**客服的工作职能**

一、客户咨询

1、在3~5分钟之内回答或解决用户的相关问题，注意使用辅助词汇，让客服感受到亲切。

二、信息分类归档

1、用户咨询方式:潜在客户

(1)返利客户

(2)多次返利客户

(3)未沟通客户 (没有任何交流)

(4)骚扰客户

2、返利用户分类: 各类商城用户按商城分类客户群体，达到针对性服务。

三、信息收集

1、了解各个商城的最新动向，商品最优惠价格以及商城活动。熟悉流程:

(1)熟悉网站所有操作流程；

(2)熟悉所以商城的购物流程，以便为客户解决购物问题。

四、经营网站

1、不断活跃网站，积极举办网站活动；

2、处理网站信息；

3、活跃论坛气氛；

4、积极解决问题。

五、做好工作日志、及时反馈信息的统计、分析和汇报

六、完成上级安排的其他工作任务

**客服工作规范**

目的:使客服人员明确自己的岗位职责和所要认真执行的规范与制度，以使其工作在一定的制度和规范下顺利完成。

**一、服务宗旨**

1、服务与质量并存，解客户之忧，树公司诚信品牌

2、我们的目标: 与客户携手共同打造行业领先品牌。

**二、服务对象**

新老客户、正在成为的客户以及潜在的目标客户

**三、服务信念**

热情-以饱满的热情对待本职工作、对待客户及同事敬业-对工作竭尽全力、尽职尽责，使敬业成为职业习惯。勤勉-对于本职工作应勤恳、努力、负责、恪尽职守创新-全心投入，不断优化和创新工作方法及内容以提高效率服从-应服从上级领导的指示及工作安排，按时完成本职工作。

**四、客服人员的素质要求**

1. 经验: 具有客服工作经验，了解并满足客户需求，熟悉公司产品及行业背景知识、熟悉企业运作方式和服务流程；
2. 职业素养: 服务意识强，有涵养，有礼貌，有较高较全面的知识，学习能力强，能快速接受新产品知识及新的服务理念；

(3)交际能力: 语言表达能力强，对人知道何时、何地、面对何种情况、适合用何种语言表达，懂得一定的关系处理，具有一定的人格魅力，第一印象好，能给客户信任感；

(4)应变能力:头脑灵活，现场应变能力强，能够主动掌控话题并恰当解决问题；

(5) 工作态度: 态度热情，积极主动，能及时为客户服务，不计较个人得失，有奉献精神。

**五、岗位规范**

(1) 客服人员要时刻保持良好的精神状态和仪容仪表，工作认真、有耐心，责任心强；

(2)接听客户电话要热情，运用专业术语，认真解答客户提出的要求及疑问在维护公司利益的前提之下保证客户的利益，一切按流程办事，对公司要有信心，对客户要真诚，不欺骗客户；

(3)熟练掌握公司的产品知识，全面了解并研究每个客户的详细情况，严格按公司相关规定及时为客户解决问题；

(4)客服人员代表公司的形象，了解客服工作的重要性，为客户排忧解难满足客户需求并解决问题。注意语言沟通的技巧，不得与客户发生争执，不得做有损公司利益的事情；

(5) 客服人员接到客户的投诉或抱怨时，要主动向客户致歉并妥善处理，并视情节轻重上报主管领导；

(6)客服人员根据每天的工作情况，把接售后、客户投诉反馈的不同情况以工作日志的形式进行详细的登记，特殊客户情况需向部门领导及时反映汇报，并按时上报工作总结；

(7)严格遵守公司和职场的各项规章制度，按时出勤上下班，工作时间不得从事任何与工作无关的事情，如有发现按公司管理规定处罚。