

淘宝客服基础技能系列教程

# 客 户 接 待



开发人：郑云霞



淘宝大学

Daxue.taobao.com



淘宝大学



/ 01

客户接待沟通  
的基本原则

/ 02

客户接待沟通  
的流程与方法

客户接待



淘宝大学



## 客户沟通的基本原则

01

态度热情

不直接  
否定客户

主动沟通  
主动服务



语言

## 多用语气词

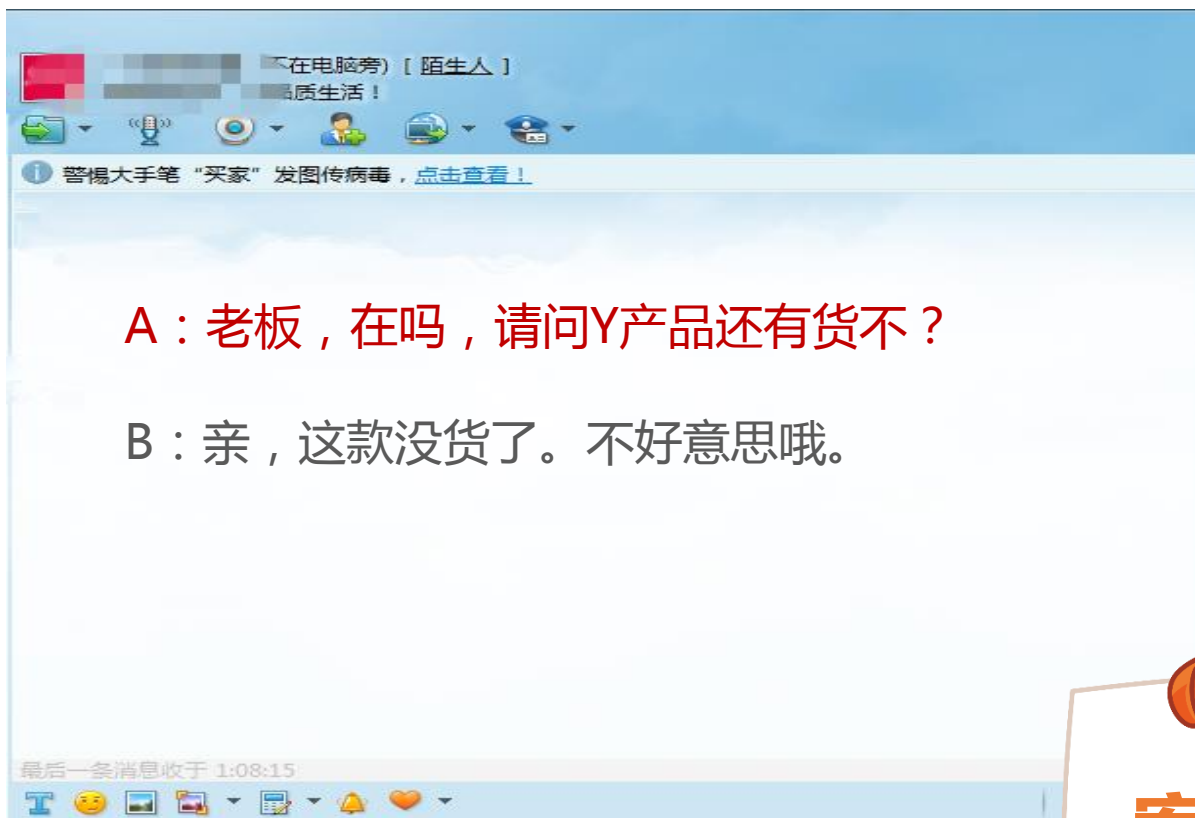
在句尾多加  
“哦” “呢”  
等语气词可使语  
调柔和，拉近互  
相的距离

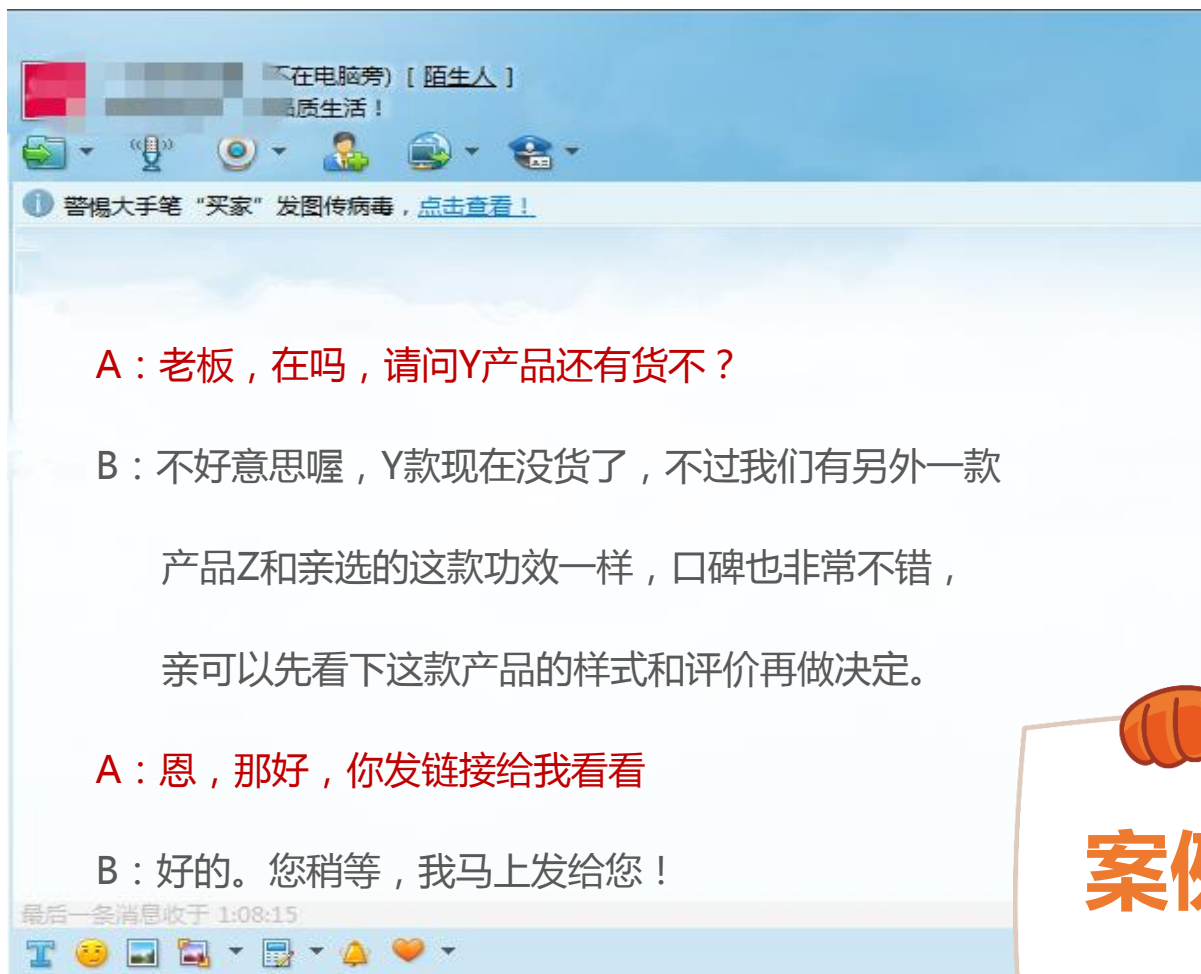
## 会用礼貌用语

请  
麻烦您  
我可以  
.....

## 回复 内容字数比客户多

总字数要比客  
户多  
必须是有思维  
参与的字数









表情





■ ■ ■ 不直接否定客户

先来看一个故事



● ○ 客服沟通的基本原则





■ ■ ■ 不直接否定客户

## 不顶撞客户

任何与客户争执、对骂等行为是绝对禁止



● ○ 客服沟通的基本原则



■ ■ ■ 不直接否定客户

## 不直接否定客户

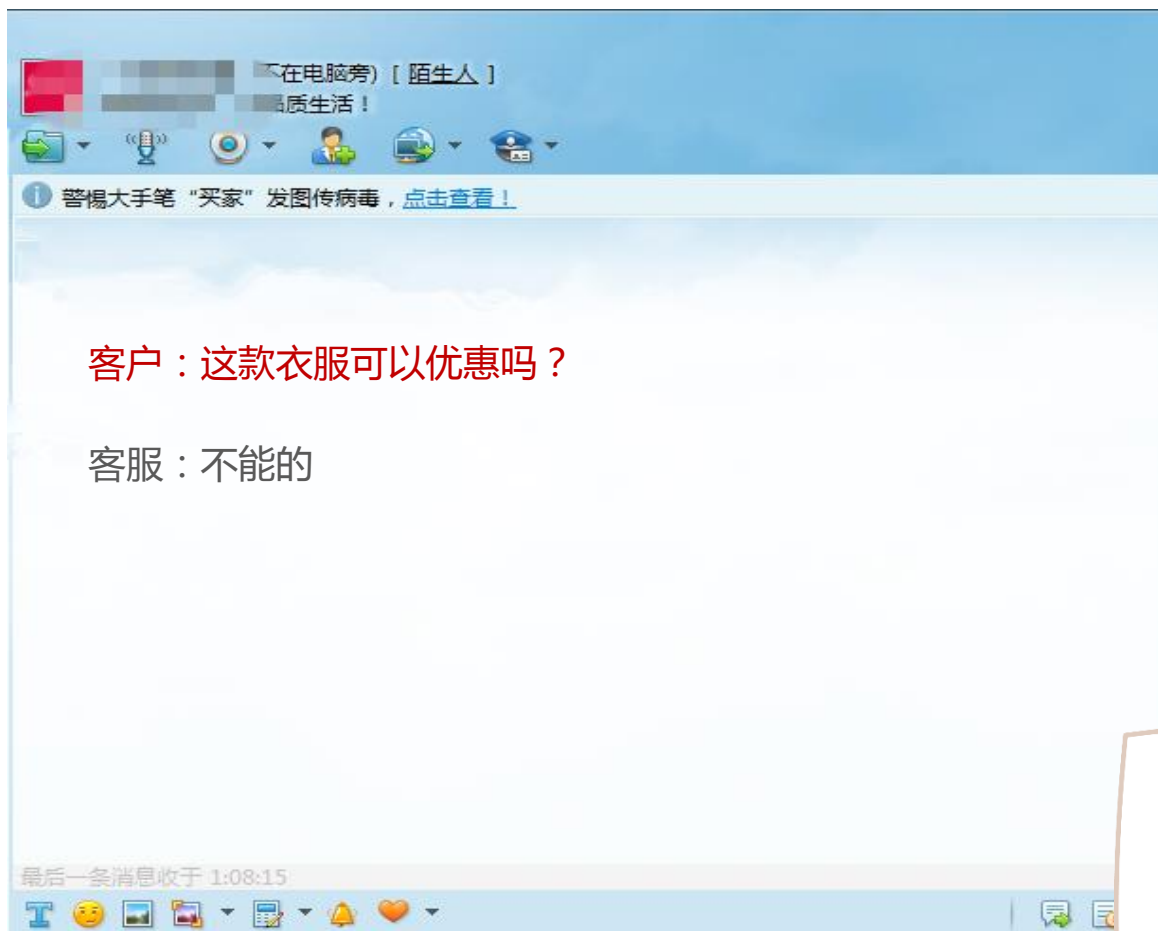
以肯定的方式表达否定的意思





# 不直接否定客户

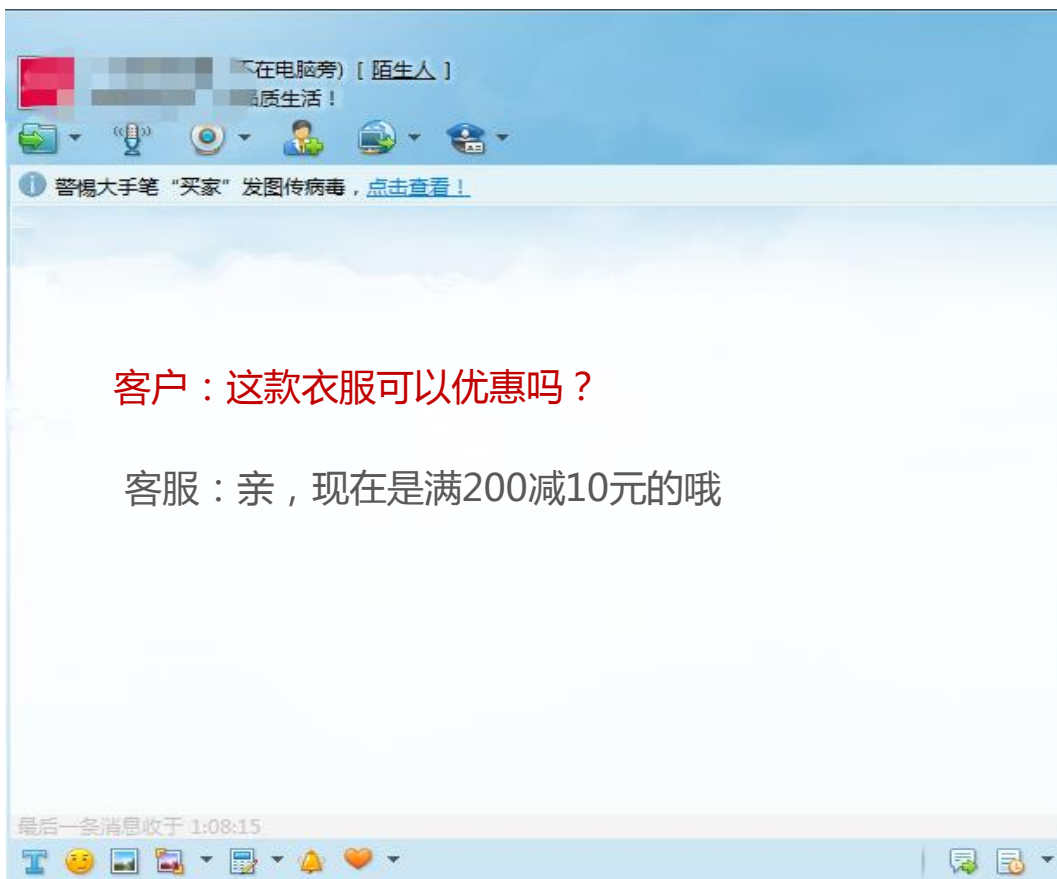
不直接否定客户





## 不直接否定客户

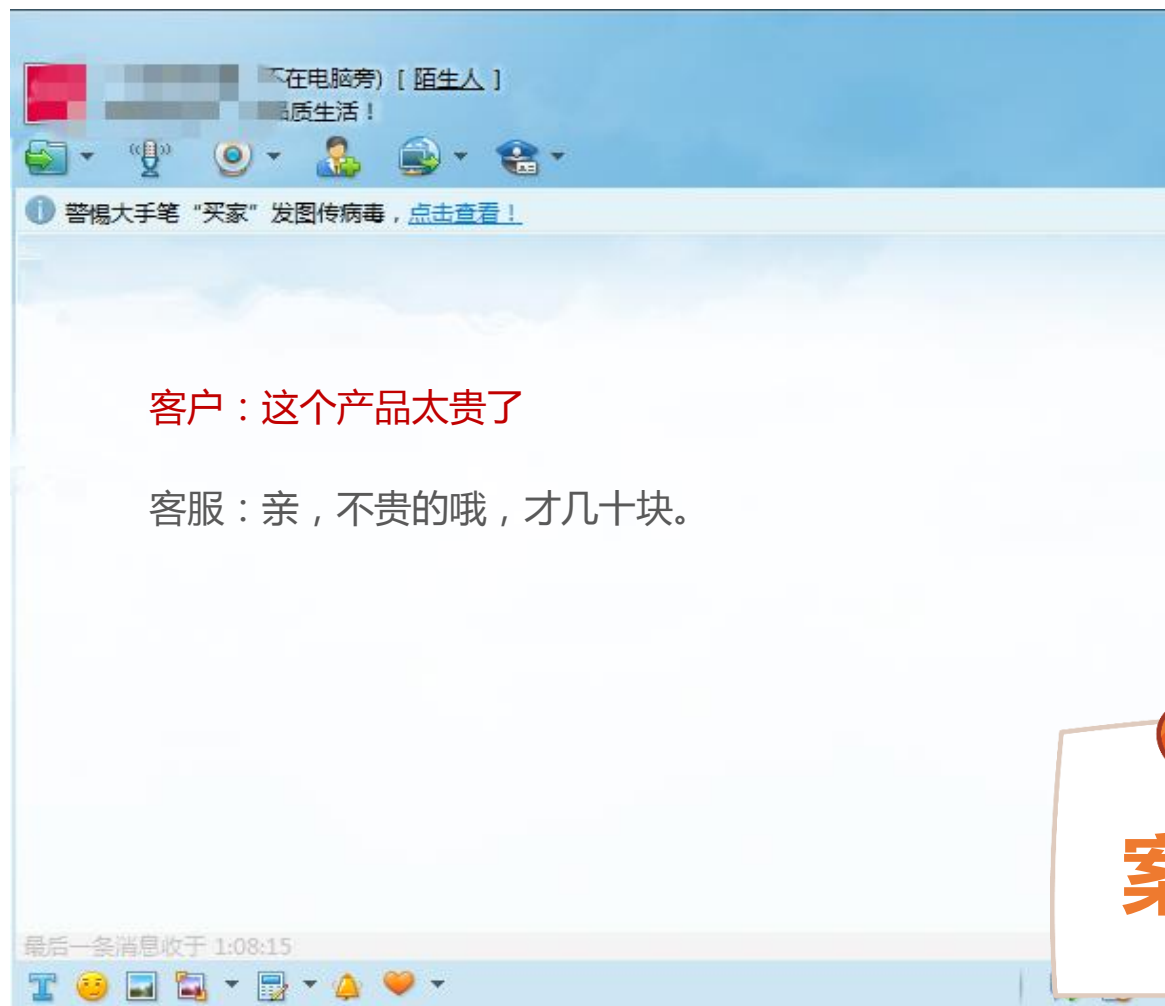
不直接否定客户





## 不直接否定客户

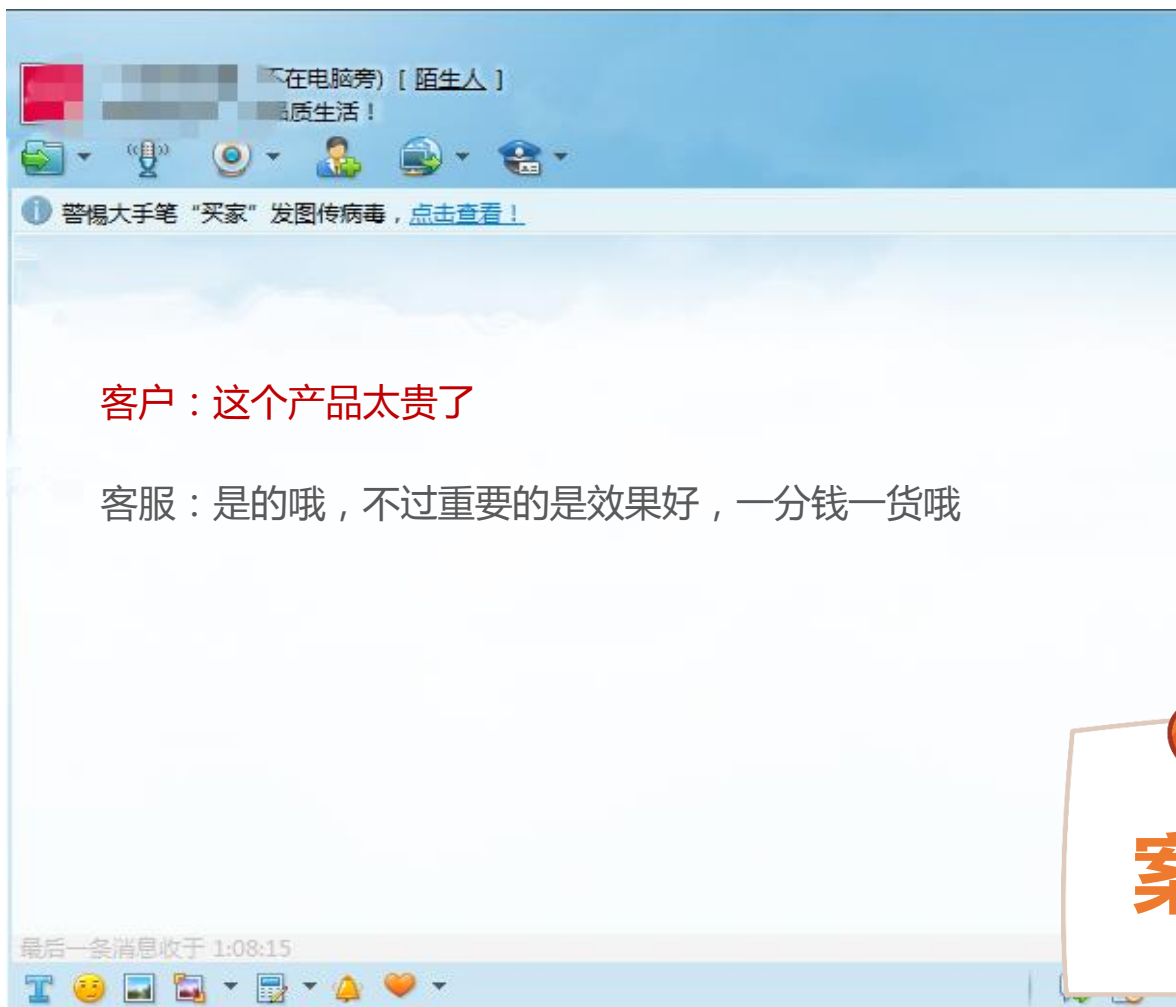
不直接否定客户





## 不直接否定客户

### 不直接否定客户



案例





■ ■ ■ 不直接否定客户



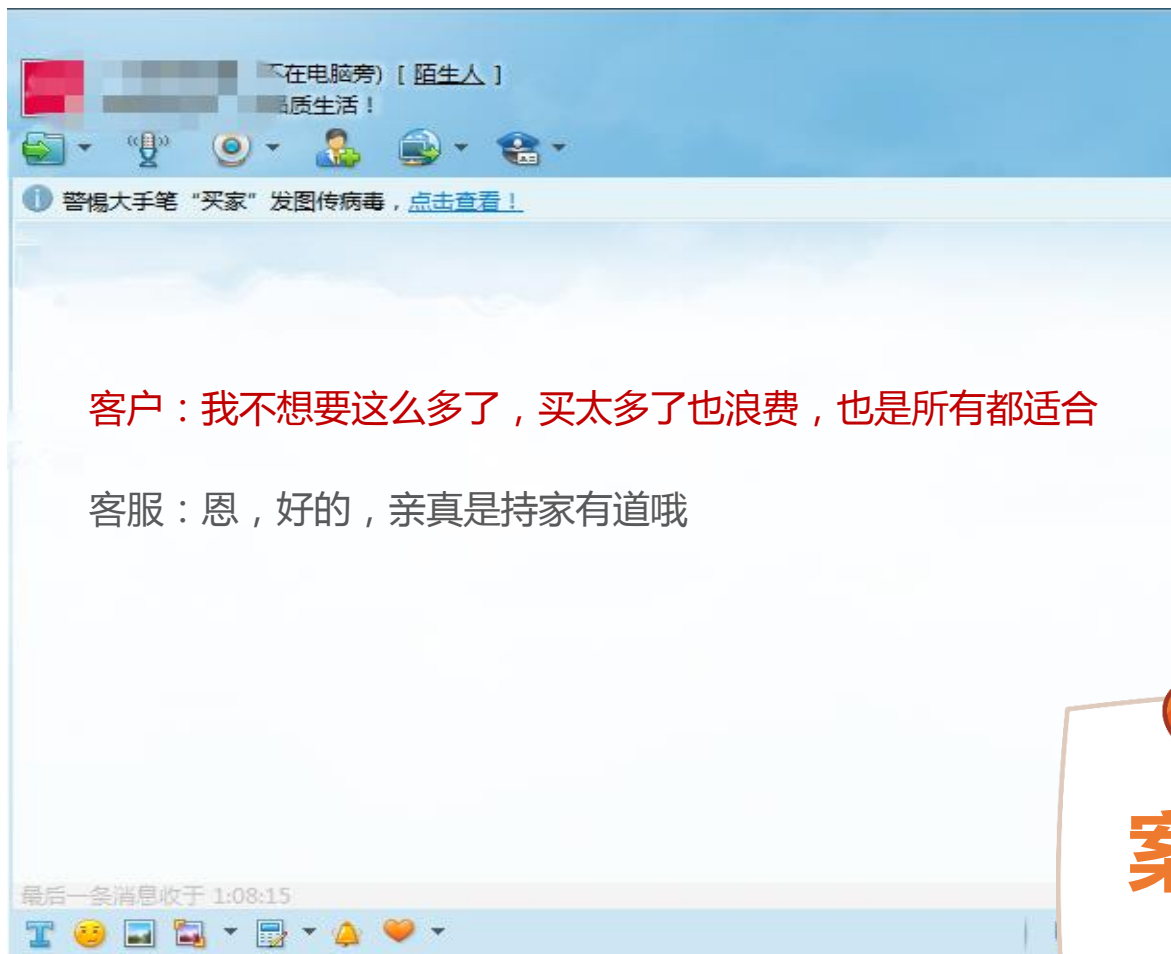
**不直接否定客户**

给客户以赞美



## 不直接否定客户

### 不直接否定客户





## 不直接否定客户



### 礼貌用语

不好意思——委婉表达拒绝

实在对不起——表达歉意

麻烦您——表达请求

谢谢——表达赞赏和感谢



■ ■ ■ 不直接否定客户

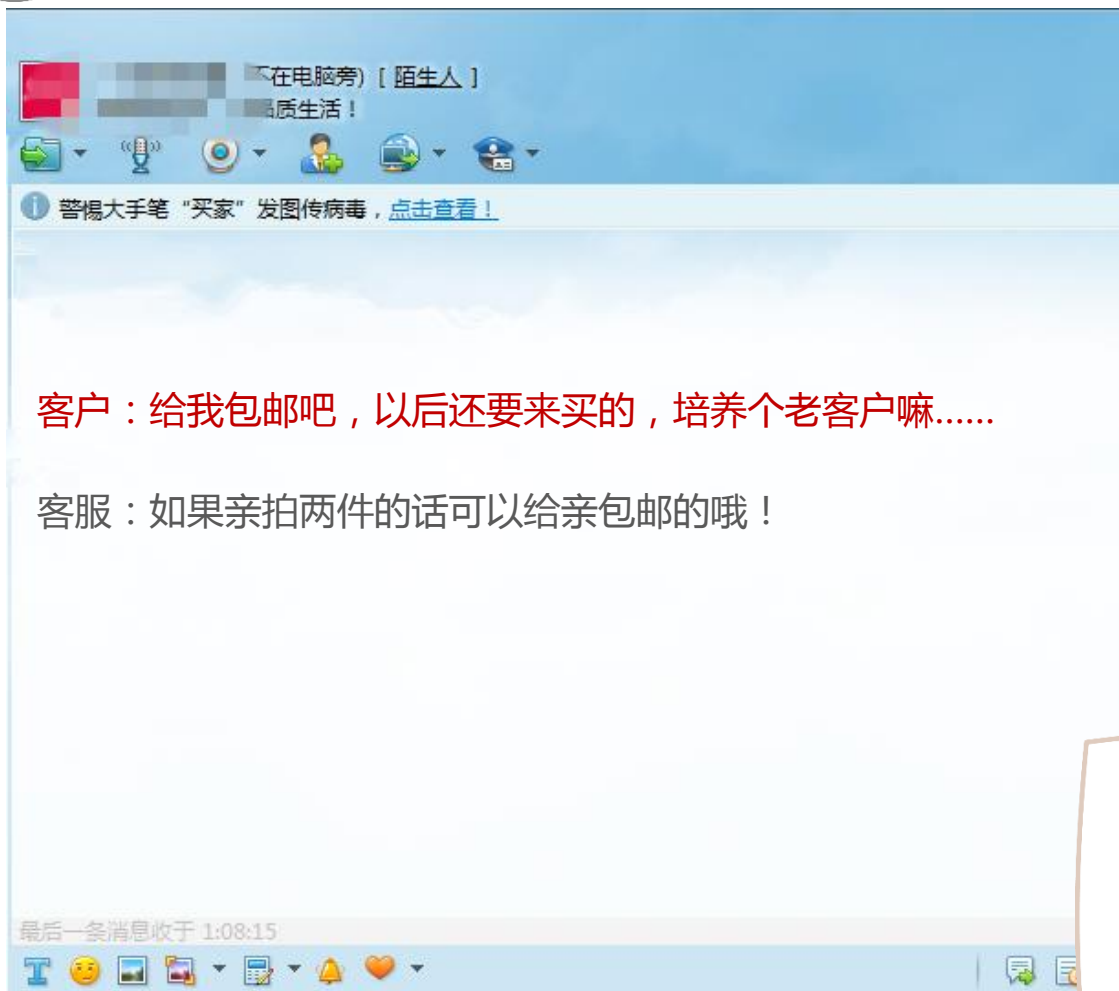


**有条件妥协**



# 不直接否定客户

有条件妥协





## ■ ■ ■ 不直接否定客户

温暖，从容，安定，舒服，阳光；

凉爽，舒心，广阔，清风，舒展；

温柔，静谧，烂漫，幸福，娇俏；

烦躁，胸闷，头疼，积压，郁闷；

纠结，痛苦，低沉，焦灼，不安；

慌乱，争执，破碎，伤痛，难过；





■ ■ ■ 不直接否定客户

## 下面的话该怎么说

你不能享受会员的优惠。

这个产品不适合你。

财务不在，您的退款办不了。

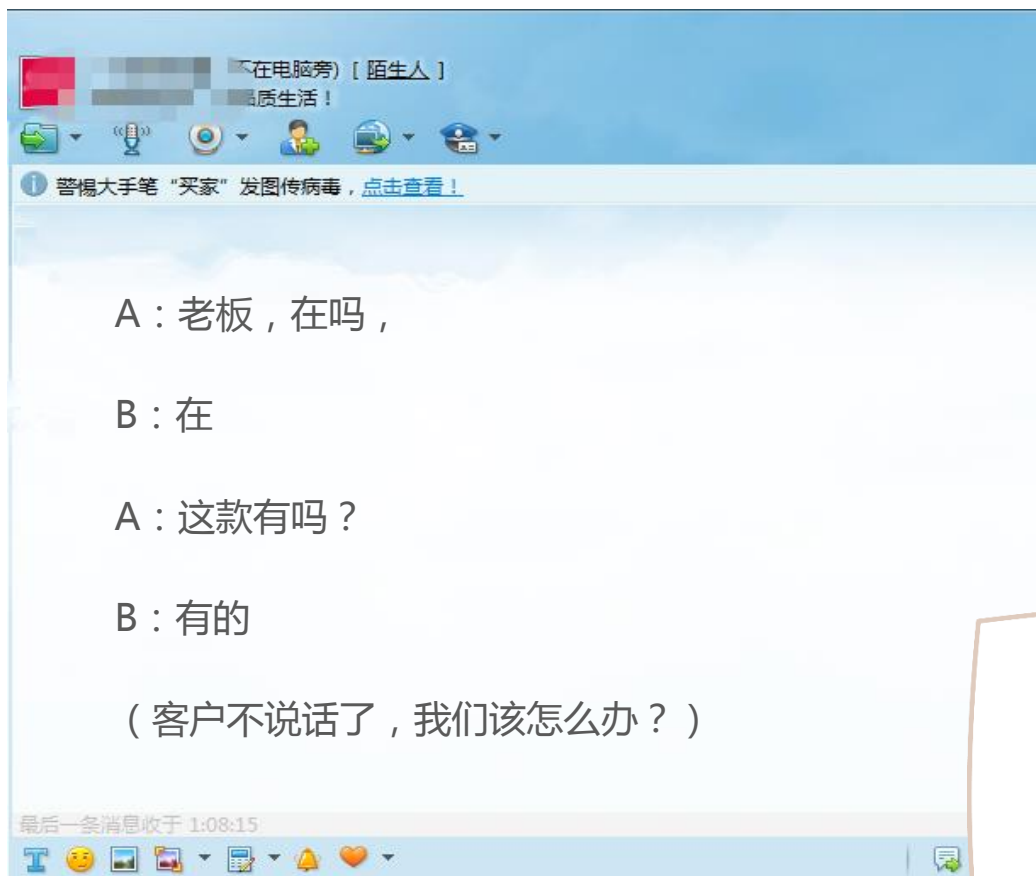
你买得太少了，没达到优惠标准。

您这个产品影响二次销售了，不能退的。





## 客户不说话主动找话题





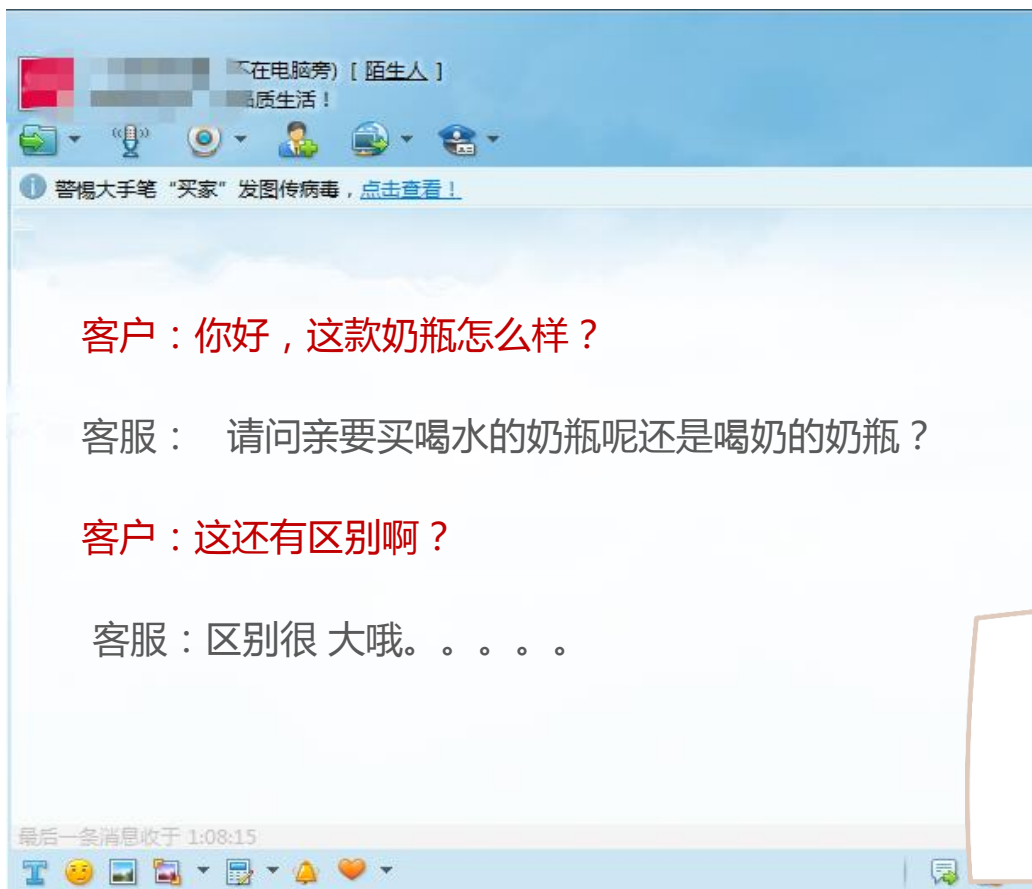
## ■ ■ ■ 主动沟通、主动服务



如何找客户“搭讪”？



## 引导客户的思路





淘宝大学



## 沟通的流程与方法

02

了解客户

产 品  
介绍与推荐

促成订单



## ■ ■ ■ 了解客户

01



迎客

02



询问

03



判断

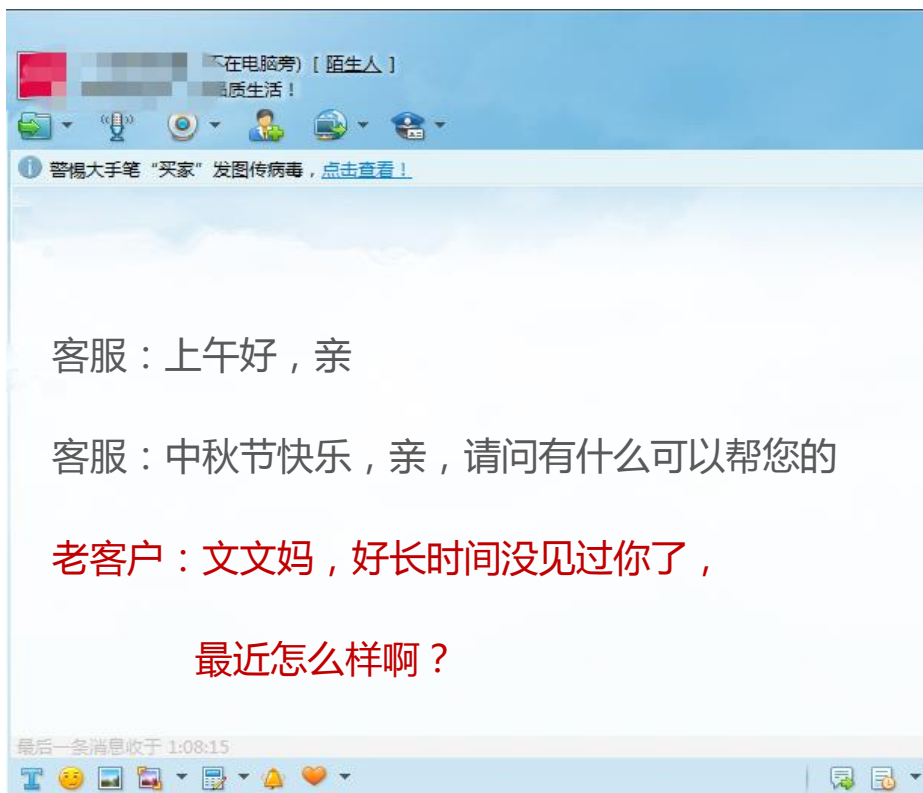




## 快速回复咨询

迎客

尽可能快速回复咨询，首次响应时间6秒内最佳





# 了解客户

迎客



慎用自动回复

使用时间上的注意点

内容设计上的注意点



## 与产品间接相关

询问

开放式问题 VS 封闭式问题



不同类目提问的内容不同

请问有什么可以帮到您的；

喜欢什么样的款式~~

亲那边天气怎么样了？

亲是要送人么还是自用。。。。



## ■ ■ ■ 了解客户

### 采用何种提问方式？

询问

不要直接询问产品，只需间接与单品属性相关即可



#### 了解客户信息的提问

请问亲的宝宝现在多大了？

亲平常穿多大码的鞋了

亲是刚刚生完宝呢，还是在备孕？

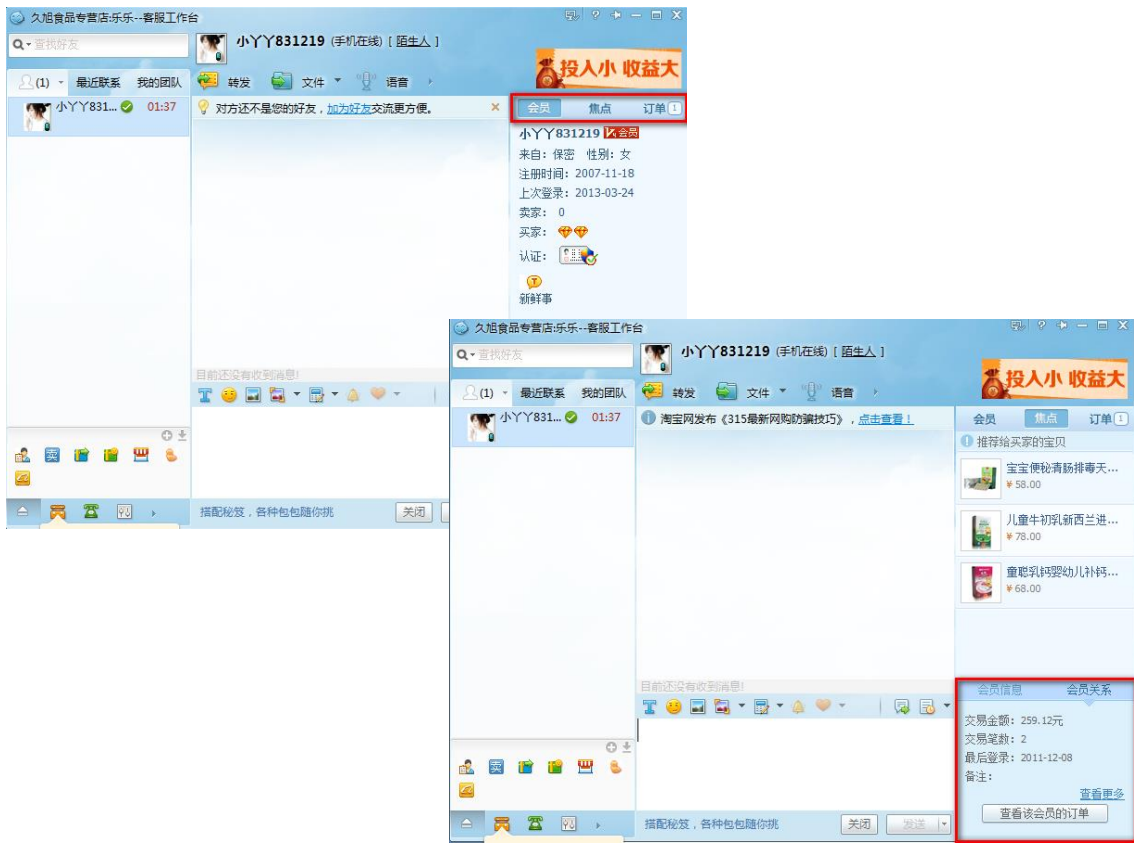
亲喜欢什么样风格的？



# 了解客户

## 从旺旺面板能够了解的客户信息

判断



来自:天津 性别:女  
注册时间: 2004-08-10  
上次登录: 2011-10-28  
卖家: ❤️❤️  
买家: 💎💎  
认证:

店铺 新鲜事 喜好

会员信息 更多>>  
会员等级: 至尊会员  
交易额: 6966.16元  
交易量: 27笔  
最后交易: 2011-10-16  
查看备注



## 从旺旺面板能够了解的客户信息

判断







# 了解客户

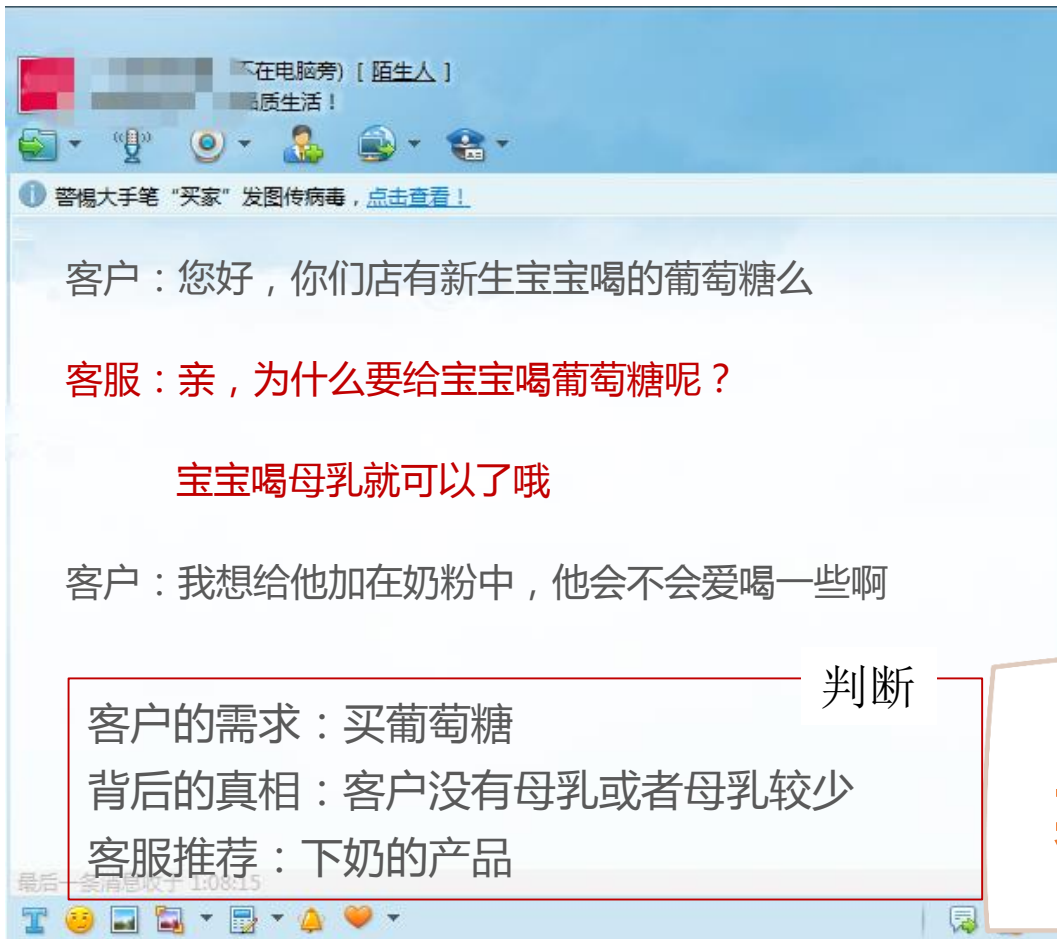
判断





## 聊天记录中判断需求

判断



判断

客户的需求：买葡萄糖

背后的真相：客户没有母乳或者母乳较少

客服推荐：下奶的产品

案例





## ■ ■ ■ 介绍及推荐产品

01



产品推荐

02



介绍产品



## ■ ■ ■ 介绍及推荐产品

### 产品推荐

**W**hat  
推荐什么样的产品

店铺主推商品

与入口商品相似的商品

利润高的商品

**H**OW  
如何推荐？

避免只推荐一款产品

推荐一款产品-买与不买的问题

推荐几款产品-买哪个的问题

推荐有没有顺序？



## ■ ■ ■ 介绍及推荐产品

### 产品推荐

根据客户的喜好和需要进行推荐

## 头脑风暴

在哪里可以看到买家的喜好？





■ ■ ■ 介绍及推荐产品

**FAB原则**

产品推荐

**F**eatrue      特点

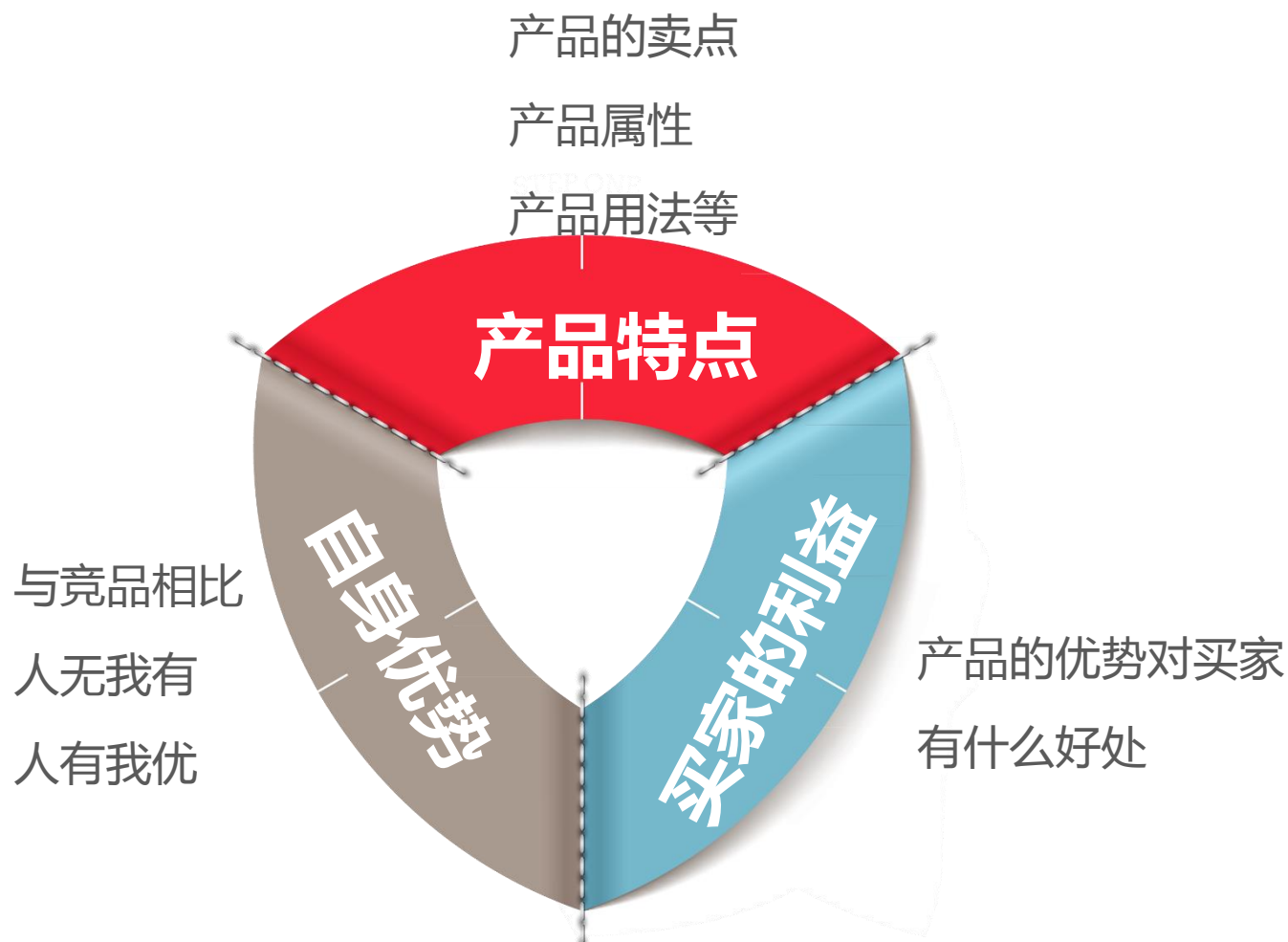
**A**dvantage      优势

**B**enefit      利益





## ■ ■ ■ 介绍及推荐产品





**这件T恤是纯棉的，**  
吸汗透气，  
您穿着去打网球会**非常舒适，**  
**对皮肤也是最好的**







## ■ ■ ■ 介绍及推荐产品

每小组介绍一款产品，将该产品推销给隔壁组

要求必须使用FAB原则介绍产品

被推销的小组成员可以提问，

要求推销的同学也用FAB原则回答提问。





## ■ ■ ■ 促成订单

01



疑问解答

02



促进成单

# 促成订单



## 疑问解答

有条理的回答  
客户的问题

多说强项  
少说弱势

针对客户的心理特点  
主动打消客户疑虑

明确售后  
服务保证

有利于促成订单的先说  
弱点少说或不说，强项多说  
FAB的原则应用在聊天中

客户A：请问这款尿不湿有尿湿显示么？  
客服：亲，没有尿显哦，  
这款尿裤是超薄型的，  
妈妈很容易判断宝宝是否尿过了，不需要尿显的哦

客户经常会担心哪些问题？

如果有任何疑问欢迎随时与我们交流哦！  
有事您就找我哦！



## 促成订单

促进成单

### 增加下单紧迫感

01

活动要结束了  
现在订购有什么优惠  
早发货早享受  
马上就要发货了

### 暗示引导

02

拍下后  
帮你改价备注

### 引导收藏， 加购物车等

03

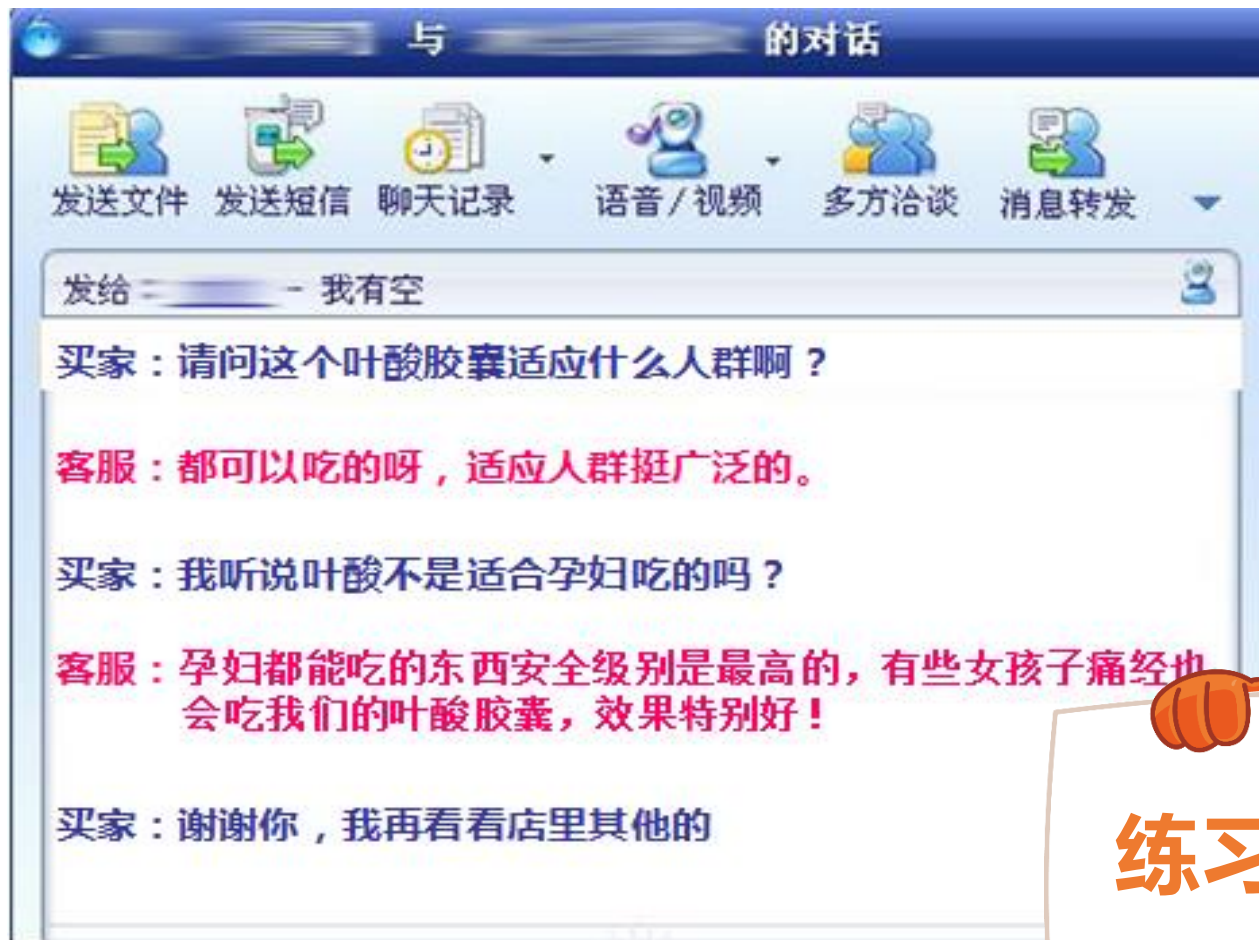
思考：

还有哪些事情可以做？

拍下后  
用订单号帮您申请优惠哦



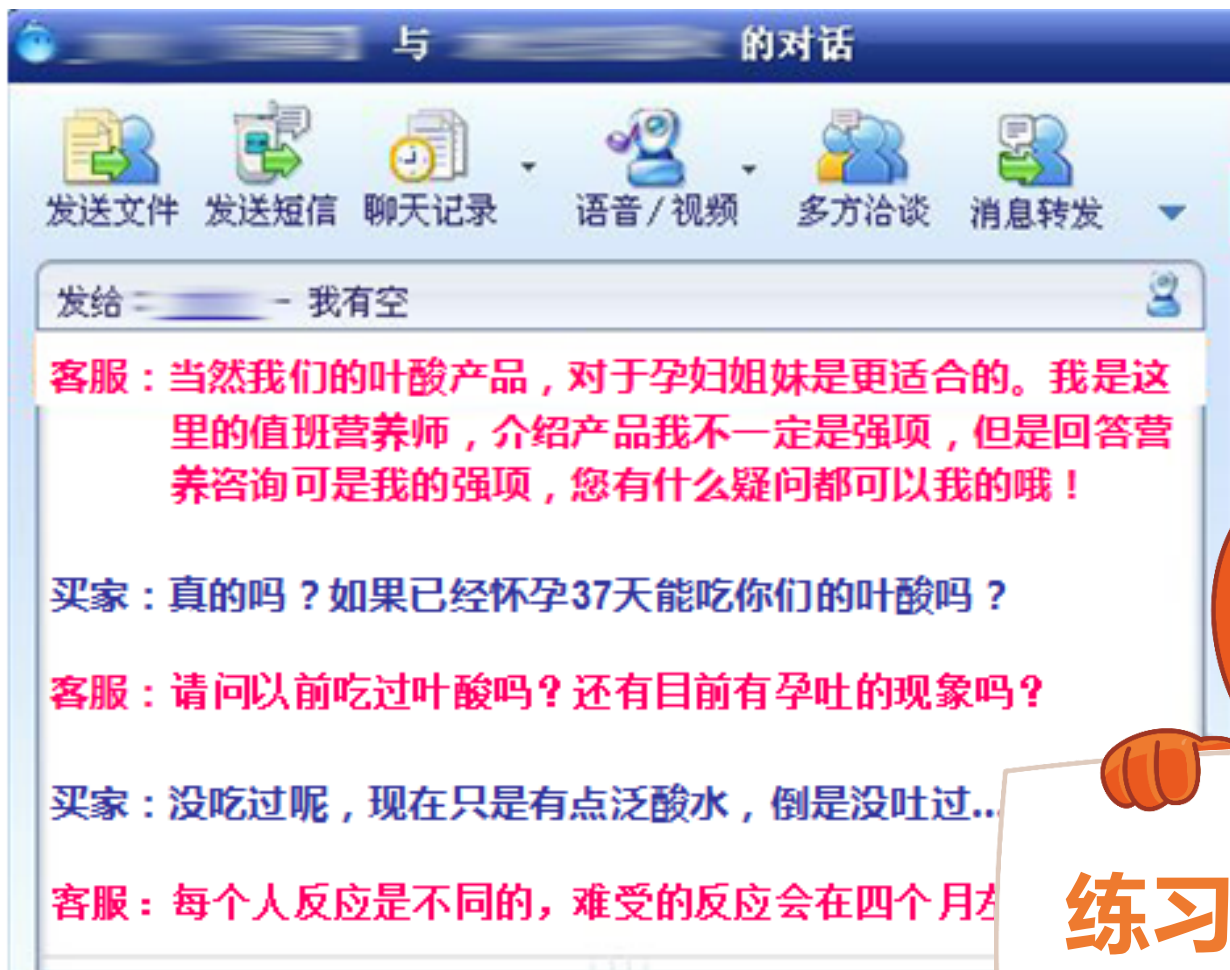
# 促成订单



练习



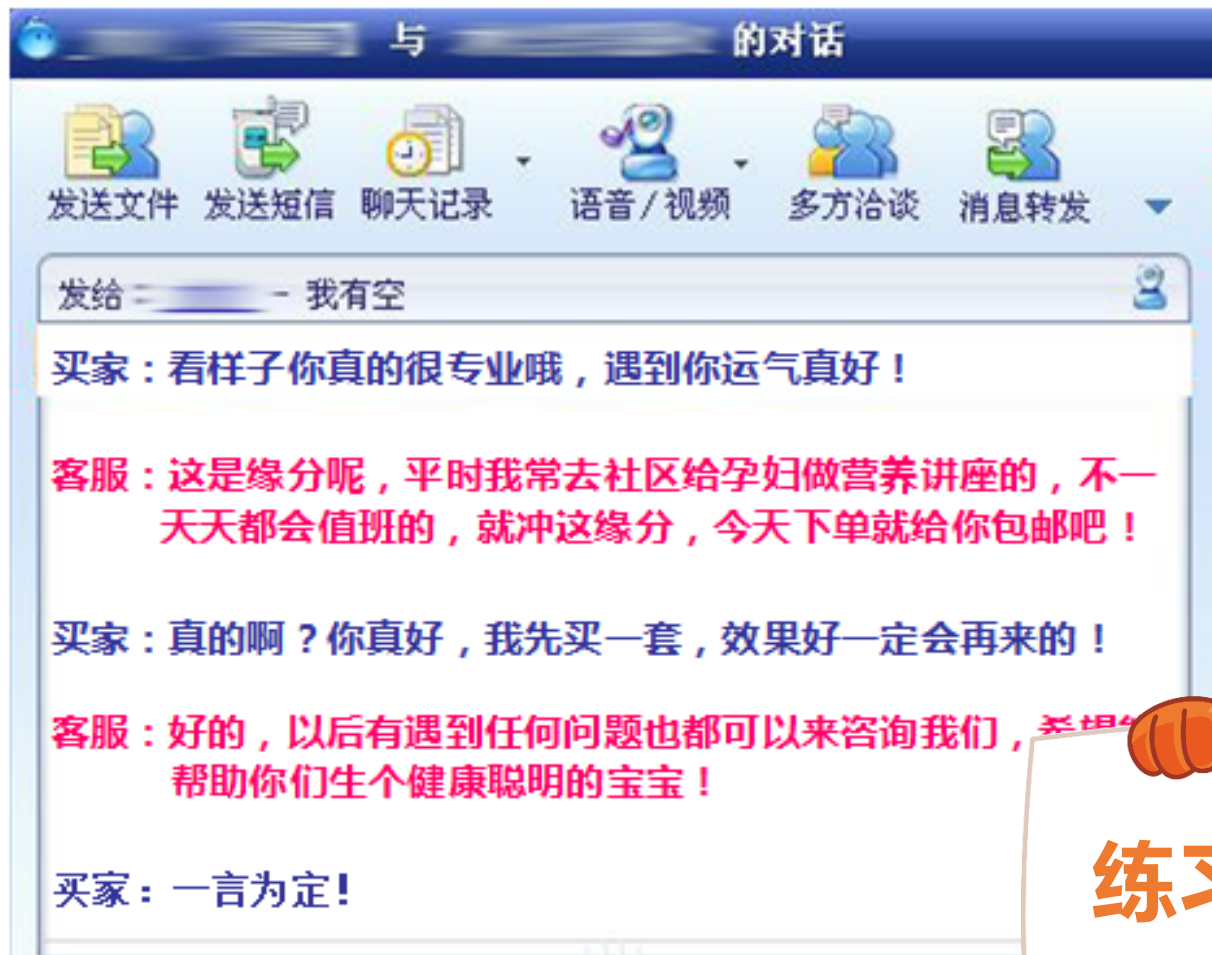
# 促成订单



练习



# 促成订单



练习





淘宝大学

老客户维护和营销



/ 01

客服接待沟通  
的基本原则

/ 02

客户接待沟通  
的流程与方法



Thanks

