

# 售前客服技巧和话术 售前客服工作总结(汇总7篇)

在日常的学习、工作、生活中，肯定对各类范文都很熟悉吧。相信许多人会觉得范文很难写？下面是小编为大家收集的优秀范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

## 售前客服技巧和话术篇一

作为一名导购除了学习专业的商品知识外，还要学习一系列与商品相关的外围知识，这样才能让我表现得更自信，更有专家水准，成交率更高。于是，我利用业余时间，大量参与公司其它部门的工作，向同事学习。就这样一个不经意的行为让我的业务越做越顺，让我成为公司销售业绩最好的导购之一。做得比别人多一点，学得比别人多一点，于是经验就会比别人多一点，这样我的成长速度也就会比别人快一点，收入就会比别人多一点。学习是为自己、为财富、为成功、为快乐、所以作为一名优秀的导购不但是某些产品的专家，他的知识也应是全方位的。

二、在工作中培养自己的心理素质。

在工作中每天都与行行色色的人打交道，他们来自不同的行业、不同的层次，他们有不同的需求、不同的心态，如果我们想把每一位顾客服务好，无论买不买东西，都能让顾客满意而归，那就需要当我们面对失败、面对别人说no时表现一流的心理素质。所以我要感谢工作，让我在工作中学会了察颜观色、眼观六路、耳听八方的本领，让我的心理素质在工作中得到了良好的锻炼。

三、用心锻炼自己的销售基本功。人生何处不销行，我觉得任何工作都与销售有关，就连美国竞选总统，总统们都要四处演讲，销售自己。优秀的导购不但要拥有良好销售及服务

的心理素质，更是一位优秀的销售心理学家，在日常工作中我学会了通过顾客每一个细小动作，每个细微的面部表情，分析出顾客的心理变化及需求。

四、口才方面有了大幅提升。

要做一个优秀的导购就必须要有拥有一流的口才，通过语言才能表达出自己的思想，在日常的工作中，我每天都要与不同的顾客沟通、交流、介绍产品、久而久之，口才及沟通技巧都有了大幅的提升。

五、培养人脉，增加顾客回头率。

在销售过程中我们每天都在与人打交道，所以是学习如何与人沟通、如何建立信赖、如何赢得他人认同的最好机会。而我，充分把握住了这个机会，通过优质的服务把一个陌生的顾客变成一个知心的朋友，让各种各样的顾客都能喜欢我，为未来的成功做好的充分的准备。而之前我从来都没有意识到这些，工作只是为了工作，从没有想到我还能未来做些什么准备。当然，我在工作中还存在许多不足和困难，因此在这些收获面前我不会骄傲，我将不断提高业务素质，加强业务训练和学习，不断改进工作中的不足，以更加热情，优质的工作服务于公司，服务好顾客。我们一天的大部分时间都是在工作岗位上度过的，只有使工作真正的快乐起来，我们的生活才能真正的快乐。很庆幸我找到了一份能使我快乐和充实的工作，我非常热爱自己的工作。

## **售前客服技巧和话术篇二**

客户服务部承担着物业公司对客户服务的主要工作，包括了客户关系协调以及公司内部各部门的协调工作。是体现服务档次，展示和树立公司管理品牌的窗口。是实现优质服务，使客服满意的关键性职能部门。

经过近期对本公司各项目客服部的走访巡查，发现各项目客服部能够较好的完成客服部所承担的客户服务工作。同时也存在的一些问题如：

- 1、员工业务水平偏低和服务素质偏低，主要表现为处理问题的方法和技巧不太成熟。
- 2、部门管理制度、流程不够健全，使部门工作效率、员工责任心和工作进取性受到必须影响。

目前按照总公司的要求完成物业公司整合，设立物业公司总客服部及下属各项目客服中心。我部门经过开会和讨论提出以下计划。

- 1、客服部做好每月客户缴费统计及各项目收支明细绘制成表，上交总公司，让总公司能清晰的看到物业公司资金运作情景。
- 2、客户部建立完善公司收支档案，以及完善各项目业主档案。
- 3、狠抓客服部团队内部建设，工作纪律，完善客服制度和流程，部门基本实现制度化管理。
- 4、定期召开部门服务质量评定会，规范客服人员服务。进行思想交流，丰富、充实专业知识，为业户供给更优质的服务。
- 5、密切配合各部门工作，及时、妥善的处理客户纠纷和意见、提议。

客服部工作存在诸多不足，有新的`问题，老的顽症。可是在总公司的领导的指导和关怀下，我相信我部门全体员工有信心做好接下的全部工作。

## 售前客服技巧和话术篇三

20xx年即将结束，在公司x总和x总的领导下20xx公司有了一个新的突破，在我刚进入公司的时候，连项目围墙都没有修，发展到今天一期项目交房，可以说公司有了一个质的改观，在过去的一年时间里跟随着公司的发展脚步，在公司领导及个部门同仁的支持配合下，使自己学到了很多的东西，能力和知识面上都有了很大的提高，在这里非常感谢20xx公司能给我这样一个学习和进步的机会。现将本人一年来的工作总结如下：

20xx年4月在公司领导的支持和提拔下，因为客户量的增加以及一些繁杂的客户服务解释工作，任客服部主管一职，当时对于我的工作职责范围没有一个准确的定性方向，一开始自己也是因为个人能力有限，初期工作干的不是特别顺畅，在此非常感谢x总在我的工作上给予了很大的支持和肯定，使我自己能够尽快的.进入工作状态。

20xx年3-4月主要工作重点是一期客户合同备案前的更换工作及一期户型变更后给客户的解释确认工作。

20xx年5-6-7月主要负责了商铺户型面积价格的确定，以及商铺销售工作的开展。

20xx年8-9月主要工作重点是二期合同的更换及附带商铺的销售工作。

20xx年10月做了一些交房前的准备工作及房屋内部工程摸底的工作。

以上是本人参与处理过的一部分阶段性的工作，除了以上工作外本人主要负责的日常工作还有：1、在销售过程中，销售部与工程部之间的相互协调及沟通工作，在该项工作方面也

得到了工程部施总工和赵部长的积极配合与支持，在此也表示对他们的感谢。2、本人负责的另一项日常工作就是退房客户的接待以及退款手续的办理工作，至目前为止已办理退房客户45位。3、完成x总临时安排的一些工作。

回想在过去一年的工作当中，是做了一定的工作但是没有那项工作做的完整理想，工作当中需要自己改进和不断学习的地方还是有很多，下面将工作当中存在的不足：

1、在工作上普遍做的都不够细致，虽然领导经常强调要做好细节，但是往往有些工作做的还是不到位，不够细致，给以后的工作带来很多的不便及产生很多重复性的工作，严重的影响了工作效率，这个问题小到我自己个人，大到整个公司都存在这样的问题，今后在工作过程当中，一定要注意做好每一个细节。

2、工作不找方法。我们做的是销售工作，平时我们应该灵活的运用销售技巧，同样在工作当中也应该多去找一些方法。

3、工作不够严谨。回想过去的工作，有好多事情本来是一个人可以解决的，偏偏要经过几个人的手，有些问题本来应该是一次性解决的，偏偏去做一些重复性的工作，在今后的工作当中一定要把问题多想一想，多找方法提高自己的工作能力。

4、提高工作效率。我们是做客服工作的，不管是从公司还是个人来说，做事必须讲究效率，要言必行，行必究，在过去的工作当中我们面对一些比较棘手的工作往往拖着不办，结果给后面的工作就带来了很大的难度和很多的工作量。所以作为明年的工作我们应该抱着有一个客户咱们就处理一个客户，一个问题咱们就解决一个问题，改变过去的拖拖拉拉的工作习惯。把每一个工作都实实在在的落实到位。

## 售前客服技巧和话术篇四

入职一个月以来，在领导和同事的帮助下，本人对客服工作有个较好的了解。现在就工作学习心得，及工作中出现的问题作一个阶段性的总结，以便更好的对自己的工作进行完善。

客服作为网店的一个重要组成部分。其重要性不可忽视。首先它是店铺和顾客之间的纽带和桥梁，一名合格的客服首先要做到认真、负责、诚信、热情的去接待每一位顾客。其次是要有良好的语言沟通技巧，这样可以让客户接受你的产品，最终达成交易。再次，作为客服同时要对店内商品有足够的了解和认识，这样才可以给客户提供更多的购物建议，更完善的解答客户的疑问。本人在这一个月的工作已经清楚的认识到自己工作的职责及其重要性，工作中也在不断学习如何提升自己工作的技能，下面就是本人本人的一些见解。

售前流程一般分为八个步骤：

热情及时的打招呼：有活动的话，可做自动回复语，告知客户，如亲，您好好呢，欢迎光临美的微波旗舰店~我是客服kity~有什么为您效劳的嘛（可加表情）。

引导询问：热心的询问客户，尽量挖掘客户对产品的需求，如什么容积，什么颜色，什么效果，什么价位能接受等等。

推荐：推荐最适合客户的，发一些表情适当的赞美客户，如亲，根据您的需求，我推荐给您这款，链接，这款适合您的产品性价比是最高的哦，顾客反映很不错的哦~，有时间的话，可列出这款所对比的产品。

议价：可从产品质量和服务上面着手说服顾客，也可已退为进，适当送些小礼物，可适当幽默点，增加聊天的乐趣。如亲，相同的产品~图片产品~不一定相同的哦，不管我们从产品质量和售后服务我们都可以给您保证哦！亲，真的不能再

低了，再低了话，少的钱就会从我的工资里扣的哦，请您谅解哦~这样吧，我额外送您个小礼物。

核实：核实收获地址。

我相信没有一成不变的事情，在工作中须灵活处理，随机应变，顾客爽了，我们就会爽！

## 售前客服技巧和话术篇五

工作计划是行政活动中使用范围很广的重要公文，也是应用写作的一个重头戏。机关、团体、企事业单位的各级机构，对一定时期的工作预先作出安排和打算时，都要制定工作计划，用到“工作计划”这种公文。下面是售前客服工作计划，请参考！

从了一年的淘宝客服，之前是负责市场销售的工作，后来转回从事淘宝这行业，就从此清晰了自己的人生目标，像我学历和资历不高的人来说，选择这行业是很明确的。同样作为一位客服，时不时也会和其他人都有一种枯燥和繁琐的感觉，身同感受，但每次能获得顾客们的服务质量认可和夸张时，前期有的那种枯燥和繁琐已经被转化为价值了。要做好一个合格或成功的客服要耐心、细心和团结，做到精学到精，相信会提升自身的价值。现在转学推广，同时也在负责这方面的工作，希望能与有经验者共同交流一下，以下是我在工作上的计划：

真诚的面对每一位前来咨询的客户，用和善友好的态度及笑脸表情让顾客感受你的真诚。

对客户提出的问题要快速，准确地进行解答，尽量不让客户等太久，对自己不明白的问题，别妄下结论，要询问内部确定后再回答客户！也不可自大夸大产品功能等信，以免让顾

客收到货后心里有落差。

建议a编写信息通知：“亲在我们已下了订单^^，系统会为亲把订单保留3天的时间，建议亲方便时付下款呵，如有什么问题可以随时联系我们在线的客服☺”b电话通知：礼貌用语一定要到位，以免给误导成骚扰电话，先了解未付款的原因，然后再知道付款。可以适当地推介我们的品牌，一来巩固付款、二来加深对品牌印象。如“难得能光临我们家，很感谢您的支持，现在购买的价格是我们试营/特价价格，但我们质量也一样有保障的…”

交易成功后的订单我是建议以旺旺编写针对性的一些留言，比如这次我们清仓：“亲，现在我们店铺清仓大活动中，3折起优惠，除开特价以为，其他商品都是满100即减20的活动，欢迎亲来选购呵！”实在没有动静再采取其他措施：如老顾客电话回访！售后问题建议电话回访了解。还有每售出一件特价清仓的商品我会给一些温馨提示“先和亲说清楚呵，我们这些特价都清仓货品来的，在换的范围会尽量给亲换的，但不宜退货的哦”尽减少售后些工作。

为更快捷完成订单和更贴心服务，凡是加为好友的客户们，我都会在好友的备注处或后台的订单登记顾客的信息：身高、体重和购买信息。“已加亲为好友了，亲的身高/体重和穿着信息都登记好了，下次咨询时记得联系小青呵，会很贴心地为亲提供服务的/:^\$^”另外，可以在咨询中可以随便了解顾客平时穿哪家的品牌，分析的消费档次，以便推荐！

a 遇到暂时缺货和新款上架需要通知的客户，建一个文档登记☺id☺需要通知的款号、码数等相关的信息，等来货后第一时间电话通知客户们选购，新款可以编写简洁语统一通知顾客们选购。

b 平时有需要跟踪的订单，如物流信息不明，或缺货没发而又联系不上已留言的。



每天会计划在后天刷新一下，了解一下销售情况。及检查哪些需要转发其他快递，给顾客联系顾客或留言。

7. 空闲时我会尽量去获取其他店铺的信息，尤其是些知名度的品牌。巩固一下自己对外以及对内的知识。

## 售前客服技巧和话术篇六

——热情大方、回复快速当买家询问在么的时候，可以作答：亲，在的，正等您呢！很高兴为您服务！要在买家咨询的第一时间，快速回复买家，因为买家买东西都会货比三家，可能同时和好几家联系，这时候谁第一时间回复，就占了先机。

——细致缜密当买家询问店里的商品时，如果有的话，就跟客户介绍这个商品的优点好处等。如果询问的商品已经没有了，可以这样回答：真是不好意思，这款卖完了，有刚到的其他新款，给您看一下吧。不要直接回复没有，这个时候要做到，即使没有也让客户还想看看店里其他的商品，所以注意回答的技巧。

——体现专业、精确推荐客服：亲，让您久等了，这两款风格简洁、时尚，很受年轻人喜欢哦，这是链接地址……这样专业准确的告诉了卖家，你是用心的为他挑选了合适的商品，而不是单纯为了商业利益。

——以退为进、促成交易如果客户继续议价的话：这个时候，可以通过其他方式，比如小礼品。会让客户觉得就算没有讲下价来，也有成就了。注意，当话语很长的時候，不要一次性打这么多，因为卖家等久了，可能就没有耐心了。可以一行为一段，接着就发出去。再继续打，这样不会让买家等太久。这个时候买家说贵的话，顺着买家的意思，承认他们说的贵，但是委婉的告诉客户物有所值，一分钱一分货，要告诉买家需要综合考虑的，不只是要看商品，还要看包装品质、

价格、品牌、售后等委婉的告诉客户，这样的话，大部分买家都会比较满意的。

关于议价，我们平时买东西，那些地方可以议价呢？议价也是需要空间的。人人消费都有议价的想发，但是去沃尔玛等就不会议价，因为找不到议价的地方，而且有优惠就已经给出来了。我们要做网上的“沃尔玛”、“家乐福”超市，不要做集市。如果给了客户集市的概念，那就是议价……如果给了议价的可能，那也要留出议价空间，不要一开始给价就给的太低。

在买家下线前，把订单中的买家信息发给买家，让买家确认下，避免出错，这样就会减少快递不到等的问题了，也给客户我们认真负责的印象。

：感谢您的惠顾，您就等着收货吧，合作愉快，就不打扰您了。

简单大方的结束话题，也讲究效率没有成交的情况下：也要客气的回答

——视为成交，及时沟通我们收到宝贝被拍下但是还没有付款的情况下，这个时候要做到及时跟进，可以根据旺旺或订单信息里联系买家。告诉买家这样告诉买家，也给买家施加了压力，我们已经为他的拍下，做出了努力准备收到款就发货了，这时候一般情况下都会交易成功的。在此要注意联系方式，如果打电话过去的话，扣掉是很正常的，因为客户可能要开会啊工作啊等，所以也可以发短信确认下。不要直接问，买还是不买，这时候客户只有2个选择，一般的回答都会哦那算了，就不买了。没有成交的情况下：表示惊讶，要表示宽容，大度，欢迎再来。

## 售前客服技巧和话术篇七

1、负责淘宝线上售前售后的客服管理工作；

3、做好各部门的协调沟通工作，积极主动，善于发现并解决问题，为公司发展提出合理改进建议。

4、能管控整个客服部门、制定客服指标，完成公司领导交办的其它工作任务。

1、熟悉并热爱电商行业，大专以上学历，电子商务、市场营销等相关专业优先；

2、有客服主管工作经验的优先，可接受学习能力强的客服经验者；

3、良好的团队协作和服务意识，有一定的亲和力、敏锐度，善于沟通，组织和协调；

4、具有一定的抗压能力，工作认真细心、积极主动、正直诚实

1、薪酬结构：基本工资+各类补贴+各类奖金。

2、缴纳社保，节假日福利，生日福利，每天下午茶（各种水果宴、点心）。

3、朝九晚六，单双休，法定节假日、年休假、每周一次聚餐、月度一次全员outing□

4、培训体系：“全方位、立体式、多层次、多角度、专业化”培训，多种培训形式，始终做到培训是员工的福利。

5、工作氛围：和谐、互助、团结、共赢的工作理念，融洽的

工作氛围，为大家创造一个良好的工作环境。

6、文化活动：定期组织运动会、俱乐部、员工旅游等。