

2023 年淘宝客服管理制度

2023 年淘宝客服管理制度 1

第一章 总则

一、目的：

为了明确__x 客服的岗位职责，规范和优化工作内容，从而达到为顾客提供优质服务的目的，特制订本制度。

二、服务信念：

1. 树立端正、积极的工作态度。

2. 要有足够的耐心与热情。

3. 工作认真，恪尽职守，爱岗敬业。

4. 对待工作勤恳、努力、负责。

5. 不断优化和创新工作思路，提高工作效率。

6. 服从上级安排的指示，按时完成本职工作。

三、本制度包括总则、组织构架、工作职责、服务规范、资料管理、vip 客户管理。

四、适用范围：本制度适用于__x 客服管理工作。

五、岗位职责：做好淘宝千牛、在线微信，接待和处理客户问题，高质量服务完成在线客服售前、售中、售后服务工作。同时客户问题的收集整理，配合其他人员完善网店运营，提高销售量、服务质量。

第二章 客服部组织架构

客户服务部

售前客服 售后客服 查件客服 投诉处理

第三章 客服工作流程

第三章 岗位职责

一、售前客服

岗位概要：通过千牛、微信，随时接受客户咨询做好与客户的沟通，热情耐心处理客户问答、为客户做好询单、引导购买、促成订单、完成销售，售后跟踪、问题处理、反馈登记。

岗位职责：

每天工作开始之前，做好售前各项准备工作（宝贝介绍流程、旺旺回复流程、顾客分类、信息收集、打消顾客购买疑问流程、讨价还价的回复流程、顾客产品改善意见登记、顾客常问问题整理。）

做好每天的工作记录，记录每天的客户问题，成交情况，总结经验教训，不断提醒自己，提高自身的业务水平，成为一个销售高手。

在领导的带领下，和其他客户人员团结协作，圆满完成销售业绩。

负责在线接受客户咨询做好网上交流，以热情的服务态度和专业的沟通，逐步塑造店铺的良好形象。

丰富的专业知识和良好的销售技巧，帮助买家选择合适的商品，促成客户的购买，提高成交率与客户回头率。

负责针对客户拍下商品，没有及时付款的订单，做好及时跟进，通过向买家询问（询问付款方式或是否在付款中遇到什么问题了？）等方式，督促买家及时

付款。负责不同买家不同备注，做好买家群体特征分类，主动全面了解买家情况。发展潜在的买家，定期给买家发送有针对性的、买家感兴趣的微信推送消息、手机信息和旺旺消息。

把忠实买家设为你的 **VIP** 买家群体，提出相应的优惠政策信息，负责活动通知客户。负责做好销售后的订单备注。做好个人每天的销售报表。

负责完成部门经理交办的其他任务。

二、售后客服

岗位概要：热情耐心处理客户的所有售后问题，登记售后问题，提出改善建议。对顾客反应关于产品的问题及建议，以文档登记半月一次发给部门主管。总结经验优化服务。

岗位职责：

通过淘宝旺旺等聊天工具为已经购买的买家提供售后服务负责订单管理、发货进度的跟进。收集与反馈顾客的意见；协助售前销售。

退换货、客户快件物流信息的查询联系工作、中差评的处理等相关售后问题店铺后台的评论、回评、站内信、投诉、留言等后台信息，查看并处理信息每天工作开始之前，做好售后各项准备事项。

（处理中、差评的流程、延伸客户服务的流程、退换货的操作流程）

做好每天的工作记录，记录每天的问题，以及自己是如何解决，总结经验教训，不断提醒自己，提升自己处理问题能力，成为一个专业的售后客服。

定期回访顾客，用打电话、旺旺或者微信的方式关心客户，与他们建立起良好的客户关系，同时

搜集买家们好的意见和建议。

建立买家的资料库，记录每个成交交易的买家的各种联系方式。

二、投诉处理：

岗位概要：积极处理客户投诉，提出客户投诉问题，改善意见。

岗位职责：在领导的带领下，和其他客户人员团结协作，圆满完成客服任务。

负责制定统一的客户投诉案件处理程序和方法。

负责受理客户投诉并记录投诉内容，检查审核（投诉处理登记表）。

负责确定具体的投诉事件，协作调查客诉原因。

负责投诉处理过程中的跟进和协调，将客户投诉处理中反映的意见和跟踪处理结果提交上级。

负责对客诉处理结果进行确认，做好资料归档，进一步的总结分析和考核工作。

负责定期向部门经理汇报客户投诉管理工作情况。负责对客户投诉进行回访，形成客户评价单并存档。负责整理分析客户投诉信息，改善客户投诉处理方案。负责完成部门经理交办的其他任务。

第四章工作制度与岗位规范

一、

1. 上班时间：前期 4 人

早班：8：00-12:0012:00-17:30 晚班：15:00-18:0018:00:00-24:00（每周调休，月休 3 天。具体按组长排班表轮班、轮休）

2. 注意事项：上下班时，必须做好交接工作、交接本记录、及时查看工作。

3. 严格遵守公司和职场各项制度，按时出勤，不得在上班时间内从事工作不相关的事情。4. 上班时间内不得迟到、早退，有事离岗需向主管请示，如需请假，事先联系部门经理。5. 每周日下午 14:30 开部门例会，由部门经理主持会议，每位客服都需要汇报一下自己上一周的完成目标情况，工作中遇到的问题及接下来需要改进的地方。

6. 新产品上线前，由商品部给客服上课（不确定），介绍新产品，客服必须在新产品上架前掌握产品属性。

7. 保持桌面整洁，保持办公室卫生，每天上班前要清洁办公室，每人一天，轮流清理，有事不能打扫，需提前换好班。

8. 严格恪守公司秘密，不得将同事联系方式随意透露给他人。9. 其他未尽事项由部门经理决定。

二、岗位规范：

1. 客服人员应保持良好的状态和仪容仪表，工作认真，热情，有耐心，责任心强。2. 接待客户咨询，要热情，运用专业术语，认真解答客户提出的疑问，工作制度 3. 熟练掌握本职工作流程和服务项目，全面了解客户的情况，严格按照公司规定的进行客户服务工作。

4. 接待好咨询客户，文明用语，礼貌待客，不影响公司形象，一个月内因服务原因收到买家投诉，罚款 20，被二次投诉，罚款金额按双倍逐渐递增。

5. 每位客服一本备忘录，在工作过程中，每遇到一个问题或想法马上记录下来，相关办公文件到行政部登记领取，并每周上报工作总结与计划。

6. 每销售完一笔订单，都要到交易订单里面备注自己的名字，插上小蓝旗，以便计算提成，如没备注，少算的提成自己承担损失。7. 没顾客的时候，多浏览详情页，对售中的产品加强熟悉和专业。巡视淘宝后台，推荐橱窗位，发现上架的宝贝数量低于 10 件的，第一时间查看库存，然后将该宝贝的实际库存通知其

他同事注意。在接受客户投诉时应主动致歉并妥善处理，并视情节轻重上报上级领导。

第五章 客服礼仪

一、办公礼仪

1、注意仪容仪表，遵守公司相关规定

2、言行举止要得当

3、办公室工作区域要整洁，大方，美观。

4、在和其他人沟通时音量要得当，避免影响他人。不得大声喧哗，当同事在和顾客通过电话联系时，尽量降低说话的音量。

5、礼貌对待员工同事及客户，构建和谐氛围。

6、同事之间互助友爱，热心主动帮助员工以及同事，铸造团队意识。

7、部门之间积极配合，共同完成公司安排的任务，培养团队协同意识。

8、服从公司管理，积极沟通养成服从习惯。

二、在线客服沟通礼仪

1 问候语：您好、早上好、下午好、晚上好、您回来了等。

2. 祝贺语：恭喜、祝您节日愉快、祝您圣诞快乐、祝您新年快乐、祝您生日快乐、祝您新婚愉快、祝您新春快乐、小鱼也和亲亲一样期待早日见到宝宝、亲亲辛苦了、月子里的妈妈多注意休息、早点休息晚安等关候用语。

3、告别语：再见、晚安、明天见、祝您天天开心、祝宝宝健健康康等。

4、道歉语：对不起、请原谅、打扰了、非常抱歉等

5、道谢语：谢谢、非常感谢您、谢谢亲爱哒、等

6、应答语：是的、好的、我明白了、不客气、没关系、这是我应该做的等

7、征询语：请问您有什么需要帮助？请问我能为您做什么吗？请问需要我帮您做什么吗？请问您还有其他需要帮助吗？等

8、解释语：很抱歉，这种情况，是公司统一的规定等

10、基本礼貌 10 字用语：您好、请、谢谢、对不起、再见

11、商量语：您看这样可以吗，您看这样好不好等

12、避免使用负面语言：我不能、我不会、我不愿意、我不可以、但是等；

2023 年淘宝客服管理制度 2

1.1 管理人员

1. 对客服日常工作信息做好统计和分析，配合销售、企划、财务、仓储等各职能部门正常工作，提供其所需资料及数据。以利于公司适时调整产品结构和营销策略，使产品适销对路，保证销售渠道的畅通。

2. 负责对下属员工的考勤和业绩考评，据其工作态度和业绩进行表扬、批评，向总经理提出奖罚建议或任免建议；负责制订和完善本部管理规定，不断提高客服部工作绩效。

3. 负责定期提交所辖工作的汇报、分析和提出措施。日常工作中出现非正常问题，必须及时向总经理请示和汇报，做好上传下达。

4. 做好与其它职能部门间横向的协调沟通。

1.2 销售客服

1. 鉴别潜在的顾客，在初次交谈中，销售客服必须与潜在的客户建立良好的关系。

2. 接洽买家询问，告知买家相关事项，使有意向的客户达成交易。

3. 熟悉掌握商品信息，了解客户的需求，正确解释并生动地描述相关产品的特征和优点。

4. 准确，简洁，高效，友好的回复顾客购买时提出的各种问题，自己无法解决的求助同事或客服主管。

5. 设身处地的考虑客户咨询时的需求，对客户的询问第一时间做出快速反应，做到以一流的服务留住每一位优质客户，并期望以其为中心发展一批优质客户，充分挖掘客户的口碑传播效应。

6. 通过全体成员共同努力，以最大的可能，最快的速度建立并发展忠实稳定的客户群体，为销售业务的拓展打下坚实的基础。

7. 在回复各种类型的客户的询问过程中以多种恰当的方式不断传递我们友好的信息并在洽谈结束时表示感谢，让客户感受到每次与我们的沟通都是愉快而有价值的。

8. 以每次的贴心，周到，高效的服务在客户群中建立起专业，高效，负责任，值得信赖的公司形象。

9. 在接待工作中对客户分等级加以区别记录，并上报客服主管。

10. 配合仓储人员完成产品的出入库工作，为系统的及时性，准确性尽到自己应尽的职责。

11. 及时正确的做好备注工作，从客服方面尽量避免发错货的情况。

12. 严谨的工作作风，正确的工作流程，高度的责任心，严防因个人疏忽给公司或同事造成损失。

13. 加强与部门主管和其它岗位的沟通交流

1.3 售后客服

1. 接待客户要热情大方，积极主动的帮助客户解决问题，认真解答客户提出的疑问，做到用服务创造感动、创造效益。2. 对客户在销售和使用过程中出现的问题、须办理的手续，帮助或联系有关人员妥善解决。

3. 及时掌握目标市场的信息，定期进行市场动向、特点及目标消费群体雪球分析和预测。

4. 做好客户服务工作，协调好和客户的关系，使企业在市场上保持良好的形象和获得理想的经济效益；

5. 配合公司的经营运作策略和措施，提高战斗力；如制订网络营销适用的话术，对话术进行修改。

6. 负责每月定期向客服主管提交所担任工作的汇报、分析，日常工作中出现非正常问题，必须及时向客服主管请示和汇报。

7. 与其它职能部门的协调工作，处理好客户和顾客的投诉、退货以及商业单位的关系；

8. 做到当日工作，当日完成。

2 日常管理制度

2.1 销售报表：每个客服每天都应当做好销售报表，记录自己每天销售的产品、价格、客户信息等一些数据，做好的报表的销售额关系每月的提成奖金，客户信息数据关系以后客户投诉时找到相应的接待客户。

2.2 提成及奖励制度

2.21 公司员工有下列情况的予以奖励

1. 业绩突出为公司创建显著经济效益。

2. 挽回重大经济损失。

3. 表现突出足为公司楷模者给予特别奖励。

2.22 提成分为业绩提成和特别提成

1. 业绩提成：单位时间所完成的业绩（见表 1）。

2. 特别提成：工作勤奋，业绩突出，工作态度，敬业精神，工作表现突出和其他特殊贡献的员工酌情发放奖金。

2.3 惩罚措施

公司对工作表现差，或有较大工作失误的客服将视情节予以处罚。对客服日常工作采取 10 分制，客服人员出现以下情况时，按规定分值扣分，若当月某客服等于或低于 5 分，将给予口头警告。若等于或低于 2 分，公司将做出处罚。连续 3 个月等于或低于 58 分的，公司将严厉处罚。

1. 上下班时间应在考勤本上登记，对忘记登记者按调休记录。

2. 迟到一次 0.5 分；超过 30 分钟以上算缺勤，缺勤一次 2 分；请假和调休需事先经上级领导同意，若未经请示自行休息按旷工处理，旷工一次扣 5 分；请假一次可充抵调休一次，客服人员每月可有 4 次调休，超过 4 次的，每请假一次按缺勤一次扣分。

3. 做好与同事间的调班，如有私自离岗未做好调班，按旷工处理。

4. 上班时间，值班人员应保持千牛在线客服在线状态，如发现值班客服未登录在线客服（特别是中午时间），每月累计 3 次且无特别原因，则扣 5 分。

5. 工作时间内，应及时接听业务电话，对在线客服消息要立即反应。由于未能及时应答业务电话或在线客服消息的，当月接到客户或者同事投诉达到 3 次的，扣 5 分，达到 5 次的，扣 10 分。

6. 与客户交谈中，要使用礼貌用语，若因服务态度恶劣接受顾客投诉，损坏公司形象者，每次扣 1 分，达到 3 次的扣 5 分，达到 5 次的，扣 10 分。

7. 客服每天除了为顾客做好服务外，还应完成其它应完成工作。若无正当理由，未能完成当日工作的，主管可视情况给予口头批评或扣 0.5—1 分处理。

8. 对于工作态度差、屡教不改的，主管可报总经理进行处理。

2.4 工作原则和行为守则（附录一）

2.5 日常工作规范（附录二）

2.6 日常工作过程（附录三）

2.7 客服语言规范（附录四）

3.1 售后问题

委任有经验的，沟通能力强的客服担任售后工作。同时细化各种售后问题，作为应对方案，比如安抚客户的不满情绪；不同情况对客户的损失如何补偿；快递丢件如何索赔，如何追件；其他相关售后问题的。

1.4 配送及仓库管理

1. 仓库管理人员就及时核对库存信息，和编辑保持沟通，避免店铺出售状态的产品实际无货情况的出现，缺货产品及时下架。

2、发货周期为一天一次；除有活动订单较多的情况外，订单一般要在 24 小时内发出，最迟不超过 48 小时；如果遇到缺货或其他问题不能及时发货的，

联系客户沟通，做好换货或退款事宜，极力避免缺货没有及时和客户沟通导致客户严重不满的情况的出现。

3.2 运营技巧

在淘宝商城运营时，运用一些小技巧，可以很好的其高业绩或者能够方便工作人员，提高工作效率。

1、创意拍摄

根据产品特性、产品定位，每款产品拍摄不少于八张照片。包括但不限于街拍棚拍、环境内拍摄、领口、袖口、吊牌、细节等照片

年淘宝客服管理制度 3

办公室管理守则

（暂行）

第一则总则为加强公司的规范化经营管理，使工作有所遵循，提高工作效率促进双赢特制定本办法。适用范围：本规定适用在公司里的所有在职人员，均依本办法规定参考办理。

第二则工作守则和行为准则员工工作守则包括：

（1）每位员工都要有高度的责任心和事业心，处处以公司的利益为重，为公司和个人的发展努力工作。

（2）牢记“用户第一”的原则，主动、热情、周到的为顾客服务，努力让顾客满意，维护好公司和网店品牌形象。

（3）要具备爱学习勇于创新，通过培养和学习新知识使专业知识和个人素质与公司发展保持同步。

(4) 讲究工作方法和工作效率，明确效率就是金钱效率是企业的生命。

(5) 要有敬业和奉献精神，满负荷、快节奏、高效率、高责任感是对所有员工提出的敬业要求。

(6) 具有坚韧不拔的毅力，要有信心有勇气战胜困难、挫折。

(7) 要善于协调，融入集体，有团队合作精神和强烈的集体荣誉感，分工不分家。

(8) 要注意培养良好的职业道德和正直无私的个人品质。

(9) 明确公司的奋斗目标和个人工作目标。

(10) 遵守劳动纪律，不迟到、不早退、不旷工、不脱岗、不串岗。

(11) 精益求精，不断提高工作绩效

员工遵守的行为准则包括：

(1) 必须严格遵守公司的工作守则；

(2) 必须服从公司的组织领导与管理，对未经明示事项的处理，应及时请示，遵照指示办理；

(3) 必须尽职尽责、精诚合作、敬业爱岗、积极进取；

(4) 应严格保守公司的经营、财务、人事、技术等机密；

(5) 必须服从上级要求，有令即行。如有正当意见或要求，应在事前陈述。

(6) 必须勤奋好学精通本职工作，并通过学习提高自身的素质。

(7) 严禁一心多用工作过程中兼顾其它非工作内容。

(12) 不得自营与公司的职务上有关的业务，或兼任其他企业的职务

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/398007140137006075>