# 2024年网络客服培训心得体会 客服培训心得体会1000(6篇)

来源：网络 作者：前尘往事 更新时间：2024-08-30

*心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。网络客服培训心得体会客服培训心得体会...*

心中有不少心得体会时，不如来好好地做个总结，写一篇心得体会，如此可以一直更新迭代自己的想法。那么心得体会怎么写才恰当呢？下面是小编帮大家整理的优秀心得体会范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**网络客服培训心得体会客服培训心得体会篇一**

中房客服小组是负责受理公寓业主的来电来访咨询工作，在此期间公司对我们进行了专业的业务培训，通过培训使我学到许多物业管理知识。例如：接待客户来电来访的工作流程，公寓户型的种类及面积，客户接待的礼仪礼貌标准，管家式物业服务的特点等，这些知识对我尽快进入工作角色，起到了事半功倍的效果。

在日常的工作中，部门经理经常教导我们，客户服务部是物业公司服务客户的一线部门，是展现物业公司管理水平与服务水平的窗口，大家要从思想上充分重视，要关注日常服务中的细节。

千里之行始于足下，要想做好客户服务工作，我认为首先对业务熟练是关键。于是我们组员之间就通过相互提问，情景模拟等方式，来帮助自己尽快掌握业务知识，熟知客户的信息。

功夫不负有心人，当我第一次运用掌握的知识独立完成业主接待咨询任务的时候，我的心情既紧张又兴奋，这一刻使我深刻地领会到一个道理：只有付出才会有收获。

现在我给自己定下一个目标，我要充分利用中房客服小组这个服务平台来锻炼自己，认真负责地接听每一个来访电话，真诚友善地接待每一位客户，认真学习、苦练内功，为日后做好写字楼物业服务工作打下坚实的基础。

(一)自觉加强学习，努力提高工作能力

我自觉加强学习，虚心求教释惑，不断理清工作思路，总结工作方法。一方面，干中学，学中干，不断掌握方法积累经验。我注重以工作任务为牵引，依托工作岗位学习提高，通过观察、摸索、实践锻炼，逐步深入开展工作。另一方面，问书本，问同事，在各级领导指导和要求下，从不会到会，从不注重到注重，逐渐摸清了工作中的重点，找到切入点，把握住了工作重点和难点。

(二)心系本职工作，认真履行职责

1、 耐心细致地做好财务工作，一是做好手中每一笔进出帐，分门别类记录在案，按中心的要求及时上交各类款项，没有出现漏报、错报的情况。\_\_年\_\_\_客服共上交收据cc本，办证制卡费ccc元，管理费cccc元，垃圾清运费ccc元，有偿维修费cccc元,自交物业费ccccc元,合计上交款为ccccc元。

2、 积极主动的搞好文案管理，根据工作需要，制作表格文档，及时上报，并争取规范化的分类存档管理，目录清晰、检索方便。

3、 及时跟进前台每一个电话每一个来访问题的落实情况，加强完结率的提升，做到事事在关注，件件有回音，以便及时为业主排忧解难。

4、环境卫生的管理，针对小区环境逐步完善的情况，对小区内的卫生进行每天例查，记录巡查日报、周报、月报，并落实严格的保洁程序和周查考核方法。加强小区卫生检查工作，保证了小区的卫生清洁美观，并定期对小区楼道、天顶乱堆乱放的杂物进行清理、搬运工作。定期不定期对小区老房子地面的油污迹进行铲除，对死角污沟进行大扫除清理，得到广大业主的称赞和领导的认可。

5、设施设备的完善，对小区所有门禁进行维护、保养和更换工作，打报告到学校相关部门申请费用，巡查记录上报，整理报批审批资料，现已基本完成，为小区的安全又上了一道保险。

6、 培训：对新入职员工进行理论培训，并针对不同岗位进行实际操作培训。督促员工的工作，带动员工的工作热情。同员工交心谈心，提高员工的积极性。

7、满意度调查：为了让我们的服务更好的提高，对小区住户进行了入户走访调查，发挥广大业主的智慧，收集业主好的建议。让住户对我们的服务进行评价，这样能知道不足，让我们共同进步。

8、 多到现场了解实际情况，更能寻找处理问题的最佳方法和途径。

9、 对存在的问题和教训及时进行总结，在周会议上交流、借鉴、学习、提高。

10、 努力提升自己的业务管理水平，把工作做得更好。

1、 只有摆正自己的位置，下功夫熟悉业务，才能尽快深入工作。

2、 只有主动融入集体，处理好各方面的关系，才能在工作中保持良好的工作劲头。

3、 只有树立服务意识，加强沟通协调，才能把工作做得更好。

在\_\_年，工作整体上有所提高，但在工作细节方面还存在很多不足和问题，但我有信心在今后的工作中不断改进，不断创新，做好各项管理工作，不断总结经验和教训，不断进取，做一名真正的\_\_\_物业的宣传者、塑造者和执行者。

“不积跬步，无以至千里，不积小流，无以成江海”。\_\_年，收获了进步，经历了困难，感受了启迪。20\_\_年我会一如既往，载着百倍的信心和努力驶向新的一年。

**网络客服培训心得体会客服培训心得体会篇二**

对我来说，网络客服是我从没有涉及过的一个领域，但是让我非常好奇，所以经过努力终于成为了一名网络客服人员，没有做过的缺点也因此暴露出来，那就是我做的没有章法，没有规律，做事也非常杂乱。

每次在工作中，都需要学习，这一点我非常苦恼，因为在学校里面天天学习，早已经非常厌倦，现在到了更为上还要学习，就感觉非常反感，想不学，就靠着自己的浅薄本事来工作，这是我刚进入到更为时的想法，结果显而易见，是碰壁了，还是碰的满头包。最后我妥协了认真学习。

实习本来就是要边工作边学习，如果我不认真去学，就不可能做好，客服虽然看起来非常轻松，但是却也不好做因为客服需要与客户沟通，解决他们的问题，这就需要良好的交际能力，我的交际能力本来不错，但是有一个重要的缺点就是很多专业的知识和术语我不懂，没有学好，这让原本和我沟通的很好的客户突然对我没有了信任感。

一开始我一直纳闷怎么回事，最后我才发现原来是这回事，是自己的问题，而且好事客户直接点明我才明白原来自己忽略了很多东西。工作没有我想的那么简单，更没有我想的那么容易吗，想要做好当然也不容易了，我吃了很多的苦，也遭了很多罪，最后我才明白原来我犯的这些错都是那么的让人无语。

所以之后我就把自己需要掌握的知识认真学了一遍，做我们客服的都有专业的话术供我们学习，我每次都会把这些话术多看几遍，认真分析之后才会去与客户说，而不是随口胡说，没有依据的事情，最容易欺骗客户，但是也容易伤害客户，因为客户是敏感的，一次欺骗就可能永远的失去与这个客户沟通的能力。

不要因为为了尽快达成工作任务，随意的乱说，而且任何时候所说的话我们都必须要为之负责，都必须要做到最基本的正确，如果不能做到这一点，是不能够获得客户的认同的，毕竟很多客户都是陌生的人，对于陌生人大家一般都有提防心里，因为担心上当受骗，因为不喜欢吃亏，所以在沟通的时候诚恳待人中就是我们必须要面对的。

不要认为自己有多优秀，更多的是我们必须要为自己的工作实现价值的提升，要做到能力的扩展。在工作的同时不忘记学习，和实践这就是进入岗位后我学到的一些东西，当然我还在一直学习，虽然有些片面，但是我会继续加油，把自己岗位上的工作完成。做一个优秀的网络客服。

**网络客服培训心得体会客服培训心得体会篇三**

炫付信息科技网络有限公司编制

一、网络客服语言规范

服务基本要求：

（1）反应及时（关键字：反应快、训练有素）

（3）了解需求（细心、耐心、有问必答、准确、找话题）

对顾客的咨询、顾客需求给予准确的回应，并快速提供顾客满意的答复，需求不明确时做到引导顾客产生需求。

（4）专业销售（自信，随需应变、舒服）

（5）主动推荐和关联销售

善于向顾客推荐公司主推款，并给予关联推荐，乃至达成更高的客单价。

（6）建立信任（建立好感、交朋友、）

（7）转移话题，促成交易

（8）体验愉悦（解决问题、强化优势、欢送）

服务过程给顾客找准记忆点，强化顾客记忆，给顾客良好的体验并留下愉悦的回忆。

（9）可以充分利用网络优势，在对话中可以发一些表情，更直接有效的与顾客沟通。

2、用语基本准则：

态度：要求礼貌，但不能过于亲密。

方法：在服务过程中应尽量为客户着想。

称呼：对客户称呼使用“您”，“亲”。

规定：无法满足顾客的要求，第一句话需要回答，“非常抱歉”

严禁用：

（1）哦，哦，嗯的语气词”

（2）知道，我不大清楚，我找不到人问”

（3）自己选吧，我也不懂”（4）及带有“不”字的任何词：如不能便宜，不好意思，不行，到不了等。/应该为：无法再低了，非常抱歉，无法帮到您，无法到达等。

3、客服应该避免的几种情况

（1）责任心：态度冷漠，话语生硬，动作消极

（2）立场：言语措词恶劣或欠妥，攻击或损伤顾客

（3）专业：知识不够技能浅，服务不到位，给公司造成损失

（4）细心度：促销活动理解不深，细节不清楚，顾客晕，效率低

二、电话客服工作规范

1.欢迎语——当客户发出沟通信号的时候在10秒内必须先有问候语的反馈“亲，我是×××号客服。很高兴为您服务，有什么可以为您效劳的。”“亲，我是×××号客服。很高兴为您服务，您刚才说的商品有货。现在满×××元包邮，满×××元有其他优惠活动。”\*您好，我是×××号客服。很高兴为您服务。请问有什么需要，我能为您效劳。

**网络客服培训心得体会客服培训心得体会篇四**

两年来，我将关爱体现在生活最小细节中，把真情融入工作的每一环节里，从爱心出发，相互理解，真心相待，赢得了员工的尊敬和认同，这是我人生的最大财富!我骄傲，因为我们是公司最友爱的团队，我自豪，因为我是优秀团队中的一员!

所谓的团队不能单纯理解为一个特定范围的一群人，而应是大家同一目标，一种声音，一起努力的团体，这一团体是否团结，是否有凝聚力，是否有相互学习、知识共享，决定了团队的战斗力，它是影响单位或部门发展的关键因素之一。

“众心齐，泰山移”，我深知：一个无论多么优秀的管理人员其个人能力是有限的，而众人的智慧是无穷的，怎样去设计客服中心内部文化，激发每一位员工爱岗敬业、积极向上的工作热情，创建一支富有凝聚力和战斗力的学习型团队，让每一个员工具有归属感和职业自豪感，这是自客服中心成立之日起至今一直是我孜孜追求的境界和竭力奋斗的目标。

10000号在公司团队建设中是难度系数最大的单位，因为中心员工年龄差别大，用工方式不统一，薪酬待遇偏低，工作烦琐压力大，个人素质要求高，而且在工作中经常不被理解，遭遇委屈是家常便饭，“客服中心是防火墙，话务员是灭火器”这是10000号日常工作的真实写照，我们常戏称“客服中心对外是矛盾汇集中心，对内是克服困难中心”，事实的确如此，面对现状，如何在这种情况下舒缓员工的压力?怎样防止服务过程员工自我情绪失控而产生的负面影响?通过什么样的方式和途径去激发员工工作和学习热情，增强员工对岗位的认同感，对企业的忠诚度，是我常常思考和需解决的实际问题。

管理是一种观点，是一种服务，更是一种艺术，激励与日常管理与团队建设密切相关不可分割，客服中心的激励工作具有人力资源管理的共性，也有它的特殊性，大家都知道，无论任何单位的发展都离不开全体员工的创造力和积极性，虽然物质激励仍然是衡量员工的自身价值的一个重要指标，但事实上在特定环境下，精神激励的作用在一定程度上超出了物质奖励的意义，我认为：有激励就有动力，有期许就有冲刺，有认同就会产生归属感，两者之间是作用力与反作用力的关系。基于这个观念，在10000号日常管理工作中，将激励措施面向所有员工，我关注每个员工一点一滴的进步表现，量体裁衣，灵活运用，一张满意的笑容，一个赞许的眼光，一句肯定的话，都会成为员工“温馨服务，天天进步”的动力。重视员工，欣赏员工，塑造员工，点点滴滴的积累就形成了团队的合力，保证了中心整体服务水平不断提升和各项目标的顺利完成。

我常常告戒自己和勉励同仁：面对市场，面对客户，我们所呈现的必须是最好的，因为我们已与中国电信溶为一体，我们站出来就代表着随州电信!

二、细化基础管理，量化绩效指标，营造了一个公平、公正、公开的考核氛围。

标杆要定位，管理要精细，指标要量化，评价要公允，这是我对客服中心日常管理工作的简单概括。

我们以正面引导为主，大胆执行分公司的绩效考核精神，结合中心实际，针对不同岗位进行了分工，分别制定了岗位职责，给每一员工下达了绩效考核指标，设置优质服务明星岗，在细化、量化员工的工作任务的同时，提出工作的具体要求和标准，使每个员工对自己应承担职责的做到心中有数，客观评价自己，公平看待他人，最大限度发挥员工的工作积极性，营造了积极向上、争先创优的竞赛氛围。

三、防微杜渐，及时纠偏，甘当“灭火器”愿做“防火墙”

如果说营销谈单难度大，那么服务补救工作难度系数将更大，大家都知道商业谈判中信任是基础，讨价还价是过程，双方的歧义在于怎样让利益最大化，然而客户投诉不同于商业谈判，其工作难点在于要在最短时间内进行情感的修复，信任感的重新建立，宽容、耐心是基础，审时度势是关键，圆润沟通靠功底，降低损失是目的，赢回客户是效益。

200\_年初，我一上任就面临了一个重大投诉的考验，南郊ip计费出现错误，用户王\_\_越级投诉要求赔偿自装机之日起的总话费共计30万元，否则就要向媒体曝光。接到投诉后，我多次上门与用户进行沟通，但该用户执意坚持要求赔偿。经过多次交涉我发现由于用户的职业性质，不愿事情闹得太大，虽其原与电信有积怨想获取个人利益，但有恐被组织知晓影响前途，针对用户这一特殊心态，制订一系列补救措施，通过锲而不舍的努力得到用户的理解，在规避企业风险的同时，也让用户对企业及本人有了新的认识。

如果说200\_年初的王\_\_ip计费错误越级投诉处理案例，在高总的指导下我是小试牛刀，那么20\_\_年底至20\_\_年初68户“一机双号”用户安全退网无一越级申告，让我初显身手。在每件处理客户投诉时，我不是仅仅为了平息事端，了结投诉而努力，更重要的是在得到客户认可的同时，也要让客户对中国电信不断追求卓越提升服务质量有更多新的认识。我深深体会到：服务质量是企业的生命线，服务就是效益这看似简单，体味之后却内涵丰富，它让我清晰地认定我所从事职业的意义多么重要，更坚定了我严格管理，防微杜渐，及时纠偏，愿当企业服务质量的防火墙的信念。

感到非常欣慰的是自10000号成立至今，凡经我手的各类棘手的用户争议、96180和上级领导转办的投诉，都得到了圆满的处理，许多被认为比较“难缠”的客户与我交上了朋友建立良好关系。

自信来自专业，专业来自学习，10000号自成立之初，就建立了严格的学习制度，月初我们根据工作实际情况制订详细的培训计划，要求员工按时参加，按计划执行，我们重视培训的每一个过程，更关注培训后知识的掌握和应用，在月底进行考试，并将考试的结果运用到内部工作考评中去，通过多形式的培训方式如：案例分析、业务讨论、专家讲课等，鼓励员工贡献和分享她们的经验、技巧和最佳实践，由个人知识变为团队知识，使得一方面员工可以通过学习，避免重犯类似错误;另一方面，再出现同类问题后，员工可以少走弯路，及时准确地处理好客户需求。

为了积累工作经验，加强交流和沟通，每月每位员工写一篇工作日记或学习心得，内容和格式不限，通过每月的练笔，大家的文字水平均有不同提高，更重要的是从字里行间我能捕捉到员工思想动态，引导她们达到知识共享的目的。

随着对客户响应速度的提速，服务标准的不断提升，岗位对员工的工作技能和个人素质提出了更高的条件，不仅要他们要掌握各类电信业务，熟知电信各个生产环节和流程，同时还应具备较强的沟通能力和营销技巧。在日常培训工作中，业务知识、操作技能、服务技巧、优质客户服务意识及服务行为规范是经常所涉及到，但员工对电话营销知识和宽带障碍预判断、预处理仍需加强培训力度，近期，在高总的亲自部署和大客部、公客部的大力支持下，何骏驰、付建峰两位网络精英，牺牲休息时间现场指导，并将编辑宽带业务培训教材，以加强培训效果。

五、以阳光心态笑看花开花落，面临困难仍能保持长效的工作热情。

200\_年元月我从多媒体分局调入1000号，当时正值公司劳动人事改革，人员紧缺，工作地点分散，由于是新成立的单位，工作流程与管理制度无章可循，一切的一切需要我从头做起，面对挑战我没有胆怯，边顶班边学习，边摸索边总结，在最短的时间内调整好角色，适应了新的岗位，凭借着高度的责任心和持久的工作热情，积极主动，有计划有步骤地实施着1000号机构的搭建和内部管理，建立了一套较为科学的管理办法和激励机制，理顺关系，让各界面的工作流程闭环而流畅，扎实的基础管理工作在省公司组织的渠道建设与优质服务工作检查中多次受到了好评，200\_年我所在的中心被分公司授予“优质服务窗口”和“先进生产集体”的称号，200\_年评为“先进工会小组”，申报了省青年文明号荣誉称号。

在我已近20\_\_年工作经历中，无论是高岗低聘时，还是竞聘落榜时，我总能及时调整心态，笑对逆境，保持长效的工作热情，因为自始至终我心底有一个最朴素的想法：岗位级别可以低些，工资待遇可以少些，但对自己的工作标准不能降低，所带领团队的服务质量和工作效果更不能降低，努力工作是我应尽的本分，带好团队仍是我职责所在。

两年来时间匆匆而过，我见证了客服中心从无到有，从小到大，从1000到10000，员工从7人增至今天的21人，一次次服务提升中，无论是机房的搬迁，还是人员的培训或日常管理，我尽职尽责，不敢有丝毫懈怠，用脑去思考，用情去管理，用心去工作，当看到客户从敌意到满意，从对立到认同，我感受到工作的快乐，享受到实现自我价值的快乐，我爱我的岗位，我更爱我所在的团队，我们克难奋进一起战斗，相互鼓励，相互感动，同甘共苦，风雨同行，共同走过最初艰难的创业路，这段人生经历使我对岗位的理解和10000号的认识得到了不断的升华!

**网络客服培训心得体会客服培训心得体会篇五**

四月十六日，公司品质部组织项目客服、内勤人员进行在职培训。通过学习，我对工作和生活有了一定的感悟。

大凡要做好一件事情，一般取决于两个因素：态度和细节。正如下一盘棋，既要有想赢的欲望，又要注意走好每一步，否则很难心想事成。

做任何工作首先是态度问题，只要态度端正了，没有学不会的事，没有做不好的事。何况我们从事的工作都是非常平凡琐碎的事务，道理很简单，关键在于你的态度、你的细心、你的责任感。凡事就怕讲个认真，无论在什么岗位，无论做什么事情，知道自己工作的意义和责任，哪怕一点不起眼的小事都记住自己的责职，以一种积极主动、自动自发的态度对待自己从事的每一份工作，认真地为自己的行为负责，不要用任何借口为自己开脱或搪塞。

古人说的好，“勿以善小而不为，勿以恶小而为之“。我们在工作中常犯一些很不应该犯的低级错误，原因不外乎大家都觉得每天所接触的事太小了，不值得去做，或者抱着无所谓的态度，总以为差不多就行，工作起来马马虎虎、心不在焉。在我们公司，同样也存在这样的问题，因为不同的经办人投入的工作态度、工作热情不同，有的盘子管理有序、账目清楚、与业主建立起融洽良好的关系;而有的盘子工作人员互相扯皮，认为自己是上班拿工资，得过且过，凡事就往上面一推，摆出一付事不关已、高高挂起的姿态，长久以往，工作不到位、账目不清、经常与业主发生这样那样的不快，甚至导致业主集体炒物业公司鱿鱼的事件。

我个人觉得作为物业公司的一名员工，应该在工作中注入热情，把工作当作一种乐趣，我们的员工要有“全心全意全为您“的意识;企业要“以人为本、亲情服务“，想住户之所想，急住户之所急、忙住户之所忙;要与住户讲究礼节，管理中尽量做到与住户双向互动，与住户和谐相处，让他们感到物业是他们一个家，从而促进我们不断地完善服务内容，改进服务方式，提高服务水平，把小区建成和谐模范小区。

态度决定一切，细节决定成败。做任何事情，只要你有一个良好的心态，有一个认认真真做事的态度，能够勤于思考，脚踏实地地做好每一项工作，还有什么事不会成功呢!

**网络客服培训心得体会客服培训心得体会篇六**

1、熟悉产品，了解产品相关信息。对于客服来说，熟悉自己店铺产品是最基本的工作，公司对于每一个新产品上市之前，都要开展相关的产品培训，客服是联系店铺和客户之间的桥梁，一旦这个桥没搭好，也许你就永远失去了这个客户。对于产品的特征、功能、注意事项等要做到了如指掌，这样才能流利解答客户提出的各种关于产品的信息。

2、接待客户，作为导购客服来说，要热情、机灵。一个优秀的客服懂得如何接待好客户，同时还能引导消费者进行附带消费。让顾客感到受到尊重而不是轻视，增加回头客。

在接待客户这个环节主要有2种途径实现，一是利用阿里旺旺。另外一种则是接听客户打进来的电话。对于电话沟通，要求客户更具活变性，毕竟你无法像在旺旺上一样，拥有足够的时间进行思考。

3、客户下单付款，跟客户核对收件信息。、虽然大部分客户在购买的时候，地址是正确的，但也有一部分客户因收件信息发生变动而忘记修改，让你的客户觉的你是在很用心的做事情。在核对客户信息的同时，还要提供店铺可以发的快递公司，询问客户喜欢可以到吗，毕竟每个快递公司在每个城市、每个区域的服务水平都是不一样的，根据客户的需求，一切以客户为中心，如果客户没有明确表示的，快递我们就默认发。

6、发货通知。货物发出去之后，用短信给客户发条信息，告诉包裹已经发出，也可以增加客户对你店铺的好感度。

7、对于拍下商品未付款的客户要催单，如果旺旺在线的客户，可以在下午的时候，给客户发个信息就说快到截单时间了，如果现在付款的话，今天就可以发货。

8、客户评价。交易完成之后，记得给客户写个评价，这是免费给店铺做广告的机会。

9、中差评处理。当发现有中差评的时候，赶紧跟客户沟通处理，并收集信息记录，以便为后面的投诉翻案收集证据。

10、处理退换货,接收快递并处理每天的退换货用表格记录。

客服应答标准

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xx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，一般韵达发货以后2-3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。(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，帮不到您，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/是不是真玉/正品 亲，我们家的商品都是经过国家正规单位鉴定过，配有一对一的国家鉴定证书，质量都是有保证的，您这边可以完全放心拍下哦。。

8.结束语

9.退换货问题

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?/是玉吗？

亲，这款是缅甸天然翡翠，属于真玉中的硬玉，是目前增值很高的玉，不管是送人自用或收藏，都是很好的选择。亲如果想了解得更详细，请百度一下“翡翠”。

14.有什么赠品?

亲，非常抱歉，最近物流比较繁忙，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。

16.质量问题退换货/发错货

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，同时保险公司会在7天内把邮费返回到您支付宝账号上。很抱歉给您添麻烦了。

开过光了吗？

亲，非质量问题退换货，买家退回来的邮费由买家自己承担，我们这边给您发换货的邮费由我们这边出。

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。

18.回评

1.）亲，您也知道，价格和价值是成比例的，翡翠雕刻品的雕工，原石的取材不同决定着价格的高低，一分钱一分货，亲收到货一定会感到物有所值的，好色珠宝相信，明码实价，诚信经营，是一个品牌的基石。

如何才能有效地解决这个问题呢？客户要求降价，主要有四个原因：一是他认为你的产品价值与价格不相符合；二是他以前买得产品比现在的便宜；三是他的经济承受能力与你的产品价格有差距。四是他认为你的同行产品卖得更便宜；所以客户要求降价。

对于一个产品来说，什么叫贵，什么叫不贵，完全在于客户的认同。有人花1000元买一份巧克力也说不贵，有人花10元买一份巧克力也说贵。因为产品的贵与不贵跟产品本身没有多少关系，而跟客户的自我判断有关系。他认为值就不贵，不值就贵。所以优秀的客服他不会急于跟客户讨价还价。他会问客户：“你为什么会觉得贵呢？”虽然看似简单的一句话，但是这里面很有学问。问话的目的是找到客户的价值观。听听他是怎么回答的，看看以上四种原因客户是属于哪一类？如果他说我以前买得都没有那么贵，那么就是属于第二类；如果他说别人的产品都没有那么贵，那么就是属于第四类；如果他说这么贵我哪里买得起？也许是属于第三类；如果客户说不出具体的原因，那么多属于第一类。当客服知道了客户的抗拒点以后，自然就知道了他所需要的答案。因为问题就是答案，只要客服有足够的理由说明产品的价格符合客户所想的价格，他们自然就容易接受。所以对于价格浮动比较大的产品，客服可以反问他一句：“你觉得多少不贵吗？”当然，问这句话之前先要塑造产品价值。然后，才能问出客户所能授受的价格，找到成交点。

如果产品本身不能降价怎么办？客服必须给他一个合理的解释。也可以从以下几个方面来讲：第一是公司规定不能降价；第二是单件产品不能降价；第三是客户平等不能降价；第四是物超所值不能降价。第五是增加附价值，满足客户需求而不让价。只要客服话说得好，客户就能理解你的心情，自然就不会跟你讲价了。

因此，一个优秀的客服，如果客户提出让价，他会说：“我非常理解你的心情，当然，谁都希望能以最低的价格购买到最好的产品。”您绝对放心，像这么好吃的巧克力，我们每天销售n份，从来没有降过价。而且我们有完美的包装服务,还有消保支持,让您完全无任何的后顾之忧.如果降价，一是老板不允许的，降价销售我是要从我的工资中帖钱的；二是销售不公平，我们这个产品一直都是统一价格销售；三是……等等，你要让客户有台阶下，有面子。让他高兴，让他放心，让他感觉到物超所值。客户自然就不会讨价还价了。）

21.质量好不好？

1，亲，我们所有的宝贝都是经过国家正规鉴定部门质检，配有一对一国家级鉴定证书，接受复检验货，亲可以放心选购。本店售出的所有商品提供质量保证及7天无理由退换货售后服务。

2，亲，自您收到宝贝的7天之内，只要您对我们的产品有任何的不满意，您都可以申请退款，但邮费由您承担，请谅解，谢谢。（温馨提示：亲，退回来的商品请保持吊牌完好，不要影响我们的二次销售哦）

五、买家说：“支付宝没钱了，可以少点吗”

您的回答：

1，亲，您挑选的宝贝是都翡翠雕刻品，都是孤品。您可以找亲朋好友代付哦。我们可以帮您保留先，等亲付款后直接给您发货。

1，好色珠宝非常感谢亲的惠顾，我们尽快为您安排发货，请您注意查收，不要忘记给我们评价哦，如果您觉得我们的宝贝好，亲，记得给我们全5颗心和美美的评价哦，您的鼓励我们很看重，有您的支持，我们才能做得更好。

2，谢谢您惠顾好色珠宝店，请收藏一下本店，以便下次您能方便和我们联系，感谢您选择好色家。有您的支持，我们才能做得更好。

七、常见对话用语

3.质量问题

您好，亲，我们的宝贝都是七天无理由退换货的，自您收到宝贝时起，只要您对我们的产品有任何的不满意，您都可以联系我们的客服申请退换货。

5.缺货用语：

很抱歉，亲，刚为您查询，您要的这一款式我们暂时缺货了，您看一下别的款式可以吗？\*\*款我们也卖得很好的噢！根据客户的需求来推荐相关的款式）。

亲，不好意思，这一款现在工厂正在赶工，具体到货时间我们还没有办法确定，真的很抱歉，您看一下其他的款，我们还有很多的款式适合您的！（推荐）

6.支付款对话： 您好，亲，已经为您修改好了价格，您方便时付款就可以了，感谢您购买我们的商品。

您好,亲，很高兴看到您购买我们的商品，价格已经为您修改好了，您可以在方便时付款就可以了！收到您的付款后我们会尽快为您安排发货的！

您好,亲，已经看到您支付成功了。我们会及时为您发货的，感谢您购买我们的商品，有需要请随时招呼我，我是客服\*\*\*。

.物流用语

您好，亲，我们是默认申通快递的，您看申通快递您那里能到吗？

亲,如果您很着急的话，我们建议您采用顺丰快递，但价格稍微贵一点。需要另外支付15元的快递费用。

您好，亲，由于您是要发往新疆、（西藏、广西）地区的，快递路程较远，快递公司对这些地区加收了快递费用，所以我们需要再加收您15元的快递费用。

我们不能承诺具体到货时间。快递和邮局速度，我们不能左右改变，请您理解包容！

快递一般均2-3天左右到达。节假日，自然灾害，交通意外，较偏远地区等，均有可能到货时间延迟！特别急的顾客，可致电当地快递公司查询催件！

我们公司包邮费的范围是申通一般城市（10元可以到达），如果是江浙沪的申通快递费用只要5元，感谢您的理解和支持。

您好，物流公司的发送效率我们是没有办法控制的，感谢您的理解。

您好，申通不可以到达的地区，我们一般改发为ems，但是需要您补一下邮费哦。

需要注意的方面：

1，我们常常会遇到一些顾客，喜欢打破砂锅问到底的。这个时候就需要我们有足够的耐心和热情，细心的回复，从而会给顾客一种信任感。决不可表现出不耐烦，就算对方不买也要说声“欢迎下次光临”。如果你的服务够好，这次不成也许还有下次。砍价的客户也是常常会遇到的，砍价是买家的天性，可以理解。在彼此能够接受的范围内可以适当的让一点，如果确实不行也应该婉转的回绝。比如说“真的很抱歉，没能让您满意，我会争取努力改进”或者引导买家换个角度来看这件商品让她感觉货有所值，就不会太在意价格了。也可以建议顾客先货比三家。总之要让顾客感觉你是热情真诚的。千万不可以说我这里不还价，没有等伤害顾客自尊的话语。

2.有时顾客只是随便到店里看看，我们也要诚心的感谢人家说声：“感谢光临本店”。

3.在客户服务的语言表达中，应尽量避免使用负面语言。

这一点非常关键。客户服务语言中不应有负面语言。什么是负面语言？比如说，我不能、我不会、我不愿意、我不可以等，这些都叫负面语言。

4.在客户服务的语言中，没有“但是”：你受过这样的赞美吗？——“你穿的这件衣服真好看！但是……”，不论你前面讲得多好，如果后面出现了“但是”，就等于将前面对客户所说的话进行否定。正确方法：只要不说“但是”，说什么都行！

5.在旺旺上和顾客对话，应该尽量使用活泼生动的语气，不要让顾客感觉到你再怠慢他。虽然很多顾客会想“哦，她很忙，所以不理我”，但是顾客心理还是觉得被疏忽了。这个时候如果实在很忙，不妨客气的告诉顾客“对不起，我现在比较忙，我可能会回复的慢一点，请理解”，这样，顾客才能理解你并且体谅你。尽量使用完整客气的语句来表达，比如说告诉顾客不讲价，应该尽量避免直接了当的说：“不讲价”，而是礼貌而客气的表达这个意思“对不起，我们店商品不讲价”可以的话，还可以稍微解释一下原因。

6.我们可以通过设置快速回复来提前把常用的句子保存起来，这样在忙乱的时候可以快速的回复顾客。比如欢迎词、不讲价的解释、“请稍等”等，可以给我们节约大量的时间。在日常回复中，发现哪些问题是顾客问的比较多的，也可以把回答内容保存起来，达到事半功倍的效果。

通过旺旺的状态设置，可以给店铺做宣传，比如在状态设置中写一些优惠措施、节假日提醒、推荐商品等等。

7.有的顾客会试探性的问问能不能还价：对待这样的顾客既要坚定的告诉她不能还价，同时也要态度和缓的告诉她我们的价格是物有所值的。并且谢谢他的理解和合作。

有的顾客就是要讨价还价，不讲价就不高兴：对于这样的顾客，除了要坚定重申我们的原则外，要有理有节的拒绝她的要求，不要被她各种威胁和祈求所动摇。适当的时候建议她再看看其他便宜的商品。还有的顾客非常挑剔，在沟通的时候就可以感觉到，她会反复问：有没有瑕疵？有没有色差？有问题怎么办？怎么找你们等等。这个时候就要意识到这是一个很完美主义的顾客，除了要实事求是介绍商品，还要实事求是把一些可能存在的问题都介绍给她，告诉她没有东西是十全十美的。如果顾客还坚持要完美的商品，就应该委婉的建议她选择实体店购买需要的商品。

8.经常对顾客表示感谢

当顾客及时的完成付款，或者很痛快的达成交易，我们都应该衷心的对顾客表示感谢，谢谢她这么配合我们的工作，谢谢她为我们节约了时间，谢谢她给我们一个愉快的交易过程。

9.无法满足顾客的要求，第一句话需要回答，“非常抱歉”

促成交易技巧

2.利用顾客希望快点拿到商品的心理：

3.当顾客一再出现购买信号，却又犹豫不决拿不定主意时，可采用“二选其一”的技巧来促成交易。譬如，你可以对他说：“请问您需要第14款还是第6款？”或是说：“请问要平邮给您还是快递给您?”，这种“二选其一”的问话技巧，只要准顾客选中一个，其实就是你帮他拿主意，下决心购买了。

4.帮助准顾客挑选，促成交易：

许多准顾客即使有意购买，也不喜欢迅速签下订单，他总要东挑西拣，在产品颜色、规格、式样上不停地打转。这时候你就要改变策略，暂时不谈订单的问题，转而热情地帮对方挑选颜色、规格、式样等，一旦上述问题解决，你的订单也就落实了。

6.积极的推荐，促成交易：

当顾客拿不定主意，需要你推荐的时候，你可以尽可能多的推荐符合他的要求的款式，在每个链接后附上推荐的理由。而不要找到一个推荐一个。“这款是刚到的新款，目前市面上还很少见”，“这款是我们最受欢迎的款式之一”，“这款是我们最畅销的了，经常脱销”等等，以此来尽量促成交易。

十、售后服务注意事项：

1.好的售后服务会带给买家非常好的购物体验，可能使这些买家成为你忠实用户，以后经常购买你店铺内的物品。

2.物品成交后卖家应主动和买家联系，避免成交的买家由于没有及时联系而流失掉。

3.好的信用会让买家放心购买，差的评价往往让买家望而却步。

4.交易结束要及时作评价，信用至关重要，不论买家还是卖家都很在意自己的信用度，及时在完成交易后做出评价，会让其他买家看到自己信用度的变化。5评价还有一个很重要的解释功能，如果买家对你的物品作出了错误的不公正的评价，你可以在评价下面及时做出正确合理的解释，防止其他买家因为错误的评价产生错误的理解。

6，建立买家的资料库，及时记录每个成交交易的买家的各种联系方式。

7.定期给买家发送有针对性的、买家感兴趣的邮件和旺旺消息

切忌不要太频繁，否则很可能被当作垃圾邮件，另外宣传的物品绝对要有吸引力！

十一、如何处理客户投诉

要成功地处理客户投诉，先要找到最合适的方式与客户进行交流。很多客服人员都会有这样的感受，客户在投诉时会表现出情绪激动、愤怒，甚至对你破口大骂。

此时，你要明白，这实际上是一种发泄，把自己的怨气、不满发泄出来，客户忧郁或不快的心情便得到释放和缓解，从而维持了心理平衡。此时，客户最希望得到的是同情、尊重和重视，因此你应立即向其表示道歉，并采取相应的措施。

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