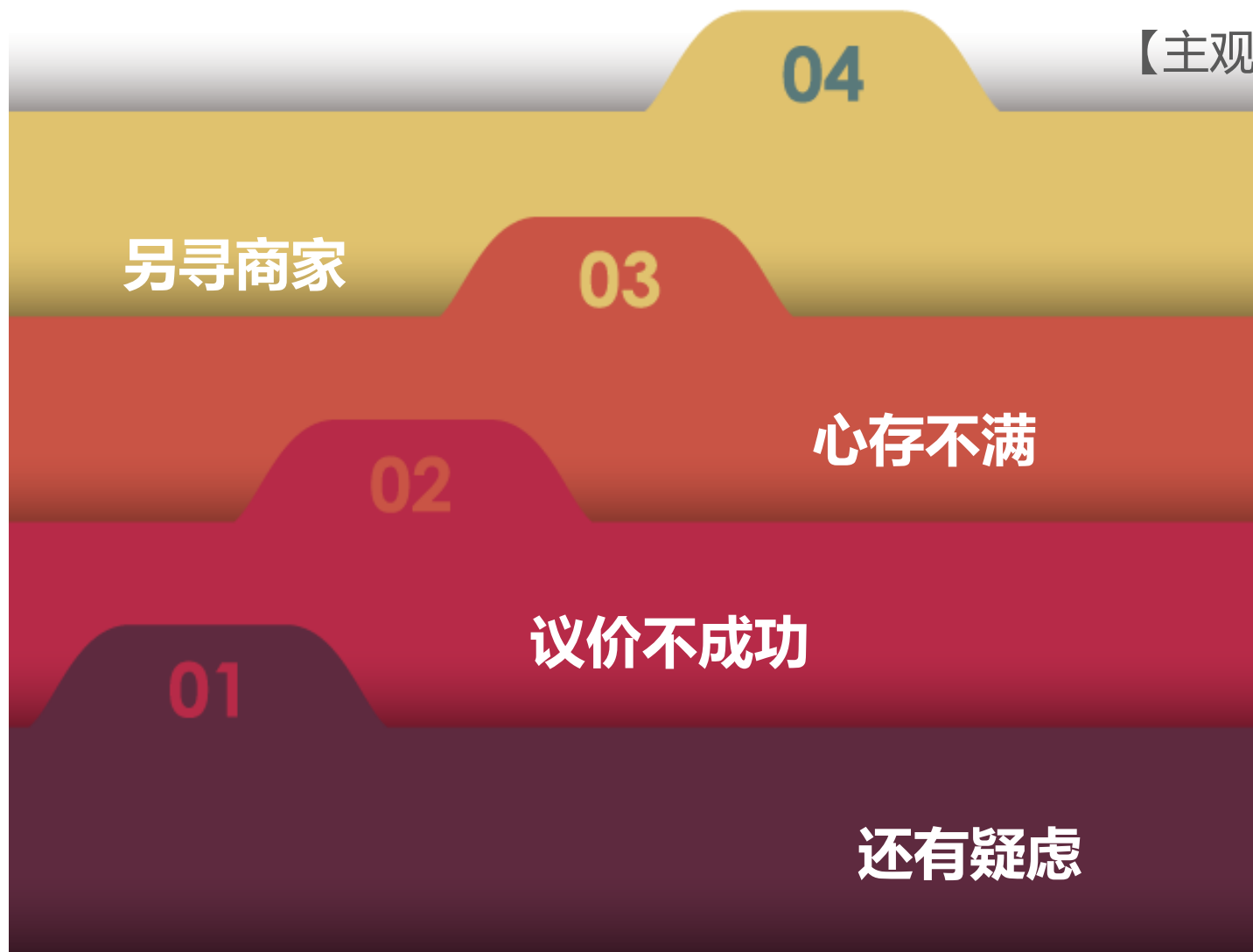
亲爱的，是不是忙呢？还是付款遇到问题了呢？您拍下的宝贝（附带链接）还没有完成付款哦，如果需要什么帮助请联系我们客服哦。





未付款原因

【主观原因】



● ○ ○ 了解催付



未付款原因

主观原因造成的未付款应对方法

【主观原因】

喊出买家利益
告知优势
告知相关服务保障

对商品
存在疑虑

议价
不成功

了解顾客心理预期值
强调性价比
找到情感共鸣
赠优惠券、赠品满足顾客心理

服务
未完善

态度亲切、用语得体
多笔订单，合并修改邮费



未付款原因

【主观原因】



儿童益智玩具

便携魔术帐篷 宝宝海洋球超大游戏屋

适合年龄1-3岁

淘宝均价35元

该卖家售价50元

案例

● ○ ○ 了解催付



未付款原因

【主观原因】

1wf88 (不在电脑旁)

子账号查看聊天记录方式变更, [点此查看!](#)

买家: 为什么你家这个宝宝玩具帐篷比别人家的贵?

卖家: 亲, 我们的产品是出口的, 质量是很过硬的, 面料、做工、固定零件都比其他厂家的产品好很多。宝宝在里面爬着玩是非常安全的, 无毒无异味, 不会影响宝宝健康哦。而且还防紫外线, 放在室外也不会晒伤宝宝嫩嫩的皮肤哦。

买家: 那就不能再便宜点了吗? 要是好, 我可以介绍朋友来呢。

卖家: 亲, 今天拍下付款, 可以多送5个海洋球哦, 会让宝宝玩的更开心滴

买家: 好吧, 那我去付款, 今天要发货哦。

喊出买家利益

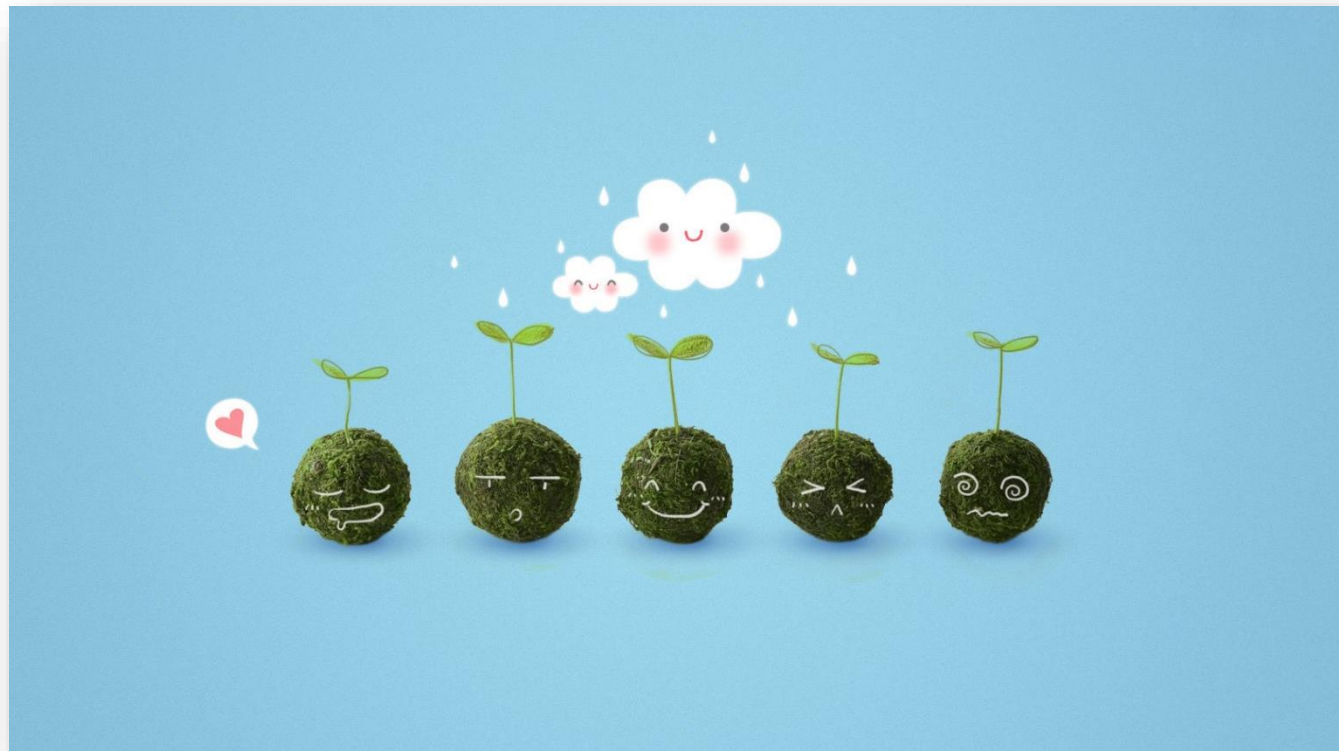
赠品吸引

案例



■ ■ 催付的价值





催付五步曲

02

挑选
订单

把握
时机

匹配
工具

制定
话术

结果
备注



■ ■ ■ ■ ■ 挑选订单





■ ■ ■ ■ ■ 挑选订单



催单人选

最好由接单客服本人进行催单

如电话催单，尽量讲普通话，声音温婉亲切



催付时机

根据自己店铺所售商品情况，选择合适的时机
拍下后10分钟还未付款的，可直接联系在线
旺旺采用核对地址方式进行隐形催付。





静默下单：

下单时间	催付时间
上午单	当日12点前
下午单	当日17点前
傍晚单	当日10点前
半夜单	次日10点以后

催付时间和频率

催付频率

大单不要用同一种方法重复催付
把握分寸，催付频率不可过高



免费催付方式

- A、旺旺
- B、站内信
- C、邮件



付费催付方式

- A、电话
- B、短信
- C、第三方工具



匹配工具

工具

旺旺、短信、电话

免费不限制字数、可使用表情，骚扰性低
收费低、覆盖面广可群发
实时性高、沟通效果好

工具

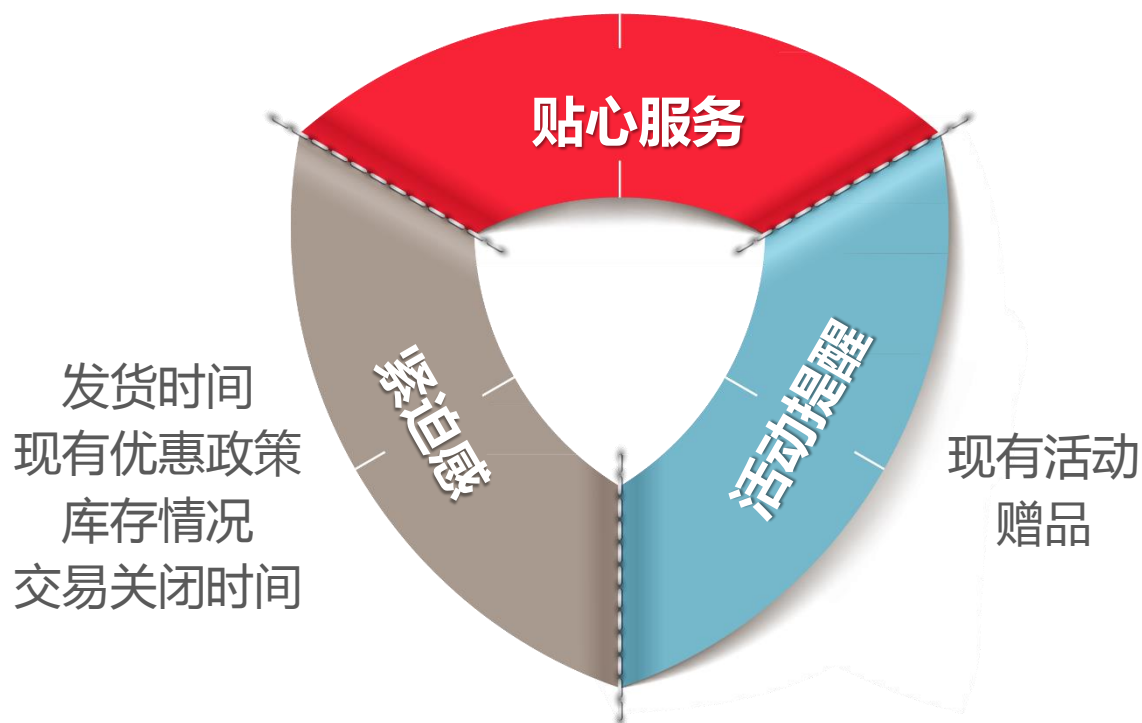
缺点

顾客不在线时时机错过
字数有限、无表情、容易被忽略
成本高、催单人员要求较高、效率低，骚扰度高



【旺旺催付技巧】

亲，您付款遇到什么困难了吗？我可以帮到您吗？

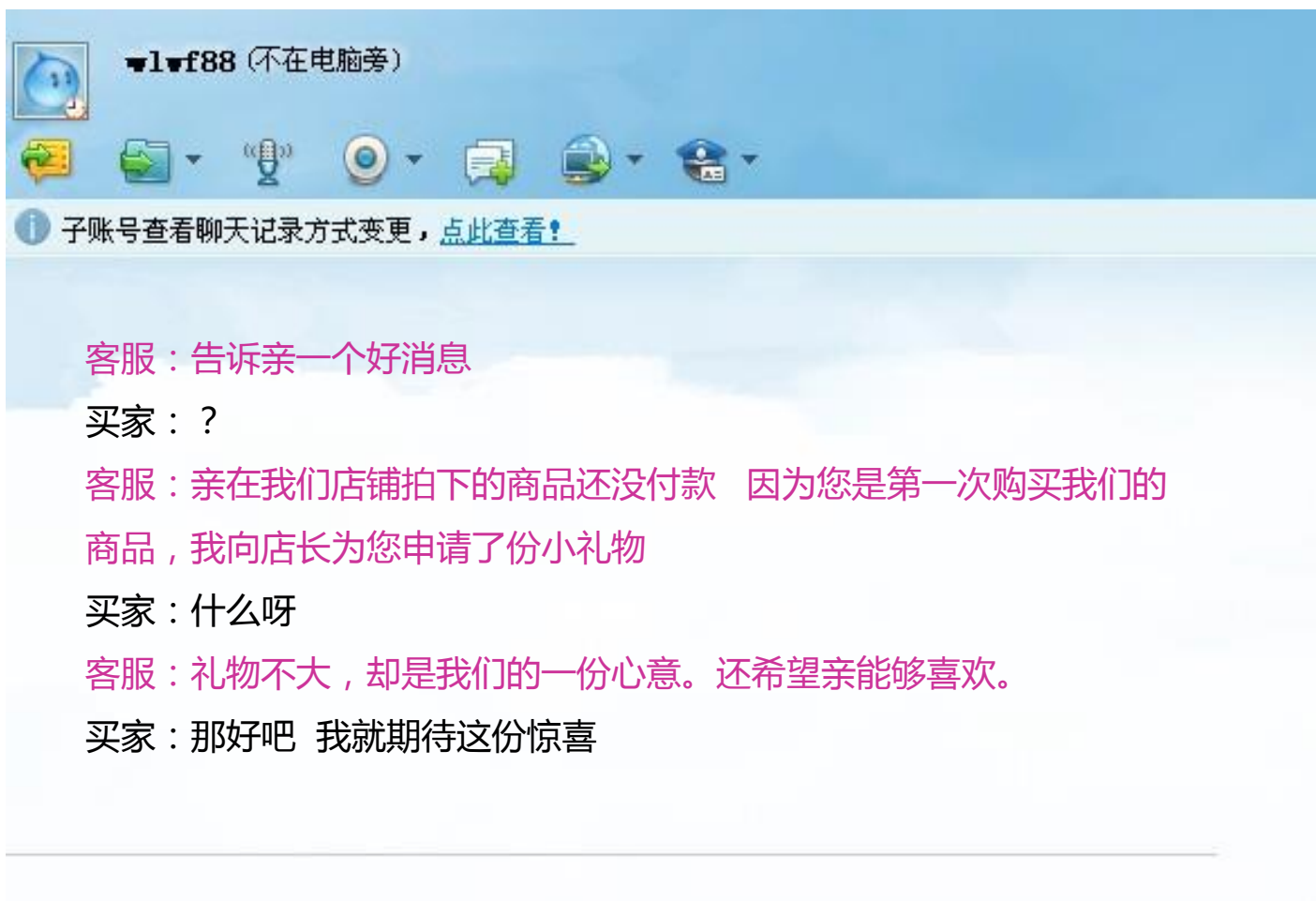




赠品提醒

匹配工具

【旺旺催付技巧】

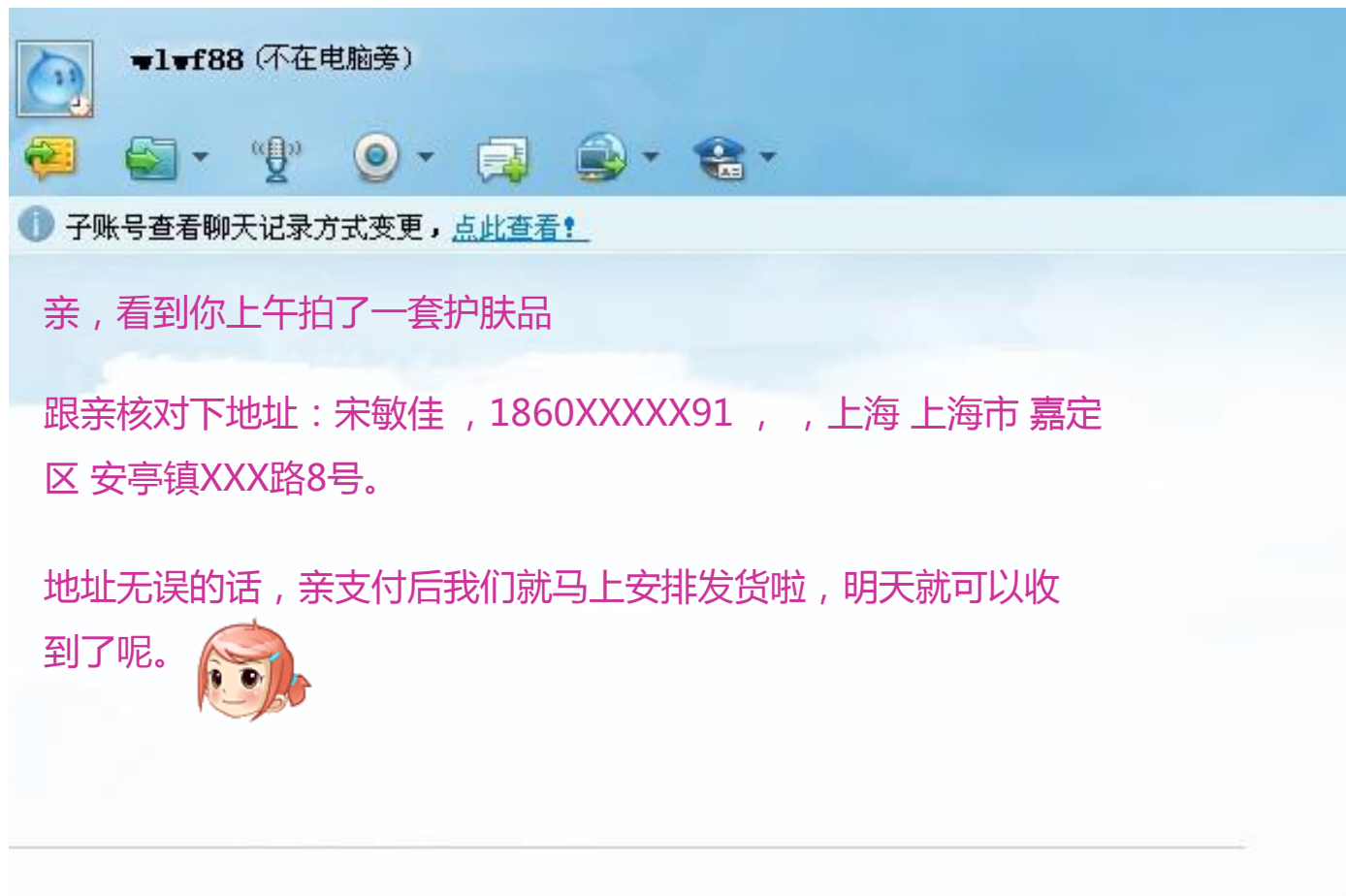




核对信息

匹配工具

【旺旺催付技巧】





系统消息（改价）

【间接催付】





匹配工具

【短信催付技巧】

话术要点

前七个字出现买家的名字

简明、扼要一条说完

体现店铺名字或购买商品

亲：感谢您在[时尚欧洲]下单,付款后,速发货.8月16日聚划算胶棉拖把王43元
<http://e.card.cd/2aaT5Pz>

催付短信发送条数	短信链接访问量	带来成交订单金额(元)
1183	135	8138.98

适合时间

上班族（午休、下班前）

学生及其他（晚上10点前）

注意事项

注意发送频率不要过高





【短信催付技巧】

大众型模版一：XX亲，321优惠来袭！多款春夏新品任你挑，凡是新老客户，均可享受全场满XX元包邮！优惠仅限3.21当天 0点-24点期间付款，快来付款吧！

个性型模版二：XX美女，你于X月X日在XX包包店看中了我，但是你还没付款，我好可怜，快快付款把我带回家陪你吧，等你哟！





【电话催付技巧】

提高
声音各方面的感染力

语调的升降

音调的高低

语速的缓急

语气的强弱

带着微笑，
用语言表达服务热情

发掘和有效
利用自己的语言特点

提高语言的感染力





【电话催付技巧】

电话催付参考话术模板

卖家：你好，请问是王丽女士吗？

买家：是啊，你是哪位？

卖家：你好，我是淘宝X店铺客服乐乐，您在我们店铺拍下的真丝四件套还没有支付，我们五一期间购买真丝四件套前10名的顾客，会额外再赠送一对枕套，所以想提醒您尽快支付，不要错过这个优惠。如果在支付中有什么操作问题，可以向我们客服咨询哈。

买家：恩，好我知道了，我当时拍完了，刚好工作有点事，就还没有支付，我等下会上线支付的。你们送的枕套也是真丝的吗？

卖家：赠送的枕套不是真丝的，是纯棉的，不过有很多花色可以选择的。但是每款花色量不多，你付款的越早，就可以越早的挑选自己喜欢的颜色呢。

买家：行，我等下会上线联系你。

卖家：好的，那感谢您对本店的支持，祝您购物愉快，再见。







制定话术

【老顾客催付话术制定】

老客户的特殊性——**对店铺信任，了解商品**

- 1) 感谢再次光临
- 2) 询问产品感受
- 3) 催付要委婉亲切





请挑选出以下2段话术中的催单四要素

张小姐，您在XX店铺拍的XX产品还未支付，产品数量有限，请抓紧支付，我们好为您发货哦。

亲，恭喜抢到XX店铺XX产品，20分钟如未支付，系统将关闭交易，机会不多，赶快支付吧！





■ ■ ■ ■ ■ 结果备注

大单可进行二次催付

01

催付后进行备注

02



结果备注

成交时间：2013-03-26 15:22

标记：

备忘信息：

!

淘宝网系统不会修改任何交易备忘，请勿备注个人敏感信息。若不是本人填写，请小心被骗。[防骗提醒](#)

买家支付宝没钱，下午会充值。

确定

催付后及时备注



小 结

根据订单
的重要性选择时机

根据时机选择催单工具

根据催单工具选择催单人选

制定催单话术

联系顾客进行催付

等待结果
及进行备注



淘宝大学



活动催付

03

前期准备

催单时间

催付ROI



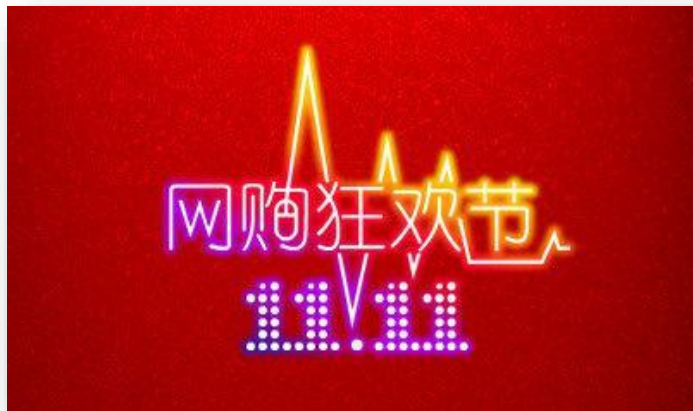
前期准备

- 1、了解活动特殊性
- 2、选取合适催单工具
- 3、提前根据工具制定话术
- 4、第三方软件的配合
- 5、根据官方活动情况，随时调整催单时间





前期准备



背景：双十一大促

官方活动：上午11点，下午3点

根据销售额调整官方活动页面的产品展示位置

催单工具：400电话、软件群发、旺旺。

案例



■ ■ ■ 催单时间



上午10点进行第一波催单

下午1点进行第二波催单

挑选大单采用电话催单

催单时间控制在1分钟内，节约成本



催单时间

你好，张先生，我是淘宝XX店客服小西，您在我们店铺拍下的某商品还未支付，因为活动期间库存紧张，您看您需要我们为您保留吗

是

好的，请您尽快支付，感谢您购买本店的产品，我们会为您尽快发货，祝您购物愉快。再见

否

好的，期待下次您的光临，再见



■ ■ ■ 催付ROI

电话成本较高，要考虑产品利润空间是否划算
如充值类产品利润较低，不适宜电话催单。
软件批量催单要核算成本





■ ■ ■ 催付ROI

催付 **效果** 是最终目的



母婴店铺，顾客晚9点拍下单子，请问什么时候催单合适，并制定一段旺旺催单话术

女装店铺，平均客单价80元，某老顾客拍下一笔263元订单后3小时未付款，请选择催单工具并制定催单话术。





催付ROI

- 1、根据店铺情况，选择出重要的订单催付
- 2、根据产品利润空间，选择性价比最高的催付工具
- 3、旺旺催付多用表情，可以通过核对地址来委婉催单
- 4、电话催付人员应普通话标准、声音好听易接受
- 5、催付话术言简意赅，注意技巧，考虑到顾客的情绪。





进行为期一周的订单催付，
计算出通过催付，
个人下单付款率的增长以及业绩增长，
感受催付带来的实际改变





淘宝大学



订单催付

/ 01

了解催付

/ 02

催付五步曲

/ 03

活动催付

Thanks

