

# 店铺客服服务技巧

# 目录

客户接待的基本原则

客户接待沟通的流程与方法

**1**

# 客户接待的基本原则

# 态度热情

【语言】

## 多用语气词

在句尾多加  
“哦” “呢”  
等语气词可使语  
调柔和，拉近互  
相的距离

## 会用礼貌用语

请  
麻烦您  
我可以  
.....

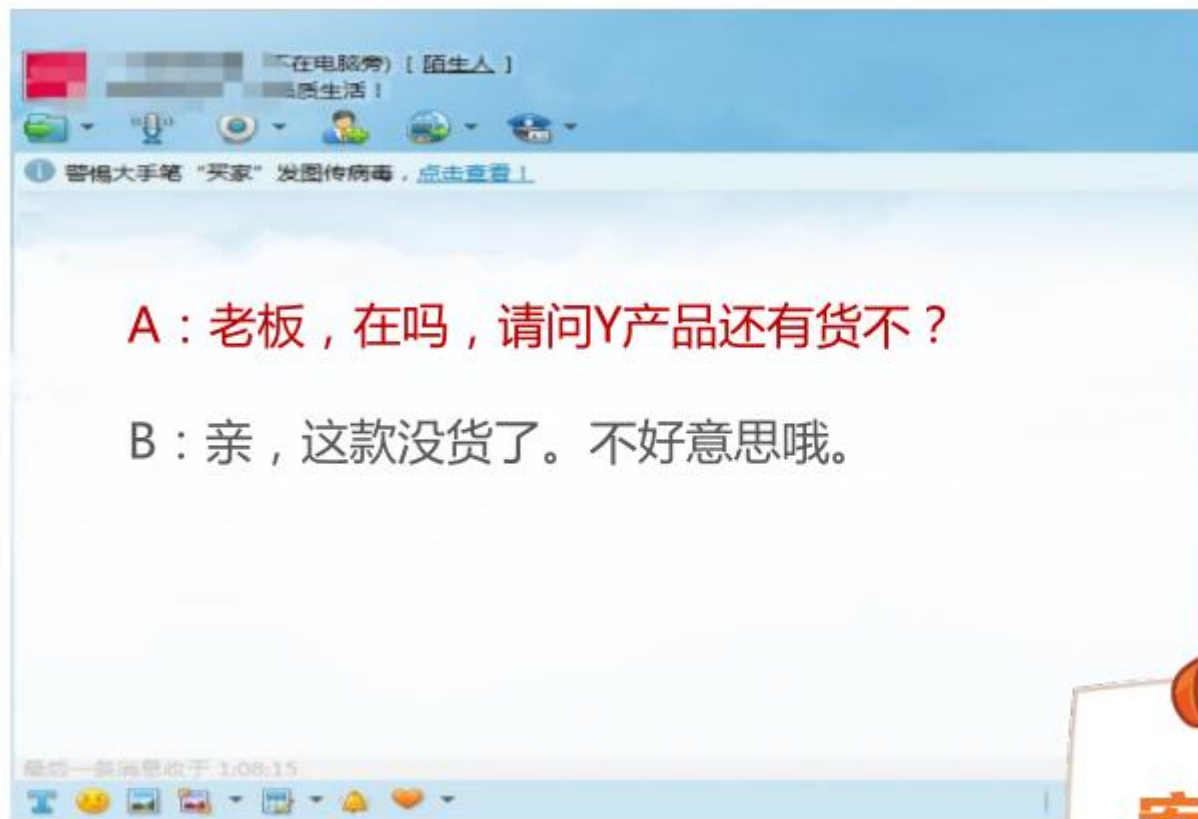
## 回复 内容字数比客户多

总字数要比客  
户多  
必须是有思维  
参与的字数



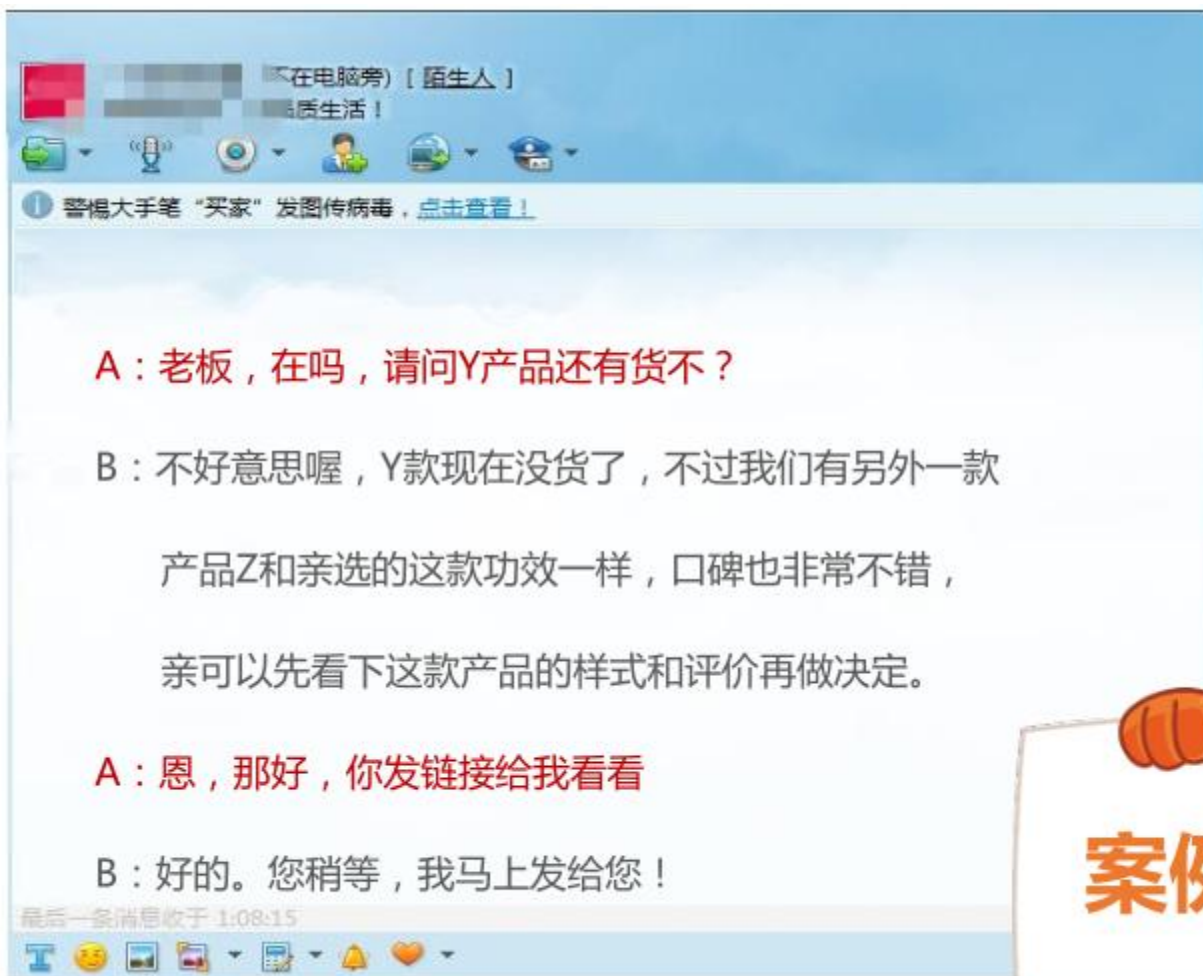
# 态度热情

【语言】



# 态度热情

## 【语言】



# 态度热情

【表情】



# 不直接否定客户

先来看一个故事





# 不直接否定客户

## 不顶撞客户

任何与客户争执、对骂等行为是绝对禁止



# 不直接否定客户

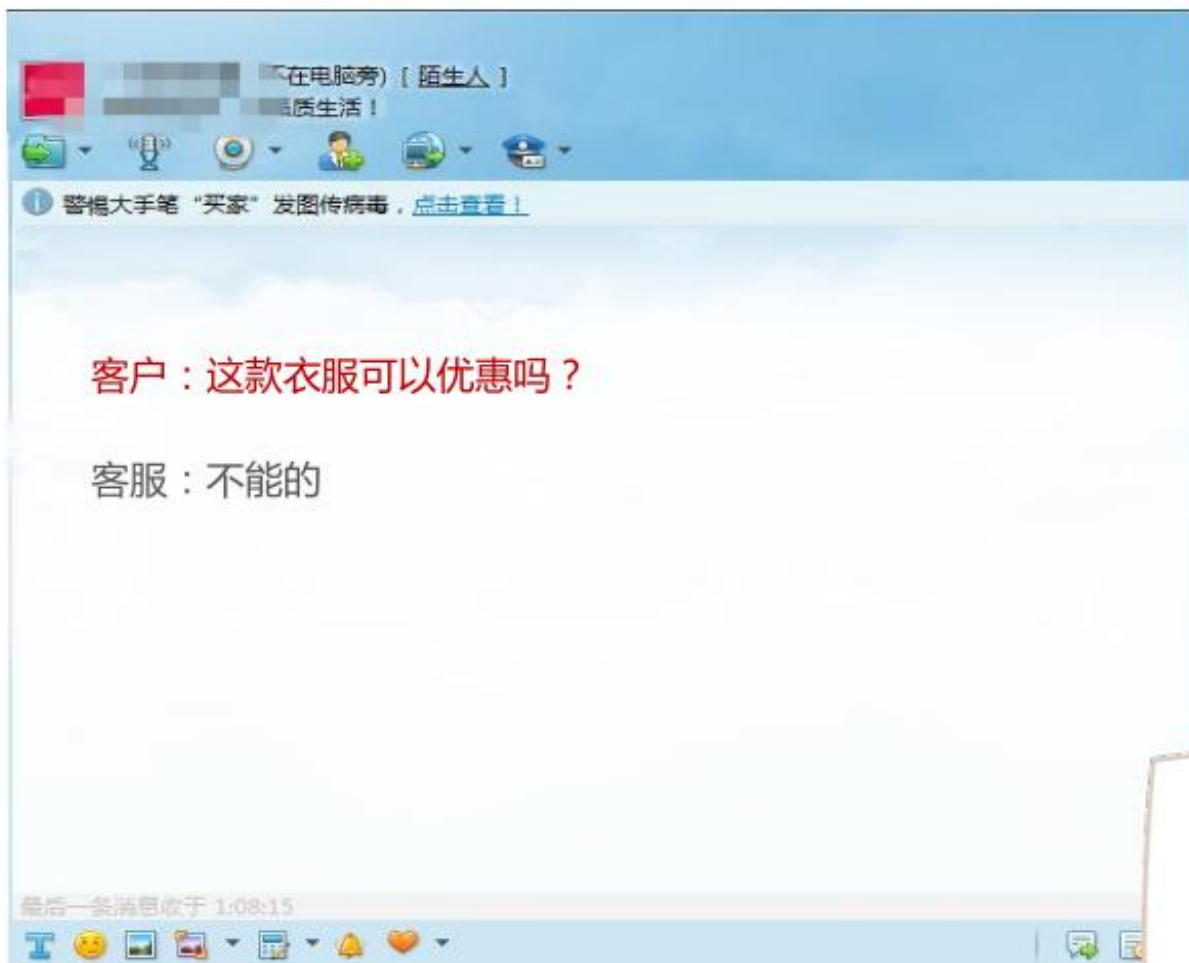


## 不直接否定客户

以肯定的方式表达否定的意思

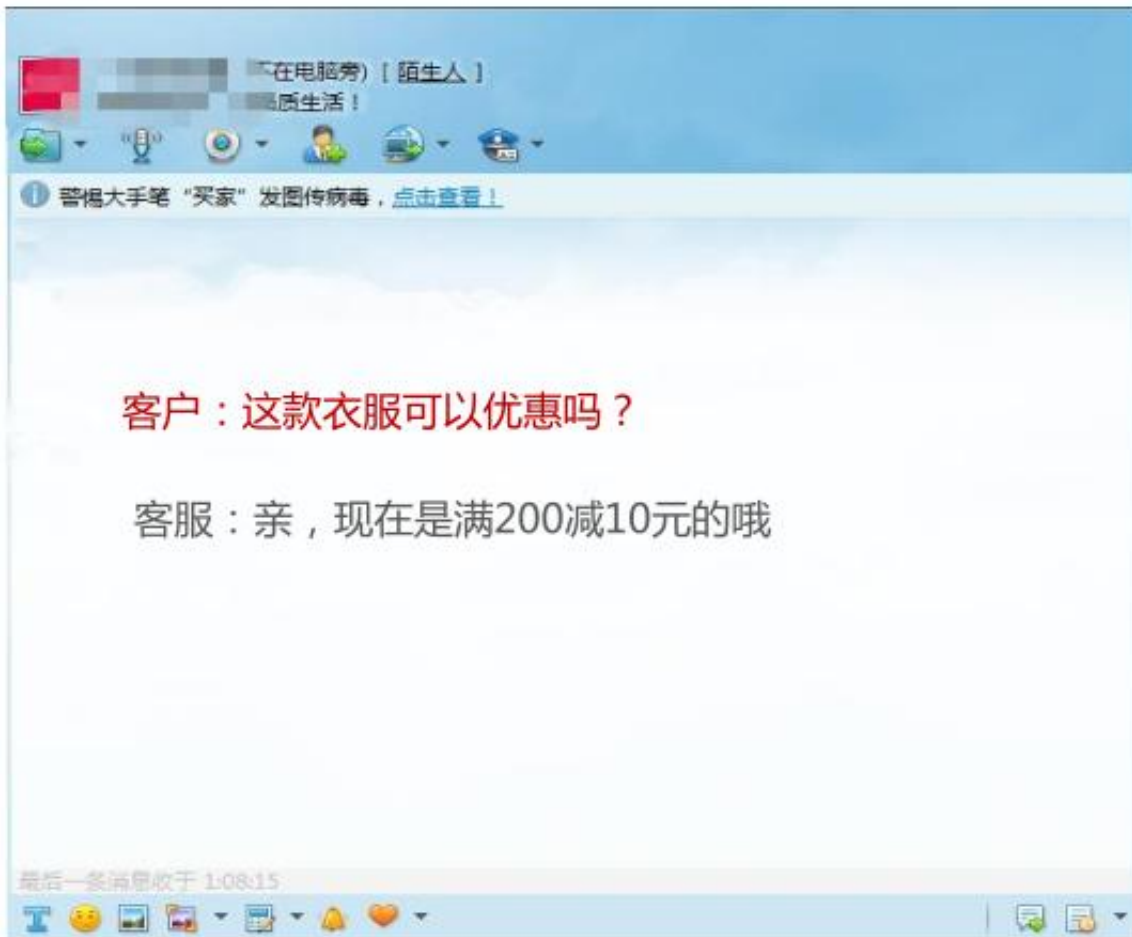
# 不直接否定客户

不直接否定客户



# 不直接否定客户

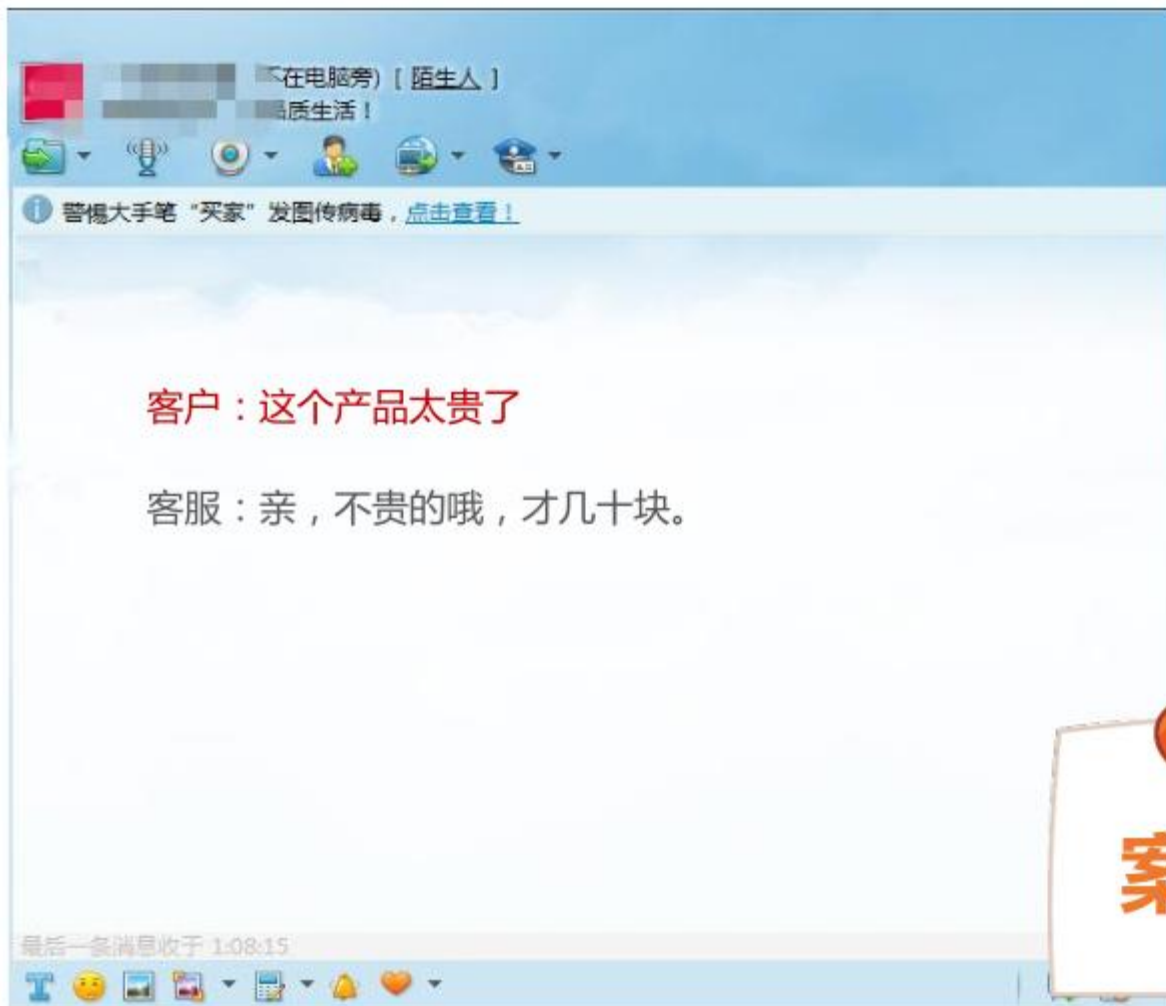
不直接否定客户





# 不直接否定客户

不直接否定客户

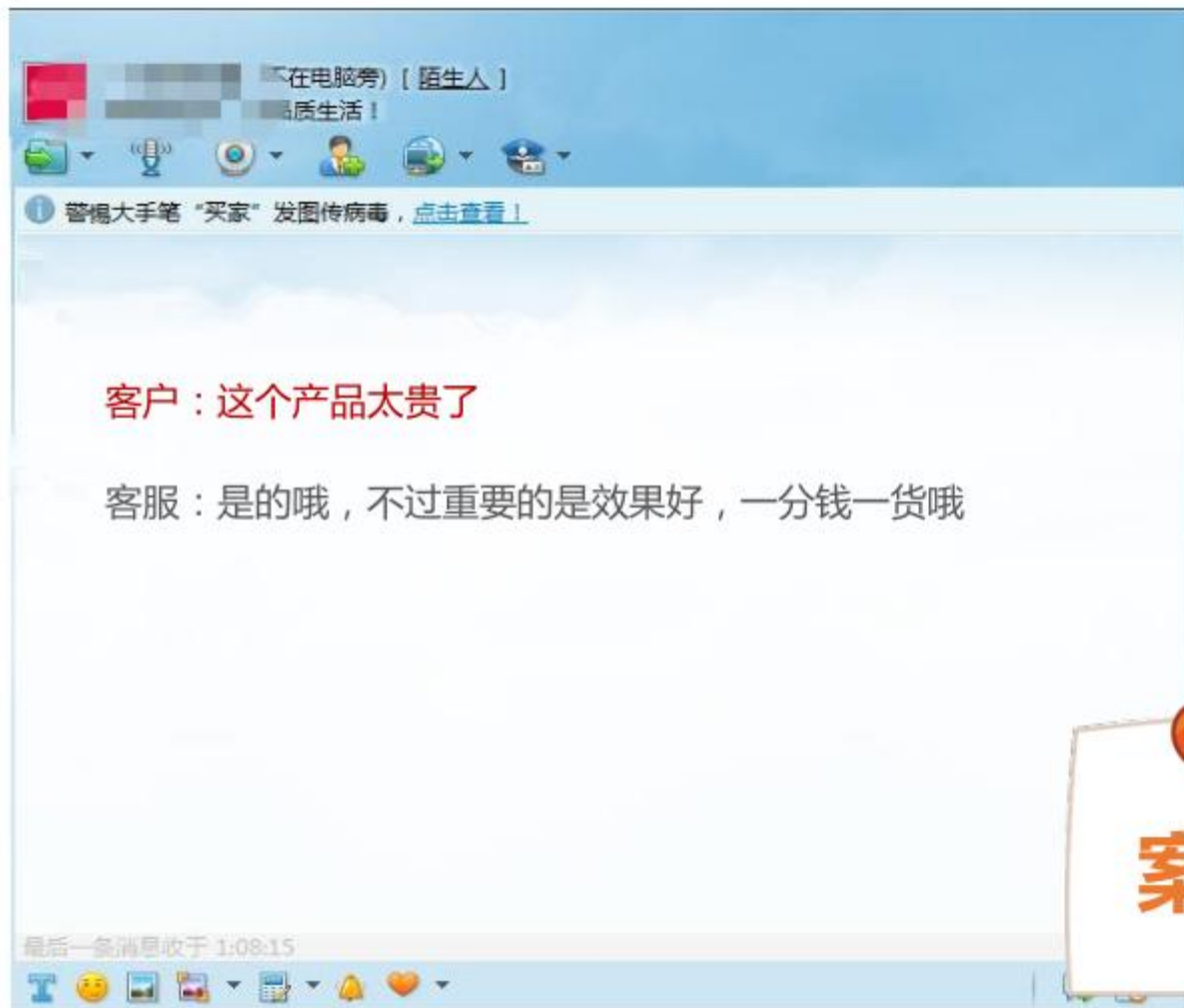


案例



# 不直接否定客户

不直接否定客户



# 不直接否定客户

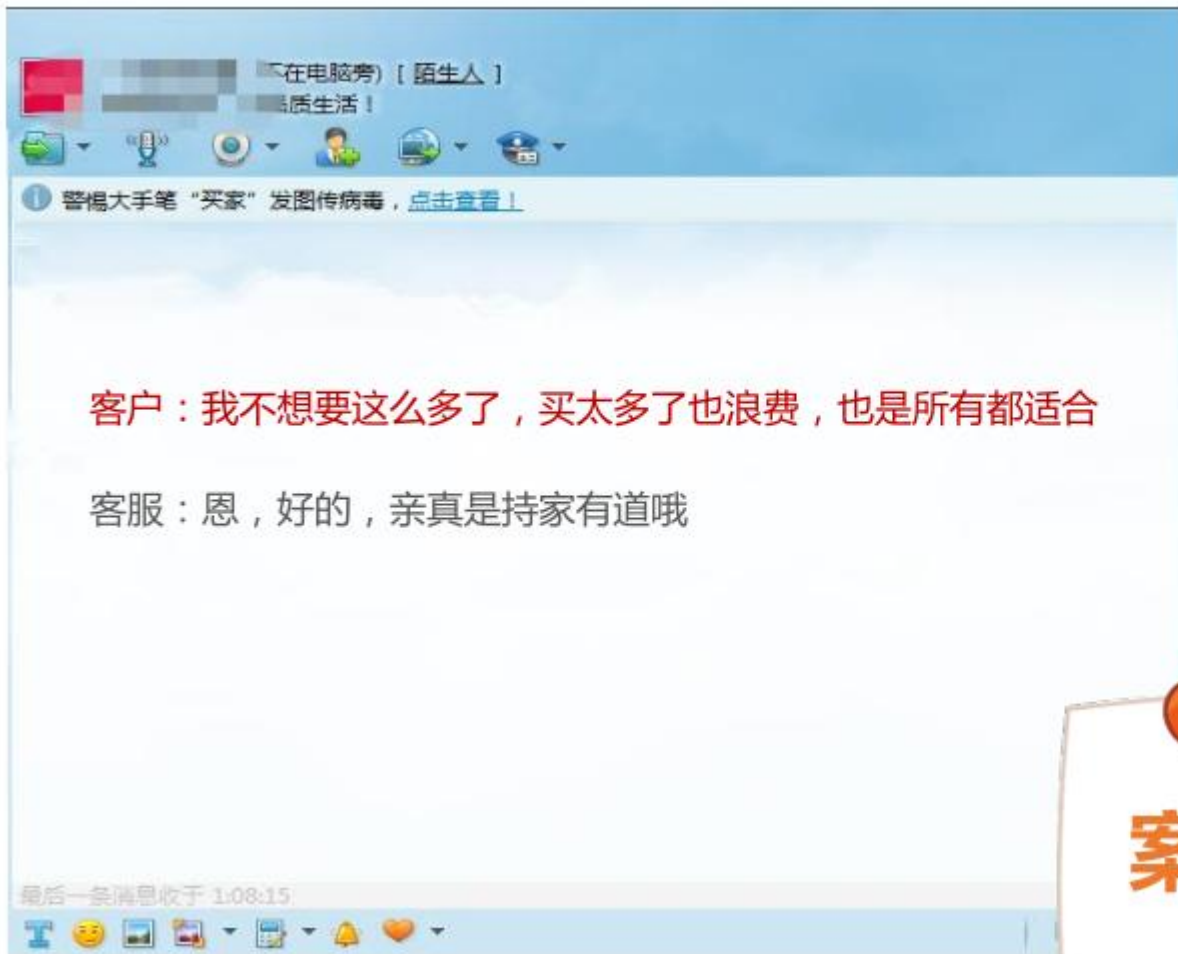


不直接否定客户

给客户以赞美

# 不直接否定客户

不直接否定客户



案例





# 不直接否定客户



## 礼貌用语

不好意思——委婉表达拒绝

实在对不起——表达歉意

麻烦您——表达请求

谢谢——表达赞赏和感谢

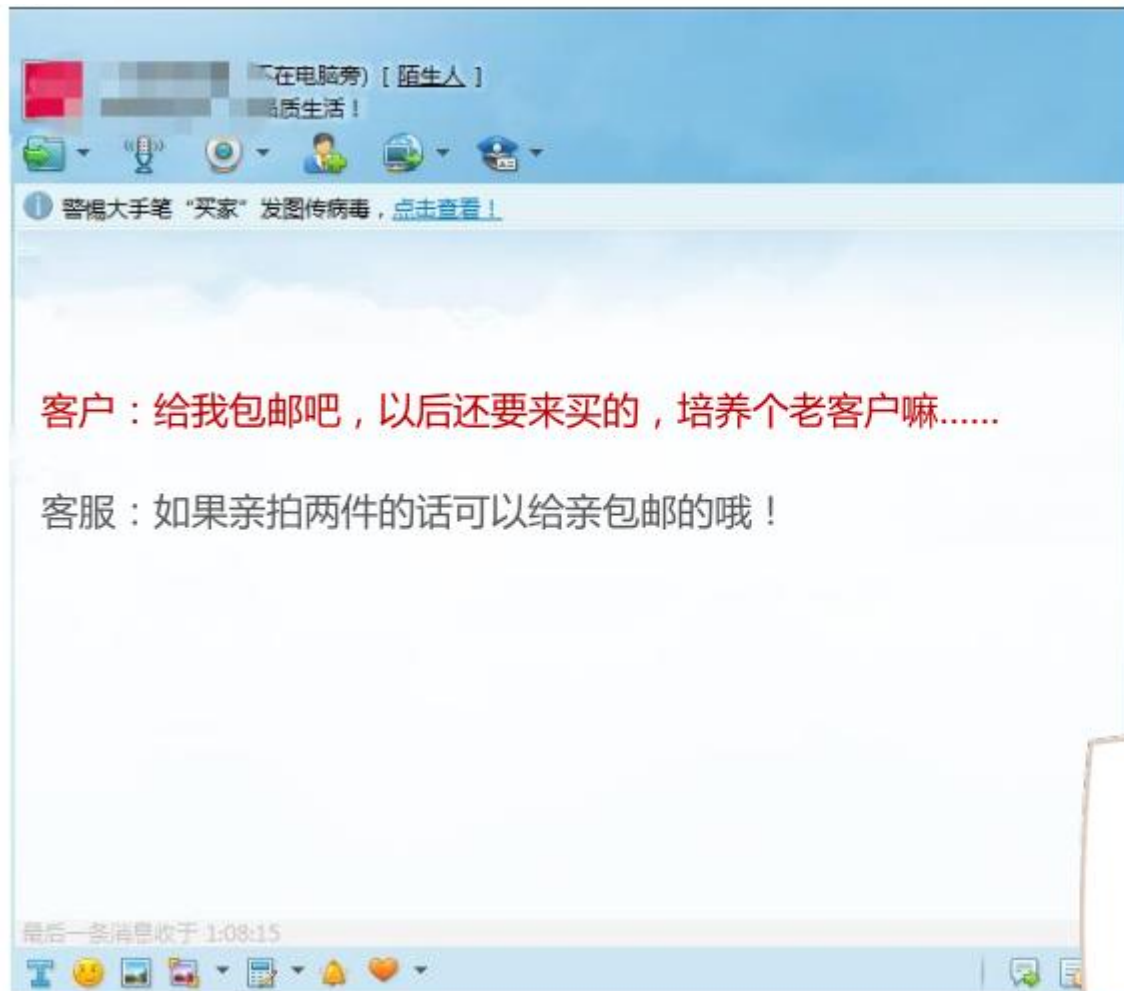
**不直接否定客户**



**有条件妥协**

# 不直接否定客户

有条件妥协



案例



# 不直接否定客户

温暖，从容，安定，舒服，阳光；

凉爽，舒心，广阔，清风，舒展；

温柔，静谧，烂漫，幸福，娇俏；

烦躁，胸闷，头疼，积压，郁闷；

纠结，痛苦，低沉，焦灼，不安；

慌乱，争执，破碎，伤痛，难过；



# 不直接否定客户

## 下面的话该怎么说

你不能享受会员的优惠。

这个产品不适合你。

财务不在，您的退款办不了。

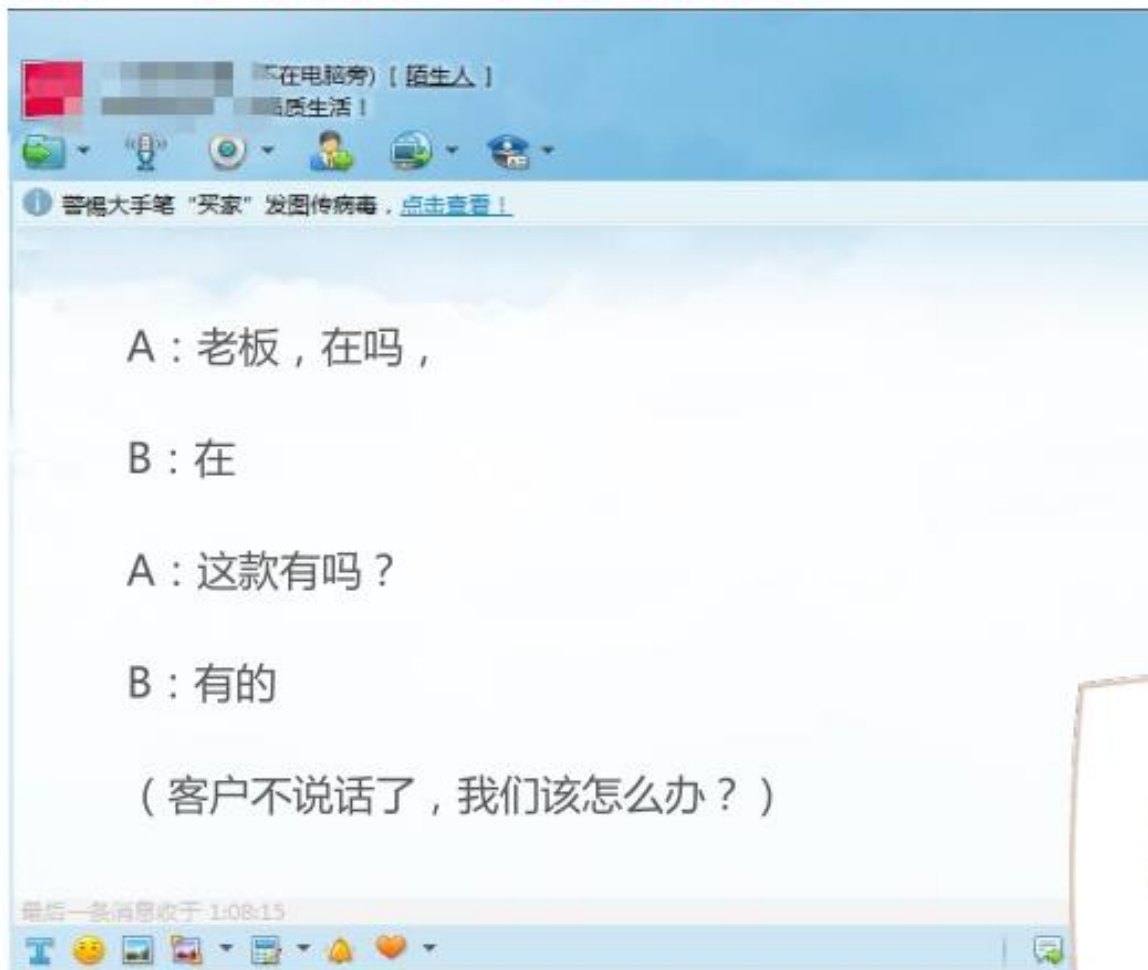
你买得太少了，没达到优惠标准。

您这个产品影响二次销售了，不能退的。



# 主动沟通、主动服务

## 客户不说话主动找话题



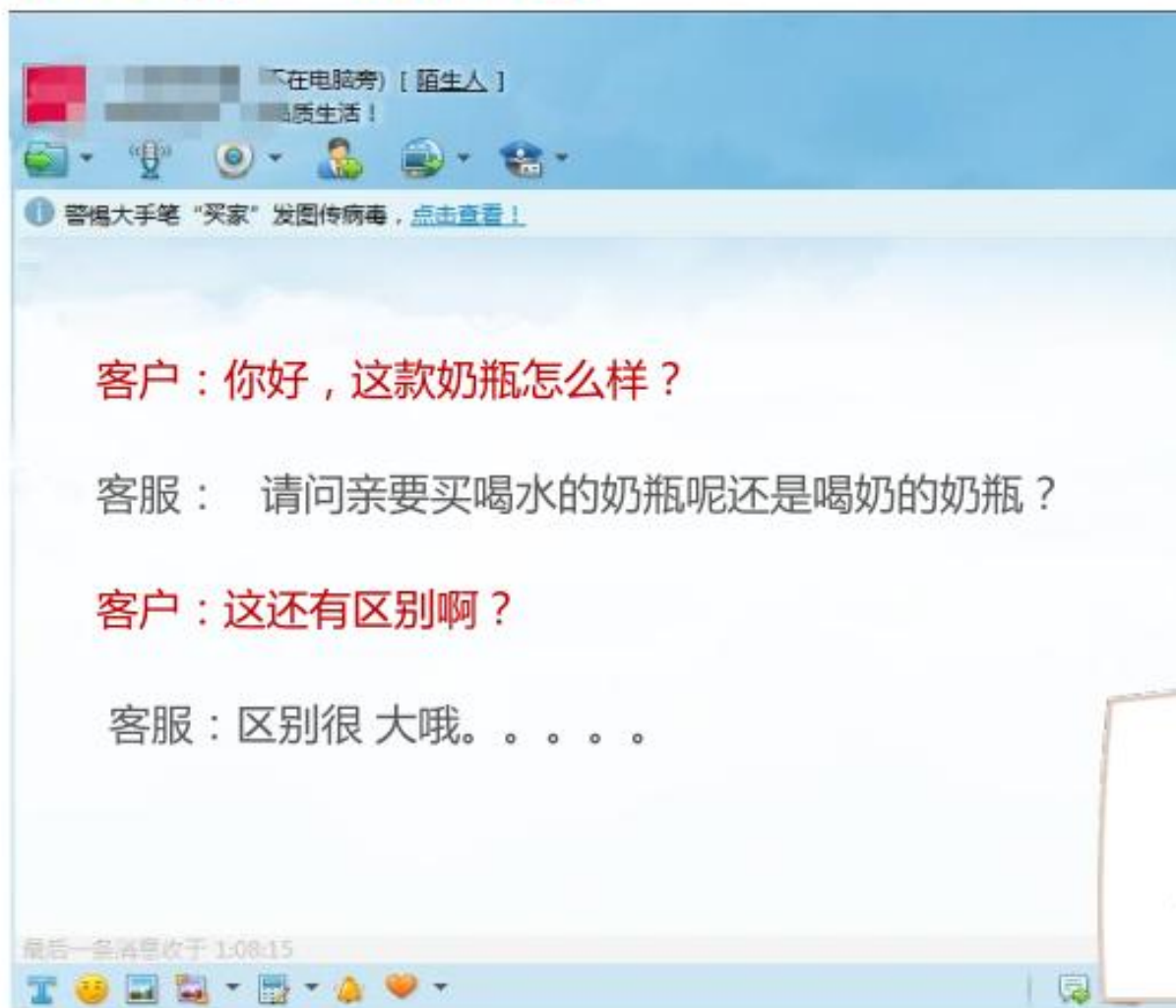
# 主动沟通、主动服务



如何找客户“搭讪”？

# 主动沟通、主动服务

## 引导客户的思路

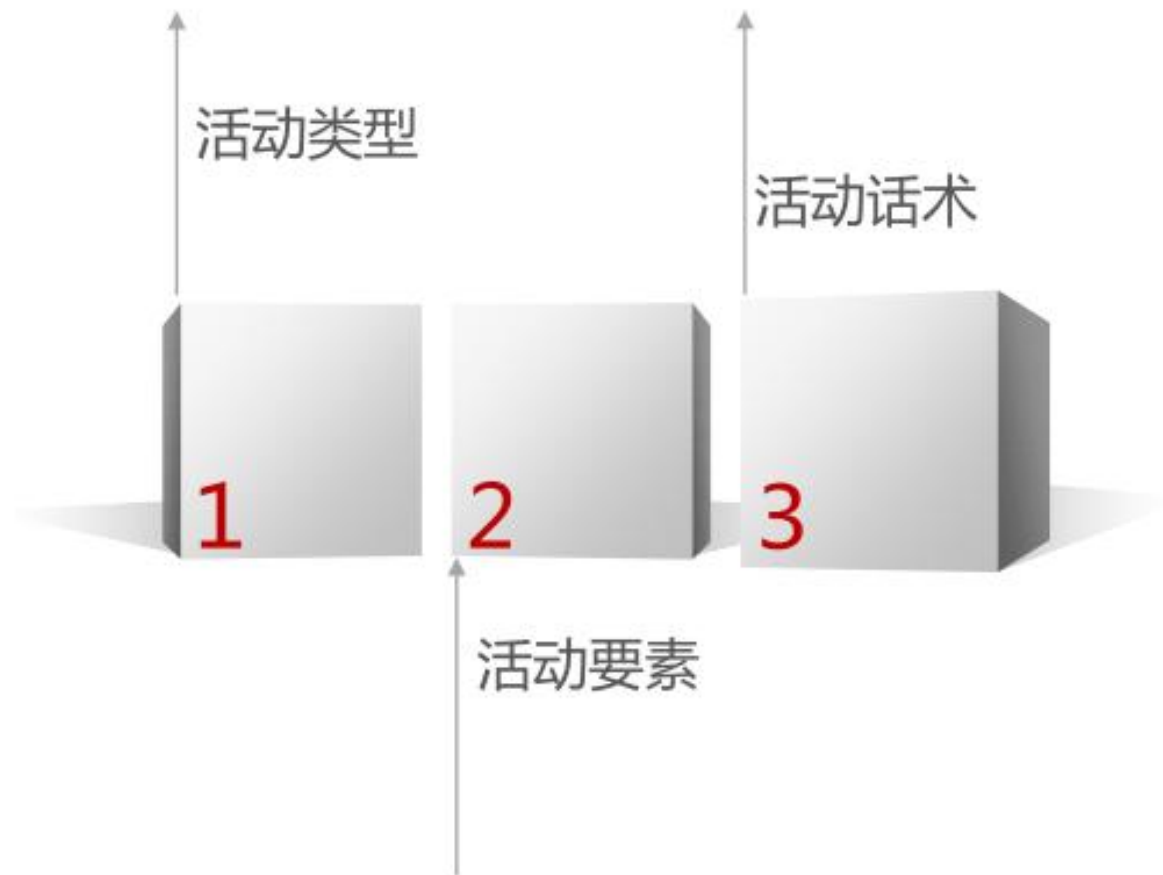


2

店铺准备



# 活动介绍



# 活动类型



# 店内活动

深山土货也疯狂

## 618年中大促

### 第2件1元起

活动时间：6月4日 00:00-18日 23:59

先领券再购物

满268减10元

点击领取

满568减30元

点击领取

# 店外活动





# 淘宝活动

## 聚

juhuasuan.com

- 鞋包饰品 女装
- 母婴童装 男装
- 家装家纺 食品生鲜
- 手机数码 百货
- 家电汽车 内衣
- 运动户外 美妆

明日预告 20点上新

- 📦 全场包邮
- 🔄 七天无理由退换货

首页 品牌团 非常大牌 聚名品 全球精选 量贩团

天猫618·聚划算

## 珠宝箱配

## 满300减30

预热: 6.13-6.15

帕森代言人·宋祖儿



1 2 3 4 5

### 女神潮搭季

女神潮夏新搭

领券满399-30



### 夏季焕新

夏季换新衣

全场满减 优惠不断



### 年中饰品购

年中美饰爆款直降

满减尊享折上折优惠



天猫618·聚划算

## 618巅峰让利

尖货5折抢先购





# 淘宝活动

## 天天特卖



商品分类

首页

商家报名

全部商品 >

时尚女装 **HOT** >

潮流男装 >

性感内衣 **上新** >

家居百货 >

品质母婴 >

食品饮料 >

男女鞋品 >

美容美妆 >

箱包配饰 >

默认推荐

9.9包邮

39元生活

69元时尚



汽车洗车液泡沫蜡水强力去污上...

特价 **¥5.90**

日常价: ¥25.80

已售133件



一件包邮 3件13元 4件16元  
耳夹女无耳洞网红耳饰耳环简约...

特价 **¥2.99**

日常价: ¥7.00

已售8356件

进口白狐

买3送1



50枚/装

白狐鱼钩日本进口散装有倒刺海...

特价 **¥2.90**

日常价: ¥6.00

已售4747件



苹果4/5/6/7/8/x/xr/xs/xsmax网...

特价 **¥3.90**

日常价: ¥8.00

已售11485件

# 淘宝活动



The banner features a dark purple background with various lifestyle items including a hat, perfume, a handbag, headphones, and a game controller. The central text is in large white characters, and there are two dark purple buttons for '规则' (Rules) and '攻略' (Tips).

**618**  
理想生活狂欢季

6.13-6.15  
满300-30抢先加购

6.16-6.18  
3天3夜嗨购全场

规则 攻略

# 理想生活狂欢季

每满300减30 抢先加购

**618**  
理想生活狂欢季

## 购物津贴

每满300减30，上不封顶  
6.16-6.18，可跨店使用

立即抢 >

# 类目活动

## 主题市场

女装 <sup>H</sup>	男装	内衣 <sup>N</sup>	鞋靴
箱包	婴童	家电	数码
手机	美妆	珠宝	眼镜
手表	运动	户外	乐器
游戏	动漫	影视	美食
鲜花	宠物	农资	房产
装修	建材	家居 <sup>H</sup>	百货
汽车	二手车	办公	定制
教育	卡券	本地	

## 特色市场

爱逛街	美妆秀	全球购 <sup>H</sup>
腔调	淘女郎	星店
极有家 <sup>H</sup>	阿里拍卖	淘宝众筹
飞猪	亲宝贝 <sup>N</sup>	闲鱼
农资	天天特卖 <sup>H</sup>	Outlets
佣人购	聚名品	淘抢购
全球精选	非常大牌	试用
里顺团	阿里翻译 <sup>N</sup>	

## 阿里APP

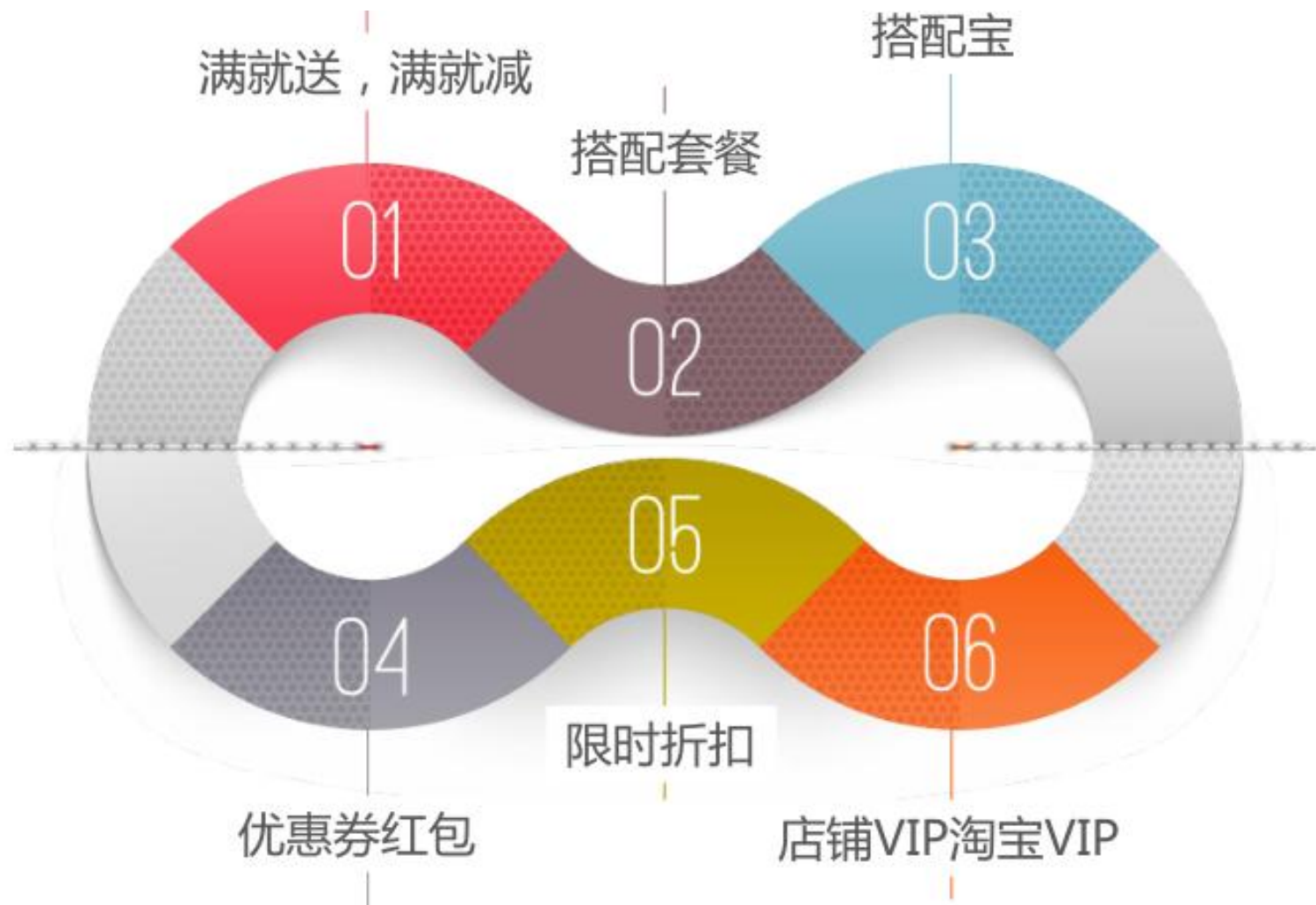
淘宝 <sup>H</sup>	天猫	支付宝
聚划算	飞猪	蚂蚁聚宝 <sup>N</sup>
旺信	闲鱼 <sup>H</sup>	阿里钱盾
钉钉 <sup>H</sup>	高德地图	点点虫
虾米音乐	淘票票	菜鸟裹裹 <sup>N</sup>
爱逛街	拍卖会	阿里云
网商银行	阿里邮箱 <sup>N</sup>	阿里众包

## 精彩推荐集

余额宝 <sup>H</sup>	大牌捡宝
淘公仔	浏览器
淘宝香港	淘宝台湾
淘宝全球	淘宝东南亚
闺蜜淘货	大众评审
淘工作 <sup>N</sup>	阿里巴巴认证 <sup>N</sup>



# 活动设置内容



# 活动介绍

【活动话术】





# 活动介绍



(第2只1元) 生态散养草公鸡襄阳古城土鸡农村散养草公鸡山林公鸡  
请拍2只, 现杀新鲜含内脏, 二只5斤左右

价格 ~~¥99.00~~ 19.80元/500g

促销价 **¥78.00** 爆款促销

运费 湖北襄阳 至 武汉 快递: 0.00

净含量 2500g

月销量 806

累计评价 100

送天猫积分 39

数量  件 库存2165件

立即购买

加入购物车

服务承诺 不支持七天无理由退换

正品保证

极速退款

支付方式

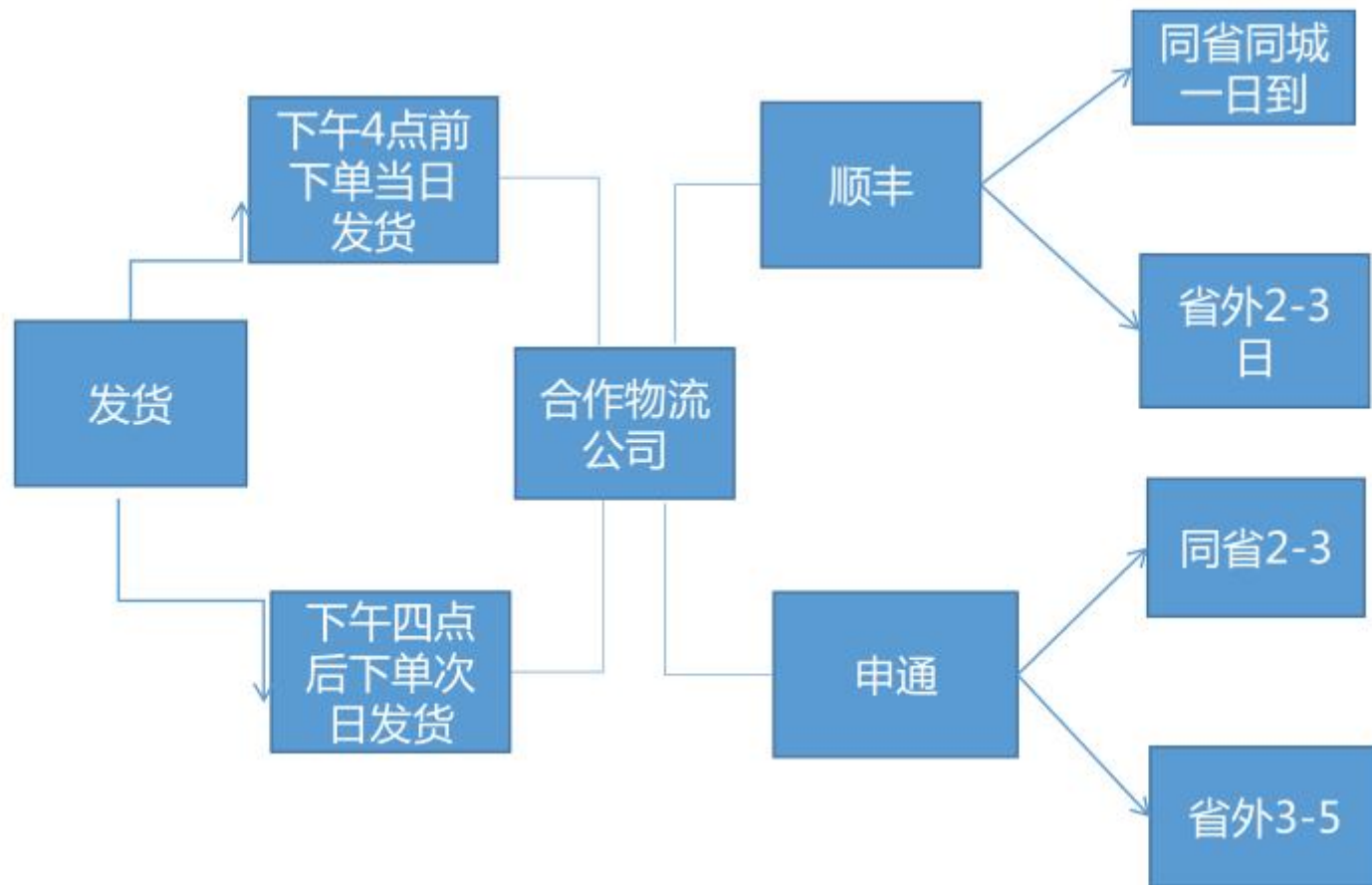
# 活动介绍

【活动话术】



# 物流查询方法

## 【物流时效图】



# 物流查询方法

## 【物流情况告知】



**发货通告** 由于订单量大,付款后按先后顺序48小时发货。



**售后服务** 若有任何疑问或投诉,可直接联系我们的客服,在线时间为:9:00-20:00。



**关于快递** 本店默认使用申通快递,EMS/顺风请补足邮费差,请大家具体和客服沟通哦!

### 关于快递配送

各位亲们,欢迎您在我店进行选购,请下单前注意留下以下告示

以下物流是李宁店铺可供选择的物流:申通 中通 宅急送 EMS

1.指定快递必须在下单同时订单备注中进行备注说明,后期无法进行指定,指定快递目前只支持申通,中通,宅急送。请以物流公司的简称填写,如:指定申通快递。

2.EMS无法在订单备注中指定,可以在选择快递时选择 EMS。

3.未填写物流信息的订单一律按默认快递发货,如指定快递无法送达,会安排能送达的快递进行配送。

4.下单后如需修改物流信息,已付款的订单申请退款后再次下单并备注所需物流,未付款的订单请直接关闭,并重新下单填写所需物流。

03  <b>发货方式</b> DELIVERY	04  <b>物流方式</b> LOGISTICS
店铺上架宝贝均为有货商品我们会在您付款后按照先后顺序给您发货,每天下午13:00截止发货,周末不安排发货,周末拍下的物品我们会在同一安排发货,敬请谅解	本店默认申通快递,如您的地区不到使用EMS。 查询物流进度: <b>申通快递</b> <a href="http://www.sto.cn/">http://www.sto.cn/</a> <b>EMS查询</b> <a href="http://www.ems.com.cn/">http://www.ems.com.cn/</a> 即可了解当前发货进度。如有特殊原因,请您及时与我们客服联系

- 所有店铺都会有自己合作的快递公司,有些2-3家,有些3-4家各不相同,他们大都根据当地仓库的配送规定来选择快递公司,也有些个别是固定不变的!

# 仓库查询方法

## 【仓库情况】



价 格: **¥298.00**

物流运费: 辽宁沈阳 | 至 辽宁沈阳 - 快递: ¥12.00 EMS: ¥20.00

30天售出: 1件

评 价: ★★★★★ 4.9分 | 7条评价

宝贝类型: 全新 | 3389次浏览

支 付: 快捷支付 网银支付 \* 服务: 

购买数量:  件 (库存10件)

[立即购买](#) [加入购物车](#)

	宝贝名称	价格	库存	总销量	发布时间	操作
<input type="checkbox"/>	佛饰物语 开光加持黑檀木善德车公符 开车人必备行车平安吉祥	¥27.60	8	11	2013-03-23 19:45	<a href="#">编辑宝贝</a> <a href="#">复制链接</a>



3

服务准备

# 服务心态

- 1、客户至上，用心服务
- 2、团结协作，分享共担
- 3、迎接变化，勇于创新
- 4、诚实正直，言出必行
- 5、激情乐观，永不言弃
- 6、专业执着，主动学习



# 话术原则

不行不可以，带不字

一字真言

快捷回复频繁使用

直接回绝

打断客户

强调自己正确不承认错误

不及时通知变故







感谢观看