**服务操作细则**

**服务态度要求：**

态度诚恳、热情周到、有问必答、耐心、谦和有礼、热情大方，严禁出现拖腔、态度生硬、教训、不耐烦等等不礼貌的行为。

客户问到不懂或不熟悉的业务时不得不懂装懂，不得推诿、搪塞客户，应婉言向客户解释并询问相关人员后再作解答，必要时可请相关人员代答。客户需要帮助时，在不违反相关规定的前提下，应热情相助。

工作中出现差错时不得强词夺理，应诚恳接受客户批评，主动致歉并立即纠正错误。

尊重客户，不得与客户闲聊。遇到个别客户的失礼行为，要克制忍耐，不与客户争辩顶撞，用自己的良好言行与涵养感化客户。

客户道谢或提出表扬时，应谦虚致谢。

电话服务用语规范说明：

以下内容中，“√”为正确的行为或应答；“×”为错误的行为或不应答，要严禁；

以下内容中，用“”引住的文字均为在文档指定场景中与客户沟通的示范性语句，除开头语及结束语外，其他的示范性语句，员工均可以根据实际情况做适当的变通。

**开头语及问候语应答规范：**

开头语时间界定：

√   为了提高客户服务的亲切度，早上（指凌晨0∶00－12∶00）时在欢迎语前加“早上好！”；若是下午和晚上则按正常“您好！”。

常规开头语：

√   客户服务员：您好，XX欢迎您的光临，请问有什么可以帮您？

√   客户服务员：“您好，请问有什么可以帮您！”

√   客户服务员: 您好，请问是XX先生/小姐吗？我姓X,是\*\*网XX客服中心打来的，感谢您对我公司的支持和信任，来电与您核对您的资料。

×   不可以说：“喂，说话呀”或“喂，有什么事快说！不说我挂线啦”

重要节日开头语：

如国家法定假日：元旦、春节、五一、中秋、国庆，则需要有相应节日问候语如“节日快乐”、“新年好”等。

√   元旦、春节，统一使用开头语为：“新年好！请问有什么可以帮您！”

√   五一劳动节，统一使用开头语为：“劳动节快乐！请问有什么可以帮您！”

√   中秋节，统一使用开头语为：“中秋节快乐！请问有什么可以帮您！”

√   国庆节，统一使用开头语为：“国庆节快乐！请问有什么可以帮您！”

（说明：节日开头语具体使用时间统一以每次节日通知为准。）

**关于特殊沟通内容的应答规范：**

遇到客户提出建议时：

√   客户服务员：“非常感谢您提出的宝贵建议，我已记录下来并会反馈给有关负责人，再次感谢您对我们工作的关心和支持。”

×   “这些意见早就有人提过了”；“我们公司的规定不可以随便修改的”等等。

需请求客户谅解时：

√   客户服务员：“非常抱歉，请您谅解。”或：“非常抱歉，让您失望了。”或“很抱歉给您带来不愉快”

×   对于出现的问题不致歉或语气生硬地说：“我们也没有办法”或“这是公司规定”或“这是业务规定”等。

遇到客户致歉时：

√   客户服务员：“没关系，请您不必介意，如有疑问，欢迎您随时再来咨询。”

×   不可以没有回应。

遇到客户致谢时：

√   客户服务员必须响应：“不用客气，这是我们应该做的。”或“不客气，很高兴能为您服务”或“很高兴听到您的认可，我们会继续努力的，谢谢您”，若客户进一步表扬，客户服务员：“请不必客气，这是我们应该做的，感谢您对我们工作的支持，欢迎您随时再来电。”

×   不可以无动于衷，没有任何回应。

遇到无法当场答复的客户咨询：

√   客户服务员：“先生/小姐，您的这个问题我需要进一步查询后才能回复您，请您留下您的联系电话，我们会在XX小时内有专人和您联系。好吗？”（注意，需严格按照承诺时间回复客户，即使在指定时间内未有处理结果，也需回复客户，并尽量取得客户的谅解）

×   “这个问题我也要查了才能回复你”或“现在没办法”“没办法处理”或自以为是地根据自己的判断进行回答。

**客户抱怨与投诉的应答规范**

遇到客户投诉咨询回应慢时：

√   客户服务员：“非常抱歉，今天咨询的客户比较多，非常感谢您的耐心等候，请问有什么可以帮到您？”

×   不可以说：“我也没办法，刚才线路忙啊！我都忙死了，有什么事情快说。”“我也不想的，我都快忙死了。”

遇到客户情绪激烈，破口大骂：

√   客户服务员：“先生/小姐，我非常希望能为您解决问题，请您将情况告诉我，让我帮您解决，好吗？”同时应调整好心态，尽量抚平客户的情绪，如“假如我们的工作给您带来不便，请您原谅，希望您可以告诉我具体情况，以便我们及时改进及处理。”等，若实在无法处理，应报告现场管理人员。

×   不可以说：“喂，嘴巴干净一点，这又不是我的错！”

遇到客户责怪客户服务员动作慢，操作不熟练或业务不熟悉等：

√   客户服务员：“很抱歉给您带来不便，也非常感谢您的耐心等候，我尽快帮您处理。”

×   不可以说：“喂，不好意思，我是新手啦！”

遇到客户投诉其他客户服务员态度不好时：

√   客户服务员：“很抱歉，我们服务不周给您添麻烦了，请您谅解并将详细情况告诉我，以便我们改进及处理，好吗？”认真记录客户的投诉内容，并请客户留下联系方式，提交管理人员处理。

×   不可以说：“喂，刚才的电话不是我接的呀！”

客户投诉其他客户服务员工作出差错：

√   客户服务员：“很抱歉给您添麻烦了，您反映的问题我会记录下来并尽快核实处理，如有给您带来不便，请您谅解！再次感谢您对我们工作的关心与支持！”并记录下客户姓氏、电话及复述投诉内容，如客户仍不接受道歉，客户服务员：“请问您是否方便留下您的联系电话，稍后我们的管理人员与您联系处理，好吗？”迅速将情况转告管理人员，管理人员应马上与客户联系并妥善处理。

×   不可以说：“喂，这不关我的事，我不清楚，您打××电话吧。”

客户投诉自己工作出差错：

√   客户服务员：“非常感谢您指出我的不足，这对改进我们的工作有很大的帮助。谢谢。关于您刚才反映的……”

√   客户服务员：“很抱歉我的服务给您带来不好的体验，感谢您的及时提醒，刚才我在问题处理上，确实没掌握好，我再帮您重新核实下这个问题，好吗？”

√   客户服务员：“很抱歉，我的服务让您失望了，非常感谢您的指正，我会在今后的服务中不断改进的。”

×   客户服务员：“你去投诉啊，你可以投诉我，我的工号是\*\*\*\*”

遇到无法当场答复的客户投诉：

√   客户服务员：“很抱歉，X先生/小姐，非常感谢您向我们反映意见，我们会尽快向上级部门反映，并在XX小时内给您的答复。好吗？”（具体回复时间根据客户投诉情况按投诉类型规定回复时间处理）

×   不可以说：“喂，我不清楚，您过两天再来电话吧。”

受理完客户投诉后的应答：

√   客户服务员：“XX先生/小姐，非常感谢您反映的意见，我们会尽快向上级部门反映，并在XX小时内(具体回复时间根据投诉的类别和客户类别有不同，详见服务时限标准)给您明确的答复，再次感谢您的来电，再见。”

×   不可以说：“喂，没事了吧，您打××电话吧。”

受理客户粗暴问题的应答：

客户问“XX有存在的必要吗？什么破公司，让我消费的很不爽。”等等类似的问题

√   客户服务员：“XX先生/小姐，非常感谢您一直支持XX，我们的成长需要大家的鼓励与指导，我们在很多地方做的不完善，做的不好，给您带来不便表示真诚的道歉。在全体XX伙伴的努力下我们会做的更好，请您相信我们。您的问题我现在记录下来了，我会在第一时间将您的问题反应给相关负责人，给您一个满意的答复。

×   沉默半天不说话，引来顾客语气更强硬的训斥。

×   很不礼貌的责怪顾客，甚至挂断电话。

问题记录完毕询问顾客有无补充：

√   请问您还有其他要补充的吗？

√   我重复一下您看就这些问题吗？

×   还有问题吗？

**服务忌语**

严禁使用服务忌语，做到“五个不说”：有损害客户自尊心和人格的话不说；埋怨客户的话不说；顶撞、反驳、教训客人的话不说；庸俗骂人的话及口头禅不说；刺激客户、激化矛盾的话不说。如：

（1）对客户直呼姓名。

（2）责问、训斥或反问客户

① 什么怎么样？为什么？什么？说什么？怎样？你说什么？

② 你到底在说什么？你不是要查什么吗？你到底想查什么？你到底想怎么样？你到你要不要查？你到底要不要听我说？你听不听我说？

（3）态度傲慢、厌烦

1. 不行就是不行，这是规定。

2. 我就这样的态度！我态度哪里不好，你说！

3. 你问我，我问谁？

4. 你问的问题没法查，我没办法。

5. 有意见找领导去，要告就告去！

6. 用不起就别用！我让您买了吗？

7. 你到底想怎么样？

8. 你有什么了不起！你有没有搞错？

9. 你这人怎么这样说话！你怎么这么罗嗦！你烦不烦啊！不烦我烦了！

10. 宝贝页面没介绍吗？你怎么不看啊！

11. 特价的就这质量，你当时为什么不看商品的资料介绍啊？

12. 不是我们的问题是淘宝的问题，有问题找淘宝去。

13. 我现在很忙，稍后你给我打过来。

14. 是系统问题（说顾客不知道的专业名词）。

15. 你自己看着办吧。

16. 我们的产品质量就是不好，谁让你买了？

17. 快递的问题找快递去。

18. 你这人怎么这么奇怪？

（4）推诿客户

① 我不清楚，我不知道，你找XX地方问。

② 这不是我办理的。

③ 我们公司就是这么规定的。

④ 这不关我的事，这不是我的错，没这回事。

⑤ 我查不到，你拨XX电话去查。

⑥ 我没法查，我也没办法。

⑦ 你自己先查清楚。

⑧ 这事不规我管。

⑨ 这事没办法，你自己想办法吧。

⑩ 你看看是不是你那面出了什么问题。

**具体问题回答方案：**

顾客询问有货到付款业务：

您好，XX还没有开展货到付款的业务，您的货到付款请求还不能得到满足，给您带来的不便表示歉意。感谢您给我们提出这么好的需求建议，您的建议我已经记录下来，我将会在第一时间将您的建议转达到相关部门。

顾客咨询付款方式：

您好，XX给每一位顾客提供了支付宝（其他平台为，财付通、百付宝、安付通）付款，银行打款付款两种付款方式。您可以选择自己方便的方式支付完成您的购物流程，买到自己满意的商品。

顾客咨询支付宝(或其它支付工具)是什么：

您好，支付宝（其他平台为，财付通、百付宝、安付通）是现在网络购物使用人数最多，比较方便，安全、快捷的第三方支付工具。选择支付宝可以有效避免您支付前的顾虑问题，提高了网络购物安全性，我们推荐您使用支付宝在网络上购物。

支付宝（其它支付工具）的支付过程：

您好，使用支付宝（其他平台为，财付通、百付宝、安付通）购物的流程是这样的，您在我们店里选择到喜欢的商品，把货款打给支付宝，支付宝在收到您的货款后通知我们发货，我们发货给您，您满意了可以给我们付款。要是您对产品不满意您可以不给我们付款，您的货款一直安全的放在您支付宝账户里。您不满意的问题我们帮您解决，解决后您还是不满意您可以在您支付宝账户里提出退款申请，支付宝会把您的货款无条件还给您。您可以将支付宝看成是公正的“法官”，您的货款一直在您的有效看管下不会出现任何意外。

顾客没有支付宝的解决方法：

您好，您要是没有支付宝账户，您可以到支付宝的相关页面申请支付宝账户，整个注册申请过程很简单，要是您不方便注册您可以让有支付宝账户的朋友为您支付。您也可以选择我们为您准备的银行打款方式来完成整个付款过程。