

# 更多精彩干货 尽在学电商

xue.kandianbao.com



首页

课程中心

数据工具

电商导航

工具教程

## 热门课程分类

### 店铺运营

数据运营 类目优化 标题优化 打造爆款

### 推广引流

直通车 钻石展位 内容营销 搜索排名

### 店铺视觉

拍摄方案 装修定位 店铺设计 高点击图

### 客服技巧

客服话术 客户维护 客户挖掘 售后处理

### 新手开店

开店流程 店铺定位 新店货源 新店选品

学电商 从这开始  
xue.kandianbao.com

# 运营规划之 产品规划

8月31日晚8点 YY :33123168

单品 | 产品链 | 产品线



微信扫一扫，添加官方微信  
获取最新动态和一手电商干货

免费公开课



电商数据  
数据经营全攻略



免费好课  
看店宝电商课堂



新手开店  
从小白到高手历程



# 大促中让客服有效提升销售额的方法

--彩英

# 目录



大促前期准备



活动当天提升销售额的方法

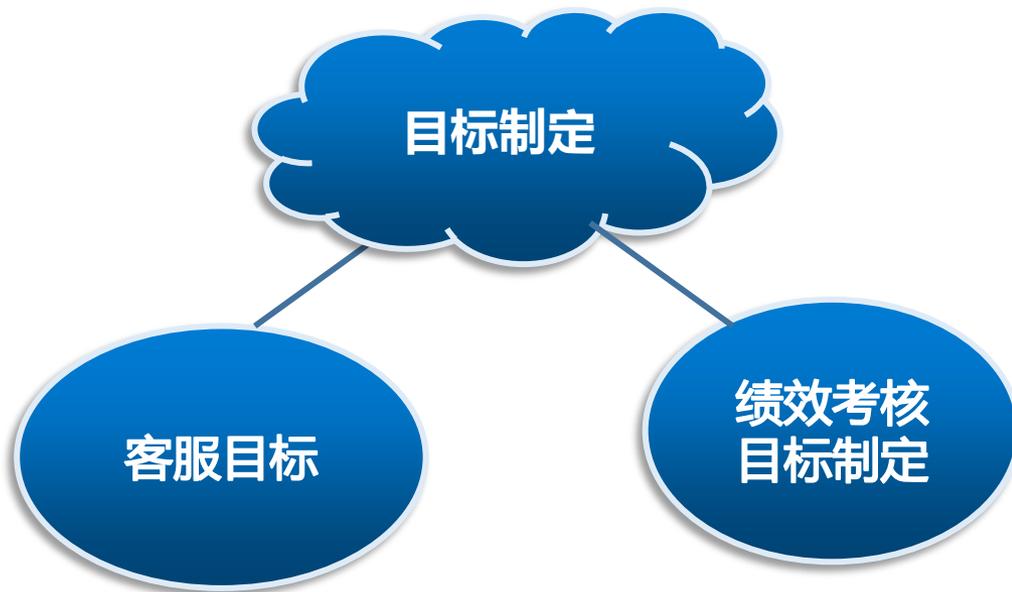
# 01

## 大促前期准备

- 客服目标制定
- 客服人员安排
- 客服技能培训

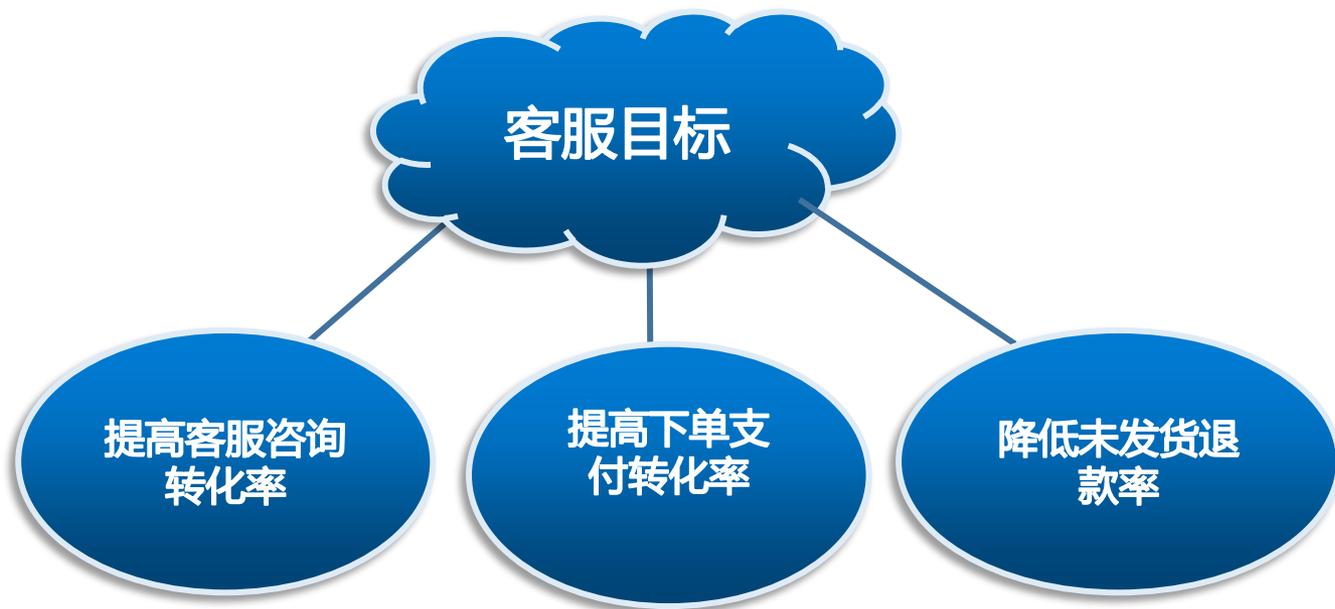
1.1

# 客服目标制定



1.1

# 客服目标制定



## 1.1

# 客服目标制定



## 1.1

# 客服目标制定案例

个人奖	转化率	奖金	销售额		客单价		接待人数	
	70%-74%	500	第一名	500	第一名	500	接待人数最高	
	65%-69%	300	第二名	300	第二名	300	且回复率达到99.95%	
	60%-64%	200	第三名	200	第三名	100	奖金	100
	55%-59%	100	售后支援售前人员	100	以上奖励名次可重复			
超80%额外再奖励300元		单人破百万额外奖励1000元						
团队奖	去年双11客服销售占比	销售目标		奖金				
	30.16%	销售占比(疯狂目标)	55%	8000				
		销售占比(冲刺目标)	45%	5000				
		销售占比(保底目标)	35%	3000				

## 1.2 客服人员安排

售前人数=店铺目标销售额÷客单价x客服销售占比÷询单转化率÷全天最大接待量

## 1.2 客服人员安排

### 售前客服人数预估

去年双十一数据							今年预估双十一数据		今年客服需求		
店铺	销售目标	客单价	订单量	询单转化率	客服占比	人均饱和	询单转化率	客服占比	在线总数	全职	兼职
XXXXX	5000000	500	10000	42.52%	27.21%	350	45%	28.50%	19	15	4

**核算公式：售前人数=店铺目标销售额÷客单价×客服销售占比÷询单转化率÷全天最大接待量**

## 1.2 客服人员安排

售后人数预估=预估订单量\*退货率/售后咨询占比/全天最大接待量

## 1.2 客服人员安排

售后客服人数预估										
2015年双十一数据							16年双十一数据	16年售后需求		
店铺	销售目标	客单价	订单量	退货率	售后咨询占比	人均饱和	售后咨询占比	在线总数	全职	兼职
XXXXX	5000000	500	10000	8.00%	28.00%	200	30.00%	13	8	5
核算公式：售后人数预估=预估订单量*退货率/售后咨询占比/全天最大接待量										

## 1.2

# 客服人员安排



# 1.2 客服人员安排-排班表案例

工作站	序号	姓名/日期	六 7	日 8	一 9	二 10	三 11	四 12	五 13	六 14	日 15	一 16	二 17	三 18	四 19	五 20	六 21	日 22	一 23	二 24						
	上班时间							背景黄颜色的上班为加班：10点-18点																		
售前	1	A	休息	上班	休息	9:00-1:00	7:00-17:00	上班	休息	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班						
	2	B	休息	上班	休息	21:00-9:00	18:00-24:00	上班	休息	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班						
	3	C	休息	上班	休息	9:00-1:00	7:00-17:00	上班	休息	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班						
	4	D	休息	上班	休息	9:00-1:00	14:00-24:00	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班						
	5	E	休息	上班	休息	9:00-1:00	14:00-24:00	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班						
	6	F	休息	上班	休息	9:00-24:00	9:00-24:00	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班						
	7	G	休息	上班	休息	9:00-24:00	9:00-24:00	上班	休息	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班						
	8	H	上班	休息	上班	12:00-2:00	13:00-1:00	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息						
	9	I	上班	休息	上班	12:00-2:00	13:00-1:00	休息	上班	休息	上班	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班						
	10	J	上班	休息	上班	12:00-2:00	13:00-1:00	休息	上班	休息	上班	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班						
	11	K	上班	休息	上班	12:00-2:00	13:00-1:00	休息	上班	休息	上班	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班						
	12	L	上班	休息	上班	9:00-1:00	7:00-17:00	休息	上班	休息	上班	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班						
	13	M	上班	休息	上班	12:00-24:00	7:00-1:00	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息						
	14	N	上班	休息	上班	12:00-24:00	7:00-1:00	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息	上班	上班	上班	休息						
							在线人数	7	7	10	10	11	11	10	10	11	11	10	10	11						
售后	15	a	休息	上班	休息	9:00-2:00	12:00-2:00	9-1	休息	上班	加班	上班	休息	上班	加班	上班	休息	上班	加班	上班						
	16	b	休息	上班	休息	9:00-2:00	12:00-1:00	8-1	休息	上班	加班	上班	休息	上班	加班	上班	休息	上班	加班	上班						
	17	c	休息	上班	休息	9:00-2:00	12:00-24:00	7-1	休息	上班	休息	上班	加班	上班	休息	上班	加班	上班	休息	上班						
	18	d	上班	休息	上班	9:00-1:00	9:00-3:00	休息	上班	休息	上班	加班	上班	休息	上班	加班	上班	休息	上班	加班						
	19	e	上班	休息	上班	9:00-1:00	9:00-3:00	休息	上班	加班	上班	休息	上班	加班	上班	休息	上班	加班	上班	休息						
	20	f	上班	休息	上班	9:00-1:00	9:00-3:00	休息	上班	加班	上班	休息	上班	加班	上班	休息	上班	加班	上班	休息						
	席位		10	10	9			10	10	12	13	9	9	9	9	9	9									

1.3

## 客服技能培训

产品培训

售前模块

1.3

# 产品培训

品牌介绍



产品属性



产品包装



活动价格



产品卖点

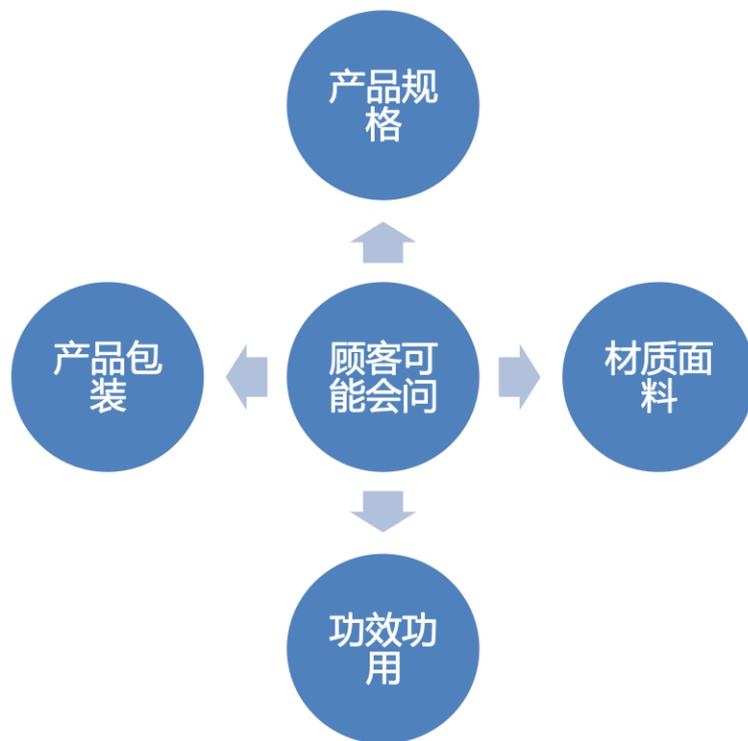


产品知识FAQ



## 1.3

# 产品培训



## 1.3 售前培训

欢迎语、等候语

快递、发货问题

价格、发票问题

突发情况（优惠使用）

话术（FAQ）  
制定

产品相关问题

修改信息

核对订单

结束语（引导关注、收藏）

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
快捷短语编码	快捷短语										
首次回复	亲，欢迎亲的光临，双十一终极狂欢，全场包邮，订单满百赠送5元优惠券（确认收货之后系统会自动发放）。										
自动回复	亲，目前咨询量较大，我看到亲的问题会第一时间回复哈，谢谢您的耐心等待。页面衣衣能拍下的就是有货的哈，才亲，很抱歉，目前咨询量大，并非有意怠慢，有问题请留言，我会尽快给您回复，谢谢您的等待和理解。										
库存	亲，我们都是设置好库存的，拍的下就是有的，拍不下的就是暂时没货了，您可以看看其他类似的款式哦。（缺货										
尺码	亲，我们都是身高码数的哦，因为每款衣衣因为款式或者设计不同，尺寸也会不一样，所以每款衣衣下面都有对应的亲，宝宝多高呢，一般不胖的话可以根据身高码数来选择哦。										
发货	我们会在72小时内发货完毕（预定款式除外）的哦，我们有申通、圆通快递和e邮宝。请问您要发哪个快递呢？										
优惠券	亲，很抱歉，活动期间量大，不接受指定快递，可能会有部分快递网点出现爆仓，我们会根据实际情况，为您选择最亲，如果亲有我们店铺的优惠券的话，在“我的优惠卡券”处即可查询送的优惠券，把选好的衣服加入购物车提交后亲，满百元赠送的5元优惠券等交易成功后，系统自动发放到您的优惠卡券上的哦~使用有效期是14号-24号。										
议价	亲，此次大促，活动力度非常大，已经很优惠，活动商品的价格都是受淘宝监控的，目前商品都在疯抢中，可能随时										
质量	亲，您可以放心，我们家的衣服质量都是有保证的哦，布料都是我们设计师亲自挑选的，亲可以看下评价，其他妈										
退换	亲，我们家支持7无理由退换货的哦，不喜欢或者尺寸大小问题都可以帮您换的哦。有购买运费险的，亲只需要填写										
到货时间	亲，由于淘宝双十二大促，各家快递的快递包裹均将增多，各地方的派送和货运将会异常繁忙，快递的速度会比平										
发票	亲，可以开发票的哦，发票随货物一起发给您的（您若有需要请您在拍下后，在备注里面写清楚您需要发票的抬头，										
付款方式	亲，若您要对拍下的宝贝进行付款，有以下几种常见付款方式，任意一种付款方式都只是完成网上付款的动作，将针										
信用卡分期	可以用信用卡支付的亲，如果您对分期付款有疑问的，亲我给你个链接哦！ <a href="http://help.alipay.com/lab/help_det">http://help.alipay.com/lab/help_det</a>										
货到付款	亲，不好意思，本店商品不支持货到付款噢，需要的话可以用支付宝或者网银支付哦，或者找朋友帮忙代付。										
久等	亲，赠送的优惠券是等您确认收货之后，系统会自动发放的哦，您可以去“我的优惠卡券”里面查查有效期的。										
14号聚划算	亲，很抱歉，目前咨询量大，并非有意怠慢，请您耐心等待，我们会尽快给您回复，谢谢您的理解和配合。										
结束语	亲，我们14号有聚划算的哦，喜欢的话，可以先收藏等14号过来拍哦 <a href="http://detail.tmall.com/item.htm?spm=a1">http://detail.tmall.com/item.htm?spm=a1</a>										
	谢谢亲对的支持和信赖，祝您及家人生活愉快，开心每一天哦！如果您对我们的产品与服务都还满意，收货										

## 1.3 售前培训-活动引导

预热内容





## 加入购物车人数

通过对应渠道进入店铺访问的访客数中，后续有商品加入购物车行为的人数。对于有多个来源渠道的访客，加入购物车人数仅归属在该访客当日首次入店的来源中。

通过对应渠道进入店铺访问的访客数中，后续有商品加入购物车行为的人数。对于有多个来源渠道的访客，加入购物车人数仅归属在该访客当日首次入店的来源中。

转化看板

商品分析 >

访客-收藏转化率

3.70%

较前一月 0.19%

收藏人数

1.58万

收藏次数

1.77万

访客-加购转化率

8.04%

较前一月 0.56%

加购人数

3.45万

加购件数

5.43万

访客-支付转化率

3.42%

较前一月 0.46%

支付买家数

1.47万

支付件数

2.32万

## 1.3 售前培训-插件及工具使用





# 1.3

## 售前培训-插件及工具使用

您好，在吗	亲亲，您好，在的哦，有什么可以帮到您？(亲亲，您来啦，我在的哦，有什么可以帮到您？)
	亲亲，您好，在的哦，现在全场满百元包邮（根据店铺实际包邮活动回复），还有特定商品优惠哦，您看上哪款了呢？
是否有货	您好亲，我帮您查下哦，稍等哈。 您好亲，这款有货的哦，喜欢可以拍下来，现在满百元还可以包邮的哦（根据店铺实际包邮活动回复）。 亲，这款有货的哦，您眼光真好，这款最近卖的很爆哦，买这款的亲们还喜欢搭配这款（链接），一起购买更优惠呢。 亲，您眼光真不错，这款面料非常舒服，而且款式也是当下最流行的哦，我也非常喜欢这款，喜欢尽快拍下哦。 亲，这款偏大（偏小）的哦，您可以考虑小（大）一码呢。深色衣衣建议首次清洗不要用肥皂哦，可以用盐水泡下会比较固色呢。
没货（预定）	亲亲，这款以后还会有补货的哦，但是因为面料和工时等不确定原因，无法保证这款什么时候有货，您看是登记到货通知还是先收藏关注页面呢？ 亲亲，不好意思呢，这款没货了哦，您看下这款类似的喜欢不（链接）？ 亲，您眼光真好，这款是我们的爆款，暂时脱销了，不过可以接受预定的哦，亲可以先拍下来，现在拍更优惠呢，等到货后我们会第一时间给您安排发货的，发货后会有短信通知哦。 亲亲，您眼光真好，这款是我们的爆款，暂时没有货了哦，要不您看看这几个同类的款有您喜欢的吗？
尺寸建议	宝宝身高105-115cm的，可以考虑110码的 宝宝身高115-125cm的，可以考虑120码的 宝宝身高125-135cm的，可以考虑130码的 宝宝身高135-145cm的，可以考虑140码的 宝宝身高145-155cm的，可以考虑150码的 宝宝身高155-165cm的，可以考虑160码的 ⑧如宝宝偏胖的话，可以建议考虑大一码的。

客户 商品 订单 机器人

亲爱的卖家：

为了更好的服务买家，请设置以下问题的答案，设置完成即可使用

买家问题：“在吗、你好”等开头问候语

在的呢，有什么可以帮助您的呢

遇该问题自动回复

确认

买家问题：询问能不能包邮或询问包邮条件

亲，有达到活动要求或者有标明包邮的款式在包邮范围内都可以包邮的哦~

遇该问题自动回复

确认

如果希望机器人解决更多问题，单击[配置回复](#)

立即使用

注：机器人将随千牛启动，可以在机器人面板关闭

咨询量 买家问题	客服回答	编辑 自动回答
<p>我的快捷短语</p> <p>自定义问题</p> <p>店铺数字问题 <span>NEW</span></p> <p>问候语</p> <p>导购</p> <p>活动优惠</p> <p>发货查件</p> <ul style="list-style-type: none"><li>· 提醒催促发货</li><li>· 发货时间</li><li>· 发货快递</li><li>· 快递时间</li><li>· 注意质检</li><li>· 物流查件</li></ul> <p>售后</p> <p>可自动回复</p>	<p>几天能收到货</p>	<p>亲，发货后一般同城交易隔天可以收到，省外的要2-3天左右哈~</p>

客户服务平台

自动化任务

售前阶段

任务名称	发送条数	付款单数	操作
自动催付	17	0	停用
自动核对订单	78	48.7%	停用

查看详情

自动发送验收提醒

任务名称	发送条数	操作
自动发送验收提醒	148	停用

查看详情

售后阶段

任务名称	提醒订单数	待退回率	操作
自动发送退货提醒	14	100%	停用

查看详情

自动发送商品使用说明

在商品签收后，向客户自动发送商品使用说明，并且把结果返还给您。

敬请期待

自动化任务

互动服务窗

自助菜单

素材库

数据统计

菜单栏启用中，停用菜单功能后消费者将无法在聊天界面看到自助菜单 停用自助菜单

意见反馈 操作指南

Wanxin 9:41 AM 100%  
服务窗 进店

已添加菜单 (6/8)

从左至右排列 设置排序

买家秀

店铺精选

优惠券

热卖榜单

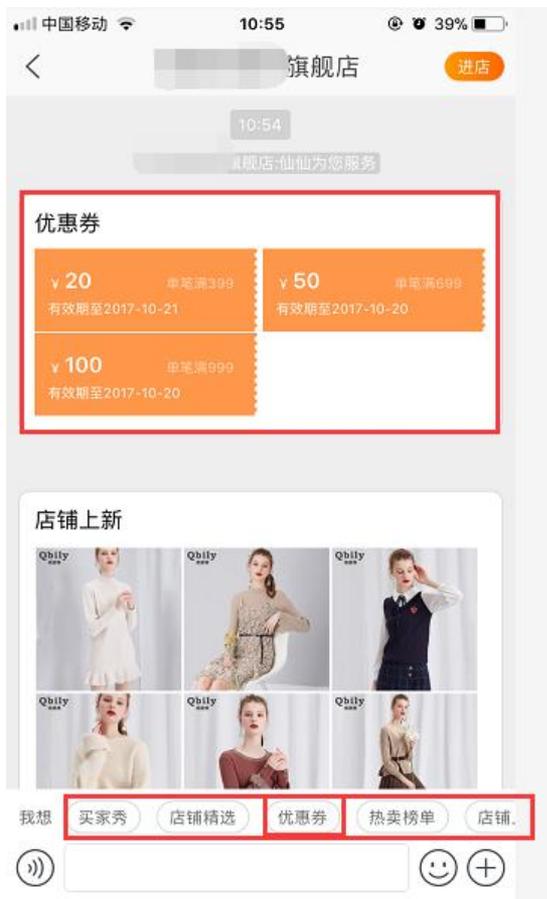
店铺上新

收藏店铺

+

保存并发布

买家秀 店铺精选 优惠券 热卖榜单



# 01

## 大促前期准备

课程

回顾

- 客服目标制定
- 客服人员安排
- 客服技能培训

# 02

## 活动当天提升销售额的方法

- 在线人员情况关注
- 活动催付
- 关联销售

2.1

# 在线人员情况关注

子账号 zizhanghao.taobao.com
 
[首页](#) [多店绑定](#) [员工管理](#) [客服分流](#) [安全设置](#) [监控查询](#) [帮助](#) | [反馈](#)

买家从旺旺好友直接点击不在线的客服留言，可以转到在线客服接听，点此查看设置教程

实时数据
历史数据
分组设置
设置
店铺亮灯

实时情况 
当前买家 12
在线客服 5
挂起客服 1
平均接待 2.0

客服实时详细情况

账号名	未回复人数	平均等待(s)	平均响应(s)	服务时长(h)	所在分组	状态	挂起状态   操作
丁	1人待回复	7	137	5.1	店铺客服	<span style="color: green;">■</span>	未挂起   <a href="#">挂起</a>
品品	1人待回复	25	149	0.2	店铺客服	<span style="color: green;">■</span>	未挂起   <a href="#">挂起</a>
小	0人待回复	0	41	0	店铺客服	<span style="color: green;">■</span>	<a href="#">已挂起</a>   <a href="#">解挂</a>
黎	6人待回复	101	157	5.1	店铺客服	<span style="color: green;">■</span>	未挂起   <a href="#">挂起</a>
黎	4人待回复	59	182	2.5	店铺客服	<span style="color: green;">■</span>	未挂起   <a href="#">挂起</a>
小英	-	-	-	0	店铺客服	离线	<a href="#">已挂起</a>   <a href="#">解挂</a>
湘	-	-	-	0	招募分销	离线	未挂起
当	-	-	-	0	店铺客服	离线	<a href="#">已挂起</a>   <a href="#">解挂</a>
欣欣	-	-	-	0	店铺客服	离线	<a href="#">已挂起</a>   <a href="#">解挂</a>
童童	-	-	-	0	店铺客服	离线	未挂起
米米	-	-	-	0	店铺客服	离线	<a href="#">已挂起</a>   <a href="#">解挂</a>
高高	-	-	-	0	店铺客服	离线	未挂起

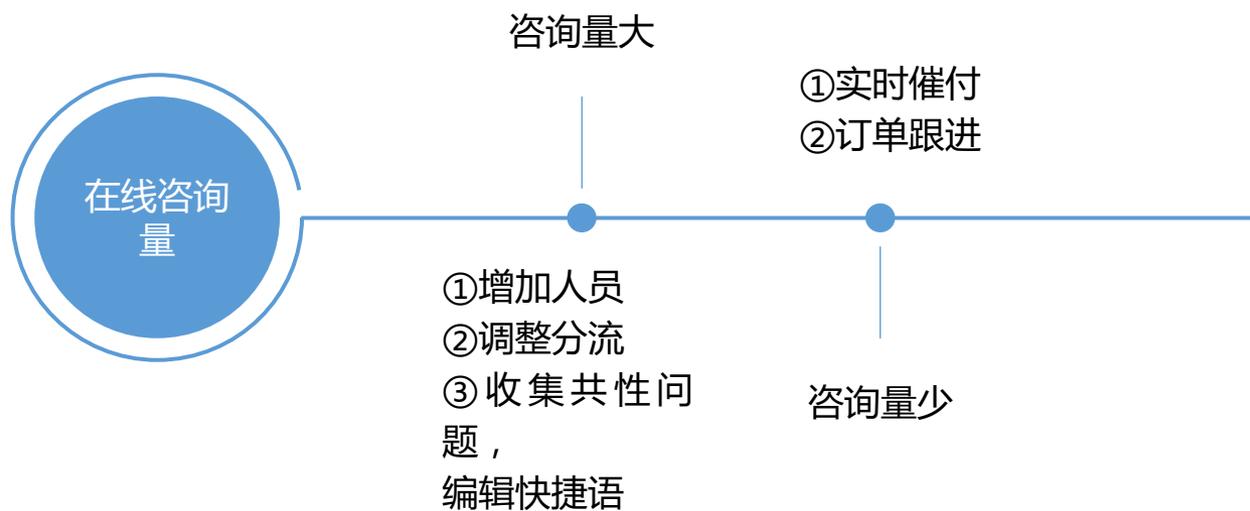
« 上一页 1 下一页 » 共1页 到 确定 页

客服已接待买家数量详情 仅供参考，目前还不够准确，后续优化

按小时查看

今日已经接待买家数量

## 2.1 在线人员情况关注



## 2.2

# 活动催付

客户服务平台

自动化任务

售前阶段

任务名称	发送条数	付款单数	操作
自动催付	17	0	停用

查看详情

自动核对订单

发送条数	点击率	操作
78	48.7%	停用

查看详情

自动发送验收提醒

发送条数	操作
148	停用

查看详情

自动发送商品使用说明

在商品签收后, 向客户自动发送商品使用说明, 并且把结果返还给您。

敬请期待

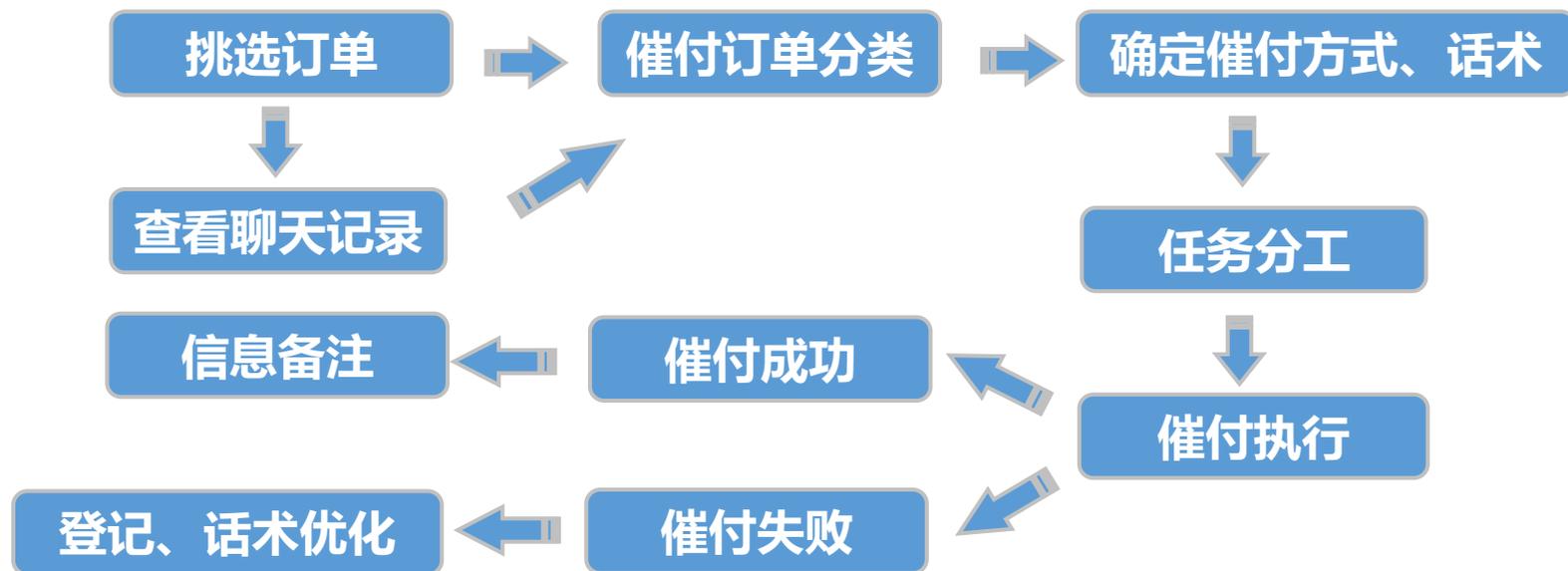
售后阶段

任务名称	提醒订单数	待退回率	操作
自动发送退货提醒	14	100%	停用

查看详情

自动化任务

## 2.2 催付流程



## 催付案例

1. 旺旺催付：实时催付（下单后半小时内，告之疯抢进展，刺激客户的占有欲）

例：亲~您好！您在我们家拍的宝贝还木有完成付款噢~双十一大促一年仅一次，由于销售太火爆，为了避免超卖，我们的仓库是按照付款时间来发货的噢~所以还请亲尽快付款哦~^\_^

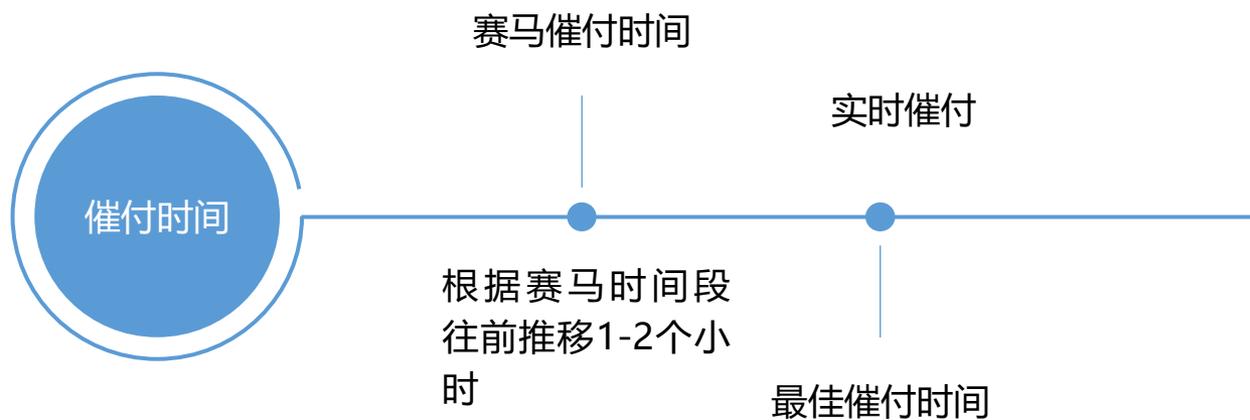
2. 短信催付：短信模板增加个性化用户信息，如订单号、商品标题、顾客姓名，提高专业程度公信力

例：亲爱的小明，您在本店铺购买的\*\*\*\*\*等商品尚付款，由于双十一款数量有限，请尽快付款，避免订单失效造成的不便。如有其它疑问请咨询我们的旺旺客服。【\*\*\*旗舰店】

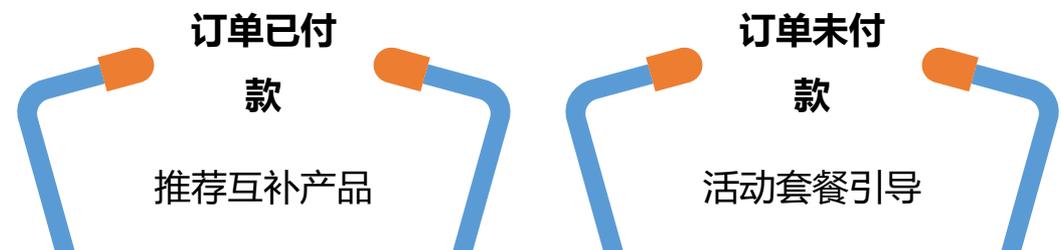
3. 电话催付：对于高价值用户，可用电话催付，电话催付应规避常规休息时间（0:00~9:00，11:30~14:00，21:00~24:00），催付专员应开门见山表明身份，消除客户戒心，针对客户的反应和语气作专业反应

例：客服：你好，我是\*\*\*旗舰店的客服，我的名字是\*\*\*，你今天在我们店买的商品由于销售火爆，已经快卖完了，我们会为您再保留您选购的商品30分钟，所以想请您及时付款，我们会为您及时发货。

## 2.2 活动催付



## 2.3 关联销售



## 2.3 关联销售



生意参谋 首页 实时 作战室 流量 商品 交易 服务 物流 营销 财务 市场 竞争 业务专区 取数 学院 消息

商品分析

商品概况

商品效果

异常商品

分类分析

单品分析

商品温度计

销量预测

单品服务分析

### 单品分析

晴碧琳中长款毛衣裙秋冬长袖连衣裙女2017新款加厚修身套头针织裙

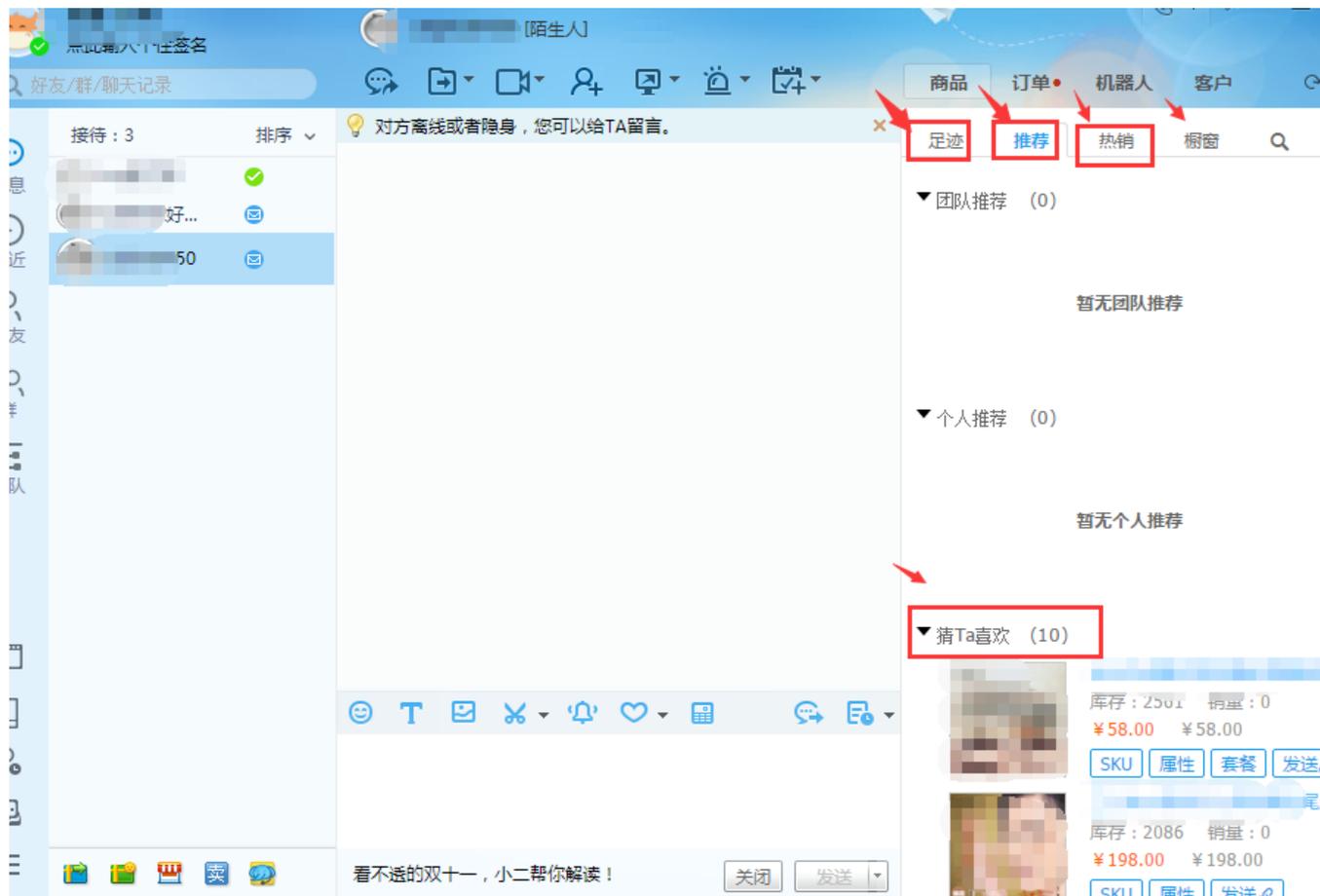
商品搜索 商品温度计

发布时间: 2017-08-15

来源去向 销售分析 访客分析 促销分析

PC 无线

#### 适合关联搭配商品TOP5 下载 | | | | | | | | | | | |-------------|--------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|---------------------------|-------------|--------------------------| | | 晴碧琳圆领长袖打底裙连衣裙秋冬款修身一步裙... | | 晴碧琳2017秋装圆领套头两件套针织连衣裙女... | | 晴碧琳2017秋装新款连帽套头针织衫女红色上... | | 晴碧琳2017秋装新款圆领套头针织连衣裙女修... | | 晴碧琳2017秋装新款圆领蕾丝衫女衬衫粉色... | | 适配星级: ★★★★★ | | 描述区促销分析



## 2.3 关联案例



适合0-2岁  
59-90cm

已预定8839件

珊瑚绒卡通连体衣

定金 30 抵 60

双11价: ¥259

到手价: ¥229



适合3-5岁  
66-120cm

已预定12759件

夹棉居家保暖裤

定金 10 抵 15

双11价: ¥99

到手价: ¥84



### 品质尖货 爆款预售



适合3月-6岁  
66-130cm

已预定8869件

卡通轻薄羽绒服

定金 30 抵 65

双11价: ¥299

到手价: ¥264

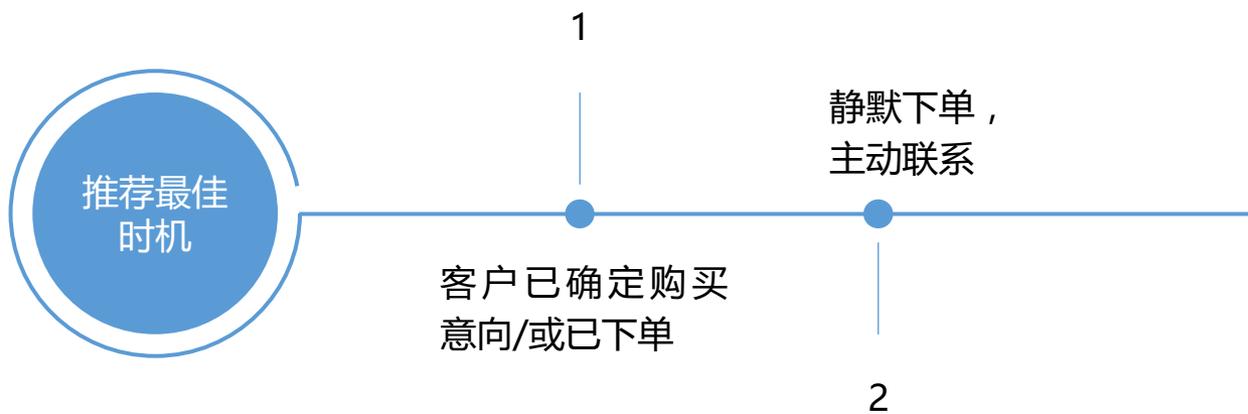


## 2.3 关联引导



## 2.3

# 关联推荐最佳时机



# 02

## 活动当天提升销售额的方法

课程

回顾

- 在线人员情况关注
- 活动催付
- 关联销售

课程



大促前期准备

回顾



活动当天提升销售额的方法



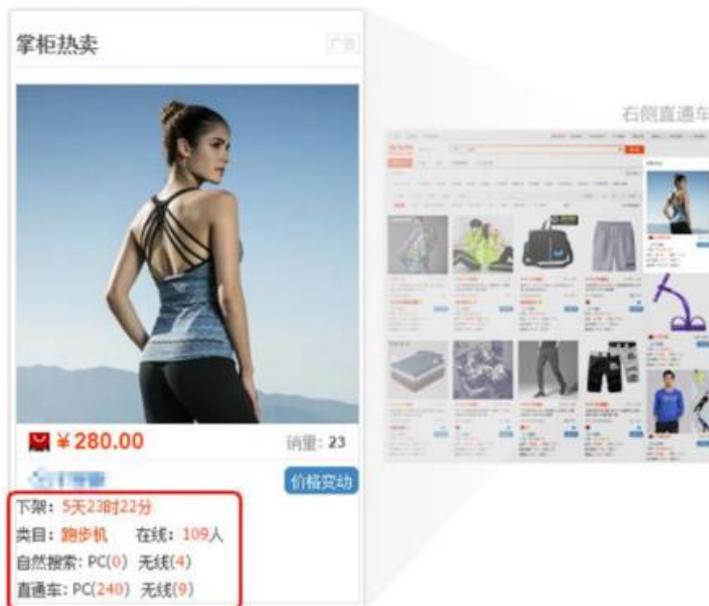
大量天猫卖家发现：

# 除店侦探外，其他同类插件翻页直通车数据竟作假！

1 搜任意词后翻页  
查看右侧直通车



简单三步自检：



2 记住当前数据  
注:类目明显错了

↑↓对比



提示：

搜索任意词后，切换类目、排序，  
翻页等都会出现上述情况！

3 进入宝贝详情页  
对比发现数据完全不一致



店侦探&看店宝插件

全网独家实现真实完整翻页直通车数据