

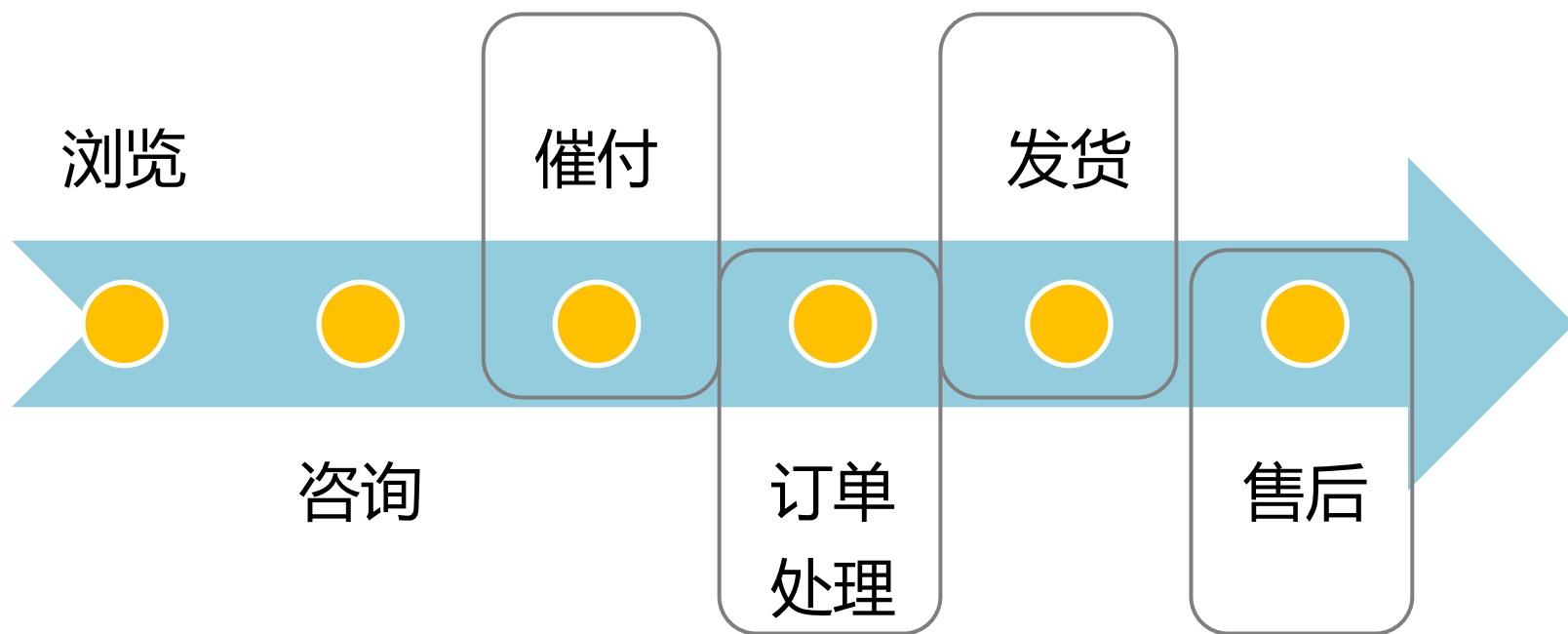
共同提高客户体验

——TMALL双十一商家服务类培训

听课注意：

- 1、今天为双十一专场，请非双十一商家前往 shangjia.tmall.com 学习其他课程，谢谢！
- 2、请大家使用店铺ID重新登录！
- 3、请不要发任何广告和其他与课程无关信息！

网络客户的关键体验点



14:10-14:40

• 《双十一常见售后问题规则》

大字

14:40-15:00

• 嘉宾答疑—双十一活动规则 浅歌、文颂、雪槐

15:00-15:40

• 《双十一售后处理技巧》

罗宾

15:40-16:20

• 《双十一催款技巧》

陈碧勇

16:20-17:00

• 《双十一订单与发货技巧》

姚伟



大字：小二讲师

TMALL售后维权小组担任组长，从事多年的TMALL售后维权工作，对售后规则非常了解。

嘉宾介绍：

苏沐：TMALL市场部小二，此次双十一活动主要牵头人之一。

浅歌：TMALL规则部小二，此次双十一活动规则的主要制定者之一。

文颂：TMALL物流部专家，参与双十一活动物流类规则的制定。

雪槐：TMALL产品技术部门小二，参与双十一活动ERP系统规则的制定。



罗宾：商家讲师

OSA欧莎客服中心经理，商家服务经验丰富，带领的OSA客服团队在TMALL商家团队中以服务著称。

陈碧勇：TP讲师



厦门南讯软件科技有限公司创始人，知名第三方服务商《客道》系列软件开发者，专注于电子商务客户关系业务流程优化的运营和实施，尤其擅长客服流程的管理和优化。



姚伟：商家讲师

资深电商经理人，长期担任知名电企业商销售总监，实践经验非常丰富。

多次参加淘宝组织的公司内外的分享。深受商家及小二好评。

THANKS !

Tmall.com 淘宝商城 • 商学院

[OSA双十一售后技巧分享]

——OSA客服中心经理罗宾

一

- 合理的人员安排

二

- 疑难问题的处理技巧

三

- 标准化的作业流程

四

- 充分的授权

五

- 完善的考核与激励机制

1) 售前支援：平日里要注意培养售前客服基础的售后知识，产品卖出去了，售后服务至关重要，完善的售后服务，能增加你的顾客粘度与回头率，一般大型活动过后，售前的咨询量会有明显下降，这时候需尽量抽调多的售前客服做售后接待

2) 将售后工作分为退款、旺旺接待、电话三部分，每部分指定一名负责人，做协调工作，这三个人再安排一个组长，负责全盘管理，形成阶梯式管理

旺旺客服是公司的一线代表，其工作量大且重要，所以以下重点讲旺旺接待的疑难问题处理、发货

1) 最简单的退换货行为：(退货, 或是换货, 换同款) 每个包裹附上一张发货清单, 一面是发货信息 一面是退换货需知, 若顾客有退换货需求, 只需让其他填写好表格随衣服一起寄回即可, 普通的的退换货行为, 可快速处理

OSA 发货清单



DD01024312

客户姓名: 陈天雄

客户名称: OSA

联系电话: 13923309908

制单日期: 2011-05-11

物流公司: 申通

368820827295

所在店铺: C店集市

发货仓库: 总仓

打单日期: 2011-05-14

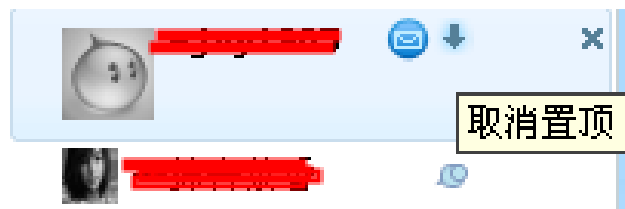
发货清单				退换货清单							
货号	规格	数量	单价	退货		换货			退换货原因 填下方数字		
				请打勾	数量	请打勾	换出货号	数量		颜色	尺码
SL00301	深紫色 S 54-B4	1	169.2000			<input checked="" type="checkbox"/>	SL00301	1	深紫色	M	2
标 记		总计:	1	169.2000							
买家备注	要一件深紫色, s码的, 老顾客了, 信赖osa的品质, 请帮挑件好的。										
卖家备注											
退换货提醒	请退货的客户及时申请退款, 请换货的客户及时联系客服延长交易时间, 以免系统到时自动确认付款。										
退换货地址	广东省深圳市罗湖区莲塘鹏基工业区706栋2楼东侧										

退换货原因: 1. 尺码偏大 2. 尺码偏小 3. 款式不喜欢 4. 颜色不喜欢 5. 发错货 6. 质量问题 7. 色差 8. 配件漏发 9. 其他 (请在退换货原因处填写)

OSA温馨提示: 如需办理退换货, 请先详细阅读背面退换货须知, 再完整填写退换货表格, 并务必将此单与退换商品一起寄回, 我们需要核实包裹信息, 以便快速处理您的包裹。谢谢配合!

2) 性急冲动型顾客：此类顾客最忌等待，一旦等待时间过长，则会表现出过激的行为，例如：频繁振频、言语过激、以投诉或是中差评威胁，此类顾客最为影响客服的心情，客服的心情一旦受影响，处理问题的效率与能力将大打折扣，可将其旺旺号在聊天窗口置顶优先处理，或是告知电话客服，电话处理

图，置顶



3) 复杂的退换货行为（购买多件，换货换不同款，加上会员折扣与店铺促销价等，需一件件核实库存及计算差价）计算差价费时且容易出错，这类顾客往往是比较忠实的顾客，可以要求他先计算下差价金额，再与自己计算的核对一下，避免错误，在没有时间计算的情况下，可先跟顾客道歉解释，要求其先计算好金额并回复，然后将衣服寄回，待自己计算好后再旺旺或是电话通知核实。

4) 查件：分为两种 一是发出的货物跟踪，二是寄回的退换包裹跟踪

第一种：冬季来临，快递爆仓愈发频繁，到货速度约慢于平时3-5天，偏远地区甚至长达一周以上，快递查件人员反馈速度慢，设置专人查件，并对顾客承诺会在X小时内给予答复，将快递公司及单号分类整理，待空闲时间，统一查询回复。

第二种：负责包裹处理的队友，将签收的包裹按快递分类堆放（便于找寻紧急需优先处理的包裹），并将签收后的快递单号记录到表格中，以便客服查询未录入到系统的某包裹是否签收，若签收了，紧急的顾客也可优先退款。

以上2类主要是将繁忙时段的疑难问题经与顾客协商后，移交到闲的时段处理，回复顾客的时间，不得超出1 2小时，均衡工作量，处理正常的退换货订单将事半功倍。

5) 在承诺时间内发货（现货，不超出七天）

活动之前的准备

提前安排队友们休息，以保证充沛的精力投入活动，制定目标，动员大家做好面临提早上班和加班的心理准备。

要求快递公司增派驻厂人员及车辆，保证所有包裹第一时间发出。

在内仓设置活动专区货位，将活动折扣款或畅销款集中在一起提高拣货效率。

活动期间基本情况

所有环节加派人手让订单得到快速处理

均衡各快递公司的收件量，避免某家快递因件量过大无法及时处理，错过最佳发货班次，可能导致快递公司落货或终端爆仓（这点很重要）。

收尾善后的工作：

异常订单处理，对活动过程中有些需要电话沟通、更改信息的异常订单及时提供给

电话客服跟进

淘宝后台清理，此项工作主要是对系统漏发货无法改变订单状态的可能性进行检查，

同时也能检查到后台中可能存在的付款订单漏下载情况。

货物在途跟踪，安排物流组每天跟进并收集各快递公司发货信息，并对顾客抽样进行回访了解快递运作质量。

组织内部讨论会，总结活动过程中的优点和缺点，各抒己见提出合理的解决方法。

双11售后安排



制作售后接待的标准工作流程

将顾客常见问题收集，并制定标准化的回答及解决方案

就算是入职不久的新人，也可快速上手

给予售后客服充分的授权，在遇到特殊订单时，无须请示上级，则可立即采取补救措施，省下了沟通及来回传话的时间

例：质量问题无须拍照、针对邮费、补偿等问题每个客服有一定额度的决定权

THANKS !

Tmall.com 淘宝商城 • 商学院

双十一催付应对技巧

——任课讲师 陈碧勇

目录

背景分析

实战方案

案例分享

双十一与回款缺陷

“双十一” 2010年11月11日，发生了中国互联网最大规模的商业活动：在淘宝上，众多商家推出5折优惠促销活动，2100万人的集体疯抢，150多家知名品牌参与。单日成交额9.36亿！今年淘宝是希望把双十一做成全民的网购狂欢节！

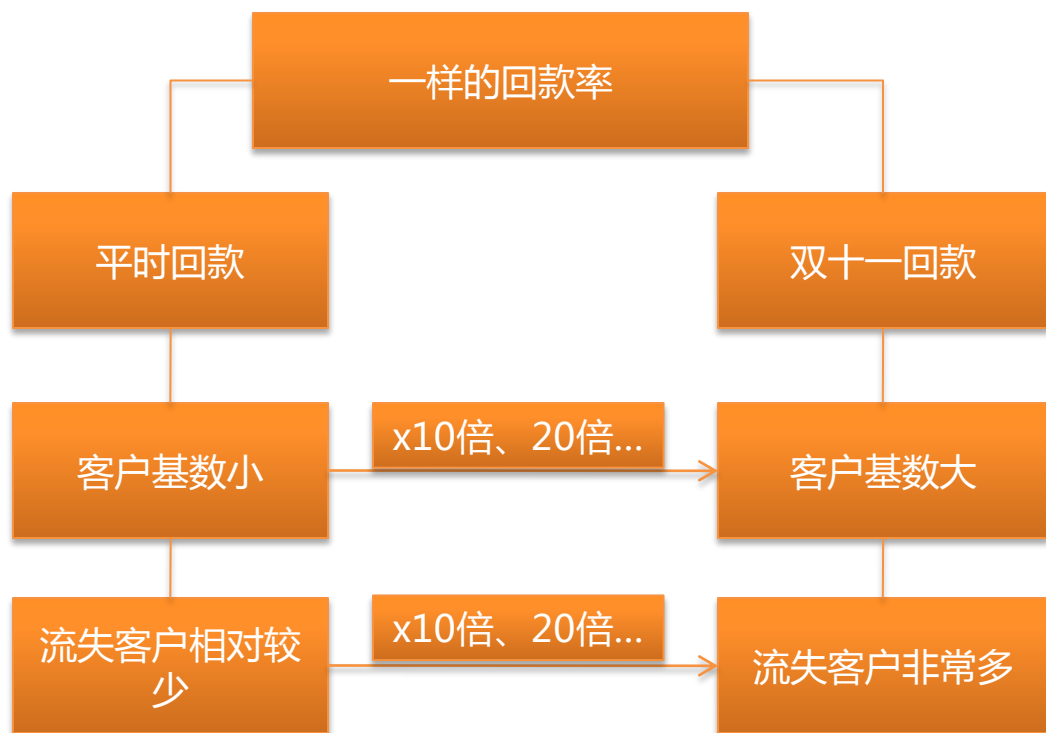
由于双十一的爆发型流量：

- (1) 客服接待压力倍增，受限于接待能力限制，售前客服实时催款能力下降！
- (2) 接待能力限制造成大量静默下单，售前客服无法监控静默回款情况！

催付的重要性：

- (1) 提高销售额，立竿见影；
- (2) 收集更多的客户信息；
- (3) 增加商品的关联销售；

缺陷对比分析



(1) 订单流失严重，与日常相同的回款率情况下，那么由于订单数量的倍增，流失依然会扩大；

(2) 售前压力高升，由于售前工作本身处于高强度下，售前客服催款受影响，所以回款能力本身会下降。

双十一催付准备

双十一，你准备好了吗？

50%
全场5折！ 全国包
11月11日 仅此
全场支持信用卡支付

人员配备
电脑优化

催付
方案

催付
时机

催付
方式

工商银行：信用卡支付送500积分
支付教程 分享给友 用手机也能
逛淘宝商城

目录

背景分析

实战方案

案例分享

1.催付流程

2.人员分配

3.催付方式

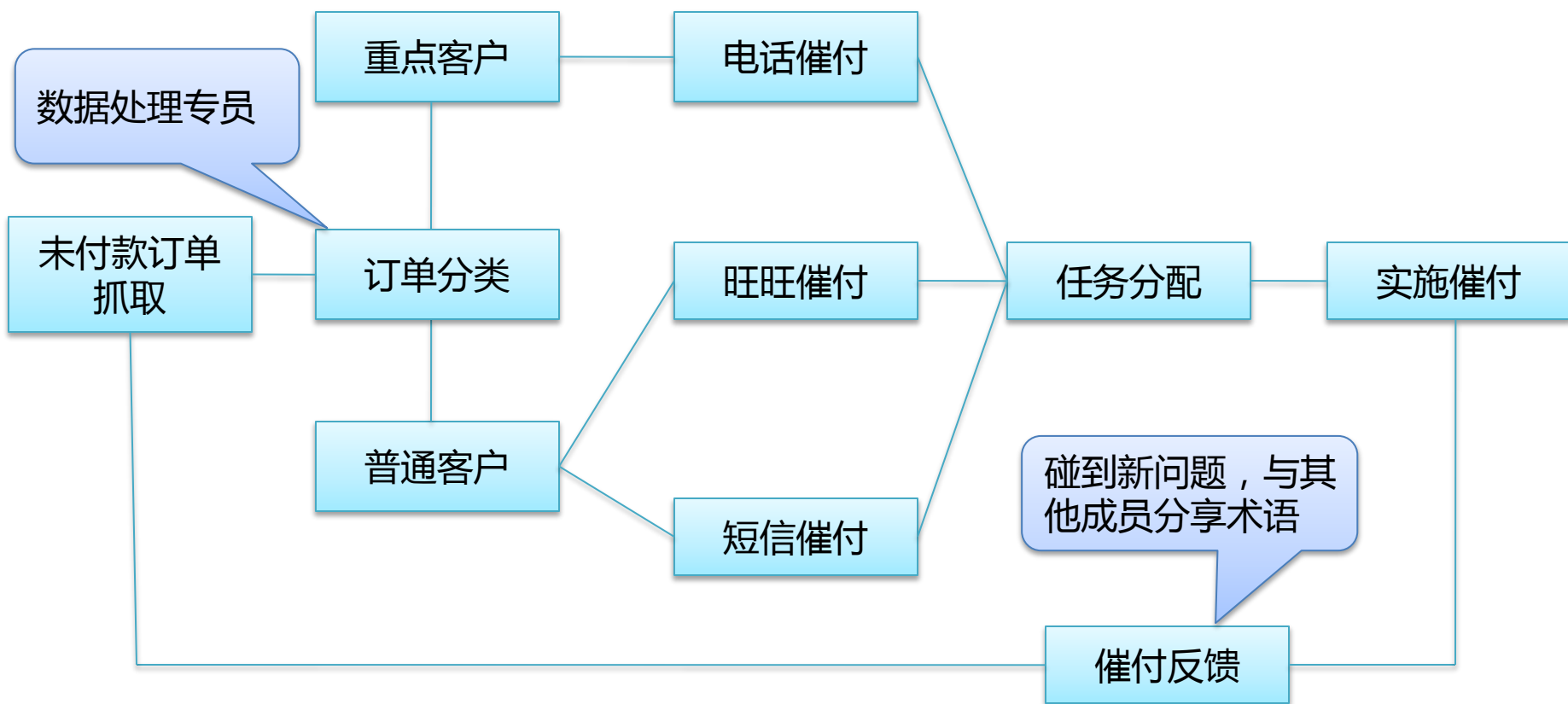
4.术语准备

5.客户判别

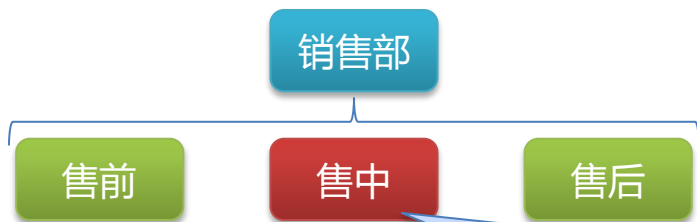
6.催付时机

7.效果分析

1.催付流程



2.人员配备&小礼品准备



售中部门或职能的建立是催付实施的关键：

- (1) 双十一期间，售前客服压力巨大，售中需要分担售前实时催付压力；
- (2) 售中专属旺旺子账号，方便售前客服分流转发；
- (3) 根据情况可设置专门用于协助付款客服；
- (3) 跟进静默下单付款情况，进行批量催付等实施；
- (4) 进行催付效果跟进、术语评估、时间点评估；
- (5) 准备大量小礼品，可供催付人员分配给客户；

催付人数 = 预估订单

合并：多订单合并、错拍去除

0

300单/人/天

如:预计5000单，常规店铺未付款率15%，则需要 $5000 \times 0.15 \div 300 = 2.5$

需要安排2~3个人进行售中工作；

单量巨大的情况下，安排一个人进行数据整理，包括订单导出、合并等功能；

3.催付方式



电话催付

重点客单价较高的客户，采用关怀式催付，话术得当情况下，催付效果最佳，但成本最高；



旺旺催付

采用旺旺直接对在线客户进行催付，要求客服善于利用工具觉察客户订单状态，适于下单内较短时间间隔催付；



短信催付

短信催付具有可以批量催付的特点，投入产出比较高，适于在订单关闭前2日内进行大量未付款订单的催付。
短信催付需要保障短信通道的实时性!!

4.术语准备

旺旺术语

- 旺旺快捷回复提前准备；
- 例：亲，您好，亲在我们家拍的面霜还木有付款呢，双十一活动年仅一次，期间销售火爆且数量有限，以免错过哦~^_^

短信模板

- 短信模板增加个性化用户信息，如订单号、顾客姓名，提高专业程度与可信力；
- 例：1、亲爱的张三，您在本店铺的订单2343243243242尚未付款，活动时间有限，请确认后尽快付款，我们将迅速为您发货，如有其它疑问请咨询我们。【***旗舰店】

电话话术

- 电话属于互动交流，需要应对客户的反问；
- 问：你们做活动的产品是不是快过期了才拿出来清库存的啊？
- 答：亲，本次双十一是淘宝一年一度的购物狂欢节哦，本店精心准备优质宝贝，用于参与活动的。

5.客户判别

旺旺实时催付

- 旺旺在线

短信批量催付

- 3日内不存在已付款订单
- 3日内未进行短信或电话催付
- 排除敏感客户群

电话催付

- 3日内未进行短信催付
- 电话沟通觉察客户意向，会问问题的客户，都是付款倾向较高的客户；

6.催付时机

旺旺催付

- 实时催付（下单后半小时内，本次双11对外宣称1小时未付款关闭订单），利用新旺旺的订单状态展示功能；
- 催付人员以售前客服最佳（衔接度高），如果压力过大，转移到售中；

电话催付

- 知识强度要求较高的产品，可以下单半小时内实时电话催付，“以关怀为手段，以回款为目的” ----关怀式催付；
- 以下单时间的隔日时间，作为催付的时间（默认相信客户在每一天的此时间是可以上网的）；
- 电话催付规避常规休息时间（0:00~9:00，11:30~14:00，21:00~24:00）

催付方案

7.效果分析

日期	当日催款金额	当日回款金额	当日回款金额比例	当日催款订单数	当日回款订单数	当日回款订单数比例
2011-10-24	¥10,686.54	¥1,429.00	13.37%	90	12	13.33%
2011-10-23	¥6,661.69	¥1,291.00	19.38%	60	11	18.33%
2011-10-21	¥8,732.68	¥845.64	9.68%	73	6	8.22%
2011-10-20	¥8,991.97	¥1,901.06	21.14%	63	16	25.40%
2011-10-19	¥6,353.04	¥384.56	6.05%	55	4	7.27%
2011-10-18	¥12,560.05	¥971.02	7.73%	91	9	9.89%
2011-10-17	¥9,420.38	¥1,127.97	11.97%	75	8	10.67%

每日进行催款效果分析，根据自身店铺及客户群特点，合理搭配各催付方式和调整催付时间。

需要记录的内容：

催付金额、回款金额、回款金额比例

催付订单数、回款订单数、回款订单比例

催付客户数、响应客户数、响应客户比例

目录

● 背景分析

● 实战方案

● 案例分享

短信催付案例

- 1、亲，您好，您拍下的订单{\$订单ID\$}已生成，目前尚未付款成功，我们将在您付款后2天左右帮亲发货。祝您生活愉快！【***旗舰店】
- 2、尊敬的：{\$顾客姓名\$}，您于{\$下单时间\$}在我店购买的宝贝未付款哦！您付款后我们将立即为您安排发货！***有您更精彩！【***旗舰店】
- 3、您好{\$Name\$}，您在{\$店铺名称\$}购买的宝贝还未付款，麻烦您尽快在方便的时候支付好，我们好安排发货，谢谢亲的支持，祝您永远漂亮美丽！【***旗舰店】
- 4、温馨提示：亲爱的{\$顾客姓名\$}，您的订单尚未支付，请确认后尽快付款，我们将迅速为您发货，如有其它疑问请咨询我们。【***旗舰店】
- 5、***旗舰店温馨提醒：双十一大促期间购买人数较多，为了您拍下的宝贝不因无货而取消，请及时完成付款，有问题请及时联系客服 ***** http://***.taobao.com
- 6、亲，您于{\$下单时间\$}拍下的宝贝还未付款哦，库存数量有限，请及时付款才好安排给您发货，感谢您的光临，祝您生活愉快！【***旗舰店】
- 7、温馨提醒：亲，您在本店拍下的宝贝已确认，折扣仅限双十一期间，亲可以尽快付款，以免错过哦！【***旗舰店】

案例

电话催付案例

活动开始之前一定要预判即将可能产生的种种问题，以及催付人员心里素质的培养，以达到不备之需，从而提高催付的效率和回款率。

“你好，你们这边能不能多送点小样？”

“请问你们的活动时间是多久啊？”

“你们除了全场5折，还有其他活动吗？”

“你们做活动的产品是不是快过期了才拿出来清库存的啊？”

“我不知道怎么付款么，能教我下吗？”

“你们的产品是正品吗，售后怎么样呢？”

.....

总结

- ◆ 人员分配，安排1个数据人员，专门整理数据（订单合并、催付优先排序、催付方式分类[电话、短信、旺旺]），安排2-3个售前客服针对提供的催付列表，进行选择性的催付；（人员安排根据店铺单量）
- ◆ 电脑优化，所有催付人员使用的电脑，活动前要做好优化工作，除必须使用软件外，不允许运行其他任何软件，优先保证工作软件；
- ◆ 术语提炼，在催付的时候，会碰到客户询问的问题而准备的术语；催付使用的特征术语（包括协助客户付款知识整理、上新预告等）；
- ◆ 客户判别，做好催付后的订单备注，避免重复催付和错拍催付，给订单插上旗子标识，比如绿色旗子已催付、黄色旗子不需要催（根据卖家自己选择即可）；
- ◆ 效果分析，客服做好催付效果的反馈，实时调整催付术语和客户常问问题术语；
- ◆ 重点客户（大金额客户）使用电话催，活动当天，下单30分钟可安排催。
- ◆ 协助付款，准备好支付环节上碰到的问题解答，比如：支付宝注册并激活的流程，支付宝账户实名认证的流程；

THANKS !

Tmall.com 淘宝商城 • 商学院

双十一订单与发货处理技巧

——讲师：姚伟

双十一订单处理的痛：

ERP系统运转崩溃

大量的超卖引起售后问题

配货准确率和效率低下

课程提纲：

第一章 库房库位的准备

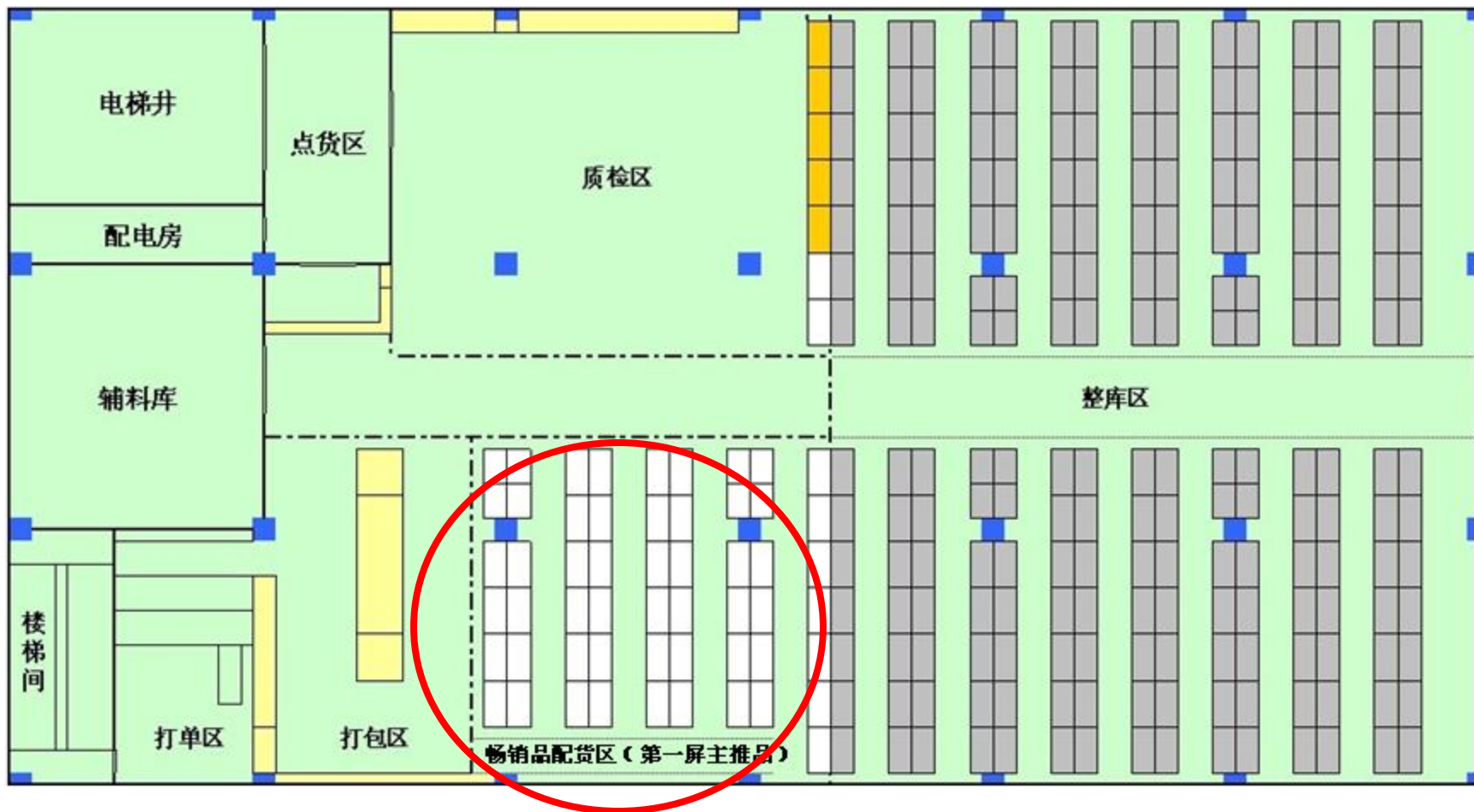
第二章 人员的准备

第三章 系统软件的准备

第四章 快递公司的协调

1 库房库位的准备

一切以货品为核心的运营理念





2 人员的准备

HOW MUCH?

双十一当天到底要配多少人？

假设仓库日均配货为3000单

1、双十一当日配货订单数 = $3000 * 3 * 0.8$

约7000-7500单

2、统计库房配货人员日配货订单数

例路：400-550单

3、配货人数 = 日订单数 / 单人当日配货数

岗位平均效率（8小时）

岗位	理想状态	一般状态
打单员	7000+订单	3000+订单
验货员	4000件商品	2000件商品
审单员	5000-8000 与行业和活动也有关系， 聚划算活动审核相对快	4000
打包员	600包裹	400

准备一些临时工或在校大学生兼职

重要岗位配备足够的人手，防止意外事故

每天3小时左右的兼职培训

举行配货比赛，以提升小时峰值从而提升当日配货

3 系统软件的准备

- 一、停用自动上下架和自动库存同步功能**
- 二、订单同步时间设置在30分钟至1个小时，防止系统运行缓慢**
- 三、正常订单优先审核，问题订单需安排专门客服配合**
- 四、多人审单，用流水号、成交时间进行分工**
- 五、关闭一些占用系统资源的功能**
- 六、北、上、广、深、杭五地订单优先审核**

- A审核7月28日之前成交的订单
- B审核7月28日0点到12点的订单
- C审核7月28日以后的订单

日期类型: 成交日期 | 开始日期: 2011-06-28 0 | 结束日期: 2011-07-27 24

处理状态: 待处理 | 交易状态: 已确认已付款 | 店铺名称: 全部

订单状态: 正常订单 | 库房: 三台山默认库 | 快递: | 条件1: 订单

未合并单 | 计算缺货 | 下载订单 | 导入CSV | 快递不到 | 导入单号 | 空条码 | 条件2: 买家

日期类型: 成交日期 | 开始日期: 2011-07-28 0 | 结束日期: 2011-07-28 12

处理状态: 待处理 | 交易状态: 已确认已付款 | 店铺名称: 全部

订单状态: 正常订单 | 库房: 三台山默认库 | 快递: | 条件1: 订单编号

未合并单 | 计算缺货 | 下载订单 | 导入CSV | 快递不到 | 导入单号 | 空条码 | 条件2: 买家id

流水号区分 A小于等于D11072800007 B大于D11072800007

显示: 否 | 是否只显示快递不到的订单

条件1: 流水号 小于等于

条件2: 流水号 大于

⑤临时关闭一些设置，活动结束后开启
智能库房
缺货计算
可大大提高活动期间系统运行速度

是否计算缺货 导入进销存时默认是不计算缺货,打对勾则停用计算缺货,停用将会使导入速度加快。

⑥结合客服备注，将有问题的订单放入其他状态，
安排专人负责处理或者隔日处理



4

物资物料的准备

①打印机及相关耗材准备：

多备针式打印机和色带，提前调试打印机连续打印时需要休息！

②快递面单 不要忘记了噢！

③验货电脑 扫描枪 纸箱 胶带等；

5 快递公司的协调

- 1、收货时间的协调和安排**
- 2、快递面单的准备**

THANKS !

Tmall.com 淘宝商城 • 商学院