# 2024年天猫客服好评感谢语(5篇)

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-10-16

*人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。天猫客服好评感谢语篇一客服话术和自动回复语大全...*

人的记忆力会随着岁月的流逝而衰退，写作可以弥补记忆的不足，将曾经的人生经历和感悟记录下来，也便于保存一份美好的回忆。相信许多人会觉得范文很难写？以下是小编为大家收集的优秀范文，欢迎大家分享阅读。

**天猫客服好评感谢语篇一**

客服话术和自动回复语大全

方案一.接待开场白：

亲，您好，非常高兴为您服务了，有什么可以为您效劳的呢?

亲，您看中的这款宝贝是有现货的呢，现在全场做活动，满xx有活动，您看一下。(推出活动特款)

2.是否有货?

亲，您看中的这款宝贝是有现货的呢，您可以放心拍哦o(\_)o~ 亲，非常抱歉这款宝贝已经没有现货了呢，您可以看一下这款哦，两款宝贝的质量都是非常不错的，款式和价格也相差不多呢。。

3.什么时候发货?

亲，您拍下的42个小时内就可以为您安排发货的呢

4.发什么快递? 亲，默认是发韵达快递哦，您这边可以收到韵达的货吗?韵达不到的地方我们可以为您安排发ems，ems是全国通达的，但是ems是不包邮的呢，需要您补邮费10元，(发顺风的一样要补邮费20)

5.什么时候到货?

亲，一般韵达发货以后3天左右可以到货的呢，您收到货以后可以仔细检查一下，如有任何质量问题，7天内可以无条件退换货的，邮费也是外面承担。(顺风一般两天内到货，偏远地区会延迟到货时间)(ems一般3-5天到货，偏远地区7天左右到货)

6.可以便宜一点吗?

亲，非常抱歉，我们的定价已经是最低销售价格了呢，没有办法再优惠啦~~~

7.质量问题

亲，我们是商城正品，质量都是有保证的，您这边可以完全放心拍下哦。。

8.结束语 亲，非常感谢您的惠顾我们这边会在第一时间为您安排发货的哦，请您耐心等待一下收货，如果有任何问题请您及时联系我们客服为您处理~~祝您购物愉快，【可以加些表情】

9.退换货问题

亲，7天内是可以无条件退换货的，质量问题您退换货单邮费都是我们为您承担，如果是非质量问题呢，您退回来的邮费以及我们给您换货发出的邮费是由您承担的哦

10.包邮吧

亲，非常抱歉呢，邮费是有快递公司这边收取的，我们只是代收的呀，不能为您包邮的哦~~~

11.实物和图片有差异

亲，我们店铺的图片都是实物拍摄的呢，没有经特别的ps处理，但是图片拍色过程中由于光照原因的影响可能会照成实物和图片有一点差异，但是请您放心差异肯定是非常小的呢，基本都是一样的哦。

12.什么材质的? 根据宝贝的材质如实回答，同时说明产品特点

13.会不会褪色?清洗是否方便?

亲，是非常好清洗的，您第一次洗的时候会有点未染上的颜色褪下来，就像我们把上面的灰尘等等洗掉，但是第二次开始就不会有这种现象了哦，您可以完全放心，而且 您洗过以后宝贝的色泽都不会有任何变化的(根据不同材质进行说明，告知客户清洗需要注意的地方，比如羽绒被只能干洗等等)

14.有什么赠品?

亲，我们这边会赠送您精美的包装盒子哦!(如果有其他的赠品一起说了~~~)

方案二

1.买家抱怨或者不满时： 您好，是有什么问题让您不满意了吗?如果是我们或快递公司的原因给您造成不便，我们很抱歉给您添麻烦了!您可以把您遇到的状况叙述一下吗?

2.物流问题

亲，非常抱歉，最佳物流比较繁忙，发货比较慢(容易出错)，您这边先不要着急，我先联系一下快递公司询问一下具体是什么情况好吗?然后根据具体情况具体解决。

如果遇到发货的物品被安检部门没收的情况，应首先跟快递公司协商，并确认责任人，让快递公司赔偿损失。其次跟客户联系，协商一下事情的处理方法(退款、换货、赠礼品)。保证客户得到满意的答复。

3.产品使用中的售后问题：

客 户购买产品后，在使用中出现了问题，就会对客服进行抱怨。这时客服人员首先要做的是先稳定客户情绪。详细询问客户遇到的状况，并详细记录下来。分析出现问 题的原因。如果找不出问题发生的原因，就要一一排除不可能出现问题的状况。要为客户耐心，细心的解答客户的疑问。多用笑脸表情，让客户真正体会到你是在诚 心诚意的为他解决问题。这 里要注意一下：在客户投诉的产品使用问题上很多都是因为客户不懂得如何操作而断然的认为是产品质量上出现问题!所以客服人员首先要安抚客户，详细询问状 况，之后要耐心的讲解产品的使用步骤和方法!让客户认识到不是产品的质量问题，而是自己的原因!还要告诉客户要是以后遇到任何问题都可以再来找我。这也是 维系老客户很好的方法!

4.质量问题(发错、质量问题)退换货

亲，请您放心哦，如果是我们的质量问题这边一定会为您处理好的您需要配合一下请您发拍张有质量问题处的图片给我们，好吧?

a.确认质量问题退：亲，您要退是可以的，请您这边先给我寄回来，在您寄回来的包裹里面放上一张纸条，上面备注好您的订单编号、姓名、联系电话、注明质量问题退货，您退回里的邮费请您先垫付，我们收到货以后为您退款，同时退您垫付的邮费10元。

b.确认质量问题换：确认质量问题退：亲，您要退是可以的，请您这边先给我寄回来，在您寄回来的包裹里面放上一张纸条，上面备注好您的订单编号、姓名、联系电话、注明质量问题换货，您退回里的邮费请您先垫付，我们收到货以后为您更换发货，同时退您垫付的邮费10元。

5.非质量问题退换货，买家退回来的邮费由买家自己承担，同时如果是换货的话，买家要支付我们更换以后发过去的邮费。注意：退换货情况处理

在 遇到客户要求退换货时，先不要去追究谁的责任，此时客服说话语气要温和，先让客户的情绪稳定下来。之后再询问客户遇到的情况，详细记录下客户要求退换货的 原因。分析问题出在哪里，责任方是哪里。并让客户对产品进行拍照后发电子图片给我们。经过协商后要对退货产品进行备案并注明退货原因!

6.售后查询物流

每天由固定的客服查询发货三天的未成交的订单，对于已经显示派送的物流。显示收货、显示物流有异常的三种情况进行处理：

显示派送：亲，您好，您在我们店铺购买的宝贝已经到达您的所在地了，快递人员会在近期为您安排派送，请您报纸通讯畅通注意查收包裹，收到以后请您仔细检查哦，如果有任何问题请您及时联系我们在线客服为您处理，对于收到的包裹满意不要忘记个我们做一个全五星的评价哦~ 显示签收：亲，您好，您的包裹已经显示签收了呢，对于您收到的宝贝您还满意吗?满意的话，不要忘记给我做一个全五星的评价哦，后期如果有任何安装使用上的问题请您及时联系我们在线客服为您处理哦，再次祝您购物愉快~~

显示物流有异常：联系物流查询一下具体是什么原因异常，然后根据不同情况及时给客户留言。

7.回评

根据客户的评价进行回评，维护公司的形象和产品的优质，对于有意见的客户及时收集客户的意见，对于公司发展有益的建议采取，估计损毁公司形象和产品的要坚决的回评回去。态度要有理并且坚定。

方案三

一、买家说：“我考虑考虑”

您的回答：

1，可以，等您考虑好以后再联系我，到时候我再来回答您提出的任何问题，好吗？

2，请问，您对宝贝还有哪些需要了解的，我可以一一为您介绍。3，好的，谢谢，如果您今天拍下，今天就可以发货，您就可以早些看到您喜爱的宝贝了。4，亲，您咨询的这件宝贝款式很不错，它的材质也很好，而且价格也适中，是我们的热卖单品，拍下它，今天就可以发货，也许明天就没货了。我们库存有限哦。

5，亲，是我哪里给您解释的不清楚？您还要再看下呢？亲，还有什么可以帮助您的吗？

二、买家说：“太贵了”或“可以少点吗”（这是客服回答最多的提问)

您的回答：

1.亲知道，价格和价值是成比例的，您虽然暂时买的比较贵，但是从长期来说还是很便宜的，优质材料的衣服成本高，但是比较耐穿，我不希望您买的衣服在您洗过一两次之后就放衣柜底了。

2.亲，我们的产品不是最低价，因为价格并不是您在购买产品时考虑的唯一因素，对吗？您考虑的是这个产品能给您带来的价值，对吗？

3.亲，非常抱歉，价格是公司的规定，作为小小的客服，我是没有办法改变价格的，那么，我想说的是，对于您真正喜欢的东西多付一点点钱，也是值得的。

4.亲，您的心情我们可以理解的哦，每个买家都希望用最少的钱淘到最好的产品，这是每一个买家的淘心声。我们作为厂家首先是产品的品质您可以放心，其次我们的售前售后服务一定会让您满意，您购买产品时候不能仅看价格要看其综合的价值哦。

5.亲，您在购买产品时价钱确实是考虑的方面，但产品的质量和售后服务才是考量产品好坏的重要因素！这样您才能买着放心，用着舒心呀！呵呵

6.这个产品亲可以用××年呢？按××年计算，××月××星期，实际每天的投资是多少，你每天花××钱，就可获得这个产品，值！

7.哦~您的眼光真不错，我个人也很喜欢您选的这款。

8.亲，非常抱歉，我们公司规定，不议价的哦，还请谅解。

9.亲，这款已经是特价了，原价是\*\*\*元的，公司规定不允许修改价格，而且商城后台也是没办法改价格的哦，我们公司都是本着薄利多销的原则在经营，而且我们 的宝贝都是7天无理由退换货的，在您收到货物的7天之内，只要您不满意我们的产品，都是无理由退换货的，但请亲注意一下，退换的产品不要影响我们的二次销 售哦。

10.非常抱歉，亲，本店所有商品不议价，不抹零。我们的产品在保证合理定价的同时，依然能保持它较高的性价比，一分钱一分货，是亘古不变的道理，木木夕木目心（店铺名）相信，明码实价，诚信经营，是一个品牌的基石。

三、关于议价的说明

如何才能有效地解决这个问题呢？客户要求降价，主要有四个原因：一是他认为你的产品价值与价格不相符合；二是他以前买得产品比现在的便宜；三是他的经济承受能力与你的产品价格有差距。四是他认为你的同行产品卖得更便宜；所以客户要求降价。

对于一个产品来说，什么叫贵，什么叫不贵，完全在于客户的认同。有人花1000元买一份巧克力也说不贵，有人花10元买一份巧克力也说贵。因为产品的贵 与不贵跟产品本身没有多少关系，而跟客户的自我判断有关系。他认为值就不贵，不值就贵。所以优秀的客服他不会急于跟客户讨价还价。他会问客户：“你为什么 会觉得贵呢？”虽然看似简单的一句话，但是这里面很有学问。问话的目的是找到客户的价值观。听听他是怎么回答的，看看以上四种原因客户是属于哪一类？如果 他说我以前买得都没有那么贵，那么就是属于第二类；如果他说别人的产品都没有那么贵，那么就是属于第四类；如果他说这么贵我哪里买得起？也许是属于第三 类；如果客户说不出具体的原因，那么多属于第一类。当客服知道了客户的抗拒点以后，自然就知道了他所需要的答案。因为问题就是答案，只要客服有足够的理由 说明产品的价格符合客户所想的价格，他们自然就容易接受。所以对于价格浮动比较大的产品，客服可以反问他一句：“你觉得多少不贵吗？”当然，问这句话之前 先要塑造产品价值。然后，才能问出客户所能授受的价格，找到成交点。

如果产品本身不能降价怎么办？客服必须给他一个合理的解释。也可以从以下几个方面来讲：第一是公司规定不能降价；第二是单件产品不能降价；第三是客户平等 不能降价；第四是物超所值不能降价。第五是增加附价值，满足客户需求而不让价。只要客服话说得好，客户就能理解你的心情，自然就不会跟你讲价了。

因 此，一个优秀的客服，如果客户提出让价，他会说：“我非常理解你的心情，当然，谁都希望能以最低的价格购买到最好的产品。”您绝对放心，像这么好吃的巧克 力，我们每天销售n份，从来没有降过价。而且我们有完美的包装服务,还有消保支持,让您完全无任何的后顾之忧.如果降价，一是老板不允许的，降价销售我是 要从我的工资中帖钱的；二是销售不公平，我们这个产品一直都是统一价格销售；三是……等等，你要让客户有台阶下，有面子。让他高兴，让他放心，让他感觉到 物超所值。客户自然就不会讨价还价了。）

四、买家说：“我有点担心产品的质量不行”

您的回答：

1，亲，我们所有的宝贝都是专柜正品，接受专柜验货，亲可以放心选购。

2，亲，请放心购物，我们出售的所有商品出厂前都经过严格质检，发货前会有专业质检人员进行二次检验，力求做到无质量问题，对本店售出的所有商品提供质量保证及7天无理由退换货售后服务。如果您有疑问，请联系我们。

3，亲，我们的产品已加入消费者保障协议，产品有质量问题，淘宝先行赔付，请放心选购。

4，亲，自您收到宝贝的7天之内，只要您对我们的产品有任何的不满意，您都可以申请退款，但邮费由您承担，请谅解，谢谢。（温馨提示：亲，退回来的商品请保持吊牌完好，不要影响我们的二次销售哦）

五、买家说：“支付宝没钱了，可以少点吗”

您的回答：

1，亲，您挑选的宝贝是热销款，而且库存有限哦，我担心当您付款时，此款宝贝缺货了，亲，您可以找亲朋好友代付哦，2，亲，当您信任我们，信任我们的产品，那么，我相信您的问题与您而言就不是问题了，对吗？

六、买家付款成功后话术

1，木木夕木目心（店铺名）非常感谢亲的惠顾，我们尽快为您安排发货，请您注意查收，不要忘记给我们评价哦，如果您觉得我们的宝贝好，亲，记得给我们全5颗心和美美的评价哦，您的鼓励我们很看重，有您的支持，我们才能做得更好。

2，谢谢您惠顾木木夕木目心女装旗舰店，请收藏一下本店，以便下次您能方便和我们联系，感谢您选择木木夕木目心。

七、常见对话用语

1.尺码问题：

您好,亲,能不能方便说一下您的身高,体重,及年龄,这样方便我们推荐适合您的款式及尺码?

您 好,亲,根据您提供的信息,我们给您推荐的尺码是\*码,这个尺码我们也推荐过很多跟您类似信息的买家,他们购买后对尺码问题也都很满意,但是由于每个人的 穿衣习惯都不同,所以您还可以再根据一下您平常所穿的尺码来对比一下,也可以具体对照一下我们的平铺尺寸来决定,不同品牌的衣服是采用不同的版型，所以都 会有区别,但我们会比您更熟悉自己的产品,所以我们的产品给您推荐的是\*码,具体尺码还是要由您来决定噢

2.色差问题

您好,亲,我们的产品都是百分百实物拍摄的,但是由于光线及显示器的原因,可能会跟实物稍有差别,但是请您放心,我们已尽量把色差降到最低,也请您谅解!

3.质量问题

您好，亲，我们的宝贝都是七天无理由退换货的，自您收到宝贝时起，只要您对我们的产品有任何的不满意，您都可以联系我们的客服申请退换货。

4.褪色问题：

我们的产品染色色牢度都符合国家标准四级，只要您反面洗反面晒，不会轻易褪色的，请您放心购买.染色是要添加很多化工产品的，如果色牢度超过四级，就必须添加大量会对身体严重危害的甲醇，所以我们把色牢度控制在国家标准四级

5.缺货用语：

很抱歉，亲，刚为您查询，您要的这一款式我们暂时缺货了，您看一下别的款式可以吗？\*\*款我们也卖得很好的噢！根据客户的需求来推荐相关的款式）。

亲，不好意思，这一款现在工厂正在赶工，具体到货时间我们还没有办法确定，真的很抱歉，您看一下其他的款，我们还有很多的款式适合您的！（推荐）

6.支付款对话：

您好，亲，已经为您修改好了价格，一共是\*\*\*元，您方便时付款就可以了，感谢您购买我们的商品。您好,亲，很高兴看到您购买我们的商品，价格已经为您修改好了，您可以在方便时付款就可以了！收到您的付款后我们会尽快为您安排发货的！您好,亲，已经看到您支付成功了。我们会及时为您发货的，感谢您购买我们的商品，有需要请随时招呼我，我是客服\*\*\*。

7.物流用语

您好，亲，我们是默认申通快递的，您看申通快递您那里能到吗？ 亲,如果您很着急的话，我们建议您采用顺丰快递，但价格稍微贵一点。需要另外支付15元的快递费用。

您好，亲，由于您是要发往新疆、（西藏、广西）地区的，快递路程较远，快递公司对这些地区加收了快递费用，所以我们需要再加收您15元的快递费用。

我们不能承诺具体到货时间。快递和邮局速度，我们不能左右改变，请您理解包容！

快递一般均2-3天左右到达。节假日，自然灾害，交通意外，较偏远地区等，均有可能到货时间延迟！

特别急的顾客，可致电当地快递公司查询催件！

我们公司包邮费的范围是申通一般城市（10元可以到达），如果是江浙沪的申通快递费用只要5元，感谢您的理解和支持。

您好，正常情况下，申通快递2-4天内到达，75%是2天左右，江浙沪地区基本是隔天就到。这个是快递公司的效率，我们不好控制的，希望您理解呦。您好，ems的收费标准是全国范围20元，超重也无需加钱。到达时间为2-5天。

您好，物流公司的发送效率我们是没有办法控制的，感谢您的理解。您好，申通不可以到达的地区，我们一般改发为ems，但是需要您补一下邮费哦。

八、需要注意的方面：

1，我们常常会遇到一些顾客，喜欢打破砂锅问到底的。这个时候就需要我们有足够的耐心和热情，细心的回复，从而会给顾客一种信任感。决不可表现出不耐烦，就算 对方不买也要说声“欢迎下次光临”。如果你的服务够好，这次不成也许还有下次。砍价的客户也是常常会遇到的，砍价是买家的天性，可以理解。在彼此能够接受 的范围内可以适当的让一点，如果确实不行也应该婉转的回绝。比如说“真的很抱歉，没能让您满意，我会争取努力改进”或者引导买家换个角度来看这件商品让她 感觉货有所值，就不会太在意价格了。也可以建议顾客先货比三家。总之要让顾客感觉你是热情真诚的。千万不可以说我这里不还价，没有等伤害顾客自尊的话语。

2.有时顾客只是随便到店里看看，我们也要诚心的感谢人家说声：“感谢光临本店”。

3.在客户服务的语言表达中，应尽量避免使用负面语言。这一点非常关键。客户服务语言中不应有负面语言。什么是负面语言？比如说，我不能、我不会、我不愿意、我不可以等，这些都叫负面语言。

4.在客户服务的语言中，没有“但是”：你受过这样的赞美吗？——“你穿的这件衣服真好看！但是……”，不论你前面讲得多好，如果后面出现了“但是”，就等于将前面对客户所说的话进行否定。正确方法：只要不说“但是”，说什么都行！

5.在旺旺上和顾客对话，应该尽量使用活泼生动的语气，不要让顾客感觉到你再怠慢他。虽然很多顾客会想“哦，她很忙，所以不理我”，但是顾客心理还是觉得被疏 忽了。这个时候如果实在很忙，不妨客气的告诉顾客“对不起，我现在比较忙，我可能会回复的慢一点，请理解”，这样，顾客才能理解你并且体谅你。尽量使用完 整客气的语句来表达，比如说告诉顾客不讲价，应该尽量避免直接了当的说：“不讲价”，而是礼貌而客气的表达这个意思“对不起，我们店商品不讲价”可以的 话，还可以稍微解释一下原因。

6.我们可以通过设置快速回复来提前把常用的句子保存起来，这样在忙乱的时候可以快速的回复顾客。比如欢迎词、不讲价的解释、“请稍等”等，可以给我们节约大量的时间。在日常回复中，发现哪些问题是顾客问的比较多的，也可以把回答内容保存起来，达到事半功倍的效果。通过旺旺的状态设置，可以给店铺做宣传，比如在状态设置中写一些优惠措施、节假日提醒、推荐商品等等。

7.有的顾客会试探性的问问能不能还价：对待这样的顾客既要坚定的告诉她不能还价，同时也要态度和缓的告诉她我们的价格是物有所值的。并且谢谢他的理解和合作。

有的顾客就是要讨价还价，不讲价就不高兴：对于这样的顾客，除了要坚定重申我们的原则外，要有理有节的拒绝她的要求，不要被她各种威胁和祈求所动摇。适当的时候建议她再看看其他便宜的商品。还 有的顾客非常挑剔，在沟通的时候就可以感觉到，她会反复问：有没有瑕疵？有没有色差？有问题怎么办？怎么找你们等等。这个时候就要意识到这是一个很完美主 义的顾客，除了要实事求是介绍商品，还要实事求是把一些可能存在的问题都介绍给她，告诉她没有东西是十全十美的。如果顾客还坚持要完美的商品，就应该委婉 的建议她选择实体店购买需要的商品。

8.经常对顾客表示感谢

当顾客及时的完成付款，或者很痛快的达成交易，我们都应该衷心的对顾客表示感谢，谢谢她这么配合我们的工作，谢谢她为我们节约了时间，谢谢她给我们一个愉快的交易过程。

9.无法满足顾客的要求，第一句话需要回答，“非常抱歉”

九、促成交易技巧

1.利用“怕买不到”的心理：“这款是我们最畅销的了，经常脱销，现在这批又只剩2个了，估计不要一两天又会没了，喜欢的话别错过了哦”或者：“今天是优惠价的截止日，请把握良机，明天你就买不到这种折扣价了。”

2.利用顾客希望快点拿到商品的心理：

“如果真的喜欢的话就赶紧拍下吧，快递公司的人再过10分钟就要来了，如果现在支付成功的话，马上就能为你寄出了。”

3.当顾客一再出现购买信号，却又犹豫不决拿不定主意时，可采用“二选其一”的技巧来促成交易。譬如，你可以对他说：“请问您需要第14款还是第6款？”或是说：“请问要平邮给您还是快递给您?”，这种“二选其一”的问话技巧，只要准顾客选中一个，其实就是你帮他拿主意，下决心购买了。

4.帮助准顾客挑选，促成交易：

许多准顾客即使有意购买，也不喜欢迅速签下订单，他总要东挑西拣，在产品颜色、规格、式样上不停地打转。这时候你就要改变策略，暂时不谈订单的问题，转而热情地帮对方挑选颜色、规格、式样等，一旦上述问题解决，你的订单也就落实了。

5.巧妙反问，促成订单：

当顾客问到某种产品，不巧正好没有时，就得运用反问来促成订单。举例来说，顾客问：“这款有金色的吗?”这时，你不可回答没有，而应该反问道：“不好意思我们没有进货，不过我们有黑色、紫色、蓝色的，在这几种颜色里，您比较喜欢哪一种呢?

6.积极的推荐，促成交易：

当 顾客拿不定主意，需要你推荐的时候，你可以尽可能多的推荐符合他的要求的款式，在每个链接后附上推荐的理由。而不要找到一个推荐一个。“这款是刚到的新 款，目前市面上还很少见”，“这款是我们最受欢迎的款式之一”，“这款是我们最畅销的了，经常脱销”等等，以此来尽量促成交易。

十、售后服务注意事项：

1.好的售后服务会带给买家非常好的购物体验，可能使这些买家成为你忠实用户，以后经常购买你店铺内的物品。

2.物品成交后卖家应主动和买家联系，避免成交的买家由于没有及时联系而流失掉。

3.好的信用会让买家放心购买，差的评价往往让买家望而却步。

4.交易结束要及时作评价，信用至关重要，不论买家还是卖家都很在意自己的信用度，及时在完成交易后做出评价，会让其他买家看到自己信用度的变化。

5评价还有一个很重要的解释功能，如果买家对你的物品作出了错误的不公正的评价，你可以在评价下面及时做出正确合理的解释，防止其他买家因为错误的评价产生错误的理解。

6，建立买家的资料库，及时记录每个成交交易的买家的各种联系方式。

7.定期给买家发送有针对性的、买家感兴趣的邮件和旺旺消息 切忌不要太频繁，否则很可能被当作垃圾邮件，另外宣传的物品绝对要有吸引力！

十一、如何处理客户投诉

要成功地处理客户投诉，先要找到最合适的方式与客户进行交流。很多客服人员都会有这样的感受，客户在投诉时会表现出情绪激动、愤怒，甚至对你破口大骂。

此时，你要明白，这实际上是一种发泄，把自己的怨气、不满发泄出来，客户忧郁或不快的心情便得到释放和缓解，从而维持了心理平衡。此时，客户最希望得到的是同情、尊重和重视，因此你应立即向其表示道歉，并采取相应的措施。

方案四（售中客服）

一、发票

买家：在吗？我买的东西比较多，请问您这里有开发票吗？

商家a：本店提供正规发票，发票随货物一起发给您（您若有需要请您在拍下后备注下就可以了，请放心购买您心仪的宝贝哦）

商家b：本店提供正规发票，只是我们是每月一开，集中寄出的（您若有需要请您在拍下后备注下就可以了，我们会统一以挂号信的方式寄给您，邮费我们出，请放心购买您心仪的宝贝哦）

二、尺寸

买家：您好！我身高166cm,体重59kg，应该穿多大码才合适呢？

商家a：亲，宝贝详情页有对应身高尺码的，尺码表数据是根据实物测量得出的，亲可以根据自己的实际情况以及个人喜好的松紧度来选择尺码哦！

商家b：亲，我们根据您提供的数据，觉得您比较适合穿这个尺码。但您对您自己的身体的尺码肯定要我们更加了解，你可以参照宝贝详情页的尺码表再做定夺哦！

三、色差

买家：您好！请问您家的宝贝有色差吗，会不会跟实物的颜色有很大区别呢？

商家a：亲，您放心，我们是实物拍摄的哦。

商家b：亲，我们是专门请摄影师拍摄的，有时会由于电脑显示器的亮度调节不同导致出现色差，但是我们都是把色差减到最小的，您可以放心购买。

四、价格

买家：您好掌柜！请问这个衣服可以再优惠些吗？

商家a：亲，双十一期间我们的商品现在有在做活动，已经很便宜了，质量有保证，性价比也很高，您可以看下买家对宝贝的评论。亲，如果想优惠的话参加我们的团购，我们可以给您免邮哦！

商家b：亲，为了庆祝双十一，这个衣服我们可以给您免邮，您还有任何喜欢的也可以继续购买，购买越多，优惠越多哦！

五、质量

买家：掌柜，这个衣服质量保证吗，出现问题可以退货吗？

商家a：亲，我们家的宝贝都是自家生产的，生产流程严格监督，出现问题的宝贝是不允许出售的，您大可放心购买哦！如果还是出现质量问题，我们是支持7天内无理由退换哦！

商家b：亲，您放心，我们的衣服在发货之前都是有做检查，保证质量无碍，您也可以查看买家的评价。如果还是出现质量问题，我们是支持7天内无理由退换哦！

六、快递

买家：这件衣服可以包邮吗？

商家：亲，双十一活动期间，衣服都是出低价销售的，您多买的话我们这边可以给您免邮哦！

买家：掌柜，您家一般发什么快递呢？

商家：亲，我们一般发申通，韵达，您想发其他快递可以拍下备注，不同的快递，运费和达到时间也是不同的。

七、发货

买家：掌柜，已经拍下了，什么时候可以发货呢，多久可以到？

商家a：亲，我们是统一下午6点发货，省内的一般3天之内到货，省外的一般5-7天到货哦！

商家b：亲，我们是统一下午6点前发货的，省内的一般是3天之内到货，偏远地方如北方下雪地段可能就会久一些，一般是10天内到货，有突发情况可以随时联系我们哦！

**天猫客服好评感谢语篇二**

感谢您光临本店

1.您的满意是我们永恒的追求，售后如有任何问题建议请联系我们，我们将积极妥善地为您解决。祝您生活愉快，越来越美丽！

2.谢谢亲选择店铺宝贝，祝亲购物愉快，生活美满幸福。

3.亲爱的顾客您好，感谢您对我们产品的支持与信赖。您的问题和建议我们会及时整理反馈上去，让我们努力为您排忧解难，期待您的再次光临！

4.感谢亲的光临，期待再合作啦!，请相信，我们一直在努力,如果有失误，我们定当负责并努力让您满意.祝您生活愉快，越来越美丽！

5.感谢亲购买本店的宝贝,收到宝贝后若有任何问题请您立即与我们的售后工作人员联络，我们一定会尽力为您处理，亲别忘记给我们一个好评价(\*^\_\_^\*)，期待您再次光临！

6.感谢亲光临！期待我们能有幸继续为您提供更多的惊喜！有不满意或者建议请您直接与我们联系哦~~请您千万记得收藏我们!哦，旺旺加为好友~这样可以及时联系哦.7.感谢亲的支持和惠顾，期待下次能够能您提供更优质的服务！如果我们的产品和服务好，请推荐给您的朋友；如果还有什么不满意的，请一定告诉我哦。

8.感谢亲的好评，授人玫瑰手有余香，您的好评是对我们最大的支持与鼓励，也将是我们不断前进的动力！谢谢您的光顾，希望与您有更多的合作！再次非常感谢，祝你生活愉快、万事如意.9.亲们的支持是我们成长发展的基石、提供优质服务的动力，我们承诺会以更快更好的服务回馈我们的顾客，也期待着您在将来为我们的发展提出宝贵意见。谢谢亲送的大红花，o(∩\_∩)o~~

10.有您的支持和肯定，我们会更加努力做到更好，如果亲有不满意的地方请一定及时联系我们哦，不周到的地方还请亲们多多谅解哈。谢谢您的支持

11.感谢您对我们的支持与厚爱，您的满意就是我们最大的动力，谢谢您对我们的肯定。我们会继续努力的。也请亲们多多支持，多多关照哦。

谢谢亲的支持~！您的满意是我们最大的欣慰。关心您的每一寸肌肤，期待我们的产品能给您带来全新的改变！记得要爱自己，爱生活哦！(\*^\_\_^\*)...欢迎下次光临，祝您生活愉快哦！

12.亲爱的顾客朋友，感谢您对我们产品的支持与信赖，您简短的几句肯定胜过无数的赞美，您的满意就是对我们最大的支持！我们也会经常做一些老会员的优惠活动，请老朋友们多多关注哦!期待您的再次光临！祝您好运！

13.亲爱的买家，您好！非常感谢您对我们的商品做出的评价，感谢您对本店的支持，因为您的赞许让我们充满了动力，专业的服务就在您身边!我们期待您的再次光临！o(∩\_∩)o~

14.亲可以满意真的是太棒啦！~ 如果亲亲对我们有什么好的建议都是可以随时联系我们在 线客服的哦！~我们很期待您的宝贵建议呢。也很期待亲亲的再次光临哦！~祝您购物愉快，生活愉快哈！

15.谢谢亲选择咱家店铺宝贝，亲既然觉得很好的话，就多分享下您的感受和心得吧。商城店铺保证品质，亲是可以放心哦。祝亲购物愉快，生活美满幸福

**天猫客服好评感谢语篇三**

1.这满页的评语里，最美的话语也便是很满意了呢，就如学子十年的寒窗，金榜提名般时的喜悦。亲的肯定和信赖让我们的执著更有了意义。营养餐轻声呢喃能入我心者我必待以君王，美味在舌尖，入心田。养华堂愿您有春风十里不如你的满满幸福感，2.是的呢，宝贝特别希望来到你的面前，然后快递小哥也更是快马加鞭。在你期盼着宝贝的芳容的时候，宝贝也在盼着早日和您相见。宝贝不施粉黛，轻装素裹来到你的面前。带给你真实美味。\*\*\*祝您生活愉快。

3.亲的句句认可和肯定，真实的话语，让我们不由间又多了一份信心。努力让香香甜甜的味道飘到千家万户去呢。托白云捎去\*\*\*的的真心诚意.愿的生活愉快哒。，，4.也要谢谢亲在茫茫的淘海中，那短暂的停留小铺，才会让我们遇见彼此。这似乎是命中注定，又或是冥冥之中。遇见你总想给你最好的见面礼。于是我偷偷的把茉莉放进去，希望您口渴的时候泡一杯花茶，淡淡的茉莉香。。。

5.首先感谢亲暖心的的好评，亲的好评似四月的清风，吹的我们和快递小哥不再怕如火的6月天。我们会如火如荼的打包好我们的宝贝，快马加鞭的送至每位亲的面前。营养餐营养我们家人的每一天，也希望亲的再次光临咱家的小铺呢

6.简简单单俩个字，是满满的信任。是稳稳的幸福。别人拿不走，也擦不掉的成就感。我们喜欢的是您轻敲键盘时敲出的关于认可的所有字眼。\*\*\*祝你生活愉快

7.是的呢，养出好美味，养出好心情。炎热的6月天，午后泡上一袋茶包，细细品来是多么惬意的美好呢。夏天不在炎热，花茶浇灌燥热的酷暑天。

8.亲简单的话语，入心的是欣喜，是吉言，是执着难免。我们定会在好评的道路上勇往直前。\*\*\*定会为亲们准备更好的宝贝，欢迎来采购哦。美美哒

9.亲的每句肯定的话语都会让人觉得很美，很贴心。特别是家人的喜欢，亲也一定是贴心个孝顺友善的孩子。希望亲的肯定扩散到所有人身边。我们的宝贝期盼你的驻足不前。

10.好美的俩个字，如金雕玉砌的耀眼。您这般夸赞，我们视如珍宝，字字牢记心间。肯定的话语总会让\*\*\*所有的坚持有了意义。这世间所有的相遇都是很久别重逢，我们遇见的那一刻你一定记得。。。

11.亲趁稍有的空闲，拆开厚实的包装，取出一包小茶袋，放入温热的水中，静坐于阳台的一隅，轻抿一口，会有遇见如春映梨花的美好。这世上美好的事物才让人留恋，这些如琉璃的宝贝是多么的希望来到你的身边。

12.亲的好评是六月里丝丝的清风，淡淡的，却是我们最需要的。再华丽的词藻也不及好评俩字来的真实，来的自然。来的贴切，来的令养华堂志气盎然。。。

13.亲收到宝贝的喜悦感，都传到了我这里来了呢。想象着亲写好评的样子一定是嘴角上扬，深深的小酒窝浮在脸颊上。那么美好的笑容。一定比薏米粉加蜂蜜还要甜。宝贝给亲的快乐是我们不忘的追求，希望亲的幸福感满满哒在我们的陪伴下

14.全都是泡沫，亲的好评才是真实存在的感觉，才有宝贝存在的意义。可以喝，可以吃。可以更有意义。真心的好评是\*\*\*\*才是存在的的硬道理。。。

15.时间总能证明我们的相遇是对的，是值得的。不早不晚，恰是适时遇见的时候。于是你驻足不前，等待着时\*\*\*\*给你的期待，时间不会辜负等待。。。

16.您满意，请告诉别人，不满意请告诉我们.期待您的再次光临！记得收藏本店铺哦.再次感谢您的光临.........17.\*\*\*\*\*浓郁的花茶香香飘四溢，亲一定是又让自己深深地沦陷，情不自禁的又让自己陷入味蕾的享受了。都买了第三包了呢，期待亲的第四包。。。

18.亲简单的话语，入心的是欣喜，是吉言，是执着难免。我们定会在好评的道路上勇往直前。\*\*\*\*定会为亲们准备更好的宝贝，欢迎来采购哦。美美哒

19.青灯，清茶，痴痴等，痴痴盼。，在灯火阑珊处等你。于是便等来了亲的符合亲的口味，是值得的，千言万语不及入亲的胃，亲以后必定会经常来小店，咱依然在\*\*\*\*\*等着您呦。。。

20.那些长长浅浅细细密密的思念，就像一粒粒断了线的珍珠，颗颗饱满而敦实的散落在思绪里的每个幽暗角落。然而思念是一种蛊惑，任凭我跋山涉水，依然无法逃逸。期待亲下次来的的那一刻。。

22.是的哦，亲的感觉真实准准哒，这是我们的店小二开偷偷的为你打包的最新鲜最美味最香甜的代餐粉。亲收到了那份特意的准备了，小二心里乐滋滋的。。。亲记得下次还来哦

24.风吹起如花般破碎的流年，而你的笑容摇晃摇晃，成为我命途中最美的点缀，我在等你一个转身和我相遇温暖知己，蓝颜难觅。我在\*\*\*\*\*等你，等你。。。

25.我们在完成一个约定我们约定好这不光是一次交易更是一次愉快的经历一起约定，下次光临的时候我们便是拆不散的好朋友，亲爱哒等你。。。

26.时光轻逝，流年婉转，在我还没有熟练掌握如何用华丽的文字如何敲击出关于宝贝的解释时，亲的一句宝贝不错，瞬间觉得再美好的解释都是没有意义的，亲的话语才是宝贝最华丽的服饰。。

27这个世界，拥有爱的唯一方法是以真心换真心。那些甜言蜜语，名利财富以及虚无的承诺，都敌不过一份深刻肯定。简单而平凡话语足以温暖一整个夏天

23.我就这样子安静了许久，想着每一个人都很幸福很幸福旳样子。感受到了那些从未被证实的虚妄，大概就是家人们的喜欢，亲开心的样子。。谢谢亲爱哒的非常满意

**天猫客服好评感谢语篇四**

2024年终总结

转眼间，2024年就已经过去了，1至3月份我在某某公司企管部网络信息科工作了3个月，在4月份通过集团竞争上岗，担任“某某”牌网销主管一职，一直到11月因“某某”牌网销部门调整，转调到某某商城担任“某某”品牌天猫销售负责人，在这一年里自己成长了很多。

在某某牌网销的8个月里，我成功开发了凡客诚品，苏宁易购，1号店等销售渠道，其中在凡客诚品销售近30万。在我调入商城前，已成功谈妥了现今特卖做的最好的唯品会平台，等待排期。11月份调入红豆商城，负责某某项目。以下为13年某某品牌总销售报表。

因某某天猫旗舰店是在今年6月份正式上线的，因期间有三个月店铺试用期，无法报名活动和使用直通车等推广手段，从而影响销售。下面是我制定的某某品牌明年的销售计划和具体实施手段： “某某”品牌明年销售目标为600万，与外贸三部合作，每月开发10款衬衫新品，明年重点推广产品为白色职业装、条纹、细格、纯色衬衫。

按照目标销售，我们要做好以下几点：

一、细分市场

1、按照客户所需要的产品来细分

按照客户对所需的产品来细分，这无论是对于c2c b2c还是b2b 来说都是最基本的市场细分，因为我们首先要知道我们的客户

所要的产品，然后才可以进一步的了解它所需产品的的价位、品牌、规格以及其他的特殊要求——也就是进一步的市场细分。

让顾客可以把他所需的产品限定在一个很小的区域，在这个小

区域里能够找到他们所需的产品和相关的产品，非常方便，而

且在很大程度上也提高了客户体验。

2、按照人口来细分

由此表看出中高收入的女性为本品牌的主要消费人群，此类人

群对于品牌有一定的忠实度，此类人群注重品牌效应和产品效

果。针对此类客户，开发相对应的产品来迎合客户需求。

二、产品计划

每个网点的新品上新是巩固老客户，让客户随时有新的款式可

以挑选，提高客户的忠诚度和通过多样化的产品来吸引新的客

户。

明年预计投入135款新款，基本每月要有至少10款的新款可以

上架，应严格按照产品上架表来开发产品，以免出现当季没有

相关产品可销售。

三、按照季节快速处理产品

四、按月细分销售计划

五、迎合活动来制定销售主题

六、视觉营销篇二：天猫商城店长工作总结

转正工作总结

试用期期间，我学习了seo搜索引擎优化的规则，学习研究淘宝搜索平台的类目以及搜索引擎，学历如何提炼有助于网店经营的信息。研究淘宝的检测机制，淘宝对于用户ip地址是如何检测，如何识别用户的mac地址、序列号，最终认定为违规行为，给卖家一定的处罚。学会了如何去避开淘宝的种种检测机制，从而避免受到处罚。

参加积分宝活动等等。

组织客服人员一起收集市场信息，对于价位上下的各种手机，以及市场上热销手机和店铺信息的收集，对于日后商城的运营有指导性的作用。现在的千元手机市场可谓是群雄逐鹿，市场上卖爆了天语大黄蜂，小米青春版1499，从360与华为合作，到百度联合长虹富士康联通一起推出千元手机，学习了大量手机的知识，对于更好得理解万事通，更好得认识手机都有积极的作用。

现在工作上遇到的问题是项目团队的建设，由于缺少项目经理协调各个方面的工作由店长承担，客服人员缺乏相关的工作经验需要时间去引导学习，安排的任务要交代的非常详细，通常会遇到更多问题需要解决。团队最好是有一个有3c产品网销经验的项目经理加入。

下一阶段按照公司的安排，与万事通公司进行沟通，先把驻厂前的资料收集工作都做好，做好市场分析。强化网店推广的相关知识和技能，逐步培养起团队的团结合作精神，提升项目团队的战斗力。

千元智能手机市场是一块大市场，虽然不是虚位以待，但也期待着我们大有作为。在今后的工作中加强学习专业的业务知识和手机相关的数码知识，多向同事请教学习，多跟团队沟通合作，主动与其他同事互动协作，早日把万事通项目做大做强。usus 2024年5月24日篇三：2024年电子商务(淘宝天猫商城)工作总结

电子商务部2024年总结

担任健力电商部门经理，经过2024年最后一个多月的工作和了解，特对电商部门面临问题和工作情况做如下总结：

一、部门销售情况（2024.01.01-2024.12.31）、销售总金额70112.76元 li旗舰店：36116元

li运动专营店：33661.76元

拍拍商城：335元

、销售单数841笔 li旗舰店：373笔 li运动专营店：461笔

拍拍商城：7笔

二、面临问题

、平台现状方面

1、健力公司旗下电商平台主要为淘宝天猫“li旗舰店”、“li运动专营店”、拍拍商城和官方网站。总体上网络信息覆盖面不大，受众群狭小。

2、虽然有官方网站，但是平台利用率不高，产品和新闻信息页面收录少，更新慢，直接影响到网站信息的展示传递；网站框架、用到的技术和功能，并不利于网站的长期优化和推广。

3、其一，“li旗舰店”虽然是开了一年多，但因为期间断断续续缺乏专人管理，使得平台人气较少，多款产品长期没销量，成为滞销商品，店铺得分低下，直接影响到整个店铺的排名，流量零散并是熟悉客户，缺乏新客户获取的能力；其二，缺乏专门负责人，客服响应和发货速度等非常缓慢，也直接影响到店铺的运作。其三，缺乏推广和新品的补充，平台活跃度低。其四，店铺取名字和发布产品品牌并不利于公司推广和宣传。

4、“li运动专营店”和拍拍商城因为人手原因选择放弃，“li运动专营店”已转为c店继续运作。、价格体系方面

1、因为公司线下客户较多，并且没有很好的进行约束，客户销售灵活，众 多选择线下及线上同时进行销售，加之线上线下产品并没区分开，所以

造成价格混乱，最终损害到客户及公司的利益

2、网络销售价格偏低，对于公司“li旗舰店”推广是个很大的阻碍。、电商架构方面

1、团队刚起步，并且缺乏专业的推广及客服，现有人员缺乏专业知识，很

多工作不好安排，工作开展缓慢。

2、公司从下单到发货整个电商流程繁琐，不利于提高工作效率和减少出错。

3、没有erp对接电商平台，整个环节基本上手工完成，必将加大工作量需

要较大的人力物力投入，成本也会大幅度增加。

三、工作情况

、了解环节

1、了解了自己公司的运作流程和产品情况

2、了解了对手热销产品、销售模式和表现手法

3、了解得出产品差异化 、信息展示上

1、优化“li旗舰店”框架，以更人性化、便于产品信息的有效展示

2、优化公司信息，所有产品进行一次大的修改

（1）从标题上进行优化，提升搜索匹配度，以获得更好的排名

（2）完善所有属性信息，如使用人群，产品特点等，便于属性类目收

录和匹配

（3）对产品颜色和大小重新区分，便于客户选择购买，并且把产品能

完善的主图尽量完善。

（4）因为没有对接erp库存，需每周至少核对一次库存，以保证库存的准确性。

3、启动了淘宝分销系统，铺开产品，目前已经陆续有分销客户加入。

4、建立华南文体用品商城的店铺

5、重新激活阿里巴巴批发平台 、工作安排上

1、对部门人员工作进行安排、监督和工作指导

2、美工刚到位，对美工进行指导，让了解拍摄要求和美工方向，美工将负责部门系列电商平台的美工、设计和产品拍摄，新品到货需立刻进行拍摄，并处理完上传到到图片空间，提前处理好相对应的节假日活动主题。

3、每周一次，对部门人员进行了针对天猫规则培训，培训了解怎么避免受到惩罚和应注意的话术。

4、安排一人负责淘宝分销平台，培训让了解平台工作流程、问题解决、产品修改和优化、并给予指导开拓分销客户。

5、安排一人负责华南文体用品城平台，并给予培训指导，让了解产品的优化等事宜 、运营上

1、摒弃掉手写单环节，系统下单，实现快递单机打

2、安排着手产品拍摄和店铺专修

3、开通直通车，对产品竞价推广，以提升店铺人气和摆脱店铺低分和滞销

状态。

4、确认产品主打为冰鞋、篮球、羽毛球和护具，其他全部删除

5、进行折扣、优惠和搭配销售，提升店铺粘度和转化率

6、启用淘宝分销

7、启用阿里巴巴篇四：2024天猫客服工作总结范文 2024天猫客服工作总结范文

淘宝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，作为客服同时要对自己店内的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。本人在这半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高自己工作的技能，虽然此前没有相关工作经验但希望能从零学起，争取早日成为一名合格的淘宝客服。首先是售前导购。售前导购的重要必不仅在于它可以为顾客答疑解惑，更在于它可以引导顾客购买，促成交易，提高客单价。

自动回复可以让我们做到及时快速回复，让顾客第一时间感受到我们的热情，同时自动回复里附加有我们店名可以强化顾客的印象。除了自动回复，自己也要在第一时间回复询问顾客有什么需要帮助的。在询问答疑方面，无论是什么情况都铭记第一时间关注旺旺显示顾客在关注店里的哪款包包，打开相应的页面，时刻准备着回答亲们提出的任何咨询。在议价环节则非常考验一个人的沟通水平和谈判能力，何如才能做到巧妙的跟客人周旋，既能保住价格堡垒又能让客人感觉到我们的价格是最低实在不能再降，这个需要自己在工作中不断去学

其次本人理解的售中是指客户下单成交到发货这一整个环节。售中包括检查货物，发货，物流跟进等。检查货物时本人一直坚持认真细心对待，否则顾客收到瑕疵货物时造成纠纷，给双方带来不必要的损失和麻烦。其次到发货，本人在半个月的工作中，在这一环节中犯了不少错误，具体在错发快递公司，错发颜，还有少发数上。这些都是个人的疏忽造成的。

习提高自己沟通能力。道别步骤也必不可少，无论是成交或没有成交都要保持统一的热情态度去对待每一位客人。篇五：2024年 天猫电商美工工作总结 2024年工作总结

嗖嗖嗖~一晃~2024年就这么飞了，2024年5月底加入中人电商部，不经意间已经半年了。回顾下今年都做了什么吧~~~~ 作为中人教育图书旗舰店电商的美工，主要负责的工作任务是的店铺的美化、宝贝上传、更新宝贝、宝贝主图和详情页的设计及更新，还接触了自己之前没有接触过的新技能——万里牛宝贝同步！客服！等等。。

首先自己先来吐糟下让领导们都很头疼又对我们很无语的店铺美化及宝贝描述方面的吧，至于设计水平就不多说啦哈，很一般！在这方面遇到最大的问题就是文案和代码方面太菜鸟了，领导不给文案，大脑一片空白，领导不给设计方案，大脑依然是一片空白，就这样一直都是跟着领导的思想走，每天都按部就班的做领导给布置的任务（就像学生时代老师给布置作业一样的赶脚，好被动喔！）本来以为这样就完事了，但最终的结果是，自己的脑子彻彻底底真的空白啦。自己从未认真思考过，这样做的风格适合吗?做美工的我怎么能没有自己的想法呢?但是有自己的想法也不一定能够得到大家的肯定。曾试着按自己的想法来做，但最终修改来修改去，还是被打回原形，问题的最终原因是对产品的不了解？缺少市场经验？不知道客户最想要的是什么？更愚昧的是作为美工的我们却不知道原因，很惭愧！！在方面一直做到的不好，希望以后能长点心吧~~~所以，领导决定让我们做客服！那么来吐槽下客服吧，最开始心理还有点好奇（当客服好啊，好轻松，不费脑子，要比设计好玩多了~~如果这样想那就真的错了~），说到客服，那么一大波的问题来了！做了一天的客服，把整个人都折腾成了神经病态的样子，脑子完全成了浆糊，不知道怎么引导客户，对产品的不了解，对考试时间的不了解，对报考条件的不了解等等等等一系列的问题，自己都不了解，怎么回答客户？太惭愧啦！当客服也真的不容易！在这里，向客服同事们致敬！但是，做客服对我们美工最好的回报是对客户有那么的一点了解，对客户的需求也知道了那么一点儿啦。对产品貌似也多了点儿了解，知道自己在以后做详情的过程中能添加一些客户所需要的东西（但是还不完全知道啊）。

**天猫客服好评感谢语篇五**

常见买家问题快捷回复短语

各位亲爱的商家：大家好

我们提供给大家常见的买家问题快捷回复，各位商家可以根据店铺内的实际情况进行调整，建议这类问题可以统一培训客服小二规范店铺回答，以免引发不必要的纠纷；

发票: 买:在吗?你这个xx还有吗? 商:亲,有的,请您放心购买.买:我买的比较多,有发票吗? a: 商:亲,本店提供正规发票的,发票随货物一起发给您的,(您若有需要请您在拍下后,在备注里面写清楚您需要的抬头，请放心挑选心仪的宝贝.b: 商:亲,本店提供正规发票的,只是本店是每月一开,集中寄出的,（您若有需要请您在拍下后,在备注里面写清楚您需要的抬头,我们会统一以挂号信的方式寄送给您,邮费是我们出的哦,请放心挑选心仪的宝贝.提醒及注意点：

1)必须说明可以开具发票；

2)如果需要货和发票分开寄，商家需要承担运费；

3)关于增值发票开具的要求，可根据店铺实际情况梳理；

关于发货问题

买：亲，我拍下付款了，什么时间可以发货呀？

商：亲，发货时间已经在商品详细描述中已经有标注，请亲仔细查看噢； 提醒及注意点：

1)谨慎承诺宝贝的发货时间

2)请务必在承诺时间点发货，如果有困难，请不要随意给消费才承诺； 3)大促期间，请保证发货时间和天猫大规则保持一致，请及时更新商品详细描述；

信用卡: 买:在吗?你这个xx还有吗? 商:亲,有的,请您放心购买.买:我买的比较多,可以使用信用卡吗? 商:可以的亲,天猫支持的支付方式本店都是支持的.如果您对分期付款有疑问的,亲我给你个链接哦!http:///lab/?help\_id=249183,请放心挑选心仪的宝贝.买:那手续费怎么算呢? 商:亲,这个是银行的结算方式的问题,我们绝对不会追加手续费的,如果不是很清楚,建议您看下我刚刚发您的链接.提醒及注意点：

1)天猫商家都默认支持信用卡付款（特殊类目除外）2)信用卡结算是不能问买家收取任何形式的手续费

3)分期付款跟商家没有关系的，是买家和银行的结算方式不同，商家是一次性拿到款项的

泄露信息：

买：亲，我刚刚另外一个号在你这里买的xx，寄货地址好像设置错了。你帮我核对下。商：不好意思，为了保护客户的信息安全，请您用刚刚拍下的id来核对。买：订单号是：xxxxxxxxx，赶紧帮我查下。

商：亲，理解您的心情，但是本店只能用拍下宝贝的账号来咨询商品和信息的问题。请您谅解，您可以赶紧换号，我会第一时间帮您查询，祝生活愉快。提醒及注意点：

1)商家不能以任何形式透露买家的信息

7天无理由退换货问题

买：亲，我买这件衣服，如果回家穿穿不好，可以退货吗？

商：亲，本店支持7天无理由退换货（在不影响二次销售的情况下）买：退货运费谁来承担呢？

商：亲，请放心，若是7天无理由换货，我们寄出宝贝的费用由我们承担； 买：那我退回的运费怎么办呢？

商：建议亲可以购买退货运费险（请根据店铺实际情况回答）当发生退货时，在交易结束后72小时内，保险公司将按约定对亲的退货运费进行赔付。

运费险理赔的条件：

1、交易发生退款以及退货；

2、买家需提供退货时的物流信息。

提醒及注意点：

1)7天无理由退换货，商家需承担寄送的快递费用；

2)商家可以商品实际情况选择是否主动帮买家投保退货运费险； 退货运费险的赔付是发生在实际交易发生后，并且由保险公司赔付；

以下是售后快捷回复语 1)我能理解；

2)我非常理解您的心情；

3)我理解您怎么会生气，换成是我我也会跟您一样的感受；

4)请您不要着急，我非常理解您的心情，我们一定会竭尽全力为您解决的； 5)如果我碰到您的这么多麻烦，也会是您现在这样的心情；

6)发生这样的事，给您带来不便了，不过我们应该积极面对才是对吗？； 7)没错，如果我碰到您这么多的麻烦，我也会感到很委屈的 ；

8)我非常理解您的心情，请放心，我们一定会查证清楚，给您一个满意的答复； 9)我真的很能理解，请放心，我们一定查证清楚，然后给您回复； 10)“听得出来您很着急”“感觉到您有些担心” “我能体会您到很生气，让我来给您提供其它的建议，您看好吗？”“我能感受到您的失望，我可以帮助您的是……”“我能感受得到，××情况、业务给您带来了不必要的麻烦；

11)“如果是我，我也会很着急的……”“我与您有同感……”“是挺让人生气的……”；

12)您好，给您带来这么多的麻烦实在是非常抱歉，如果我是您的话，我也会很生气的，请您先消消气给我几分钟时间给您说一下这个原因可以吗？ 13)您说得很对，我也有同感；

14)给您造成的不便非常报歉，我们的心情跟您一样； 15)您的心情我可以理解，我马上为您处理； 16)“小姐，我真的理解您……；

17)没错，如果我碰到您这样的麻烦，相信也会有您现在这样的心情；

18)先生，你都是我们\*\*年客户了； 19)您都是长期支持我们的老客户了；

20)您对我们业务这么熟，肯定是我们的老客户了，不好意思，我们出现这样的失误，太抱歉了

21)先生/小姐，很抱歉之前的服务让您有不好的感受，我们店铺对于客户的意见是非常重视的，我们会将您说的情况尽快反映给相关部门去做改进；

22)您把我搞糊涂了—（换成）我不太明白，能否再重复下你的问题； 23)您搞错了—（换成）我觉得可能是我们的沟通存在误会；

24)我已经说的很清楚了—（换成）可能是我未解释清楚，令您误解了； 25)您听明白了吗？—（换成）请问我的解释你清楚吗？；

26)啊，您说什么？—（换成）对不起，我没有听明白，请您再说一遍好吗？； 27)您需要—（换成）我建议…… / 您看是不是可以这样……； 28)这样做主要是为了保护您的利益；

29)如果谁都可以帮您办理这么重要的业务，那对您的利益是很没有保障的；

30)我知道您一定会谅解的，这样做就是为了确保向您一样对我们店铺有着重要意义的忠诚顾客的权益；

31)麻烦您了；

32)非常感谢您这么好的建议，我们会向上反映，因为有了您的建议，我们才会不断进步； 33)（客户不满意但不追究时）；谢谢您的理解和支持，我们将不断改进服务，让您满意 34)先生，您都是我们的老客户了，我们当然不能辜负您的信任……；

35)这次给您添麻烦了，其实，我们也挺不好意思，您所说的情况我们将记录下来，并反馈给相关部门，会尽可能避免问题的再次出现……；

36)非常感谢您向我们提供这方面的信息，这会让我们的服务做得更好； 37)您这次问题解决后尽管放心使用！；

38)感谢您对我们工作的支持，希望您以后能一如既往支持我们！； 39)感谢您对我们的服务监督，这将让我们做得更好；

40)感谢您对我店铺的支持，您反馈的建议，将成为我们店铺日后改进工作的重要参考内容；

41)谢谢您对我们反映，我们会加强工作的培训，也欢迎您对我们工作随时进行监督； 42)谢谢您的反映，该问题一向是我店铺非常重视的问题，目前除了xx可以受理外，我们还提供了其他渠道，也希望您如果有更好的建议也可以提供给我们；

43)针对您刚才所反映的情况我们店铺也会不断地去改善，希望改善后能给您带来更好的服务；

44)让您产生这样的疑惑，也让您生气了，实在抱歉； 45)非常感谢您对我们的关心和支持，我们会尽快完善； 46)您的建议很好，我很认同 ；

47)非常感谢您提供给我们的宝贵建议，有您这样的客户是我们店铺的荣幸；

48)\*小姐，我很能理解您的想法，但非常抱歉，您的具体要求我们暂时无法满足我会先把您遇到的情况，反馈给相关部门，查证后再与您联络好吗？；

49)您说的这些，确实是有一定的道理，如果我们能帮您一定会尽力，不能帮您的地方，也请您谅解 ；

50)尽管我们目前暂时无法立刻去处理或解决这件事情，但我可以做到的是……； 51)感谢您对我店铺活动的支持！由于很多的客户都有兴趣参加，\*\*已兑换完了/指定的产品没有货了（卖完了），请您留意以后的优惠活动； 52)先生/小姐，感谢您对我公司的xx活动的关注，目前现在我们还没有收到最新的通知，建议您先到网店首页上了解，或者迟点再咨询我们；

53)非常感谢您的关注，现在暂时没有开展，请您稍后留意；

54)先生/小姐，非常感谢您的反馈我们会尽最大的努力改进这方面的问题，也希望您能一如既往地支持和监督我们的工作，谢谢！；

55)\*小姐，您的心情我能够理解，那您希望我们怎样帮您解决呢；

56)\*先生，您是我们的客户，尽量让您满意，这是我们的工作要求，不好意思，您说的这些，确实是有一定的道理，如果我们能帮您，一定尽力，不能帮您的地方，也请您谅解；

57)您好，为了方便您了解（记忆），我现在将该内容通过短信（邮件）发给您，请您留意查询；

58)因涉及的内容较多，具体内容我会通过邮件方式发给您详细了解，好吗？

59)不好意思，担误您的时间了；

60)“等待之前先提醒：“先生/小姐，请您稍等片刻，我马上为您查询”；

61)等待结束恢复通话：“先生/小姐，谢谢您的等待，已经帮您查询到……/现在帮您查询到的结果是……””；

62)请您稍等片刻，马上就好；

63)由于查询数据需要一些时间，不好意思要耽误（您）一点时间； 64)感谢您耐心的等候；

65)请问您方便提供具体情况吗（发生的详细地址、时间、现象等）？我们给您记录，方便我们尽快查询处理，感谢您的配合！；

66)谢谢您向我们提供的宝贵意见，我们会将该意见记录向有关部门反映！；

67)我非常希望能够帮助您，针对这件事，我们店铺一定会有专人尽快帮您处理，请您放心……；

68)先生您好！\*\*现在是在普及的阶段，正因为有您的使用，我们才知道新活动推出以后使用的不足，非常感谢您及时把这不足之处及时反馈给我们； 69)这可能是我们工作人员的失误，我们会马上反馈您这个问题，请放心，我们会给您一个满意的处理结果！；

70)先生/小姐，您的提议我很认同，我会记录下来，希望能够尽快实施敬请留意！非常感谢您的宝贵意见；

71)非常抱歉，给您造成不便，请您稍等，我们马上测试一下，好吗？如确是有故障，跟客户解释:”谢谢您跟我们反映此这情况，我们会马上上报故障处理，请您稍后再试，好吗？ 72)非常抱歉，给您造成不便，出现此情况肯定是某个环节出现了问题，您可以放心，如果是我店铺的问题，我们一定会负责到底，给您一个说法；

73)如果您对我解释不满意，可以提出您的建议，以便我以后改善?(面对与客户陷入僵局时)；

74)您好，您的彩铃很(动听，特别，不错，有个性等等)（需要外呼时）；

75)您的满意是我们的追求，祝您有个阳光好心情（当客户对我们解决了他的问题表示感谢的时候）；

76)“请输入您的密码验证，请关注页面提示”，把关注页面提示放在后面可起提示作用； 77)没关系，我只是担心您会错过这些优惠，等您下次有更好的建议时／以后我们店铺有其它活动时，我们再联系您？；

78)请您放心，您要求办理的退款已办理（取消）成功！、请您放心，您的话费我已帮您查询过，没有问题！、请您放心，您反映的问题已为您记录！； 79)感谢您的建议；

80)非常感谢您的耐心等待；

81)别着急，请您慢慢讲，我会尽力帮助您的；

82)感谢您的批评指正，我们将及时改正，不断提高服务水平； 83)谢谢，这是我们应该做的；

84)我们会将您反映的问题与相关部门联系，请您留下联系电话，我们将在\*小时内给您答复；

85)也许我说的不够清楚，请允许我再解释一遍；

86)请问您具体遇到什么麻烦，您放心，我们一定会尽力帮您 ； 87)请告诉我们您的想法，我们很乐意聆听您的意见 ； 88)先生/小姐，非常感谢您把您遇到的麻烦及时告诉我们；

89)您都是我们信用度非常好的客户，我们会第一时间帮助到您！

90)祝您生活愉快！91)祝您中大奖！

92)当客户说他在开车时，结束语：路上要注意安全； 93)祝您生意兴隆！

94)希望下次有机会再为您服务！95)请路上小心； 96)祝您一路顺风；

97)天气转凉了，记得加衣保暖； 98)今天下雨，出门请记得带伞； 99)祝您周末愉快！100)祝您旅途愉快！

希望广大卖家注重店铺的服务，付出总有回报！最后祝卖家们生意兴隆！每天好心情，快乐工作、快乐生活！

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找