

课件介绍

教材名称：《跨境电子商务实务》

主编：冯静，韩倩倩，刘峻兵

书号（ISBD）：978-7-5504-4643-4

出版社：西南财经大学出版社

出版时间：2021年4月

版本：第一版

注：本课件共10个项目

模块五

项目十 跨境电商客户服务与纠纷处理

知识目标

学习目标

能力目标

素养目标



【学习目标】



知识目标

掌握电商客服人员的工作职责
掌握跨境电商客服工作流程
掌握面对询盘的沟通技巧
掌握各个平台客户服务原则，作为跨境电商客服应对纠纷的处理方法

能力目标

能够根据客户留言或邮件分析客户心理
能根据沟通记录推理客户采购意图
能根据邮件模板进行邮件回复及处理纠纷问题

素养目标

培养稳定的心理素质、控制自我情绪
培养良好的语言沟通、书写交流能力
培养良好形象兼顾销售知识能力

目录 Contents

1

跨境电商客服的工作职责

2

跨境电商客服工作流程

3

询盘沟通技巧

4

跨境电商纠纷处理



1

任务10.1 跨境电商客服的工作职责



任务引入

什么是跨境电商客服工作?

跨境电商客服是维系卖家与买家良好关系的重要纽带。跨境电商客服必须明白自身日常的工作，应该干什么，怎么干，这就涉及到客服人员明确的职责范围。同时，客服人员还需要根据服务对象进行区域文化知识学习，才不至于在履行职责时犯了水土不服的错误。

那么跨境电商客服的工作职责是什么呢？我们进入本节的学习。

跨境电商客服的工作职责

(1) 处理纠纷职责

- 跨境电商客户服务人员需要时刻关注店铺收到的买家售后纠纷处理，务必及时妥善处理各种因为产品质量、物流时间、理解差异等引发的争议。

(2) 维护客户满意度职责

- 跨境电商客户服务人员在工作时间需要时刻留意买家的留言信息，提供良好客户服务，耐心、快速、准确回复和处理来自全球各类客户的咨询和反馈，包括准买家售前咨询、买家售后使用指导、产品维护等的工作内容。

(3) 保持店铺形象职责

- 客服人员及时处理客户邮件，妥善处理中、差评及客户投诉，提高账户好评率，保持账号良好运行状态；积极反馈工作中遇到与发现的问题，让负责人员更好的完善与提高店铺良好形象；汇总销售过程中遇到的投诉，制作Excel报表以供技术人员分析参考。



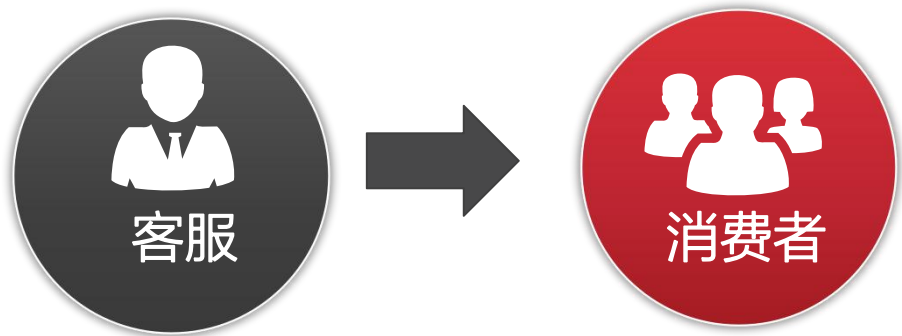
实训：跨境电商客服的工作职责

跨境电商客服的工作职责



随着电子信息技术和经济全球化的发展，亚马逊、eBay、敦煌网、速卖通、Lazada、shopee等跨境电子商务平台快速崛起。亚马逊作为当前全球最大的跨境电商交易平台，是全球商品种类最多的网上零售商，提供包括图书、影视、音乐和游戏、数码下载、电子和电脑、家居和园艺用品、玩具、婴幼儿用品、杂货、服饰、鞋类、珠宝、健康和美容用品、体育、户外用品、以及汽车和工业产品等在内的数百万种独特的全新、翻新及二手商品，实力不容小觑，因此亚马逊平台对于中国卖家来说，是一个产品销售的好地方。

实训：跨境电商客服的工作职责



本次实训任务：

同学之间互相简述做为跨境电商客户服务人员的工作职责分别是什么？

2

任务10.2跨境电商客服工作流程



任务引入

速卖通是阿里巴巴集团旗下面向国际市场打造的跨境电商平台，被广大卖家称为“国际版淘宝”，是当前中国最大的出口B2C电商平台，其业务覆盖全球220个国家和地区，产品覆盖3C、服装、家居、饰品等30多个一级行业类目，其优势产品主要集中在服装服饰、手机通讯、鞋包、美容健康、珠宝手表、电脑网络、家居、灯具等行业。截至2019年底，速卖通海外成交买家数量已突破1.5亿，海量的用户需求让其成为一个实力不容小觑的跨境交易平台。



任务引入

那么，面对海量的海外买家市场，中国卖家们在面对海外客户的询盘时该如何进行高效回复，以促成交易呢？有什么函电模板进行套用吗？带着这些问题，我们进入本节任务的学习。



回复售前咨询

创建常用回复

深入了解业务知识、操作流程、回复技巧等，并建立一个完整且全面的常用话术文档，可以在日常邮件回复中提高客服的回复效率，节省邮件编辑时间。

催付提醒

及时给下单但未付款的买家发催付邮件。该种情况经常会遇到，一般情况买家收到你温馨提醒的邮件一定会尽快付款，给客户留下了良好的印象，大大提升了转化率。

销售中期跟进

已发货 通知

发货了第一时间给买家发一封提醒邮件，告知客户物流渠道以及物流跟踪号，最好能有个预计到达时间，让买家感受到客服无比贴心的服务。

未发货 通知

因特殊情况延迟发货的订单，客服应及时主动联系买家，道歉说明情况。如遇到买家催发货应尽全力安抚情绪，态度要好。

销售后期处理

给买家留评

买家确认收货后，客服应积极地给客户进行评价，以及引导买家留下好评，对于店铺评分及缩短资金回款周期有巨大利好。

建立黑名单

店铺遇到一些不良买家的恶意诈骗威胁，或者故意给差评，严重还会造成经济损失。客服在处理差评时，需筛选出这些骗子买家，建立一个黑名单库，做好记录和防范。

纠纷处理

买家收到货物不满意，是退货还是退款，这些都考验客服的应变能力及危机处理能力了，客服要知道顾客的问题所在，给买家满意解决的同时又要权衡利弊。

扩展学习

之前沟通缺货等待一直没回复，如果货到直接发货

沟通技巧：告知客户货已经发送出

邮件模板：

Dear,

How are you?

Several days ago,I wrote you several messages to tell you that we don't have good items in stock but got no reply from you.

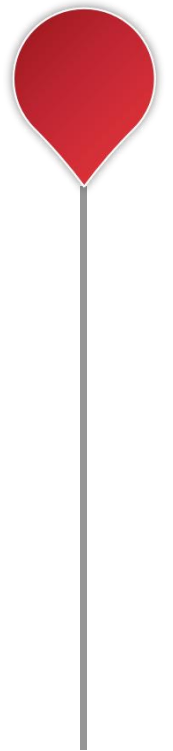
Here,I am so glad to tell you that the new batches have come and just now I have arranged our warehouse to recheck your item very carefully and will send your item within 1 hour.

Hope you could get it soon.

No matter how, sorry again for all the hassle.

Best regards.

Xx



实训：跨境电商客服工作流程



实训流程

经过本章节的学习，学生已掌握跨境电商客服人员工作的流程，了解各个流程所应有的技巧。

为检验学习成果，本次实训任务，将运用差评数据分析法来做邮件回复训练。

步骤一：搜索热卖商品

在速卖通平台上搜集1款近期销量较高，但商品评分低于4.7分的热销儿童玩具。

步骤二：分析差评数据

对该款儿童玩具的数据进行分析，总结出其让顾客不满意的地方。

步骤三：从好评中挖掘用户痛点

从该款儿童玩具的好评中挖掘顾客的需求痛点，总结其优势和让顾客满意的地方，然后两个同学之间模拟买卖双方进行邮件书写训练。

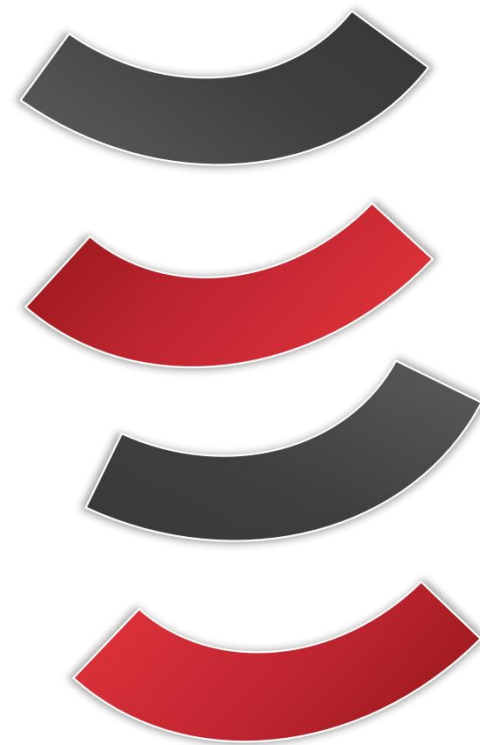


3

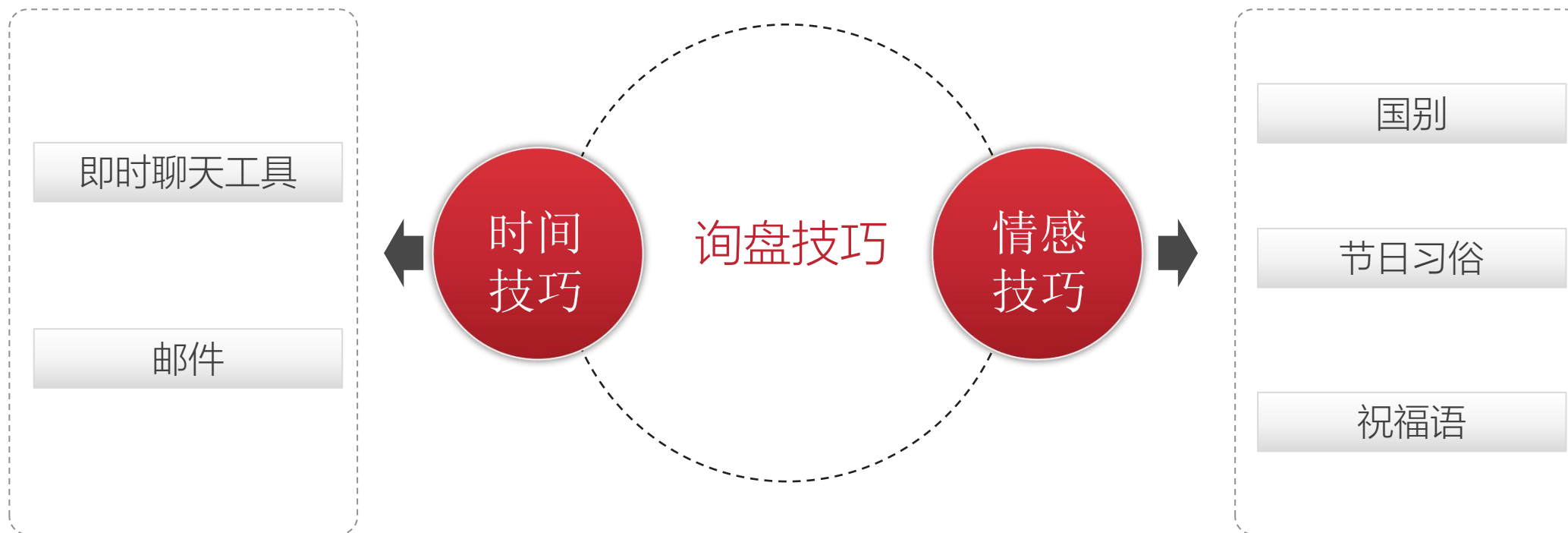
任务10.3 询盘沟通技巧

任务引入

速卖通是阿里巴巴集团旗下面向国际市场打造的跨境电商平台，被广大卖家称为“国际版淘宝”，是当前中国最大的出口B2C电商平台，其业务覆盖全球220个国家和地区，产品覆盖3C、服装、家居、饰品等30多个一级行业类目，其优势产品主要集中在服装服饰、手机通讯、鞋包、美容健康、珠宝手表、电脑网络、家居、灯具等行业。截至2019年底，速卖通海外成交买家数量已突破1.5亿，海量的用户需求让其成为一个实力不容小觑的跨境交易平台。那么，面对海量的海外买家市场，中国卖家们在面对海外客户的询盘时该如何进行高效回复，以促成交易呢？有什么函电模板进行套用吗？带着这些问题，我们进入本节任务的学习。



询盘沟通技巧



扩展学习

客人要求减价的询盘

沟通技巧：先告知顾客我们的商品价格在平台上已经是最优惠的价格了，其次如果单量到达某个量可以有更加优惠的价格。

邮件模板（例如在Amazon）：

Dear xx,

Thank you for your inquiry,

The price on our Amazon listing is the best price which we can give to our customers.(If you want more than--items, please let me know so that I can let our wholesale contact you directly, who can offer you a wholesale price.)

Please do feel free to contact us if there is anything that we can assist you with.

Regards,

Xx

实训：询盘沟通技巧

经过本章节的学习，学生已掌握对询盘回复的原则和技巧，具备在各大跨境电商平台作为客服回复买家询盘的工作能力。

为检验学习成果，本次实训任务，将使用Amazon客户留言来模拟邮件回复训练。客人在Amazon平台留言，询问如果订购货物是否能提供VAT发票？



实训：询盘沟通技巧

步骤一：根据客户留言推理客户意图。

步骤二：根据店铺实际情况进行该邮件的回复。

技巧提示:告知客户我们是一家小额零售商，不从客户处收取增值税，成交价格不包括增值税。但是，如果需要我们可以给一个形式发票或商业发票作为交易凭证。



4

任务10.4跨境电商纠纷处理



任务引入

面对国外消费者日益增长的个性化需求和市场变化的差异，处理纠纷的环节已成为了跨境电商客服工作中的一个核心环节。当然，处理纠纷的过程必须遵循一定的逻辑与原则，不能只依靠个人的喜欢判断，更不要忘记应有的客户心理分析。客服处理纠纷的好坏决定店铺经营的成败。

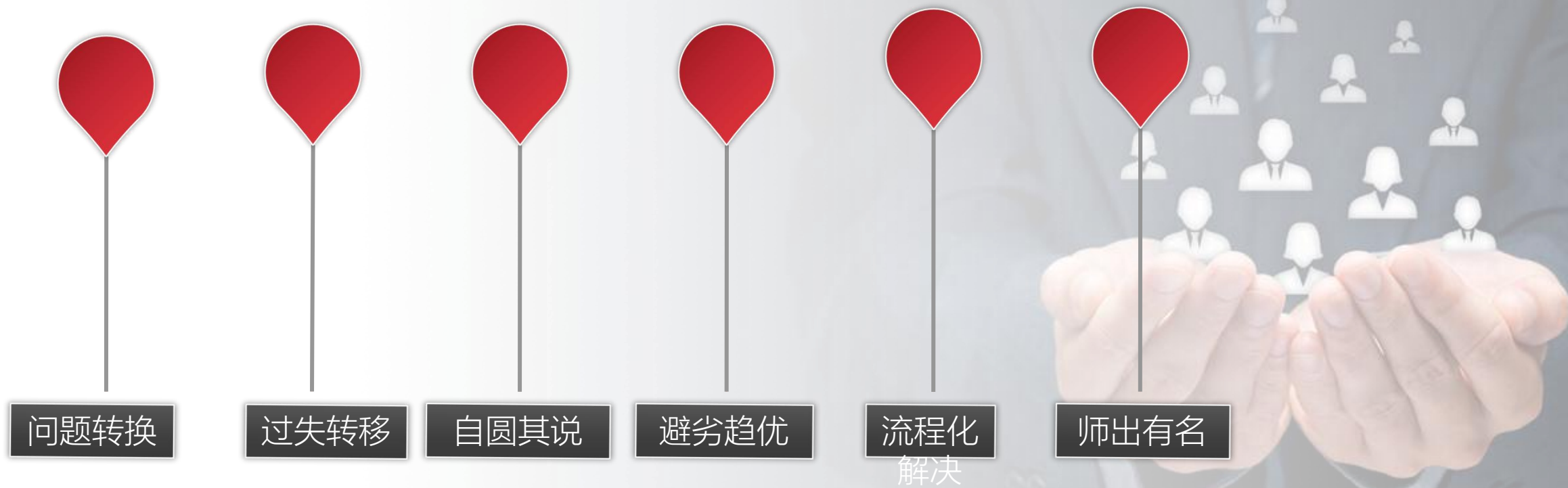
那么，客户纠纷处理遵循什么样的工作思路与理念呢？又有何原则与方法呢？带着这些问题，我们进入本节任务的学习。



沟通的重要性的概念



客服的工作思路



扩展学习

客服常见问题沟通技巧模板示范

1产品相关问题沟通邮件模板

(1) 产品出现不可解决的质量问题

沟通技巧：应该询问客人需要退货还是重发。



邮件模板：

Hi, I am sorry to hear that.

Maybe you are very disappointed with our product, I apologize for your inconvenience. But this dose not usually happen.

Would you like a replacement to be sent to you? This time, I will contact our colleague in warehouse to test the replacement carefully before sending out. But if you insist on a refund, please let me know.

We can refund you after we receive your return.

We just would like to provide a happy buying experience to you.

Hope you can consider it and give us a reply.

Regards,

XX

实训:邮件回复

经过本章的学习，学生掌握了跨境电商客户服务人员的工作职责、工作流程、沟通技巧、纠纷处理方法等，对遇各种邮件应该有个大概的判断与认知。

2020年的疫情发生后，人们对生活用品的需求发生了明显的变化，尤其是很多卫生、健康相关商品在当地无法正常供给的情况下，中国政府与各大跨境电商平台的中国卖家发挥了积极的作用，为世界做出了巨大的贡献。

同时，很多人的消费观念和对生活的态度都发生了不小的转变。



实训任务

将联系现行各大跨境电商平台医疗设备旺销的实际情况，结合当前市场环境，在速卖通平台收到来自欧洲客户不满发货期的邮件，客户表示已经下单24小时，为什么还不发货。请就此情况进行邮件回复。

谢谢观看

