# 淘宝客服的专业话术

来源：网络 作者：紫云飞舞 更新时间：2024-06-30

*淘宝客服的专业话术（精选3篇）淘宝客服的专业话术 篇1 1.买家抱怨或者不满时： 您好，是有什么问题让您不满意了吗?如果是我们或快递公司的原因给您造成不便，我们很抱歉给您添麻烦了!您可以把您遇到的状况叙述一下吗? 2.物流问题 亲，非常抱歉...*

淘宝客服的专业话术（精选3篇）

淘宝客服的专业话术 篇1

1.买家抱怨或者不满时：

您好，是有什么问题让您不满意了吗?如果是我们或快递公司的原因给您造成不便，我们很抱歉给您添麻烦了!您可以把您遇到的状况叙述一下吗?

2.物流问题

亲，非常抱歉，最佳物流比较繁忙，发货比较慢(容易出错)，您这边先不要着急，我先联系一下快递公司询问一下具体是什么情况好吗?然后根据具体情况具体解决。

如果遇到发货的物品被安检部门没收的情况，应首先跟快递公司协商，并确认责任人，让快递公司赔偿损失。其次跟客户联系，协商一下事情的处理方法(退款、换货、赠礼品)。保证客户得到满意的答复。

3.产品使用中的售后问题：

客户购买产品后，在使用中出现了问题，就会对客服进行抱怨。这时客服人员首先要做的是先稳定客户情绪。详细询问客户遇到的状况，并详细记录下来。分析出现问题的原因。如果找不出问题发生的原因，就要一一排除不可能出现问题的状况。要为客户耐心，细心的解答客户的疑问。多用笑脸表情，让客户真正体会到你是在诚心诚意的为他解决问题。

这里要注意一下：在客户投诉的产品使用问题上很多都是因为客户不懂得如何操作而断然的认为是产品质量上出现问题!所以客服人员首先要安抚客户，详细询问状况，之后要耐心的讲解产品的使用步骤和方法!让客户认识到不是产品的质量问题，而是自己的原因!还要告诉客户要是以后遇到任何问题都可以再来找我。这也是维系老客户很好的方法!

4.质量问题(发错、质量问题)退换货

亲，请您放心哦，如果是我们的质量问题这边一定会为您处理好的您需要配合一下请您发拍张有质量问题处的图片给我们，好吧?

a.确认质量问题退：亲，您要退是可以的，请您这边先给我寄回来，在您寄回来的包裹里面放上一张纸条，上面备注好您的订单编号、姓名、联系电话、注明质量问题退货，您退回里的邮费请您先垫付，我们收到货以后为您退款，同时退您垫付的邮费10元。

b.确认质量问题换：确认质量问题退：亲，您要退是可以的，请您这边先给我寄回来，在您寄回来的包裹里面放上一张纸条，上面备注好您的订单编号、姓名、联系电话、注明质量问题换货，您退回里的邮费请您先垫付，我们收到货以后为您更换发货，同时退您垫付的邮费10元。

5.非质量问题退换货，买家退回来的邮费由买家自己承担，同时如果是换货的话，买家要支付我们更换以后发过去的邮费。

注意：退换货情况处理

在遇到客户要求退换货时，先不要去追究谁的责任，此时客服说话语气要温和，先让客户的情绪稳定下来。之后再询问客户遇到的情况，详细记录下客户要求退换货的原因。分析问题出在哪里，责任方是哪里。并让客户对产品进行拍照后发电子图片给我们。经过协商后要对退货产品进行备案并注明退货原因!

6.售后查询物流

每天由固定的客服查询发货三天的未成交的订单，对于已经显示派送的物流。显示收货、显示物流有异常的三种情况进行处理：

显示派送：亲，您好，您在我们店铺购买的宝贝已经到达您的所在地了，快递人员会在近期为您安排派送，请您报纸通讯畅通注意查收包裹，收到以后请您仔细检查哦，如果有任何问题请您及时联系我们在线客服为您处理，对于收到的包裹满意不要忘记个我们做一个全五星的评价哦~

显示签收：亲，您好，您的包裹已经显示签收了呢，对于您收到的宝贝您还满意吗?满意的话，不要忘记给我做一个全五星的评价哦，后期如果有任何安装使用上的问题请您及时联系我们在线客服为您处理哦，再次祝您购物愉快~~

显示物流有异常：联系物流查询一下具体是什么原因异常，然后根据不同情况及时给客户留言。

7.回评

根据客户的评价进行回评，维护公司的形象和产品的优质，对于有意见的客户及时收集客户的意见，对于公司发展有益的建议采取，估计损毁公司形象和产品的要坚决的回评回去。态度要有理并且坚定。

淘宝客服的专业话术 篇2

1 .接待开场白：

亲，您好，非常高兴为您服务了，有什么可以为您效劳的呢?

亲，您看中的这款宝贝是有现货的呢，现在全场做活动，满有活动，您看一下。(推出活动特款)

2.是否有货?

亲，您看中的这款宝贝是有现货的呢，您可以放心拍哦O(\_)O~

亲，非常抱歉这款宝贝已经没有现货了呢，您可以看一下这款哦，两款宝贝的质量都是非常不错的，款式和价格也相差不多呢。。。

3.什么时候发货?

亲，您拍下的42个小时内就可以为您安排发货的呢

4.发什么快递?

亲，默认是发韵达快递哦，您这边可以收到韵达的货吗?韵达不到的地方我们可以为您安排发EMS，EMS是全国通达的，但是EMS是不包邮的呢，需要您补邮费10元，(发顺风的一样要补邮费20)

5.什么时候到货?

亲，一般韵达发货以后3天左右可以到货的呢，您收到货以后可以仔细检查一下，如有任何质量问题，7天内可以无条件退换货的，邮费也是外面承担。(顺风一般两天内到货，偏远地区会延迟到货时间)(EMS一般3-5天到货，偏远地区7天左右到货)

6.可以便宜一点吗?

亲，非常抱歉，我们的定价已经是最低销售价格了呢，没有办法再优惠啦~~~

7.质量问题

亲，我们是商城正品，质量都是有保证的，您这边可以完全放心拍下哦。。。

8.结束语

亲，非常感谢您的惠顾我们这边会在第一时间为您安排发货的哦，请您耐心等待一下收货，如果有任何问题请您及时联系我们客服为您处理~~祝您购物愉快，【可以加些表情】

9.退换货问题

亲，7天内是可以无条件退换货的，质量问题您退换货单邮费都是我们为您承担，如果是非质量问题呢，您退回来的邮费以及我们给您换货发出的邮费是由您承担的哦

10.包邮吧

亲，非常抱歉呢，邮费是有快递公司这边收取的，我们只是代收的呀，不能为您包邮的哦~~~

11.实物和图片有差异

亲，我们店铺的图片都是实物拍摄的呢，没有经特别的PS处理，但是图片拍色过程中由于光照原因的影响可能会照成实物和图片有一点差异，但是请您放心差异肯定是非常小的呢，基本都是一样的哦。

12.什么材质的?

根据宝贝的材质如实回答，同时说明产品特点

13.会不会褪色?清洗是否方便?

亲，是非常好清洗的，您第一次洗的时候会有点未染上的颜色褪下来，就像我们把上面的灰尘等等洗掉，但是第二次开始就不会有这种现象了哦，您可以完全放心，而且您洗过以后宝贝的色泽都不会有任何变化的(根据不同材质进行说明，告知客户清洗需要注意的地方，比如羽绒被只能干洗等等)

14.有什么赠品?

亲，我们这边会赠送您精美的包装盒子哦!(如果有其他的赠品一起说了~~~)

淘宝客服的专业话术 篇3

一、买家说： 我考虑考虑

您的回答：

1，可以，等您考虑好以后再联系我，到时候我再来回答您提出的任何问题，好吗?

2，请问，您对宝贝还有哪些需要了解的，我可以一一为您介绍。

3，好的，谢谢，如果您今天拍下，今天就可以发货，您就可以早些看到您喜爱的宝贝了。

4，亲，您咨询的这件宝贝款式很不错，它的材质也很好，而且价格也适中，是我们的热卖单品，拍下它，今天就可以发货，也许明天就没货了。我们库存有限哦。

5，亲，是我哪里给您解释的不清楚?您还要再看下呢?亲，还有什么可以帮助您的吗?

二、买家说： 太贵了 或 可以少点吗 (这是客服回答最多的提问)

您的回答：

1.亲知道，价格和价值是成比例的，您虽然暂时买的比较贵，但是从长期来说还是很便宜的，优质材料的衣服成本高，但是比较耐穿，我不希望您买的衣服在您洗过一两次之后就放衣柜底了。

2.亲，我们的产品不是最低价，因为价格并不是您在购买产品时考虑的唯一因素，对吗?您考虑的是这个产品能给您带来的价值，对吗?

3.亲，非常抱歉，价格是公司的规定，作为小小的客服，我是没有办法改变价格的，那么，我想说的是，对于您真正喜欢的东西多付一点点钱，也是值得的。

4.亲，您的心情我们可以理解的哦，每个买家都希望用最少的钱淘到最好的产品，这是每一个买家的淘心声。我们作为厂家首先是产品的品质您可以放心，其次我们的售前售后服务一定会让您满意，您购买产品时候不能仅看价格要看其综合的价值哦。

5.亲，您在购买产品时价钱确实是考虑的方面，但产品的质量和售后服务才是考量产品好坏的重要因素!这样您才能买着放心，用着舒心呀!呵呵

6.这个产品亲可以用 年呢?按 年计算， 月 星期，实际每天的投资是多少，你每天花 钱，就可获得这个产品，值!

7.哦~您的眼光真不错，我个人也很喜欢您选的这款。

8.亲，非常抱歉，我们公司规定，不议价的哦，还请谅解。

9.亲，这款已经是特价了，原价是\*元的，公司规定不允许修改价格，而且商城后台也是没办法改价格的哦，我们公司都是本着薄利多销的原则在经营，而且我们的宝贝都是7天无理由退换货的，在您收到货物的7天之内，只要您不满意我们的产品，都是无理由退换货的，但请亲注意一下，退换的产品不要影响我们的二次销售哦。

10.非常抱歉，亲，本店所有商品不议价，不抹零。我们的产品在保证合理定价的同时，依然能保持它较高的性价比，一分钱一分货，是亘古不变的道理，木木夕木目心(店铺名)相信，明码实价，诚信经营，是一个品牌的基石。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找