

项目六 电子商务物流客户管理

任务1 沟通礼仪与技巧

《电子商务物流与配送》教材配套资源

任务导入

佳美电商企业旗下的水果生鲜网店、海外代购店等多家网店的陈丽发现商品的包装质量、发货速度、运输效率等都会影响到网店的生意。应该怎么做才可以提供更好的客户服务，提高网店运营效率，留下忠实客户，为企业创造更好的效益呢？

任务分析

周到细致的客户服务能带给顾客良好的购物体验，可以提高顾客对店铺的好感，进而使店铺保持一个的好评率，带来更多的客户。

任务导入

宝德公司采购部的张经理打算在某网购买一批可刻字的水杯，当他看上一种款式时，便问客服：“我想买200个这款水杯（附链接），你看能不能便宜点？”客服这样回答：“不能，拒绝议价，本店的价格已经是全网最低了。”张经理听了十分生气，心想着，这人怎么这样跟顾客说话的呢，凭这点老子就不想在你家店买了。你认为客服和张经理之间的沟通出现了什么问题，应该怎么办呢？

任务分析

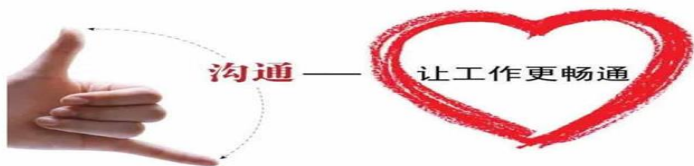
语言是跨越人生和事业成功的第一道门关，掌握了说话的技巧，便拥有了打开成功之门的金钥匙。成大事者无不是善于说话的人，现代生活工作中需要掌握一些与人沟通的礼仪和技巧。

知识百宝箱

（一）文明的言谈礼仪

礼貌：态度要诚恳、亲和；声音大小要适宜，语调要平和沉稳；尊重他人。

用语：敬语，表示尊敬和礼貌的词语。如：“请”、“谢谢”、“抱歉”、“您好”。



（二）信息类沟通之于网店

1. 沟通过程要热情
 - （1）杜绝回复内容过于简陋
 - （2）杜绝回复时间过于长久
2. 交谈过程要耐心
3. 沟通过程要懂尊重
4. 沟通过程要懂礼貌



（三）电话类沟通之于仓储

1. 接听电话
2. 拨打电话

（四）信函类沟通之于运输



谢谢!