

# 电子商务视角下网店客服中的问题及应对策略

詹展鹏

(广东省外语艺术职业学院 广东广州 510310)

**【摘要】**电子商务作为互联网信息时代发展下的产物,对网络购物以及互联网商务化发展有着重要意义。在电子商务高速发展的背景下,网店数量呈现爆发式增长,尤其以2012年为参考对象,电子商务交易额达到近八亿元左右,这使得电子商务成为新经济时代发展的重要环节。而在这种情况下,网店客服作为网店经营过程中的客户反馈渠道,对网店经营发展有着重要的意义。本文通过对电子商务视角下网店客服中出现的问题及应对策略进行研究,概述网店客服工作内容并讲解客服工作重要性,总结出现的问题并提出对应优化措施,从而更好地推动网络客服的健康发展,提高网店经济效益。

**【关键词】**电子商务;网店客服;问题与策略

DOI: 10.18686/jyyxx.v4i1.70564

信息技术的高速发展,使得我国互联网程度越来越高,越来越多的网民涌入信息技术行业进行工作或消费,使得我国的经济增长进一步增长。而电子商务作为互联网发展的代表,在日常生活中对人们有着重要的影响,不仅改变了人们的购物方式,同时,也让人们的消费更加的便捷、快速,而网店经营发展过程中的客服系统是企业与用户之间的交流平台,能够从用户反馈当中了解到用户需求以及用户的产品体验,可以为网店下一阶段的发展以及产品的优化起到一定的参考作用,从而吸引并留住客户,带来更多的经济回报。所以,通过解决网店客服当中的问题,能够提升网店客服工作质量和效率,使网店的经济发展速度进一步加快,将互联网流量转化为订单,推动网店发展,增加网店的经济收益。

## 1 电子商务视角内容概述

电子商务通常是指全球性互联网商业贸易活动,是指以互联网为平台进行信息交易、金融交易的事业或者行业。在我国比较常见的有淘宝、京东、天猫、苏宁等电子商务交易平台,不仅可以实现消费者网上购物、商户的网上交易以及电子支付等各项商务活动和交易活动,同时也可以推动交易方式的发展,改善交易环境。从技术上来讲,电子商务是通过互联网等电子工具进行贸易的一种模式,其中包含了消费者、提供者、广告商、中介商以及售卖方的行为总和,电子商务的出现对于互联网信息发展以及信息金融的流通和资金的存储使用都带来了非常大的益处,实现了我国商务电子化、数字化、网络化的目标。而在电子商务视角下,网店客服作为消费者网络购物的直接反馈渠道,对于电子商务发展以及相关网络消费业务的拓展都有非常重要的意义,是一项重视客户体验的电子商务服务。只有吸引客户、留住客户,将流量转化为订单,才能够推动电子商务发展,实现该行业经济收益提升的目标。

## 2 网店客服工作内容和重要性

网店客服工作作为电子商务发展过程中的重要组成部分,对于网店经营以及网店收益提升有着非常重要的影响。本文通过对网店客服工作内容分析,并简要介绍其组成,总结网店客服工作的意义,从而为网店客服工作优化

起到一定的参考作用。

从工作内容方面来讲,网店客服主要分为两个工作方面:第一是面向客户服务的问题反馈;第二是网店客服人员的管理问题。一般来讲,网店客服服务问题反馈是网店客服服务中的重要组成部分,其主要核心意义是在于对前来询问的客户以及产品反馈做出相应的解释或者使用功能的介绍,帮助客户正确地认识产品的用法以及价值,使用户能够在产品使用过程中进一步发挥产品的功效,从而达到给用户留下好印象的目的,为下一阶段网店经济效益的提升做好相应的铺垫。

网店客服人员管理是指网店管理工作人员对客服工作过程中的各项问题的出现提出相应的解决措施,从而避免突发性问题的产生。其对网店的稳定运行有重要影响,其工作内容主要包括教导网店客服管理工作人员进行产品的解释说明,或者对用户的投诉以及建议进行记录以及优化,从而达到客户良好反馈的目标。

除此之外,在网店经营过程中,网店客服主要分为售前客服、售中客服以及售后客服。不同的客服的工作任务是不相同的,售前客服主要负责接待客户,询问客户的产品购买意向以及介绍网店主力产品,吸引客户购买,对网店经济效益的提升有着非常重要的作用,可以增加网店交易订单,提升网店经济效益,推动网店发展。而售中客服主要是应对客户所反馈的使用问题以及使用方法进行解释说明,售中客服一般会对客户所反馈的问题进行解决,保障客户的权益,从根本上来讲,售中客服是降低客户投诉率的重要岗位,能够让网店减少产品投诉数量,保障产品的竞争优势,可以使网店在经营过程中避免投诉过多而降低产品的竞争力。售后客服主要负责用户的问题反馈以及建议采纳,是留住用户、吸引客户、拓展更多用户的重要职位,一般售后客服主要解决纠纷投诉问题、物流问题,对于客户所返回的物品,检查货物是否完整损坏,确保客户的满意度并提供相应的服务,从而让客户留下良好的印象,为促成下一单的交易奠定良好的基础。

## 3 网店客服中的常见问题

网店的运营过程中,网店客服常常会因为各种因素的出现而导致各种问题的产生。本文通过对这些问题进行总

结并分析,希望网店客服工作人员能够在工作过程中降低这些问题产生的频率,保障客服工作的质量。

### 3.1 客户不懂得如何使用产品

虽然现阶段互联网信息的高速发展使得各种问题都能够通过网络渠道查询并得到相应的解决办法,但部分年龄较大、网络信息化程度不高的中老年人对于现阶段的科技化产品的使用仍然处于陌生的状态。特别是一些电子产品,通常,很多中老年人在购买手机、电脑过后不懂得如何使用产品,这是较为常见的现象,而这也是客服工作过程中面临次数最多的问题。

如果在客服工作过程中未对客户的产品使用进行良好的解释说明,导致用户不明白产品的使用方法和使用流程,可能会造成用户不满意客服工作而打下差评,这对于网店经济效益的提升以及正常运营会造成非常大的影响,使网店的经济效益大幅下降。

### 3.2 客服人员的综合素质问题

由于网店客服人员门槛较低,对于工作经验、工作能力和工作技巧的要求也不高,这导致不同文化水平、不同工作经验、不同技能的人员均可以进入到该行业进行相应的网店客服工作。但是在网店客服工作过程中,有两个重要因素会影响网店客服工作的质量,分别是客服的心理素质和专业素质。通过对这两种素质分析讨论,从而了解缺少该素质会产生什么样的影响。

如果在网店运营过程中,客服的专业知识和文化素养不高,比如:对话用词不准确、办公软件操作不熟练、产品介绍不完善、售后处理不认真。这些情况的出现都反映出了客服人员在工作中的不专业。可能导致的结果就是客户在进行产品功能询问或者产品问题反馈的时候,会因为客服专业水平较低,不熟练掌握网店客服回答技巧或无法正确运用回复语句,无法指导客户使用网店产品,甚至造成客户错误使用产品,致使客户出现经济损失,让客户与客服之间产生矛盾,不仅会使客户留下较差的印象,同时还会给网店的正常发展造成非常大的影响。

客服工作人员心理素质不过关,对于客户在网购咨询中的问题因过于紧张无法快速精确地回答,甚至出现错误性描述,进而给客户留下较差的印象,影响客户对店铺的评价。其次,部分客服人员心理素质较差,容易受外界影响导致工作状态失衡,其主要表现为:面对客户长时间咨询表现出不耐烦、回答简略、操作生硬、产品描述不认真、介绍不仔细等状态。甚至会因为客户刁钻的问题,因言语不和导致双方吵架,进而降低客户的购买体验,导致客户打下差评,影响企业店铺的销量。

## 4 网店客服问题应对策略

让网店客服工作有效性得以体现,必须对上文当中所总结的各项网店客服问题进行优化。本文通过介绍网店客服问题应对策略,保障问题的解决效果,从而提升网店客

服的工作质量,为网店的发展奠定良好的基础。

### 4.1 完善客户服务问题的反馈机制

很多网店客服工作人员在工作过程中都不可能全面应对各种问题的发生,所以必须要做好充足的准备,才能够提升网店客服工作的质量。为达到此目标,可通过完善客户服务问题反馈机制,推动网店客服工作发展,从而满足客户服务的需求。网店管理工作人员需要参考当前网店经营过程中客户针对产品可能会提出哪些问题的信息,并建立相应的回答机制,充分做好每种问题的反馈应答,从而使网店客服工作人员在工作过程中,能够对客户提出的每一个问题都做好完善地安排以及解决。

比如,客户在询问产品质量问题时,可通过解释说明产品外包装有QS国家认证以及二维码官网验证,以这种方式提高客户的信任度,拓展相应的验证渠道,使用户能够明白产品的质量已经达到使用标准,从而为用户良好的使用体验以及产品的良好印象打下坚实的基础。

### 4.2 提高网店客服人员的专业水平和文化素养

网店客服工作人员的文化教育不同,专业素质不同,会因为不同客户的问题反馈而产生不同的结果。为实现网店客服工作质量提升的目的,网店负责人需要充分了解每个网店客服工作人员的工作经验、工作技巧以及工作专业素质,并安排相应的客服专业工作人员进行教育指导。通过一段时间的培训,筛选出优秀的员工并安排到相应的客服工作岗位上进行网店的客服反馈工作,从而提升网店客服的工作质量,保障网店客服的经济效益。

其次,网店客服工作人员在空余时间也要通过网络视频观看或书籍查阅的方式学习更多的网店客服知识和网店客服技巧,通过购买心理素质课程改变自己的性格以及服务态度,在掌握产品基础使用知识以及优点的情况下,解决客户的疑问,让客户富有安全感地去购买商品,并留下良好的印象,从而通过用户介绍拓展更多的用户,增长网店的经济效益。

## 5 结语

网店客服作为网店运营过程中的重要组成部分,对于网店的经济发展以及订单的增长都有非常重要的影响。并且,网店客服在电子商务当中占有举足轻重的地位,作为与客户沟通的桥梁,需要通过总结客服工作过程中的问题,完善客服服务问题反馈机制,提高网店客服工作人员的专业素质,使网店客服工作人员能够在客户问题提出时做到正确的应对以及反馈,解决客户的疑惑,增加店铺的订单数量,从而提升网店经济效益。

**作者简介:**詹展鹏(1977.2—),男,广东省饶平县人,高级讲师,专业方向:经济管理,职业教育管理。

**基金项目:**电子商务视角下网店客服中出现的問題及应对策略。

## 【参考文献】

- [1] 魏婧文,孙书杰.探讨淘宝网营销中存在的热点问题及解决策略[J].大众商务,2020(8):2.
- [2] 舒会芳.淘宝网营销存在的问题及对策研究[D].长沙:湖南师范大学,2014.