

项目一



网店客服学习领域认知

通过这一项目的学习，应当：

- ◎ 了解网店客服工作流程；
- ◎ 了解网店客服学习领域学习目标；
- ◎ 了解网店客服课程整体设计与教学安排。

任务一 网店客服职业行动领域认知

本书是电子商务专业网商创业教学企业项目化教学系列教材之一，选取网店客服真实工作任务，以阳光儿童母婴旗舰店为载体，根据职业教育规律与网店客服成长规律，序化学习内容，从项目实战中汲取与网店客服工作相关的各种知识和技能。

作为网店客服，应该熟知天猫平台的购物流程，除了解答客户的咨询以外，还要在顾客遇到操作上的问题时给予指导，使客户能够顺利完成购物，将问询转化为有效订单。

一笔有效订单的交易流程如图 1-1 所示。

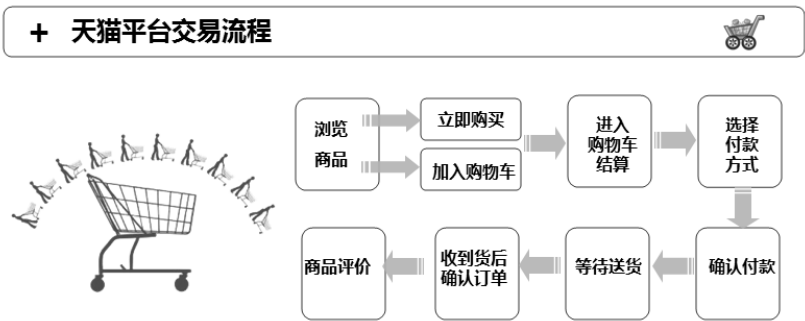


图 1-1 天猫平台交易流程

根据以上交易流程，网店客服的工作贯穿流程始终，扮演着重要的角色，一个专业的客服人员能够大大增强客户的购物体验，形成对品牌和店铺的黏性。

网店客服根据工作内容可以分为两个主要服务流程，分别是销售客服和售后客服，如图 1-2 和图 1-3 所示。

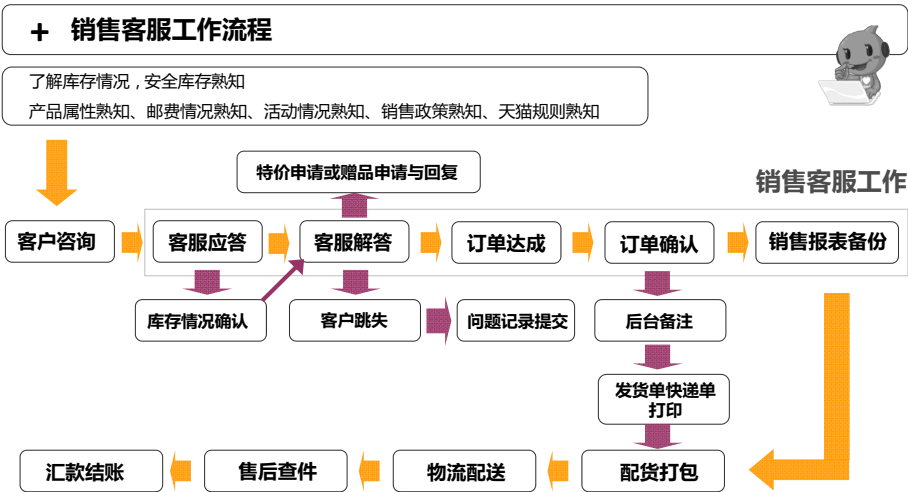


图 1-2 销售客服工作流程

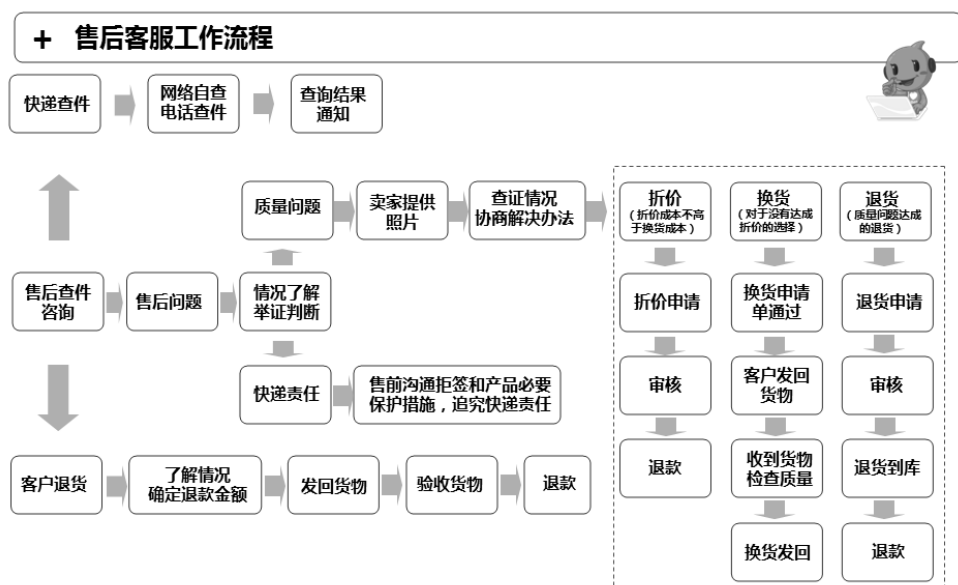


图 1-3 售后客服工作流程

处理一个订单说起来很简单，从流程上来说就分为售中和售后，但涉及的人员众多，如店长、客服、审单员、制单员、财务、仓管员、配货员、快递单打印员、打包称重员等，虽然有时会是一人多岗，但订单的处理是一个流畅的团队合作过程。

一、销售客服工作流程描述

销售客服的工作流程如图 1-2 所示，客服在进行客户服务之前需要熟知库存情况，并对产品属性、邮费情况、活动情况、销售政策、天猫规则等了然于胸，才能使客服工作专业化。

当客服接到客户咨询后，首先热情问好应答，在明确库存情况的前提下，对客户提出的问题进行解答，如客户要求产品打折或送赠品，视情况进行特价申请或赠品申请并回复客户直至订单达成并确定订单，但是如果客户跳失，则客服应分析跳失原因，并将问题记录提交，以便改进工作。订单生成后，销售客服就要对买家要求进行备注，订单一旦提交到系统以后，审单员需要对订单进行审核，看地址是否详尽，是否在物流配送范围内、商品编号是否齐全、有无缺货等。财务核实付款后，制单员开始打印出货单和快递单，登记后交给配货员拣货，检验员逐个核对订单，再由打包员打包，然后录入天猫后台，至此一个有效订单才处理完毕。

二、售后客服工作流程描述

售后客服的工作流程如图 1-3 所示，当出现客户售后查件咨询时，一般来说分为以下三种情况。

(1) 客户没有收到货，提出快递查件申请，售后客服应立即根据快递单号进行网络查

件或电话查件，若出现快递遗失或其他情况，应联系快递公司妥善解决，并把查询结果及时通知客户。

（2）客户因为色差、大小等其他原因提出退货，售后客服应耐心听取客户倾诉，并对其进行安抚，提出解决方案，若客户执意退货，客服确定退款金额后，客户将货物发回，待验收无误后，可做退款处理。

（3）若出现产品质量问题，统一归类为售后问题。客服应仔细了解情况，如果是快递公司因为装卸、配送过程中出现的质量问题，应追究快递公司责任，同时提醒售前客服告知客户收货时应开箱验货后再签收；若是产品本身质量问题，客服应让客户拍摄问题产品照片或视频资料，对问题进行查证后协商解决办法。通常有三种方法：一是折价，在不影响使用的前提下，客服可提出折价申请，通过审核后把折价款退还客户，当然，折价处理应该在折价成本不高于换货成本的情况下实施；二是没有达成折价选择时采取换货处理，收到客户发出的货物并进行查验质量后，将货物调换给客户；三是退货，经过审核入库后，将货款退还客户。

任务二 网店客服学习领域学习目标认知

一、学习领域总体目标

本课程以天猫平台阳光儿童母婴旗舰店的运营为载体，通过售前、售中、售后客服等真实项目的训练，使学生知道客服工作需要做好大量的基础工作，并培养基本的职业素养，方能开始网店客服的项目实战，希望通过本课程的学习，能够使学生或更多网商企业的客服不断开发新客户，维系老客户，以最专业的知识、最真诚的态度、最有效的方法服务好每一位客户，使初入电商职场的客服人员能够循序渐进、从易到难，逐渐成长为该岗位的主管。

二、学习领域能力目标

- （1）能够熟练进行阿里旺旺的系统设置；
- （2）能够对产品进行上下架和管理；
- （3）能够熟练掌握 E 客服的使用；
- （4）能够掌握天猫后台的操作；
- （5）熟练掌握打字技巧，能够同时应对多名客户的咨询；
- （6）能够掌握 ERP 系统的查询和使用；
- （7）能够合理利用沟通技巧回复客户咨询并促成订单；
- （8）能够应对并处理客户投诉和中差评；
- （9）能够熟练应用帮派、掌柜说、阿里旺旺群等工具进行产品推广和客户关系管理；
- （10）能够熟练掌握办公软件的使用，并进行报表的制作。

三、学习领域知识目标

- (1) 了解电子商务发展的现状及趋势；
- (2) 了解网店客服的发展现状和趋势；
- (3) 熟悉天猫平台的基本规则；
- (4) 了解客户服务的定义、概念、重要性等基本知识；
- (5) 理解网店客服的工作内容、工作流程、重要性；
- (6) 了解企业文化内涵并熟练掌握网店产品的属性、用途以及延伸价值；
- (7) 了解客户关系管理的定义、内涵以及方法。

四、学习领域素质目标

- (1) 在进行客户服务时，充分体现客户至上的服务理念，换位思考，理解客户意图，想客户所想，急客户所急；
- (2) 要有文明、法制意识，抵制不道德的语言或行为；
- (3) 能够在工作中保持积极的工作作风和豁达的心态；
- (4) 要具备乐观、开朗的性格，面对各种客户的咨询要耐心，不急躁；
- (5) 要具备高效执行力，认真对待每一项工作；
- (6) 要有较强的学习能力、创新思维能力和现场应变能力；
- (7) 在进行客户服务时，体现团队精神和合作意识，保持与各岗位的顺畅沟通，合理补位，尊重他人，文明礼貌；
- (8) 具有突发事件和危机处理能力；
- (9) 具有诚信、可靠的良好品质，对工作有责任心。

任务三 网店客服课程设计认知

一、基于 DACUM 职业技能培训的课程设计

任何职业的工作内容，都能有效而充分地用优秀工作人员工作中所完成的各项任务来描述；任何任务与完成此任务的人员所需的理论知识、工作态度和技能又都有着直接的联系。在上述科学结论的前提下，加、美两公司合作开发出了一项分析职业岗位所需能力的系统方法。由于开发这种方法之初只是为了开发教学培训计划，所以取名为教学计划开发（Developing A Curriculum, DACUM）。但随着其日趋成熟和使用的广泛，实际上这种方法现已成为了一种科学、高效、经济的分析确定职业岗位所需能力的职业分析方法。

根据 DACUM 课程开发方法的要求，经过认真分析网店客服职业岗位所需能力，本书第二篇选取了三个项目，即售前客服、售中客服和售后客服，如图 1-4 所示。



图 1-4 网店客服项目构成

其中，项目二为网店售前客服。做好一名网店客服需要做好一些准备工作，例如，网店客服应该具备怎样的职业素养；了解客服所在企业发展历史以及企业文化；一名专业的网店客服应该全面了解产品知识以及产品延伸价值，以便更好地服务客户；多数的网商企业都选择第三方电子商务平台作为销售的主要电商渠道，因此，掌握电商平台的相关规则就尤为重要。本项目以天猫平台为例展开，熟悉天猫平台的相关规则对后续的网店客服工作提供了保障。

项目三为网店售中客服。网店经过了前期的推广引流，开门迎客时客服作为网店的形象代表，专业的服务和良好的沟通技巧将能够促进销售，提升转化率。本项目从阿里旺旺设置与使用、沟通技巧、接待咨询、推荐产品、处理异议、促成交易、订单确认、下单发货等方面展开实战。

项目四为网店售后客服。订单形成后，并不意味着交易的结束，网店客户群的稳固、口碑的宣传需要良好的客户关系管理。本项目主要介绍面对客户的投诉、中差评等状况如何进行有效处理，并使用相关工具进行客户关系的维护与管理。

二、基于 BAG 职业行动能力的学习领域设计

BAG 课程开发法（德文“典型工作任务”Berufliche Arbeitsaufgaben 的缩写）的核心内容为“典型职业工作任务分析”和“实践专家研讨会”。与 DACUM 分析法不同的是，BAG 课程开发法将“工作”作为整体看待，更加关注工作过程的整体性和完成工作任务所需的创造能力。因此，基于 BAG 课程开发法开发网店客服这一学习领域，网店客服每一个学习项目都应该是一个完整的工作过程，具体实施如下。

1. 教学内容的选取

（1）基于网店客服典型工作过程选取教学内容。网店客服岗位的工作过程是：客户订单的分析与调研——确定客户订单类型——客户订单服务计划的制订——客户订单服务的实施——客户订单服务的检查分析与反馈——客户订单服务的质量评价与确定。从网店客服的工作过程分析可以看出，本岗位必须具备的职业能力是客户订单类型的分析能力、客户订单服务的组织实施能力、客户订单服务的检查与评价能力，另外还需要能够吃苦耐劳、

团队协作、严谨细致、态度良好等职业素质，因此本学习领域的内容就是针对网店客服岗位的能力与素质要求，通过完整的客户订单服务工作过程来培养学生的职业能力和职业素质，以实现教学目标的要求。

(2) 教学内容载体的选择。在合作企业的参与和大力支持下，本学习领域得到了大量来自企业的真实的客户服务工作任务，我们对这些客户服务任务进行综合分析，结合电子商务客户服务的特点和学生情况，按照内容选取的针对性与适应性原则，考虑到客户服务的灵活性强、覆盖面广的特点，最终确定以客服订单的类型作为教学载体，并基于客户服务的典型工作过程进行提炼和序化，以达到对学生客户服务能力的全面训练。

(3) 学习项目的设计。确定好教学内容载体后，本课程就要以常见的客户订单为载体组织教学工作，但常见的客户订单类型有成百上千种，客户类型的不同、所购商品的价位和种类不同，客户服务的方式方法也相差很大。我们结合行业企业对客户订单类型的总结，由企业专家与专业教师一起对常见订单类型经过序化、分类和选取，分成三大类，即简单订单、复杂订单和问题订单，我们将这三类客户订单的服务作为三个学习项目（即本书项目五简单订单的客户服务、项目六复杂订单的客户服务、项目七问题订单的客户服务），每个学习项目中又包含若干任务，以完成学生岗位工作基本技能的学习，项目设计如图 1-5 所示。



图 1-5 网店客服学习项目设计

2. 教学内容的组织与安排

(1) 基于职业能力培养的三个学习项目的特点。本学习领域的三个学习项目均来自企业真实的工作任务，项目五是简单订单的客户服务，是所有客户服务中最简单的，有些客户静默下单或者通过旺旺沟通咨询问题很少就顺利下单，这一学习项目是客户服务的基础。项目六和项目七，订单的复杂性逐渐增大，学习项目之间又相互关联，前面的学习项目是后面学习项目的基础，从项目五到项目七是由简单到复杂、由单一到综合的过程。每个学习项目都是一个完整的客户服务工作过程，由于这个过程包含了资讯、计划与决策、实施、检查与评估四个步骤，所以可系统培养学生的专业能力、方法能力和社会能力。每个学习项目有相同的工作步骤，但内容不同，实现了工作过程的系统化，有利于学生知识的迁移与能力拓展，网店客服学习项目特点如图 1-6 所示。

(2) 教学组织与实施。网店客服学习领域的教学分组实施，每 5~6 个学生组成一个小组，每个小组都必须独立完成所有学习项目，学习过程中，学生通过老师的指导、小组

讨论等方式，完成各个学习项目的工作任务，培养不同类型订单的客户服务能力，了解客户服务的工作过程，掌握不同类型订单的处理方法。对于学生的指导由校内教师和企业兼职教师共同完成，学习项目的任务完成后，成绩由学生自评、指导教师评价、企业专家评价三部分组成，这种教学组织与实施办法，使学习过程变成学习性工作过程，既可以培养学生的职业能力和持续学习能力，也可以提高学生的团队写作、耐心细致以及严谨务实的职业素质。

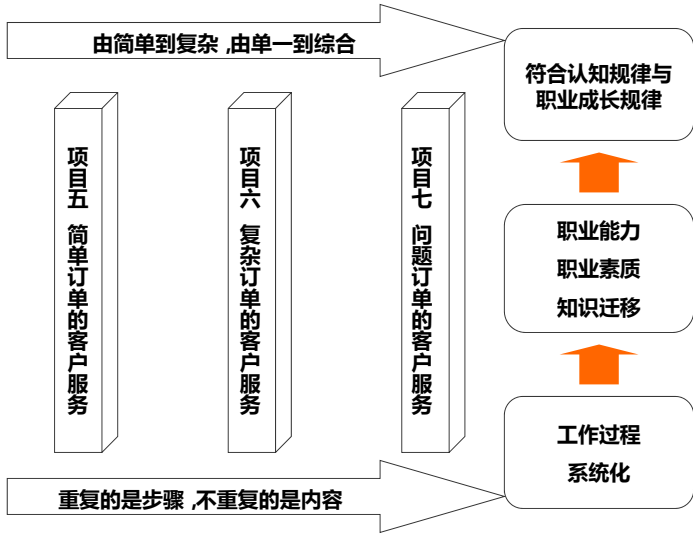


图 1-6 网店客服学习项目特点