# 淘宝客服说话技巧

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-10-16

*第一篇：淘宝客服说话技巧说话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，在说服的过程中，一些词语的应用相当有技巧。经常使用刺激消费的用语，会让你的销售业绩成倍增长。比如“当你使用它的...*

**第一篇：淘宝客服说话技巧**

说话也需要技巧的，尤其是淘宝客服说话技巧更加重要，打动买家下单的关键就是客服在交谈过程中能不能打动顾客，在说服的过程中，一些词语的应用相当有技巧。经常使用刺激消费的用语，会让你的销售业绩成倍增长。

比如“当你使用它的时候。。”这句话具有暗示的效果，具有说服的作用。向客户的潜意识里灌输他已经购买了这个产品，你现在是在教他怎样使用产品，而不是说服他购买，当客户潜意识里认可了这个产品，就会激起对产品的占有欲，从而产生购买的欲望。

其实这个问题我们只要注意几个方面就行了：第一是不要打断客户，这是最基本的礼貌问题，其次，客户始终是站在一个比较客观的角度去看待问题的，所以在某些方面可能不太专业，这时候我们也不应该打断他，所谓建议，建而议之而已，不一定要全部采纳，这个大家都知道，所以，采不采纳是我们自己的事，他说的时候我们认真听就行了，第三，鼓励顾客继续说下去，这点就要看你的需要了，如果你不太需要建议的话那么这点也就不怎么至于怎么鼓励的问题，大家可以看看上图我和顾客的对话

成交高手喜欢用“我们来。。”句型刺激客户的购买欲望，因为这样会营造一种合作的气氛，表示“你”和“我”是同一阵线的，而不是相互对立。如果你说“我们来做某某事”，客户就不会产生压力，甚至会认为这就是双方的共识。

例如对客户说“我们来看看，当你今天购买产品时，你能得到哪些额外的优惠”，就远比平铺直叙地说“你今天购买产品，一定物超所值”好听多了，其实两种说法的内容是一样的，但是“我们来。。”句型让客户更容易接受。

以“我们现在要身你证明，这种服务“如何”为你节省更多的钱”作为开场白，绝对优于采用“我们的服务，绝对可以帮你省钱”。因为|“如何“一词引起了客户的好奇心，是开启客户心灵的一把钥匙。”想不想看看某种东西“如果”动作？”相信任何人都会感到好奇，忍不住靠向前去听听人家还要说什么。

去翻翻销路最好的流行杂志，数数上面的标题用了几个“如何”，再观察其中的广告和文章，算算有多少“最新”和“即可”，因为大家都喜欢“最新”的方式，享受“即可”的满足。因此建议你在销售过，常用这些词汇，淘巧宝，好淘巧。

和般人会对“你认国”起头的问句感到有些犹豫，但是一旦他们有答案时，他们会比较坚定地维护自己的立场。

“感觉”是个很温和的字，“认为”比较强硬，而“依你这见”则是最肯定的，当你问：“依你之见，这是不是能够解决你的问题的最佳选择？”你就是在请这位客户说出题最确定的立场。假如回答是肯定的，他可能就会决定买。也有些话语会勾起客户对过去购买某样东西的恐惧的回忆，这些词语我们就要尽量避免使用。

当你问一个人：“你对于那东西的感觉如何？”这是一个很容易回答的问题，如果你问别人的感觉，他们没办法不去表达自己的感受。当你问一位客户：“你对目前生意状况的感觉如何？”或：“你对最近一次选举的感觉如何？”你的问句是完全中立的，且绝对不会得到一个非常情绪性的反应。说服式词语能够鼓舞客户、吸引客户、更能够娱乐客户、引导客户点头称是、只要平时多加练习，一定会让你的说服力大增，进而大幅提升你的销售业绩。说服的“风格”总是比“技巧”更重要，而经过千锤百炼的说服式词语，正是营造这种“风格”的关键，同时也更能够凸现促进成交的威力。所以，平时要养成收集各种词汇的习惯，这就是精通表达技巧的第一步。很多词语都能够表达强烈的言外之意，这些词语都是一些具有说服性的词语。在销售时使用这些具有关键意义的充满感情色彩的词语，会增加感染力，有助于调动客户的，促进成交。

**第二篇：淘宝客服说话技巧**

客服说话技巧

课程大纲

 客服是什么？

答：销售商品

 客服的目的？

答：让来的人都买，提升转化率，让买的人买更多，提高客单价。

重点：作为新商家，销售转化率是最重要的，在产品定位确定情况下，先转化率达到一定的稳定水平，再去提升客单价。

 客服沟通技巧？

答：售中三步曲：接客，解决疑率，成交购买。

顾客性格分类

（表现型、支配型、分析型、温和型）

一、表现型（孔雀）爱表现自己善于表达喜欢被赞美。

孔雀的表现：这款鞋子看着很不错，款式也是我喜欢的，就是觉得这个价格方面有点贵，能不能打个折或者包邮啊，好的话以后还来你们家买，呵呵。特征：孔雀总是喜欢说一大堆的话。

分析：外向又八卦的孔雀喜欢与人聊天，你不要急天断掉这次话题，断续跟他聊天，并给孔雀一些小甜头，给孔雀留下一个热情的好印象。

对孔雀说的话：不好意思啊，这个鞋子我们现在已经是在让利销售了，基本就是成本核算价了，通常都说不讲价的，这个鞋子质量真的很好，是头层牛皮制作的，这样吧，你要买这双鞋子的话，我去帮你申请个优惠劵吧，下次来可以优惠哦！

二、支配型（老虎）做决定迅速果断不喜欢讨价还价以自我为中心。

老虎的表现：我觉得这个价格太贵了，便宜点 特征：典型的自我意识强，言简意骸。

分析：首先要先认可老虎的观点，再委婉的反驳他，这样让他容易接受，老虎最清楚自己想要什么，所以不要自作聪明给他建议，不要强硬推销，这次不行，给大家一个退路，留下了好的印象，说不定下次他就想起你了。

对老虎说的话：是的，这个价格在淘宝确实不算便宜的，不过我们店追求的是性价比最高，就这价位的鞋子来说，品质绝对是超值的。

三、分析型（猫头鹰）重数据重细节尽力降低风险自己做出决定。

猫头鹰的表现：看看还行，就是不知道穿上舒服不，毕竟鞋子跟衣服不一样，还是要上脚才能感受的，我又看不到你这个鞋子质量，不知道是真的有这么好，值这个价格呢，万一质量不好，能不能退货。

特征：还没有飞翔，就已经想着退货了，吹毛求疵的说了一大堆，最后才提到价格的问题，但是已经把衣服给得罪光了这个就是典型的猫头鹰，是最难对付的买家。

分析：猫头鹰没有老虎那么强势，他们只是比较较真，喜欢挑瑕疵，所以最重主要是专业再专业，把应该说的话都说全，让他们找不到瑕疵，必要的时候可以使用一些数据的方式来进行说服。

对猫头鹰说的话：我们家店在这一行已经做了有10多年了，这家鞋子的加工厂也是常年接接外贸订单的加工厂，有近10多年的加工经验，也给一些知名的品牌贴牌呢，质量方便要求很严格的，材质我们也都选择的是头层牛皮的，品质绝对超值的，相信您穿了以后肯定满意。

四、温和型（无尾熊）亲切礼貌爱交朋友缺乏主见。

考拉的表现：鞋子不错，就是有点小贵。

特征：考拉比较胆小，主见不是很强，通常老是不说买还是不买。

分析：考拉的主见其实不强，这个时候，你可以搬出其它买家的购买意见，现身说法，再给了一些建议和引导，替他拿主意。

对考拉说的话：这款鞋子的材质不错，款式也好看，是目前最流行的新款，就这个价格来，是很值得的，其他买家的反馈都不错，如果你觉得贵呢，不妨看看这件XXX，这件便宜一些，质量也是不错，现在2件搭配着买，能享受优惠。

购买其实就是一个心理的过程，站在买家的方向着想，就都能很好的处理好。沟通有原则（如：色差，发货，快递准时到，）

有人浏览无人咨询？（了解下流量的精准性，来源；商品名称是不是）有人咨询无人购买？（响应速度，你说了什么？是怎么说的？）

拒绝“一字真言”

不要用这些语言

如：“

哦

晕

！！

……..”，“

不清楚，不知道，不是我负责的，等等……

” 调整心态，传递真情

您请放心哦，我们销售的均为……

小结：对商品的疑虑：

1、熟知自己的产品信息，以及能为客户带去的价值（客户有义务成为产品的卖家，他们所信赖的正是客服的专业，不做南郭先生，我们专业，顾客才安心）

2、了解市场，了解同类产品的知识，明确自己的优势（知己知彼，百战不殆。）

3、面对不懂产品和操作的客户，做到耐心引导，遇到一知半解的客户，不要吝啬赞词。（如果客服支付宝付款障碍问题都不能解决，就不是淘宝客服。）

议价处理方法

反复议价（转移焦点法，借势说服法，示弱同情法，比较法）

小结：对于价格的疑虑：倾听，分析原因，承认对方的立场，提出解决方案，说服对方接受方案。

其它

过度要求（解释原因，借势说服）

脾气暴躁（耐心倾听，真诚道歉，解释，补偿）持续闲聊（有善对待，肯定赞美，委婉拒绝）

思考：

1、针对孔雀性格的买家该如何应对？

2、在售中沟通中，禁区是什么？

3、遇到蛮横的买家，我们该怎么办？

4、对不断讨价还价的客户如何应对？

开场白

您好亲，欢迎光临绿果旗舰店，我是客服XX，很高兴为您服务

您好亲，我是客服XX，很高兴为您服务，架上商品都有货，亲可以放心拍哦，选择尺码颜色不要勾错了哦，我们按您勾选的颜色尺码发货哦

现货一般都是付款后排队发，最迟3天内，按付款的先后顺序发，快递一般3天左右就可以到亲的手里。我们的发货部GG会尽快帮亲发货哦，周末顺延哦

您好亲，我是客服XX，很高兴为您服务，现在店铺正在搞满就送活动，满100送XX还包邮，还赠送礼物活动。

付款

您好亲，已经为您修改好了价格，一共是XX元，您方便时付款就可以，感谢您购买我们的商品。

您好亲，很高兴您来购买我们的商品，邮费已为您修改完毕，您可以在方便时付款，有需要请随时招呼我，我是客服XX 物流

请问您发货到哪个城市呢？

江浙沪我们都是6元，西北地区10元，有部分地区只能收（EMS 13元）

您好，正常情况下，申通快递2—5天内到达，75%是2天左右，最近一段时间部分南方地方有暴雨造成交通困难，会有一定的延迟，希望您能理解哦

如果你很很急的言辞，我建议您采用顺丰快递，但价格稍微贵一点，具体价格是20元起步，续重12元每公斤。一般1-3天到达。

售后，评价

感谢您购买本店商品，如果您对我们有什么建议或是意见请反馈给我们，您的满意就是我们最大的肯定，有时间常来坐坐，期待再次为您服务，客服XX

感谢您购买本店商品，对商品还满意吗，如您收到商品后不喜欢或不满意的，我们7天内无条件为你退换商品，如有其它问题，您可以通过旺旺，或发邮件至k\*\*\*\*lx@\*\*6.com 我会尽快帮您解决

对本次愉快合作我已做好评，如您对我的服务满意，也请您在方便的时候，给与我们中肯的评价，也是我们的最大的肯定，期待再次为您服务客服XX

**第三篇：淘宝客服说话技巧**

淘宝客服说话技巧

淘宝客服好似一个实体店面的门士或是可以说是网络门士，是指销售人员，也是引导员，更是促销员。要针对产品与活动，进行加强说话技巧与沟通能力，打开客人的话匣子，更好的服务到每一位顾客。

工具/原料

打字速度

语言甜美，平易近人

做事有条理，考虑周到，不给售后添加事件

方法/步骤

不管是从企业还是私人公司内，只要从事开店或是服务的商家，一般都是有淘宝店铺的，原因在地，淘宝店铺简单易行，免费！

.而且可以自行装修店铺，没有太多的服务费与扣金额的现象，当然如果想要做高端的店铺，服务费与靠前展示费，自然是少不了的。淘宝客服第一关，则是打字的速度；

一般要求是过平均每分钟过60个字，或是到80-100字速要求的，要看不同的企业，不同的要求；特别忙的客服，自然要求也高

针对不同的活动或是相同的回复时，建议直接用快捷回复方式，减轻工作量。

淘宝客服第二关，则是沟通能力；

与客人聊天的过程中，体现出正式专业热情周到的一面；同时也要体现公司的正规也特色化的一面。

客人主动聊天的时，对产品或服务都存在着很多的疑问与顾虑，这时第一要解决的则是顾虑，第二则是对产品的规格与特色的理解，第三则是价格问题。面对放心，专业，优惠的商家产品，没有一个客人不下单的。

从沟通过程中，要着重注意点是细节与技巧；

在客人咨询到的产品或价格时，客服要有一套官方的说词，这样的说词有时比较官架味比较重；建议转换成自己的语言进行说出，同时也要顾虑到客人的感受进行。

比如：客人在问到产品的规格与质量时，发货时速，售后问题时等；可以放心大胆的让客人放宽心去购买，质量保证，全程服务的流程。（若是小商家，没有底气的，那只有从产品上说话）。

从沟通过程中，不要把太多东西说的太定形技巧； 客人在沟通时，可能会问到某件服饰产品的具体尺寸，可以说的会有一些差距，或是稍一些色差，但是不大，基本上如图所示。

若是客人提到若是不满意是否无理由退换，可以说是，但是切记在聊天过程中要提到“若是无质量问题，来回运费自理”，不要引起售后麻烦。

若是紧接着提到“若是有质量问题，我们免费调换；若是退货，不是包邮的第一次发货的运费不退”等相应的信息；有一个聊天记录。

当客服闲的时候，或是在接到新活动的时候，可以多与老顾客进行互动一下，或是发一些优惠新活动的信息；

提前给老顾客报个喜，送个优惠券，发一个红包等；当然可以组建一个群或是聊天室，闲时可以当着休闲聊聊天，说说笑话，吐槽一下生活与工作等；拉近与顾客之间的粘合关系。

.注意事项

设置快捷回复方式信息

活动前做好相应的语言组织或是培训

**第四篇：客服说话技巧**

一.顾客：你们的信誉度很低，有点担心你们的产品质量。可以说：

1．您放心，宝贝质量保证没问题，因为我信誉很低，所以我更看重信誉！万一有质量问题，商品可以退换的。

2.信用度由于我们刚开始销售,但我们将会努力做到最好的服务,提供好质量的产品给亲,非常感谢您的支持.二．顾客：“你好。可以送礼物吗？如果送礼物我就马上拍了。”假如你的店没有礼物送，你将如何留住顾客？

可以说：

1.您好,可以赠送礼物,在您购物达到一定的金额或累计到一定的会员积分,我们会送出我们精心设计的礼物.2.您好！很抱歉我们不配送礼物的，但是如果您在本店购买达到规定的金额可以包邮。

3.您好！当您收到宝贝满意后给个满分，可以送你5元本店优惠卷哦！

三．顾客：“您能告诉我产品的细节和一些注意事项吗？”实际上该顾客已经盘问你很长时间了。他是有意向购买你的产品的，但是总是喜欢纠缠细节问题，你将如何处理？可以说：

1.您好,可以的.您还有哪里不明白？

2.您好，可以的，谁叫您是我们的上帝呢？呵呵 四．对待那些因为各种原因（睡衣款式原因、尺码原因等）而未成交的潜在顾客，你如何回复？ 可以说：

1．对不起，这次没有您合适的宝贝，下次有适合您的宝贝，我会留言通知您的，欢迎您的下次光临！

五．对待那些因为各种原因如价格原因而未成交的潜在顾客，你如何回复能够吸引他下次再来？

可以说：

1.抱歉，作为客服无法给您降价，买卖不成仁义在，愿交您这个朋友，欢迎您的下次光临！

六．顾客：同样的谁，你怎么卖那么贵，别人比你便宜多了。你如何回复？ 可以说：

1.不同的厂家生产的质量都不一样的，我保证我们的商品值这个价

2.您好,产品质量和服务不一样.我们在注重品质同时也注重服务的过程.请您了解, 七．当对方已经有比较明显的购买意向，但还在最后犹豫中。你打算如何回复？ 可以说：

1.这款是我们最畅销的了，经常脱销，现在这批又只剩最后个了，估计不要一两天又会没了，喜欢的话别错过了哦”

2.今天是优惠价的截止日，请把握良机，明天你就买不到这种折扣价了。”

3.如果真的喜欢的话就赶紧拍下吧，快递公司的人再过10分钟就要来了，如果现在支付成功的话，马上就能为你寄出了。

八．顾客：“我看到你的信誉度挺高的，这件产品也卖得很火，上千件了。但是为什么评价里指出很多毛病哟，比如物流很慢呀，质量一般呀，不值这个价格呀，服务态度一般呀，我很想买一件，可是我下不了手，汗。”这个时候你打算如何回复。可以说：

1.您好,上千件已经证明了我们的产品非常受欢迎的,请相信您的判断,我们将提供最优质的服务.九．顾客：你们开店3个月就是五钻了？好评99.99%！真有这么好吗？。。假如顾客在怀疑你的信誉？你如何消除顾客的这种疑虑？ 可以说： 1.您好，现在淘宝系统已经增加了防止炒作信用的功能..我们的信誉度是非常真实的.十．关于砍价的问题：作为客服的你经常会遇到这样的情形：原本60或者70元的产品，但是顾客却可以找到很多理由砍你，以下几种情况，你将如何回复？

1）、店主，50卖不卖？可以的话我马上拍下。可以说：

1.您好,做为客服我无权更改价格,而且这个价格比成本价还要低。请您了解。

2）、店主，50元算了嘛，做生意也是交个朋友嘛。可以说：1.我很乐意交朋友，但做为客服我无权更改价格,而且这个价格比成本价还要低。请您了解。

3）、店主，我还是个学生,你能再特别优惠些吗？ 可以说：1.亲，我也是学生哟！将心比心，所以我特能体谅学生的处境，本店的价格也是特别针对学生定的一口价，最优惠啦。

十一．当顾客对某两件产品举棋不定时：“（某睡衣连接）和（另一谁的连接），两件产品哪个更好呢？”你如何引导顾客购买？

可以说：

1.“您好，网店所有的产品都是精选实体店销量好的上架，一定要我选择哪件更好，真的也蛮为难呢，您看您第一眼喜欢上的是哪件，肯定就不会错哦！” 2.您好,根据您喜欢的款式和颜色,选择适合您的宝贝

十二．顾客：“我在上海希望后天一定能收到包裹” 可以说：

1.“我只能保证您的宝贝今天一定发出，但快递的速度我们无法掌握，按照正常派送时间，后天您就应该能收到包裹。

2.您好,如果距离靠近上海是可以收到的,但快递的速度是我们无法控制的,但我们可以保证今天一定给您发货.3.亲，咱会尽量用最快的速度给您送到的！

十三．经常碰到有顾客说“这个宝贝太贵了”，你如何回复？

可以说：很抱歉，这个价格已经是最实惠了。一分钱一分货嘛。

十四．顾客：“总共198元是吗，便宜些吧，零头去掉100元好了！”假如你碰到一些脸皮很厚能说会道又不失幽默的砍价高手，希望你也能以牙还牙回他一默，你觉得如何回复才不失礼貌？

可以说： 1.您真是太幽默了.但是这个更适合四舍五入哟，200元好啦！

2.汗，卖家被“砍”受伤，装死中……

十五．顾客：“那就免个邮费吧！”（续上题）假如顾客没有达到还价目的继续跟你纠缠，如何回复让顾客觉得你既幽默又聪明？ 可以说：

好吧，不过您要亲自来拿~

**第五篇：客服说话技巧**

一丶感同身受 1)我能理解;2)我非常理解您的心情;3)我理解您怎么会生气，换成是我我也会跟您一样的感受;4)请您不要着急，我非常理解您的心情，我们一定会竭尽全力为您解决的;5)如果我碰到您的这么多麻烦，也会是您现在这样的心情;6)发生这样的事，给您带来不便了，不过我们应该积极面对才是对吗?;7)没错，如果我碰到您这么多的麻烦，我也会感到很委屈的;8)我非常理解您的心情，请放心，我们一定会查证清楚，给您一个满意的答复;9)我真的很能理解，请放心，我们一定查证清楚，然后给您回复;10)“听得出来您很着急”“感觉到您有些担心” “我能体会您到很生气，让我来给您提供其它的建议，您看好吗?”“我能感受到您的失望，我可以帮助您的是……”“我能感受得到，情况丶业务给您带来了不必要的麻烦;11)“如果是我，我也会很着急的……”“我与您有同感……”“是挺让人生气的……”;12)您好，给您带来这么多的麻烦实在是非常抱歉，如果我是您的话，我也会很生气的，请您先消消气给我几分钟时间给您说一下这个原因可以吗? 13)您说得很对，我也有同感;14)给您造成的不便非常报歉，我们的心情跟您一样;15)您的心情我可以理解，我马上为您处理;16)“小姐，我真的理解您……;17)没错，如果我碰到您这样的麻烦，相信也会有您现在这样的心情;二丶被重视 18)先生，你都是我们\*\*年客户了;19)您都是长期支持我们的老客户了;20)您对我们业务这么熟，肯定是我们的老客户了，不好意思，我们出现这样的失误，太抱歉了

21)先生/小姐，很抱歉之前的服务让您有不好的感受，我们店铺对于客户的意见是非常重视的，我们会将您说的情况尽快反映给相关部门去做改进;三丶用“我”代替“您”

22)您把我搞糊涂了—(换成)我不太明白，能否再重复下你的问题;23)您搞错了—(换成)我觉得可能是我们的沟通存在误会;24)我已经说的很清楚了—(换成)可能是我未解释清楚，令您误解了;25)您听明白了吗?—(换成)请问我的解释你清楚吗?;26)啊，您说什么?—(换成)对不起，我没有听明白，请您再说一遍好吗?;27)您需要—(换成)我建议…… / 您看是不是可以这样……;四丶站在客户角度说话

28)这样做主要是为了保护您的利益;29)如果谁都可以帮您办理这么重要的业务，那对您的利益是很没有保障的;30)我知道您一定会谅解的，这样做就是为了确保向您一样对我们店铺有着重要意义的忠诚顾客的权益;五丶怎样的嘴巴才嘴甜 31)麻烦您了;32)非常感谢您这么好的建议，我们会向上反映，因为有了您的建议，我们才会不断进步;33)(客户不满意但不追究时)谢谢您的理解和支持，我们将不断改进服务，让您满意;34)先生，您都是我们的老客户了，我们当然不能辜负您的信任……;35)这次给您添麻烦了，其实，我们也挺不好意思，您所说的情况我们将记录下来，并反馈给相关部门，会尽可能避免问题的再次出现……;36)非常感谢您向我们提供这方面的信息，这会让我们的服务做得更好;37)您这次问题解决后尽管放心使用!;38)感谢您对我们工作的支持，希望您以后能一如既往支持我们!;39)感谢您对我们的服务监督，这将让我们做得更好;40)感谢您对我店铺的支持，您反馈的建议，将成为我们店铺日后改进工作的重要参考内容;41)谢谢您对我们反映，我们会加强工作的培训，也欢迎您对我们工作随时进行监督;42)谢谢您的反映，该问题一向是我店铺非常重视的问题，目前除了XX可以受理外，我们还提供了其他渠道，也希望您如果有更好的建议也可以提供给我们;43)针对您刚才所反映的情况我们店铺也会不断地去改善，希望改善后能给您带来更好的服务;44)让您产生这样的疑惑，也让您生气了，实在抱歉;45)非常感谢您对我们的关心和支持，我们会尽快完善;46)您的建议很好，我很认同;47)非常感谢您提供给我们的宝贵建议，有您这样的客户是我们店铺的荣幸;六丶拒绝的艺术 48)\*小姐，我很能理解您的想法，但非常抱歉，您的具体要求我们暂时无法满足我会先把您遇到的情况，反馈给相关部门，查证后再与您联络好吗?;49)您说的这些，确实是有一定的道理，如果我们能帮您一定会尽力，不能帮您的地方，也请您谅解;50)尽管我们目前暂时无法立刻去处理或解决这件事情，但我可以做到的是……;51)感谢您对我店铺活动的支持!由于很多的客户都有兴趣参加，\*\*已兑换完了/指定的产品没有货了(卖完了)，请您留意以后的优惠活动;52)先生/小姐，感谢您对我公司的XX活动的关注，目前现在我们还没有收到最新的通知，建议您先到网店首页上了解，或者迟点再咨询我们;53)非常感谢您的关注，现在暂时没有开展，请您稍后留意;54)先生/小姐，非常感谢您的反馈我们会尽最大的努力改进这方面的问题，也希望您能一如既往地支持和监督我们的工作，谢谢!;55)\*小姐，您的心情我能够理解，那您希望我们怎样帮您解决呢;56)\*先生，您是我们的客户，尽量让您满意，这是我们的工作要求，不好意思，您说的这些，确实是有一定的道理，如果我们能帮您，一定尽力，不能帮您的地方，也请您谅解;七丶缩短通话

57)您好，为了方便您了解(记忆)，我现在将该内容通过短信(邮件)发给您，请您留意查询;58)因涉及的内容较多，具体内容我会通过邮件方式发给您详细了解，好吗? 八丶如何让客户“等” 59)不好意思，担误您的时间了;60)“等待之前先提醒：“先生/小姐，请您稍等片刻，我马上为您查询”;61)等待结束恢复通话：“先生/小姐，谢谢您的等待，已经帮您查询到……/现在帮您查询到的结果是……””;62)请您稍等片刻，马上就好;63)由于查询数据需要一些时间，不好意思要耽误(您)一点时间;64)感谢您耐心的等候;九丶记录内容

65)请问您方便提供具体情况吗(发生的详细地址丶时间丶现象等)?我们给您记录，方便我们尽快查询处理，感谢您的配合!;66)谢谢您向我们提供的宝贵意见，我们会将该意见记录向有关部门反映!;67)我非常希望能够帮助您，针对这件事，我们店铺一定会有专人尽快帮您处理，请您放心……;68)先生您好!\*\*现在是在普及的阶段，正因为有您的使用，我们才知道新活动推出以后使用的不足，非常感谢您及时把这不足之处及时反馈给我们;69)这可能是我们工作人员的失误，我们会马上反馈您这个问题，请放心，我们会给您一个满意的处理结果!;70)先生/小姐，您的提议我很认同，我会记录下来，希望能够尽快实施敬请留意!非常感谢您的宝贵意见;71)非常抱歉，给您造成不便，请您稍等，我们马上测试一下，好吗?如确是有故障，跟客户解释:”谢谢您跟我们反映此这情况，我们会马上上报故障处理，请您稍后再试，好吗? 72)非常抱歉，给您造成不便，出现此情况肯定是某个环节出现了问题，您可以放心，如果是我店铺的问题，我们一定会负责到底，给您一个说法;十丶其它

73)如果您对我解释不满意，可以提出您的建议，以便我以后改善?(面对与客户陷入僵局时);74)您好，您的彩铃很(动听，特别，不错，有个性等等)(需要外呼时);75)您的满意是我们的追求，祝您有个阳光好心情(当客户对我们解决了他的问题表示感谢的时候);76)“请输入您的密码验证，请关注页面提示”，把关注页面提示放在后面可起提示作用;77)没关系，我只是担心您会错过这些优惠，等您下次有更好的建议时以后我们店铺有其它活动时，我们再联系您?;78)请您放心，您要求办理的退款已办理(取消)成功!丶请您放心，您的话费我已帮您查询过，没有问题!请您放心，您反映的问题已为您记录!;79)感谢您的建议;80)非常感谢您的耐心等待;81)别着急，请您慢慢讲，我会尽力帮助您的;82)感谢您的批评指正，我们将及时改正，不断提高服务水平;83)谢谢，这是我们应该做的;84)我们会将您反映的问题与相关部门联系，请您留下联系电话，我们将在\*小时内给您答复;85)也许我说的不够清楚，请允许我再解释一遍;86)请问您具体遇到什么麻烦，您放心，我们一定会尽力帮您;87)请告诉我们您的想法，我们很乐意聆听您的意见;88)先生/小姐，非常感谢您把您遇到的麻烦及时告诉我们;89)您都是我们信用度非常好的客户，我们会第一时间帮助到您!十一丶结束语 90)祝您生活愉快!91)祝您中大奖!92)当客户说他在开车时，结束语：路上要注意安全;93)祝您生意兴隆!94)希望下次有机会再为您服务!95)请路上小心;96)祝您一路顺风;97)天气转凉了，记得加衣保暖;98)今天下雨，出门请记得带伞;99)祝您周末愉快!100)祝您旅途愉快!

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