

客服团队组建



第一节 客服团队建设与管理

第二节 订单管理与转化率提升

第三节 交易纠纷处理技巧

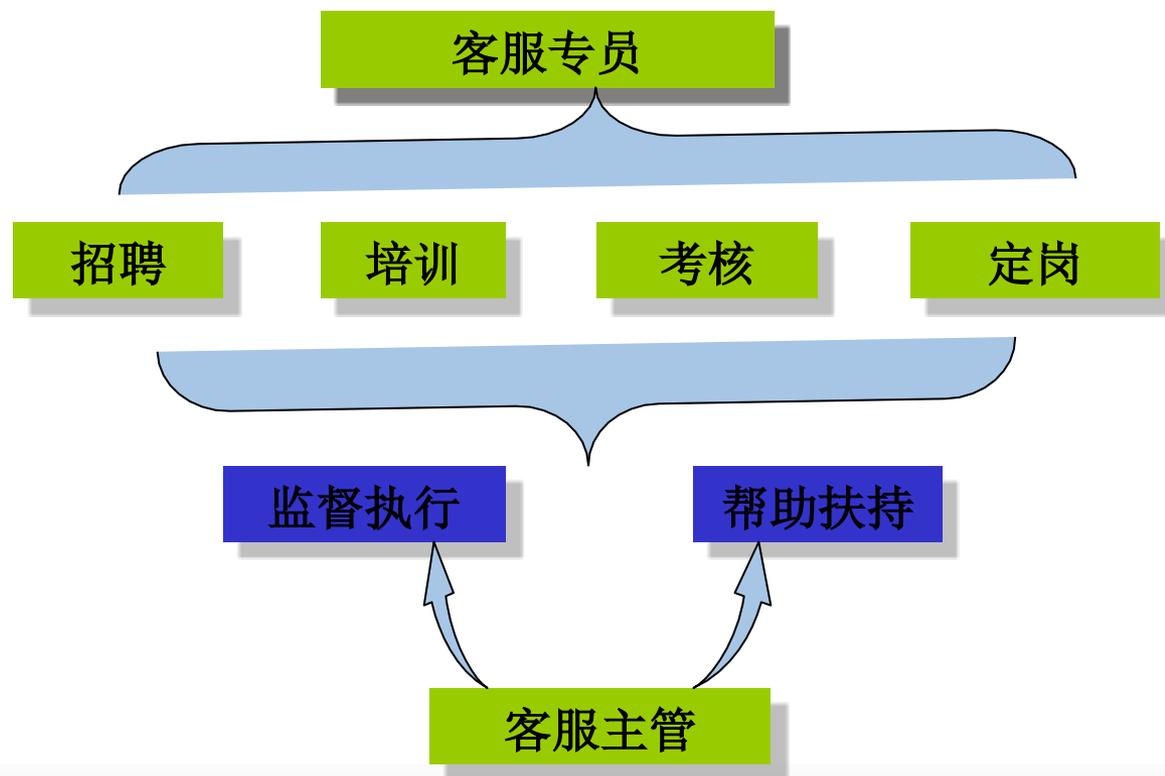
第四节 客服团队的绩效考核



第一节 客服团队建设与管理



客服团队建设流程



发现部
门问题

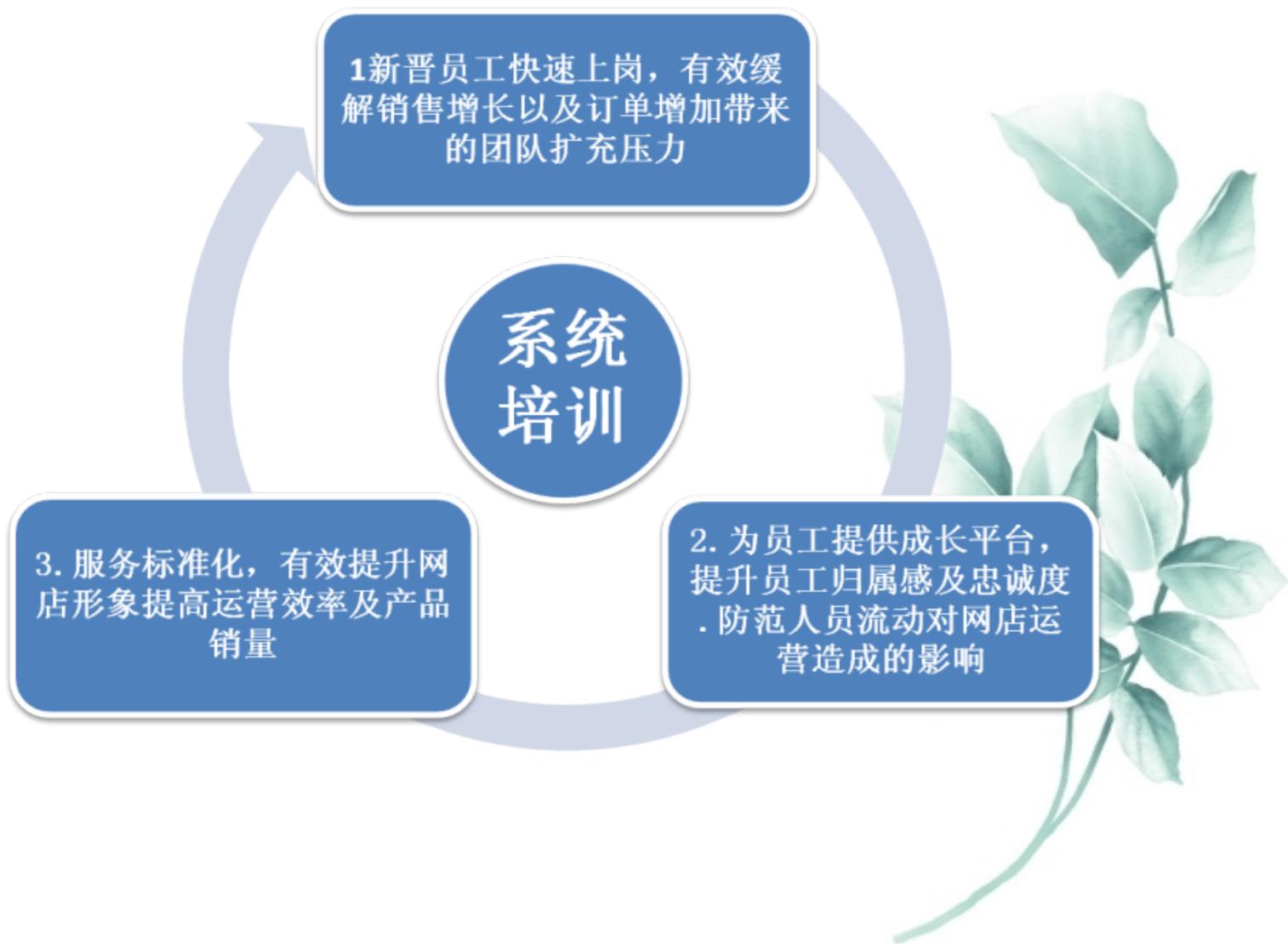
想出决策
解决问题

制定改
善流程

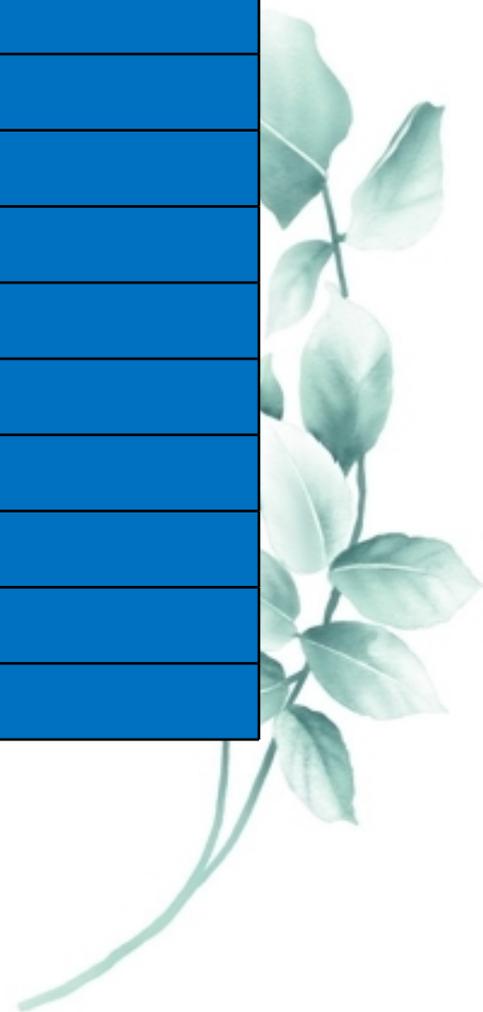
稽核流程
的执行

提高工作
质量和效
率

客服团队培训的意义



培训计划表格案例



岗位职责

客服专员

售前、中

- 产品问题解答;
- 在线销售;
- 未成交订单跟进;
- 潜在消费者挖掘;
- 老客户新品推介。

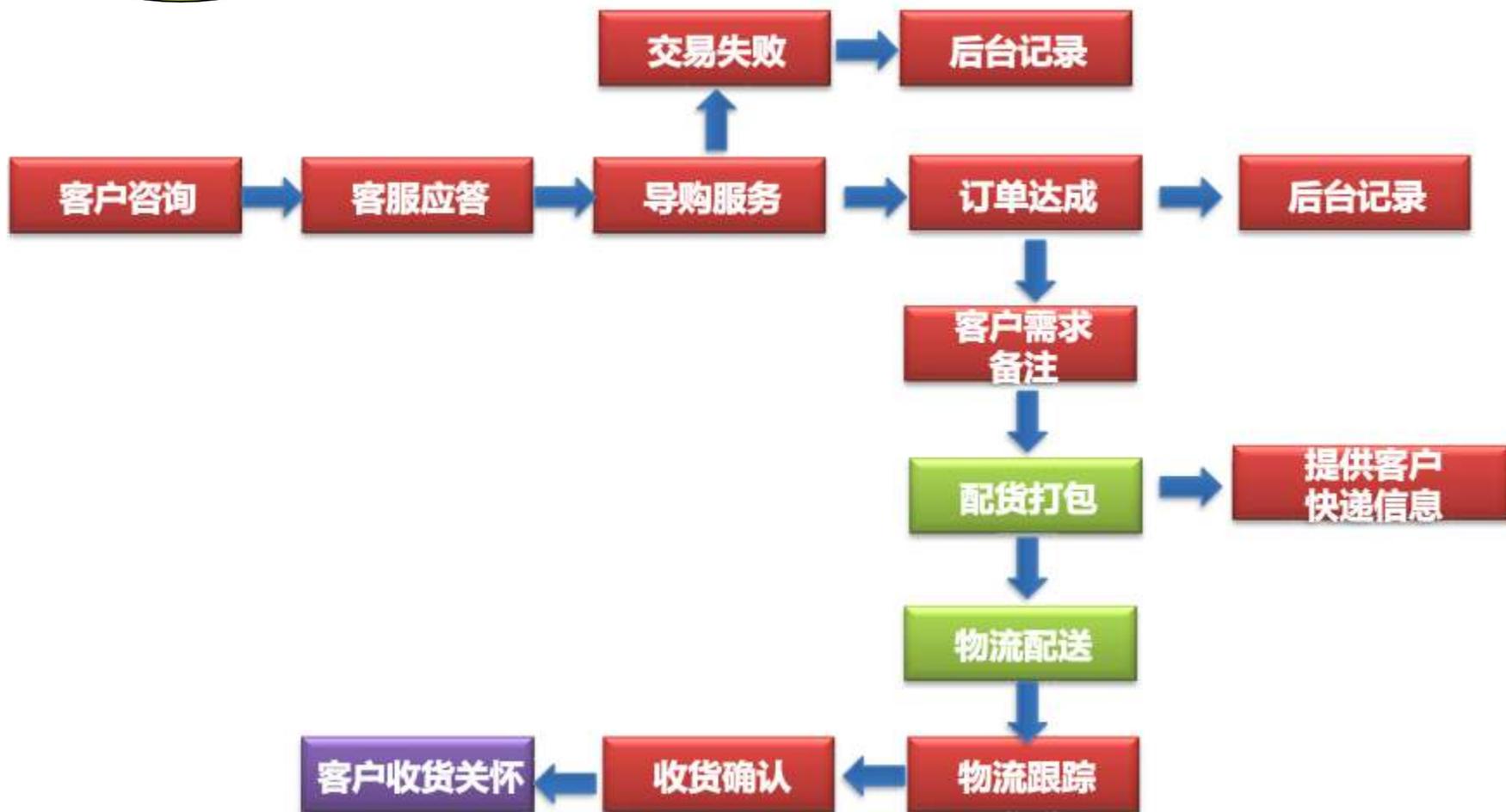
售后

- 已成交订单跟进;
- 退换货处理;
- 买家数据收集;
- 后台订单系统操作;
- 客户关系维护。

客服主管

- 团队鼓励及情绪安抚;
- 员工每日工作安排;
- 员工日报的监督检查;
- 工作流程考核;
- 绩效考核记录。

效劳流程



客服团队管理要点

制定团队工作相关流程

有计划的进行分工和合作，协助团队对成员有效开展工作

关心帮助团队成员，引导组员发挥其优势

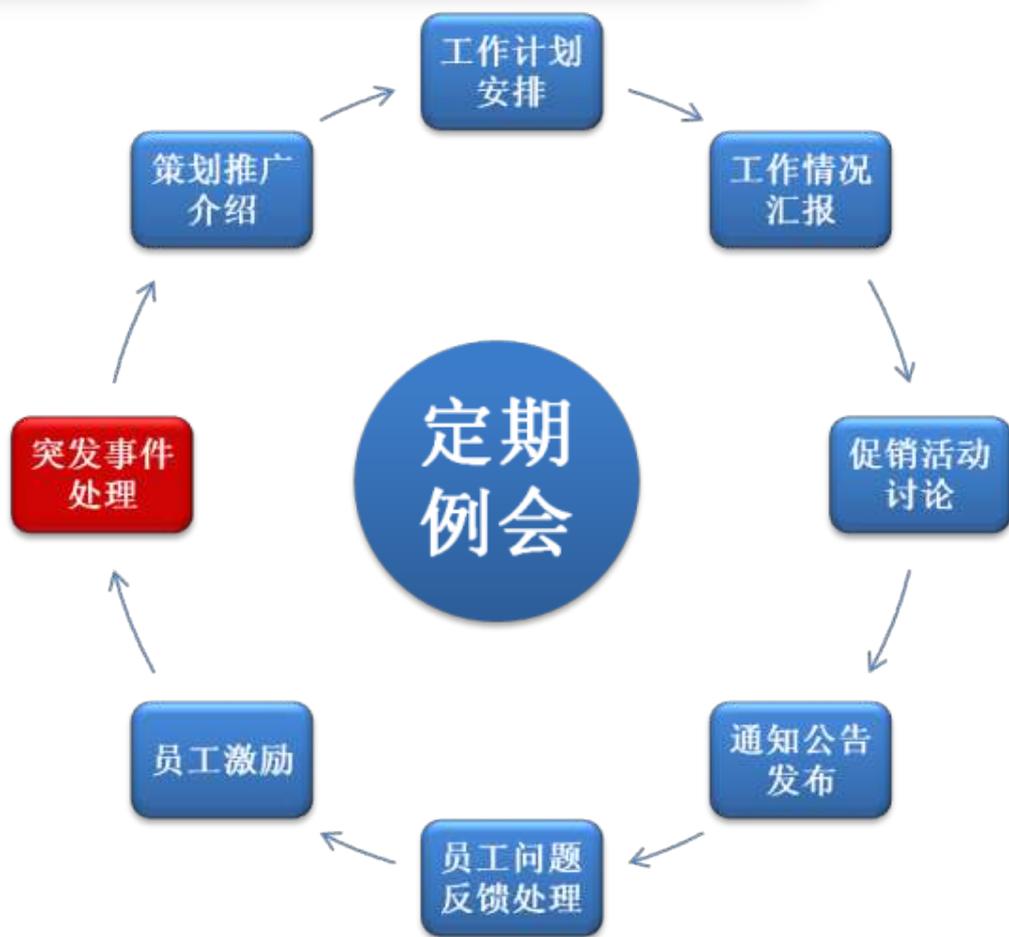
制定奖惩机制，激发团队成员积极性和创造性

组织团队活动，鼓舞士气，保持团队的凝聚力和向心力

实现共同目标



保持沟通渠道的畅通，听取员工意见



保持固定的例会制度，对于工作中发生的问题可以随时进行解决。员工处在前线，他们的意见至关重要，要擅于倾听他们的问题反馈。

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/617015003005010003>