

# 项目三

## 网络客服



### 项目情景

面对网络贸易市场的迅猛扩张、网络客户群体迅速增长的局势，小明的淘宝店铺在迎来发展机遇的同时，也承受着巨大压力。那么，如何更好地服务网络客户，从而增加客户好评率、提高客户订单量、保持客户忠诚度呢？小明决定对客服部的客服人员进行培训，让客服人员都清楚地了解到：在强大的网络市场中，要如何与网络客户进行服务与沟通。

**思考：**可以通过哪些网络工具来完善淘宝店铺的客户服务工作？



### 学习目标

- 熟悉常用的网络客服工具。
- 理解在线客服的含义，会使用常用的在线客服工具。
- 认识淘宝客服，并且会操作千牛、旺旺、旺信等淘宝客服工具。
- 感受FAQ智能客服的魅力，并且会利用FAQ进行客户服务。
- 能够利用邮件工具进行客户服务。



### 学习任务

- 任务一 在线客服
- 任务二 淘宝网客服
- 任务三 腾讯QQ客服
- 任务四 邮件客服

## 任务一 在线客服



### 任务要求

教师构建班级的合作学习小组,合作学习小组的成员须共同完成以下学习任务,解决以下学习问题。

- (1) 深入认识网络客服。
- (2) 领会在线客服的含义,熟悉在线客服的常用工具。
- (3) 学会操作在线人工客服软件。
- (4) 感受FAQ智能客服的魅力,并且会利用FAQ进行客户服务。
- (5) 发现新问题: \_\_\_\_\_。



### 任务准备

根据学习任务的要求和难易程度,准备相关的教学组织和设备设施。

(1) 构建合作学习小组。将全班学生分为不同的合作学习小组,每个小组由2~6名学生组成,每个合作学习小组课前要完成登录3~5个企业网站并尝试用在线服务工具进行在线咨询体验的任务。

(2) 教师指导。教师提供学习帮助,使学生明确学习目标,端正学习态度,提示学习任务的完成步骤等。

(3) 学习资源。能接入互联网的计算机,由纸质、声音、电子、网络等多媒体构成的立体化教学资源库。

(4) 实训场地。多媒体网络教室、客户服务实训室。建议与当地电信公司或电子商务企业合作,进行真实场景的模拟实训。



### 知识链接

#### 导入案例

晚上7点45分开始,笑笑的客服旺旺就叮咚地响个不停,记录显示有顾客在3分钟内拍下65条儿童棉裤。打开订单详情后,笑笑疑惑了:客户为什么每个同款的裤子都拍了好几条呢?其中一款顾客连拍了11条!小孩长个子很快,这么多裤子来不及穿就会小了的。笑笑一边这样想着一边顺便看了眼价格,居然是0.4元/条,还包邮!晚上独自值班的笑笑吓得魂不守舍。

笑笑记得这款棉裤是59元促销价,可是怎么突然变成0.4元了呢?付款订单持续不断地在增加,直到宝贝全部被拍完后自动下架。笑笑吓得手颤,战战兢兢地打电话联系店长,生怕是自己的失误,后来发现是系统出现了问题。如果这样的话,收款26元,要发65条总价近4000元的裤子!

这时,笑笑的客服旺旺仍闪个不停,客户们频频催促发货。笑笑该怎么办呢?原则上,系统出错时,店家可以跟客户交涉不发货,但此时店长却发话:“不

能让客户无止境地等，客户就是我们的上帝。所有客服联系每位下单的客户说明情况，喜欢裤子的，就发货，不需要的就以每条棉裤倒贴20元的价格退款，最大限度地保护顾客的利益！”

第二天一早，笑笑和同事便开始主动联系客户，并在客户的旺旺上留言，写明补偿的细节，打消他们的顾虑。所有订单当天全部被处理妥当，拍11条裤子的那位客户获得了220元的退款。经过此事后，笑笑明白了真诚待客的重要性，她决定今后不管是谁的错，自己都要勇于承担，在委屈的时候依然也要微笑地面对每位客户。

**请思考：**我们可以从这个案例中得到什么启示？

## 一、网络客服概述

### 1. 网络客服的概念

网络客服，是基于互联网的一种客服工作，它主要针对人的思想或针对潜在客户，以网络工具为基础的一种低接触的服务。

### 2. 网络客服的特点

网络客服的特点主要有：（1）图文音像直观表达，增强客户对服务的感性认识；（2）24小时在线服务；（3）无须面对面，提供更高层次的服务；（4）服务反馈快，客户寻求服务的主动性增强；（5）一对多节省人力资源，提高整体服务效益。

### 3. 网络客服的内容

网络客服的内容主要体现在全方位的信息服务、针对性的个性化服务、多元化的促销服务、网上个人定制服务。

### 4. 网络客服的分类

小规模的网络店常常一人身兼数职，对网络客服并没有进行细分，但规模较大的网店则往往实行较细的分工。网络客服可按以下情形进行细致的分类。

- （1）通过旺旺、电话，解答买家问题的客服。
- （2）导购客服，帮助买家更好地挑选商品。
- （3）投诉客服，处理客户投诉。
- （4）推广客服，负责网店的营销与推广。
- （5）帮店主打包的客服等。

### 5. 网络客服的重要作用和意义

网络客服在网店的推广、产品的销售、售后的客户维护等方面均起着极其重要的作用，具体表现在以下几点。

（1）塑造店铺形象。对于一个网上店铺而言，客户看到的商品都是一张张图表，既看不到商家本人，也看不到产品，无法了解实际情况，往往会因此产生距离感和怀疑感。这个时候，客服就显得尤为重要了。客户通过与客服在网上的交流，可以逐步地了

解商家的服务态度及其他情况, 客服的一个笑脸(旺旺表情符号)或者一个亲切的问候, 都能让客户真实地感觉到他不是在与冷冰冰的计算机和网络打交道, 而是跟一个善解人意的人在沟通, 这样会帮助客户逐渐消除一开始的戒备心理, 从而在客户心目中逐步树立起店铺的良好形象。

(2) 提高成交率。大多数客户都会在购买之前针对自己不太清楚的问题询问商家, 或者关注优惠措施等。客服能够随时在线解答客户的疑问, 可以让客户及时了解需要的信息, 从而促成交易。

有时, 客户并不是对产品本身有疑问, 而是想确认一下商品宣传是否与事实相符, 这个时候, 一个在线的客服就可以打消客户的很多顾虑, 促成交易。同时, 对于一个犹豫不决的客户, 一个有着专业知识和良好销售技巧的客服, 还可以帮助买家选择合适的商品, 促成客户的购买行为, 从而提高成交率。有时候客户拍下商品, 但是并不一定是着急要买, 这个时候在线客服可以及时跟进, 通过向买家询问汇款方式等提示买家及时付款。

(3) 提高客户回头率。当买家在客服的良好服务下, 完成了一次良好的交易后, 买家不仅了解了卖家的服务态度, 也对卖家的商品、物流等有了切身的体会。当买家需要再次购买同样商品的时候, 就会倾向于选择他所熟悉和了解的卖家, 从而提高了客户再次购买的概率。

(4) 更好地服务客户。不能把网络客服仅仅定位在和客户的网上交流上, 这仅仅是服务客户的第一步。一个有着专业知识和良好沟通技巧的客服, 可以提供更多的购物建议、更完善的疑问解答, 并能更快速地对售后问题给予反馈, 从而更好地服务客户。只有更好地服务客户, 才能获得更多的销售机会。

## 6. 网络客服的方式

网络客服包括自助服务和人工服务两种形式。自助服务指客户通过网站上的说明信息自己找对应的解答, 或加入网络社区获取需要的信息; 人工服务指根据客户提出的问题, 通过人工回复的方式给予回答。网络客服的常用工具包括FAQ、电子邮件等。

## 7. 网络客服的基本要求

(1) 工作的基本要求: 通过聊天软件、电话等媒介与客户沟通, 接受客户的询价, 为客户导购。

(2) 招聘的基本要求: 客服一般不需要太专业的计算机技能, 但是需要懂基本的计算机操作。包括熟悉Windows系统, 会使用Word和Excel等办公软件, 会发送电子邮件, 会管理电子文件, 熟悉上网搜索和找到需要的资料的方式, 熟悉录入方式(熟练掌握至少一种输入法, 打字速度快, 能够盲打输入), 反应灵敏, 能同时和多人对话, 能耐心地为客户进行解答。

(3) 招聘的更高要求: 懂得图文编辑、网页制作, 能够帮助店主装修并进行网店推广, 甚至参与产品设计。

## 二、在线客服系统概述

### 1. 在线客服系统的概念

在线客服系统指以网页为载体,运用最新网络技术为网站访客提供与网站客服即时通信的高科技手段。

在线客服系统为“网站的访问者”晋升为“网店的客户”搭建了一座沟通的桥梁。先挖掘更多潜在客户的信息,再通过CRM进行客户的管理和跟进,从而实现销售从线上向线下的转换,最后通过数据分析系统进行网站数据分析、推广效果分析、客服工作效率分析。作为一个有效提升销售和服务的工具,在线客服是企业在互联网上的一面旗帜,是企业向潜在客户展示产品的窗口,有效地解决了电子邮件和电话的被动营销,真正体现了电子商务的优越性,同时也为企业降低了销售和人员成本。

### 2. 在线客服系统的功能

(1) 即时交流。当客户访问企业网站时,可以通过单击页面上的在线客服图标,实现和客服的对话。当企业销售或服务人员离线时,还可以通过手机随时随地地与网站上的客户进行沟通,不放过任何一次销售机会!

(2) 主动出击。客服人员可以根据访客的来源和进入网站后的浏览轨迹了解客户需求,主动发出邀请并提供相应的服务。

(3) 对话转接。客服人员可以将访客转接给相关的部门或人员,实现客户和工作人员的无障碍直接沟通,也可以邀请多个相关部门共同为客户服务,对客户的问题给出更专业、更权威的答案。

(4) 报表统计。提供强大的报表统计功能,以便企业更好地把握消费者的心理。

(5) 实时查看。访客端输入的文字内容,在访客提交之前,客服端可以通过实时查看功能看到,方便客服提前做好答案,提高客服的响应速度,提升服务的品质。

(6) 访客来源追踪。客服可以通过网站伴侣实时查看网站当前访客数量、来源、所在页面。

(7) 轨迹功能。客服可以看到访客登录网站后访问的所有页面,并了解他在各个页面停留的时间,帮助客服有针对性地介绍业务,同时也为企业了解客户最关心的信息提供了依据。

(8) 客服管理。客服拥有客服权限的分配、客服分组、客服监控等功能,强大的客服管理功能,使在线客服能胜任更高要求级别的高端用户。

(9) CRM管理。访客名片的建立、对话记录的管理、熟客识别等可为企业建立良好的客情关系数据库,帮助企业有效维护老客户和挖掘潜在客户。

(10) 网页免费回呼电话。网上访客输入自己的电话号码就可以免费给企业打电话咨询,企业也可进而获得客户的联系方式。

随着互联网的发展,以及网络营销模式重要性的凸显,在线客服系统已成为网络营销的重要工具,也是提升企业网站形象,加强企业与访客互动的必备工具。在网络营销手段层出不穷的今天,如何留住网站访问者才是关键,发掘潜在用户、维护现有客户,才能实现网络营销的最终目的。

### 三、FAQ客户服务

#### 1. FAQ概述

FAQ是英文Frequently Asked Questions的缩写,中文意思就是“经常被问到的问题”,也可以更通俗地译为“常见问题解答”。在很多网站上都可以看到FAQ页面。在使用网站功能或者服务时往往会遇到一些看似很简单,但管理员不说明登录者很难搞清楚的问题,有时甚至会因为这些细节问题的影响而失去客户,其实,只要简单解释下就可以解决这些问题,这就是FAQ的价值。

在客户服务与管理中,FAQ被认为是一种常用的在线客服服务手段,一个好的FAQ系统,应该至少可以回答客户80%的一般问题与常见问题。这样不仅方便了客户,也大大减轻了网站工作人员的压力,节省了大量的顾客服务成本,并且还可以增加客户的满意度。因此,一个优秀的网站,应该重视FAQ的设计。

FAQ设计的问题和解答都必须是客户经常问到和遇到的。为保证FAQ的有效性,管理员应做到几点:①经常更新问题,加入客户提出的一些热点问题。②问题要短小精悍,对于提问频率高的常见的简单问题,不宜用很长的文本文件,这样会浪费客户的在线时间,而对于重要问题应在保证精准的前提下尽可能简短。为保证方便客户使用,首先FAQ应该提供搜索功能,客户通过输入关键字可以直接找到有关问题。③问题较多时,可以采用分层目录式的结构组织问题的解答,但目录层次不宜超过四层。④将客户最经常提问的问题放到前面,对于其他问题可以按照一定规律排列,常用方法是按字典顺序排列。⑤对于复杂问题,可以在问题之间设计链接,便于了解一个问题的同时还可以方便地找到相关问题的答案。

#### 2. FAQ案例应用

以365webcall在线客服系统为例,访问<http://www.365webcall.com>,单击“帮助”菜单,选择常见问题,就可以看到FAQ客服常见问题界面,如图3.1所示。



图3.1 365webcall FAQ客服常见问题界面

## 想一想

网络客服是怎样运用网络工具进行工作的？在线客服是如何在网页中植入客服工具的？怎样根据自己的淘宝店铺编写FAQ？



## 任务实施与评价



### 任务实施

熟悉365webcall天天在线客服系统

**步骤1** 访问http://www.365webcall.com，单击“下载客户端”按钮，下载并安装365webcall天天在线客服系统，如图3.2所示为365webcall天天在线客服系统下载页面。



图3.2 365webcall天天在线客服系统下载页面

**步骤2** 单击“注册”按钮，填写并完善其他相关信息，完成注册，如图3.3所示为注册365webcall天天在线客服账号界面。

### 用户注册

国内用户
海外用户

手机号码 请输入手机号

请输入图片中验证码 UL7P

验证码 请输入验证码 获取验证码

登录密码 请输入密码

确认密码 请再次输入密码

注册

[已有账号?立即登录](#)

图3.3 注册365webcall天天在线客服账号界面

步骤3 用户登录天天在线客服系统，如图3.4所示。



图3.4 登录365webcall天天在线客服系统

步骤4 登录如图3.5所示的365webcall天天在线客服工作平台后可以看到，平台包括咨询接待、监控窗口、后台管理、业务管理和综合查询等功能。



图3.5 365webcall天天在线客服工作平台

步骤5 单击上方的“后台管理”功能按钮，进入365webcall天天在线客服后台管理系统，如图3.6所示。主要包括数据统计、记录中心、系统设置、客服管理和客户管理等功能子菜单。

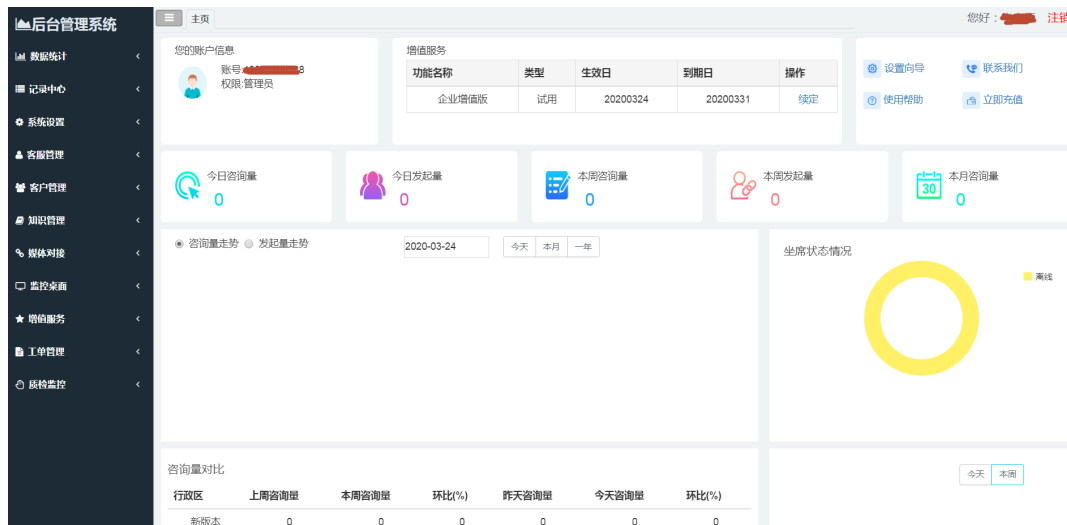


图3.6 365webcall天天在线客服后台管理系统

步骤6 对系统进行设置，单击“风格设置”菜单，设置不同的页面风格，如图3.7所示。



图3.7 365webcall天天在线客服“风格设置”菜单

步骤7 访问淘宝网：<http://www.taobao.com>，将出现在线客服，效果如图3.8所示。



图3.8 淘宝网在线客服效果图

步骤8 利用交谈功能或客服在线就可以与客服进行实时沟通，还可以利用页面的QQ、旺旺、客服热线进行实时咨询，如图3.9所示。



图3.9 365webcall天天在线客服实时沟通窗口

步骤9 返回天天在线客服管理平台，此时可看到登录记录，如图3.10所示。



图3.10 365webcall天天在线客服管理平台

步骤10 单击任何一条登录记录，选择呼叫功能进行客服对话，如图3.11所示。

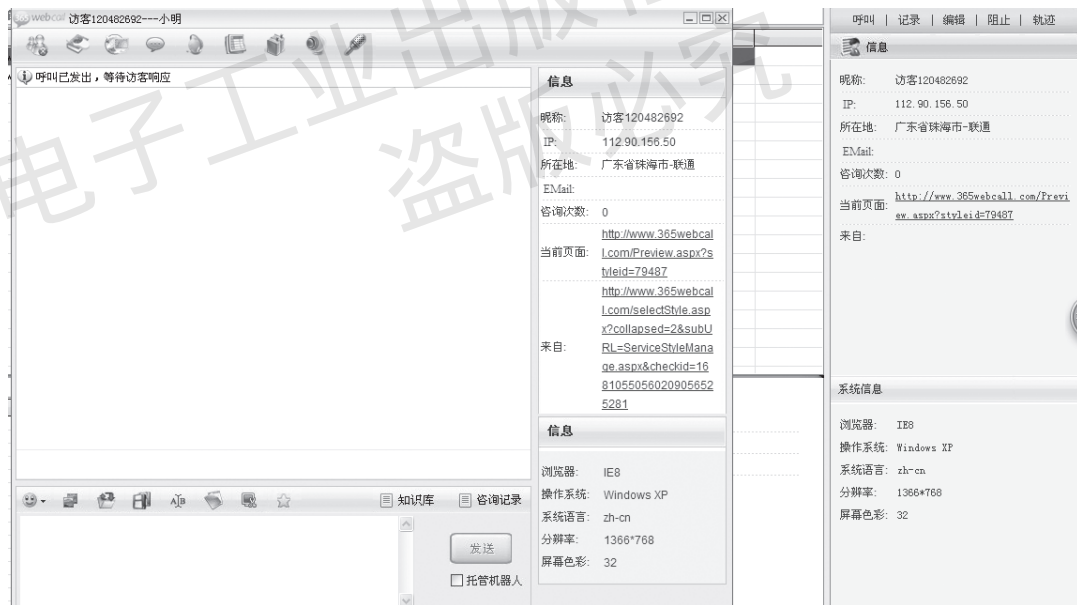


图3.11 365webcall天天在线客服呼叫功能界面

步骤11 单击数据统计菜单，可以按咨询量和询问量进行统计，在如图3.12所示的在线客服数据统计页面中，可看到客户登录淘宝网（http://www.taobao.com）页面的统计量。



图3.12 365weccall天天在线客服数据统计页面



### 任务评价

对学生学习的评价从两方面入手，即过程性评价和结果性评价并重。在注重对科学知识的掌握和理解程度评价的同时，也要重视学生在活动中对科学探究过程与方法的体验，对学习态度、情感及价值观的发展进行评价，强化评价的诊断和发展功能。活动评价与学习结果评价各占50分，两次评价的总分即为学生学习评价的总成绩。

#### 1. 学生学习活动的评价（分值50%）

每名学生对自己在整个学习过程中的表现进行自评，并请合作学习小组成员和教师对自己在本任务学习中的表现做出评价，从定性和定量两方面填写评价表，如表3.1和表3.2所示。

表3.1 “在线客服”学习活动学生表现评价量化表

班级：                      姓名：                      学号：

序号	评价项目	描述性评价(文字)		量化评价(等级分值)			
		具体评价内容	填写具体事实	满分	自评	互评	师评
1	提出问题	① 什么是在线客服 ② 什么是FAQ		6			
2	做出假设	① 在线客服就是网站即时通信服务 ② FAQ就是常见问题自问自答		6			
3	设计实验方案	能否自行设计合理的实验步骤		10			
4	实验操作	小组能否分工合作完成实验，操作是否规范、有效		10			
5	实验角色扮演	小组成员分别进入不同的企业网页进行在线服务体验，并在小组内叙述分享体验结果		6			

(续表)

序号	评价项目	描述性评价(文字)		量化评价 (等级分值)			
		具体评价内容	填写具体事实	满分	自评	互评	师评
6	表达和交流	是否具有与他人合作、表达与交流的能力		6			
7	反思,提出新问题	①不同的在线即时工具有何异同 ②在线客服的工作平台有哪些		6			
等级		总分		50			
评语(教师填写)							

表3.2 “在线客服”学习活动学生表现评价结果表

班级:            姓名:            学号:

自评(×40%)	小组互评(×30%)	教师评价(×30%)	总评

## 2. 学生学习结果的评价(分值50%)

对学生学习结果的评价,采用笔试测验或实操的方式进行。

## 任务二 淘宝网客服

### 任务要求

教师构建班级的合作学习小组,合作学习小组的成员共同完成以下学习任务,解决以下学习问题。

- (1) 认识淘宝客服并了解淘宝客服常用的沟通工具。
- (2) 会使用千牛工作平台进行客户服务操作与管理。
- (3) 会利用阿里旺旺进行客户服务。
- (4) 会使用旺信进行客户服务。
- (5) 发现新问题: \_\_\_\_\_。

### 任务准备

根据学习任务的要求和难易程度,准备相关的教学组织和设备设施。

(1) 构建合作学习小组。将全班学生分为不同的合作学习小组,每个小组由2~4名学生组成,每个学习小组在上课前要先下载千牛、阿里旺旺、旺信等交流工具软件。

(2) 教师指导。教师引导学生健康、正确地使用网络资源,使学生明确学习目标,端正学习态度,提示学习任务的完成步骤等。

(3) 学习资源。能接入互联网的计算机,由纸质、声音、电子、网络等多媒体构成的立体化教学资源库。

(4) 实训场地。多媒体网络教室、客户服务实训室。建议与当地电信公司或电子商务企业合作,进行真实场景的模拟实训。



## 知识链接

### 导入案例

买家A在卖家B处购买了几样家居用品,因卖家商品店铺中正在开展满200元包邮的促销活动,买家为能参加此活动,精心挑选了几件商品,并付款成功。买家成功付款后,卖家B在确认商品订单过程中,发现商品已严重超重,无法按原定快递费发出,需买家A补几十元的邮费。买家A以店铺并未说明包邮只包首重为由,不愿补邮费。因双方协商未果,买家发起维权,淘宝店小二介入处理,处理结果是卖家B需承担超重部分的邮费。

**请思考:**我们可以从这个案例中得到什么启示?该卖家有没有触犯淘宝网规则?

## 一、淘宝网客服的概念

### 1. 淘宝客服

淘宝客服指在淘宝网上开设网店这种商业活动中,充分利用各种通信工具,并以网上即时通信工具(千牛、旺旺、旺信等软件)为主,为客户提供相关服务的人员。

### 2. 淘宝网客服的职能

淘宝客服对网络有较高的依赖性,所提供的服务一般包括客户答疑、促成订单、店铺推广、完成销售、售后服务等,其具体职能如下所述。

(1) 网店销售产品上架、分类,以及产品信息的及时调整,网店更新,网店促销策划及执行,独立操作店铺陈列,以增强店铺吸引力。

(2) 在线客服及导购,通过在线聊天工具(千牛、旺旺等)与客户沟通,解答客户对产品的疑问,并能独立完成网上购物售前、售中、售后工作。

(3) 处理淘宝网日常事务,包括网络留言回复、订单管理、到货跟踪、评价管理、售后服务等工作。

(4) 善于解决售后问题,知道如何解决客户的退换货要求。

(5) 定期维护客户关系,促进互动与销售。

(6) 推动团队业绩增长,完成店铺销售目标,提升公司品牌形象。

## 二、淘宝网常用的客服工具

### 1. 千牛

(1) 千牛概述。千牛卖家工作平台即阿里巴巴推出的千牛工作台,是卖家“一站式”平台。千牛卖家工作平台为卖家提供了完整的配套服务。必须是有淘宝账号的卖家才可以直接用旺旺登录千牛。

千牛PC版的常用功能包括宝贝管理、店铺管理、货源中心、营销中心与其他五部分。其中,宝贝管理可以显示已被购买的宝贝,并能直接发布宝贝;店铺管理包括我的店铺、店铺装修、图片空间、子账号管理几个功能;货源中心则可以直达阿里供销平台和1688采购批发平台进行采购;营销中心集成了量子统计、数据中心和会员关系管理系统;其他则主要有支付宝、阿里学院、淘宝贷款三个入口。

(2) 千牛的功能。

- ① 和电脑端互相同步聊天记录。
- ② 显示最近联系人。
- ③ 编辑快捷短语,支持导入电脑端的短语。
- ④ 发送商品,当买家询问宝贝时,可直接查询店铺内的商品,向买家推荐。
- ⑤ 发送订单和买家收货地址、姓名、联系方式等信息,推送过去进行核对。
- ⑥ 照片(拍摄),现场拍摄宝贝照片,供买家进一步确认购买意向。

更多客户信息展示:展现客户好评率、历史成交和优惠券,方便营销。可在快捷窗口直接搜索店内商品,热销商品搭配套餐及时推荐。

更多订单信息展示:订单状态一目了然,便捷操作;性能优化更稳定;插件中心功能丰富,可处理订单、查看店铺数据等。

## 2. 阿里旺旺

(1) 阿里旺旺概述。阿里旺旺是将原先的淘宝旺旺与阿里巴巴贸易通整合在一起的一个新品牌。它是淘宝和阿里巴巴为商家量身定做的免费网上商务沟通软件,可以帮助用户轻松找客户,发布、管理商业信息,及时把握商机,随时洽谈生意,简洁方便。

阿里旺旺分为阿里旺旺淘宝版、阿里旺旺贸易通版和阿里旺旺口碑网版三个版本,这三个版本之间支持用户互通交流。但是,如果想同时使用与淘宝网站和阿里巴巴中文站相关的功能,需要同时启动淘宝版与贸易通版。贸易通账号需登录贸易通版本阿里旺旺,淘宝账号需登录淘宝版本阿里旺旺,口碑网账号则对应登录口碑网版的阿里旺旺。以前的贸易通升级为阿里旺旺贸易通版本后,在原来贸易通的基础上,新增了群以及和阿里旺旺口碑版、淘宝版用户互通聊天、发送动态表情、截屏发图等新功能,贸易通用户可用原来的用户名直接登录使用。

(2) 阿里旺旺的特色功能。

- ① 随时联系客户。每一条信息都标记着用户的在线状态,让商家可以随时联系用户。
- ② 海量商机搜索。不登录网站也可以快速搜索阿里巴巴大市场获知商机。
- ③ 巧发商机。一次性批量发布、重发信息,分类管理信息。
- ④ 丰富的系统功能。语音、视频、超大容量文件传输、文本聊天。
- ⑤ 多方商务洽谈。最多可容纳30人同时在线的商务洽谈室使空间不再是阻隔,轻松做生意。

⑥ 免费商务服务。订阅商机快递、行业资讯;随时把握天气、证券;在线翻译、商旅助理助交易。

(3) 阿里旺旺的主要功能。

- ① 广交好友。主要体现如下:即时文字交流,直接发送即时消息,就能立刻得到对

方回答，了解买卖交易细节；免费语音聊天功能；免费视频影像功能，安安心心地买到心仪的宝贝；离线消息，即使不在线也不会错过任何消息，上线就能收到离线消息，确保询问“有问有答”。

② 生动、酷炫的表情，在商业交流时可随心选用，能更贴切地表达心情，同时拉近彼此的距离，让谈生意变得更亲切、更容易。

③ 阿里旺旺群功能强大，就像朋友聚集的私人会所。它是一个多人交流空间，把有相同兴趣爱好的消费者集中在一起，可以共同完成以下活动：可以扩大关系圈，和爱好相同的朋友群聊；可以建立自己的店铺群，通过群公告及时推广最新宝贝信息等；倘若加入了卖家群，可以迅速获得感兴趣的宝贝信息；向群里的其他朋友取经，了解到更多好的店铺，买到价廉物美的宝贝；可以和群里的朋友一起发起团购；无论是买家还是卖家，都可以互相交流生活、工作的经验。

④ 文件传输快速、安全。可以传输超大文件，与大多数即时聊天工具相比，传输容量更大，速度更快。

### 3. 旺信

(1) 旺信简介。旺信是阿里巴巴旗下的国内首款基于交易沟通的移动通信工具，支持安卓、iOS、Windows Phone三大平台，并将全面代替原阿里旺旺手机版，升级了阿里旺旺的原有功能及服务，致力于为用户提供更优质的购物体验 and 交友乐趣。

#### (2) 主要功能。

① 旺信支持淘宝账号登录，可以和PC端阿里旺旺同时在线，接收消息；卖家登录旺信后在淘宝店铺、阿里旺旺状态上都将显示店铺亮灯，可以随时随地地处理生意；在交易完成后用户还可以通过旺信及时了解交易后宝贝的重要动向（发货、收货、退货、评价等信息），实时接收淘宝网物流信息。

② 与原阿里旺旺手机版相比，安卓、iOS、Windows Phone平台的一大特色就是增加了语音对讲功能，用语音聊天将更方便和快捷，而买卖双方在进行交易时也可以通过旺信来直接“讨价还价”；另外，在买家收货、验货时，如果发现问题可以通过手机的拍照功能将商品的图片通过旺信直接发给卖家，协商售后服务问题，这也能更好地保障买卖双方的利益。

③ 除了帮助网购和移动淘宝用户提供便捷外，旺信还提供了类似微信的LBS移动交友功能，支持附近好友搜索、随手加（类似摇一摇）等功能；同时，新旺信还支持群聊服务，用户可以通过旺信集结有共同兴趣的淘友一起团购。不过，与微信相比，旺信更专注于服务购物人群，提升交易体验。

### 想一想

淘宝客服使用千牛、阿里旺旺、旺信等网络工具进行服务工作具有哪些优势？买卖双方如何利用聊天工具保护自己的合法权益？



## 任务实施与评价



### 任务实施

#### 1. 体验千牛工作台

**步骤1** 访问千牛官网：<http://work.taobao.com>，将出现如图3.13所示的下载页面。根据自己的需要选择电脑版或手机版下载。

**步骤2** 登录淘宝账号：用自己的淘宝账号直接登录千牛工作台，如图3.14所示，进行网店管理。

**步骤3** 单击千牛工作台的“网址”选项进入后台管理，可以对店铺的各项管理功能进行操作，如图3.15所示。



图3.13 千牛官网下载页面



图3.14 千牛工作台登录



图3.15 千牛工作台后台管理

**步骤4** 查看“最近联系的客户”：如果想查看以前联系的客户信息，可以在“最近联系”页面里查看，如图3.16所示。

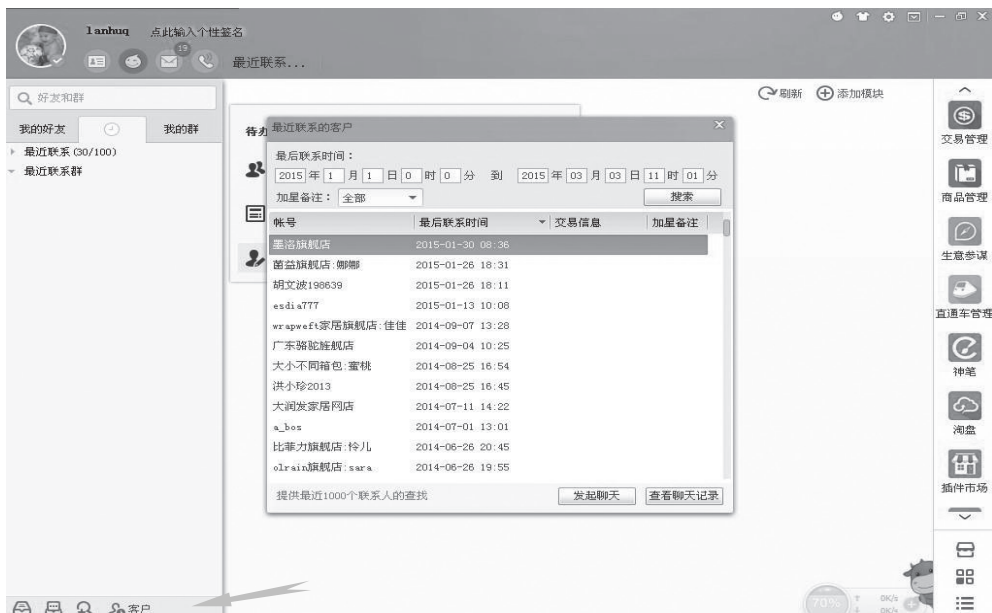


图3.16 千牛工作台的“最近联系”页面

**步骤5 设置系统:** 设置千牛工作台的功能项, 单击“功能盒子”按钮, 弹出“消息管理器”窗口, 如图3.17所示。



图3.17 千牛工作台的“消息管理器”窗口

## 2. 体验阿里旺旺

**步骤1** 登录淘宝网主页, 单击右下角的网站导航, 进入阿里旺旺官网: <http://wangwang.taobao.com>, 选择“阿里旺旺”; 或者访问淘宝网首页, 在“淘宝特色服务”栏目中的工具选项中选择“阿里旺旺”(栏目的最后一行), 如图3.18所示。

**步骤2** 选择阿里旺旺买家版本, 单击“买家用户入口”下载对应版本的软件, 如图3.19所示。



图3.19 阿里旺旺、千牛软件



图3.18 淘宝特色服务

**步骤3** 下载安装后运行软件, 如图3.20所示, 输入自己的淘宝账号、密码(如果没有, 可以单击“注册”按钮, 免费注册淘宝账号)登录阿里旺旺。

**步骤4** 登录后如图3.21所示, 可以聊天或用工具栏管理相应的应用。

**步骤5** 如图3.22所示, 可以添加、删除相关应用。

**步骤6** 在客户端可以自由切换界面, 如最近会话、好友、群、应用等, 如图3.23所示。



图3.20 登录窗口



图3.21 成功登录



图3.22 管理应用



图3.23 自由切换界面

**步骤7** 单击图3.23左下角的“设置”按钮，可以进入客户端（旺旺）设置页面，设置安全信息、声音提示等。单击“消息管理中心”按钮，进入“消息管理中心”页面可通过“最近联系人”或“淘宝好友”查看消息记录，如图3.24所示。



如图3.24 阿里旺旺的“消息管理中心”

### 3. 体验旺旺

**步骤1** 利用手机下载旺旺信客户端，并安装软件，如图3.25和图3.26所示。

**步骤2** 登录旺旺信客户端（建议利用淘宝账号登录），单击“消息”功能键可以接收

和发送消息,单击“更多”功能键可以发起聊天、利用听筒播放声音、设置电脑在线时不提醒消息、将全部消息标为已读、利用扫一扫工具寻找好友,如图3.27所示;同时可以利用好友工具及群组工具选择好友和群组进行信息沟通,如图3.28所示。

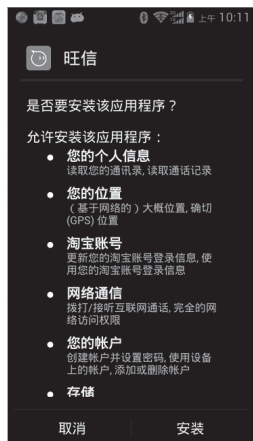


图3.25 旺信安装界面



图3.26 旺信界面



图3.27 登录旺信客户端



图3.28 旺信平台

**步骤3** 单击“体验网络生活”工具,用户即可体验不同的网络活动,如图3.29和图3.30所示。

**步骤4** 单击“购物圈”工具,用户可以进行不同的网络活动,同时可以单击旺信头像与旺信团队直接进行信息沟通,如图3.31和图3.32所示。



图3.29 “体验网络生活”工具



图3.30 旺信相关网络活动体验



图3.31 旺信购物圈体验

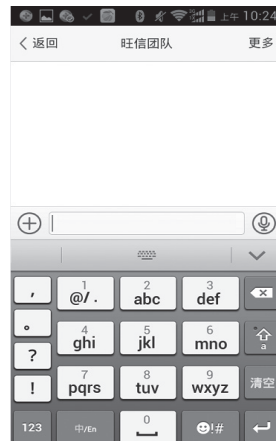


图3.32 旺信信息沟通

## 任务评价

### 1. 学生学习活动的评价(分值50%)

每名学生对自己在整个学习过程中的表现进行自评,并请合作学习小组成员和教师对自己在本任务学习中的表现做出评价,从定性和定量两方面填写评价表,如表3.3和表3.4所示。

表3.3 “淘宝网客服”学习活动学生表现评价量表

班级: 姓名: 学号:

序号	评价项目	描述性评价(文字)		量化评价(等级分值)			
		具体评价内容	填写具体事实	满分	自评	互评	师评
1	提出问题	① 淘宝客服需要做什么 ② 网络客服需要什么条件		6			
2	做出假设	① 淘宝客服就是与客户进行交流 ② 网络客服就是用网络工具进行销售		6			
3	设计实验方案	能否自行设计合理的实验操作步骤		10			
4	实验操作	小组能否分工合作完成实验操作, 步骤是否规范、有效		10			
5	分析并得出结论	能否熟练地使用千牛、阿里旺旺、旺旺等客服交流工具进行操作, 能否分析出淘宝客服工具的应用心得		6			
6	表达和交流	是否具有与他人合作、表达与交流的能力		6			
7	反思, 提出新问题	① 不同的网络客服工具有何特点 ② 淘宝客服的工作职责有哪些		6			
等级		总分		50			
评语(教师填写)							

表3.4 “淘宝网客服”学习活动学生表现评价结果表

班级: 姓名: 学号:

自评(×40%)	小组互评(×30%)	教师评价(×30%)	总评

## 2. 学生学习结果的评价(分值50%)

对学生学习结果的评价, 采用笔试测验或实操的方式进行。

## 任务三 腾讯QQ客服



### 任务要求

教师构建班级的合作学习小组, 合作学习小组的成员共同完成以下学习任务, 解决以下学习问题。

- (1) 深入认识腾讯QQ客服。
- (2) 从不同的操作体验对QQ客服进行试验。
- (3) 什么是网页QQ?
- (4) 在电子商务的大环境下, 如何利用腾讯QQ进行客户服务?
- (5) 发现新问题: \_\_\_\_\_。



## 任务准备

根据学习任务的要求和难易程度,准备相关的教学组织和设备设施。

(1) 构建合作学习小组。将全班学生分为不同的合作学习小组,每个小组由4名学生组成,每个学习小组要完成对软件QQ、WebQQ的操作步骤,并能编辑QQ客服的常用问题解答。组长负责全组的组织、分工、协调、合作等工作。

(2) 教师指导。教师提供学习帮助,使学生明确学习目标,端正学习态度,提示学习任务的完成步骤等。

(3) 学习资源。能接入互联网的计算机,由纸质、声音、电子、网络等多媒体构成的立体化教学资源库。

(4) 实训场地。多媒体网络教室、客户服务实训室。建议与当地电信公司或电子商务企业合作,进行真实场景的模拟实训。



## 知识链接

### 导入案例

广州某安防设备有限公司的一名员工,离职后带走了全部的客户资料,其中有些客户还没有付清货款,这件事导致公司损失重大。因此公司老板想购买一款能管理企业客户和企业员工的工具,经了解,腾讯公司有个叫企业QQ的产品,企业QQ具有实时通信录、账号安全、员工连号、延续QQ、企业邮箱等功能。这些功能对企业来说非常重要,不能随意删除客户,客户资料带不走,员工离职后企业还可重置密码,使用企业QQ后,公司内部管理变得轻松很多,除可以掌握员工平时的业务情况外,还能确保客户资料安全。

**请思考:**我们可以从这个案例中得到什么启示?

## 一、腾讯QQ客服概述

### 1. QQ客服简介

QQ客服是一款网页式快捷版即时通信软件的总称。相比较其他即时通信软件(MSN、在线客服软件等),它能实现和网站的无缝结合,为网站提供和访客对话的平台;访客只需登录QQ即可在线沟通,QQ是很多客户选择的一种沟通工具,已成为网站客户服务、辅助网站销售不可缺少的工具。

### 2. QQ客服的优点

(1) 无限座席功能:可以登录多个客服,方便转接客户,使得沟通效率更好。

(2) 主动发起功能:可以主动邀请客户,由原来的被动寻找变为主动沟通。

(3) 咨询量分析功能:可以实时查看当前访问的客户是通过搜索何种关键词进入网站的,浏览了哪些页面,以及停留了多长时间等信息。

(4) 自定义LOGO、旗帜广告：有助于提升公司形象和宣传企业理念。

(5) 预置了常用语、促销语功能：常用语可自定义且可随时修改，方便交流；把促销语专门分开，便于及时推荐促销；常用语与促销语快速上屏技术使沟通更流畅，效率更好，更能服务客户。

## 二、WebQQ

### 1. WebQQ简介

WebQQ是腾讯公司推出的使用网页方式上QQ的服务，特点是无须下载和安装QQ软件，只要能打开WebQQ的网站就可以登录QQ与好友保持联系。

### 2. WebQQ的功能

在功能设计上，WebQQ与传统客户端相比，使用更加灵活、便捷，无须下载、安装、升级，除继续强化群组管理、文件传输等商务功能外，还特别突出了好友印象和好友近况等SNS功能。具体表现为以下七大特色功能。

(1) 支持跨平台聊天：可同时支持IE、Firefox、傲游、Opera、Chrome、Safari等多种浏览器，无论是在Windows系统还是在Linux系统下，都能满足用户随时随地上QQ聊天的需求。

(2) 消息盒子：好友留言、群讨论、系统消息、邮件等一目了然，用户可以轻松进行信息管理。

(3) 好友近况：好友签名、好友印象、好友日志等的最新变化都第一时间通知用户。

(4) QQ音乐：清爽干净的QQ音乐无须安装，直接就可以边聊天边听歌。

(5) 浏览网页：推荐、收藏、自定义功能，方便用户随时浏览感兴趣的资讯。

(6) 表情丰富：准备了传统的系列表情，同时也支持用户自己上传自定义表情，并且所有用WebQQ上传的表情都可以无限漫游，不用担心更换终端登录时丢失自定义表情。

(7) 记录全漫游：提供了聊天记录的全漫游，不论走到哪里，都可以保存7天的WebQQ聊天消息，方便用户随时查阅，同时也可以保存到本地。

### 想一想

腾讯是如何运用QQ聊天工具进行客户服务的？WebQQ和QQ聊天软件有哪些具体的区别？



## 任务实施与评价



### 任务实施

#### 1. 体验腾讯QQ群客服活动

腾讯QQ群客服活动是一个基于QQ群、客服以群主或管理员身份发起和参与活动的应用，客服可以根据需要组织群内私密活动或公开活动。

步骤1 打开QQ客户端群聊天窗口，在聊天窗口右侧找到“群活动”应用，如图3.33所示。

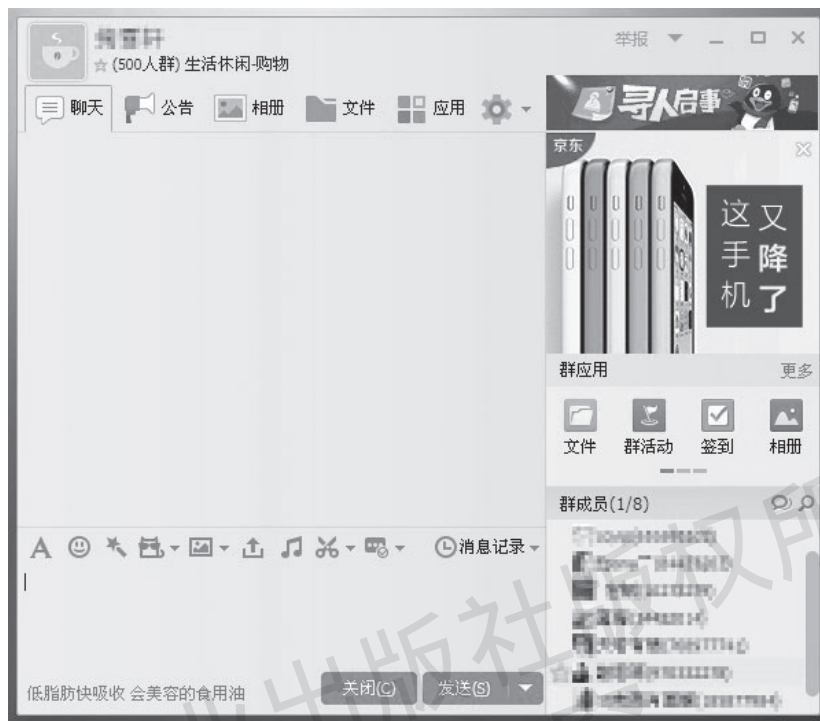


图3.33 QQ客户端群聊天窗口

步骤2 进入应用后单击右上角的“创建活动”，可以选择创建群内活动或同城活动，如图3.34所示。群内活动仅本群的群成员参加，同城活动是向所有用户公开的，允许非本群成员查看和报名参加。



图3.34 创建群内活动或同城活动

**步骤3** 如图3.35所示, 根据页面提示填写群内活动明细, 包括活动名称、活动时间、活动地点、活动介绍等, 最后单击“创建活动”按钮完成活动的创建。



图3.35 填写群内活动明细

## 2. WebQQ体验

**步骤1** 登录<http://web2.qq.com/webqq.html>页面, 如图3.36所示为WebQQ登录页面。



图3.36 WebQQ登录页面

**步骤2** 选择不同的好友、讨论组、群组与客户进行信息沟通, 如图3.37所示为WebQQ联系人页面。

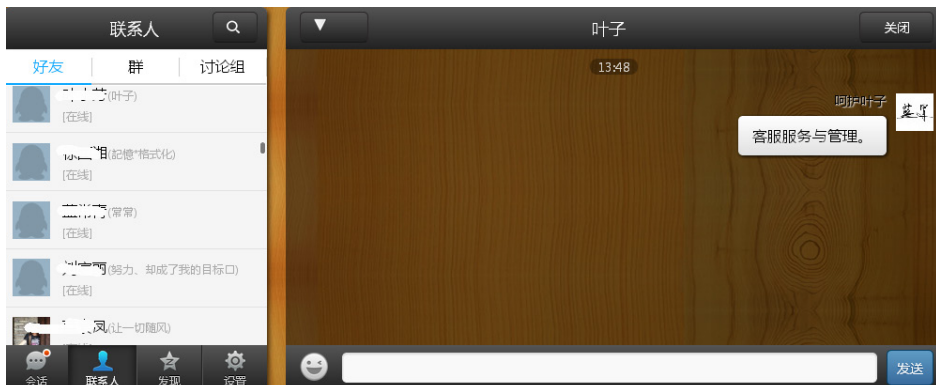


图3.37 WebQQ联系人页面

## 任务评价

### 1. 学生学习活动的评价(分值50%)

每名学生对自己在整个学习过程中的表现进行自评,并请合作学习小组成员和教师对自己在本任务学习中的表现做出评价,从定性和定量两方面填写评价表,如表3.5和表3.6所示。

表3.5 “腾讯QQ客服”学习活动学生表现评价量化表

班级: 姓名: 学号:

序号	评价项目	描述性评价(文字)		量化评价(等级分值)			
		具体评价内容	填写具体事实	满分	自评	互评	师评
1	提出问题	① 什么是腾讯QQ客服 ② 什么是WebQQ		6			
2	做出假设	① QQ客服是客服人员利用QQ软件对顾客进行的服务 ② WebQQ直接用网页打开QQ的各项功能		6			
3	设计实验方案	能否自行设计合理的实验方案		10			
4	实验操作	小组能否分工合作完成实验,操作是否规范、有效		10			
5	实验角色扮演	小组组员分别用QQ软件和WebQQ进入不同的在线服务体验工具,并在小组内叙述分享体验结果		6			
6	表达和交流	是否具有与他人合作、表达与交流的能力		6			
7	反思,提出新问题	QQ与其他的即时聊天工具相比有何特点		6			
等级			总分	50			
评语(教师填写)							

表3.6 “腾讯QQ客服”学习活动学生表现评价结果表

班级: 姓名: 学号:

自评(×40%)	小组互评(×30%)	教师评价(×30%)	总评

### 2. 学生学习结果的评价(分值50%)

对学生学习结果的评价,采用笔试测验或实操的方式进行。

## 任务四 邮件客服

### 任务要求

教师构建班级的合作学习小组，合作学习小组的成员共同完成以下学习任务，解决以下学习问题。

- (1) 认识Webmail，深入学习国内主要电子邮件系统服务商与电子邮件系统。
- (2) 对Foxmail、Outlook邮件客户端进行操作体验。
- (3) 在电子商务的大环境下，如何利用邮件客户端为客户服务？
- (4) 发现新问题：\_\_\_\_\_。

### 任务准备

根据学习任务的要求和难易程度，准备相关的教学组织和设备设施。

(1) 构建合作学习小组。将全班学生分为不同的合作学习小组，每个小组由2~6名学生组成，每个合作学习小组均要完成对新浪邮箱、网易邮箱的注册，熟悉邮件操作步骤，并尝试为客户编写相关服务邮件，组长负责全组的组织、分工、协调、合作等工作。

(2) 教师指导。教师提供学习帮助，使学生明确学习目标，端正学习态度，提示学习任务的完成步骤等。

(3) 学习资源。能接入互联网的计算机，由纸质、声音、电子、网络等多媒体构成的立体化教学资源库。

(4) 实训场地。多媒体网络教室、客户服务实训室。建议与当地电信公司或电子商务企业合作，进行真实场景的模拟实训。

### 知识链接

#### 导入案例

优之良品企业使用了邮件营销服务，定期给老客户做推广，使优之良品的天猫店直接访问量增加，有效地提升了品牌的客户黏性。通过多次发送，邮件送达率平均高达98.59%，邮件打开率平均达到11.87%，天猫店浏览量增加12.73%，访客数和收藏量也有较大幅度的提高。另外，因邮件营销的服务质量很好，每次遇到的问题都能得到及时、正确的解决；邮件营销人员的专业素养也得到了提高。

**请思考：**我们可以从这个案例中得到什么启示？

客服会经常使用基于互联网的Web邮箱和邮件客户端软件，与客户进行交流沟通，接收客户的咨询，并给客户发送广告信息和反馈信息。

### 一、Web邮件服务

#### 1. Webmail简介

Webmail（基于万维网的电子邮件服务）是互联网上的一种主要使用网页浏览器来

阅读或发送电子邮件的服务,如雅虎、新浪、网易等,都提供Webmail服务。用户可以在任何连接至互联网且拥有网页浏览器的地方读取和发送电子邮件,而不必使用特定的客户端软件。

#### 2. 国内主要电子邮件系统服务商与电子邮件系统

(1) 网易电子邮件服务。163邮箱地址: <http://mail.163.com>; 126邮箱地址: <http://www.126.com>。

(2) 新浪电子邮件服务。新浪网免费邮箱地址: <http://mail.sina.com.cn>; VIP收费邮箱地址: <http://vip.sina.com.cn>。

(3) 腾讯电子邮件服务。QQVIP邮箱需要通过付费开通QQ会员服务才可以注册获得, @vip.qq.com是QQ邮箱提供的新的邮件地址,即在现有QQ邮箱内,追加一个新的地址。连同@qq.com的域名,使一个QQ邮箱可以拥有两个域名。

## 二、Foxmail、Outlook邮件客户端

### 1. Foxmail 邮件客户端

Foxmail是一款电子邮件客户端,具有电子邮件管理功能和邮件服务器功能。

新的Foxmail具备强大的反垃圾邮件功能,垃圾邮件会被自动分拣到垃圾邮件箱中,有效地降低了垃圾邮件对用户的干扰,最大限度地减少了用户因为处理垃圾邮件而浪费的时间。数字签名和加密功能在Foxmail中得到支持,可以确保电子邮件的真实性和保密性。通过安全套接层(SSL)协议收发邮件使得在邮件接收和发送过程中,传输的数据都经过严格的加密,有效防止黑客窃听,保证数据安全。

### 2. Outlook邮件客户端

Outlook邮件客户端和Foxmail邮件客户端相似,同样具有强大的收发邮件功能和安全设置功能,客服不需要登录Web邮箱即可在网络环境下快速收发客户的邮件。

#### 想一想

使用邮件进行客户服务时应该注意什么? Foxmail邮件客户端和Outlook邮件客户端有何区别?



## 任务实施与评价



### 任务实施

#### 1. 163免费邮箱的申请与使用

**步骤1** 登录163邮件服务系统首页: [www.163.com](http://www.163.com), 单击页面上部的“免费邮”链接,或直接输入网址[mail.163.com](http://mail.163.com)进入。

**步骤2 免费注册163邮箱：**填写用户注册信息及相关资料，如图3.38所示，单击“立即注册”按钮。

欢迎注册网易免费邮！邮件地址可以作为网易通行证，使用其他网易旗下产品。

注册字母邮箱   
  注册手机号码邮箱   
  注册VIP邮箱

\* 邮件地址  @ 163.com

✔ 恭喜，该邮件地址可注册

\* 密码

✔ 密码强度：弱

\* 确认密码

✔

\* 验证码  

请填写图片中的字符，不区分大小写 [看不清楚？换张图片](#)

同意“服务条款”和“隐私权相关政策”

图3.38 免费注册163邮箱

**步骤3 完成注册，**如图3.39所示。



图3.39 成功注册163邮箱

**步骤4 登录邮箱系统：**在www.163.com首页顶端输入邮箱账号及密码，如图3.40所示，选择“163邮箱”后单击“登录”按钮。

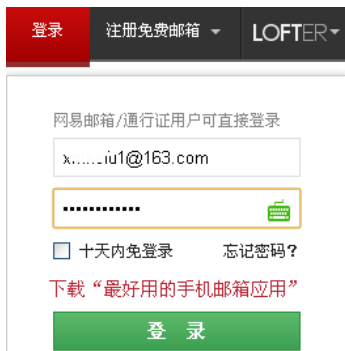


图3.40 登录163邮箱系统

步骤5 单击  写信按钮, 编写主题为“客户服务与管理”的邮件, 如图3.41所示。

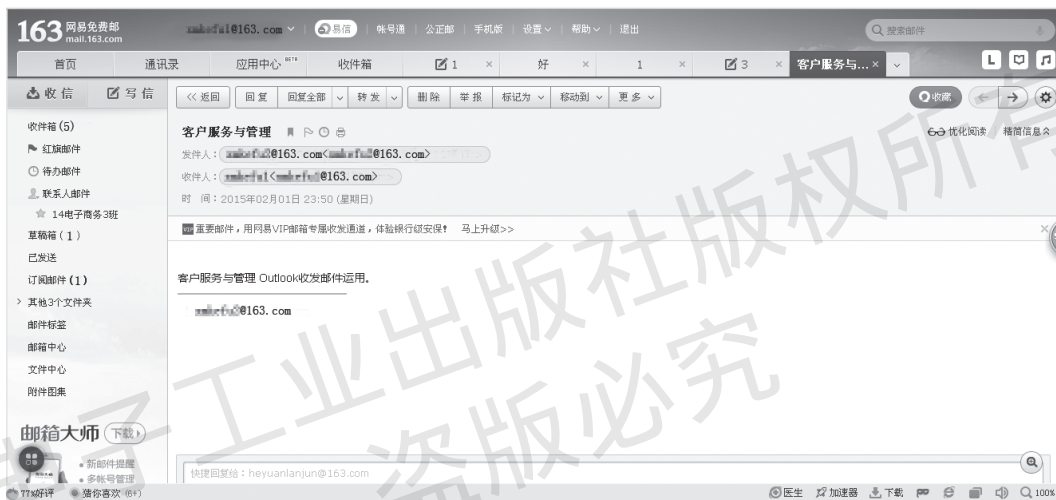


图3.41 在163邮箱里写邮件

步骤6 用户登录个人邮箱, 接收邮件, 如图3.42所示。

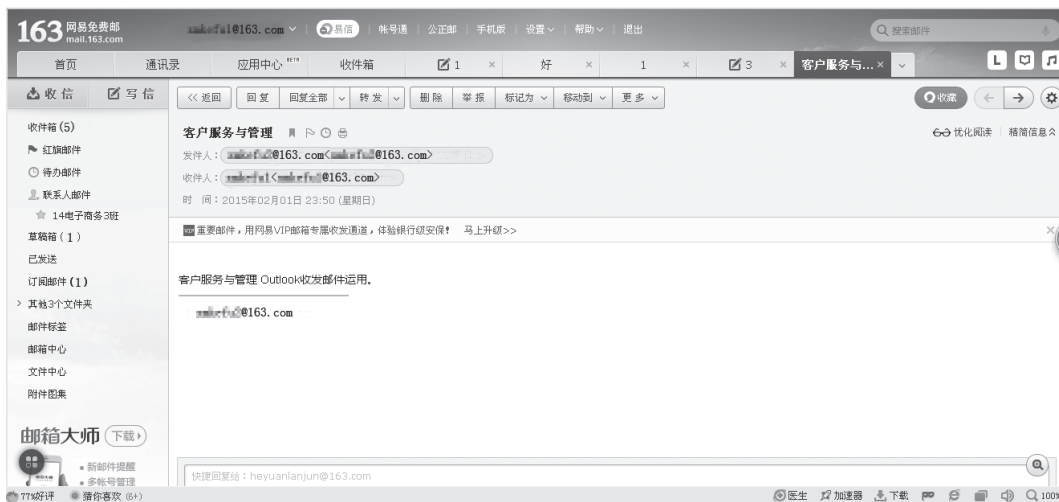


图3.42 登录个人邮箱接收邮件

步骤7 用户回复主题为“已收到客户服务与管理”的邮件，如图3.43 所示。

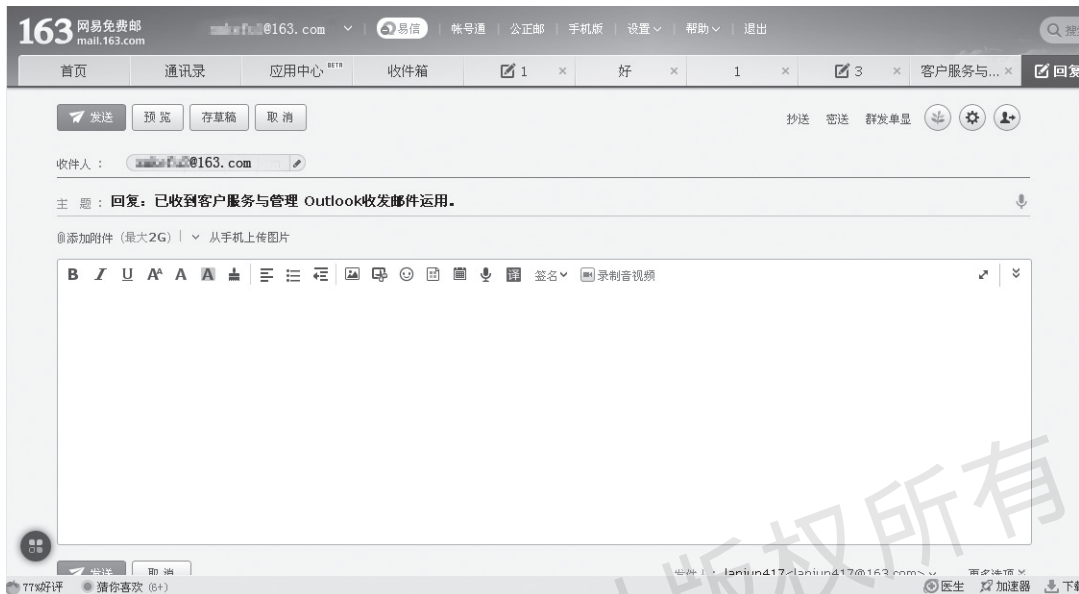


图3.43 在163邮箱里回复邮件

步骤8 系统提示邮件发送成功，如图3.44 所示。



图3.44 系统提示邮件发送成功

步骤9 查看用户发来的主题为“已收到客户服务与管理”的邮件，如图3.45所示。

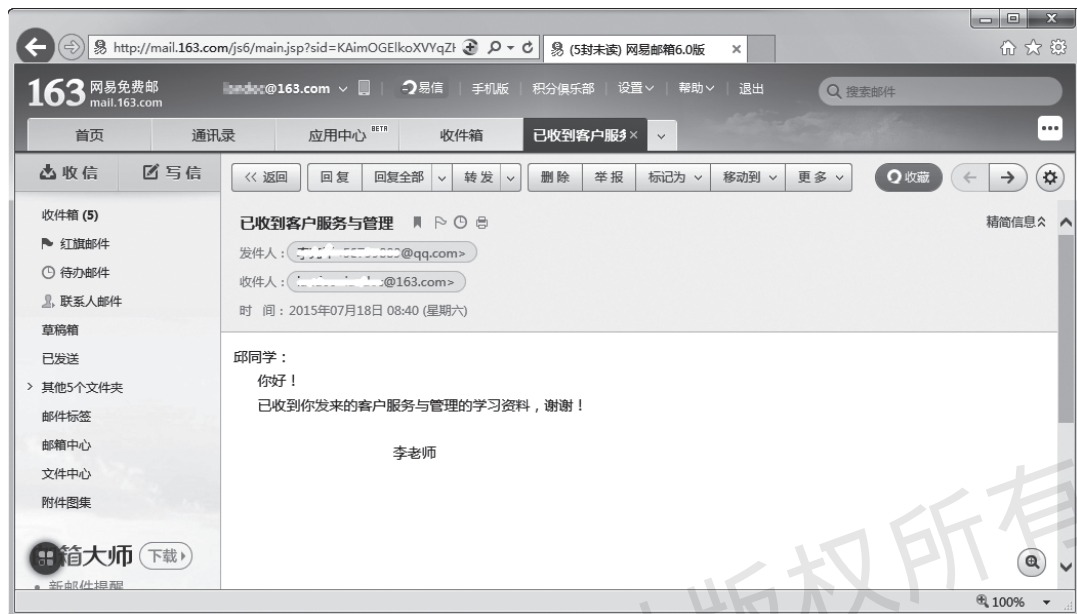


图3.45 查看163网易邮箱的邮件

## 2. Foxmail邮件客户端的应用

步骤1 下载并安装Foxmail软件，登录Foxmail邮件客户端时可以选择“Outlook Express账号”方式或者选择“新建账号”方式，如图3.46所示。

步骤2 单击“新建账号”按钮，输入用户邮箱地址及密码，使用其个人邮箱账号进行登录，如图3.47所示。



图3.46 登录Foxmail邮件客户端

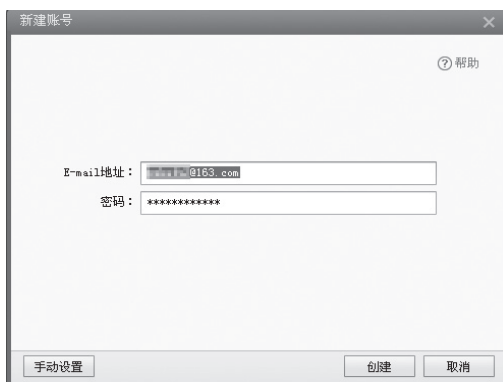


图3.47 在Foxmail邮件客户端新建账号

步骤3 对邮箱进行相关信息的设置，单击“创建”按钮，在弹出的页面中进行邮箱设置，如图3.48所示。

步骤4 完成Foxmail客户端的邮箱创建，如图3.49所示。



图3.48 进行邮箱设置



图3.49 完成邮箱创建

**步骤5** 登录Foxmail客户端。客户端界面有收取、写邮件、回复、回复全部、转发、删除和打印预览菜单，如图3.50所示。

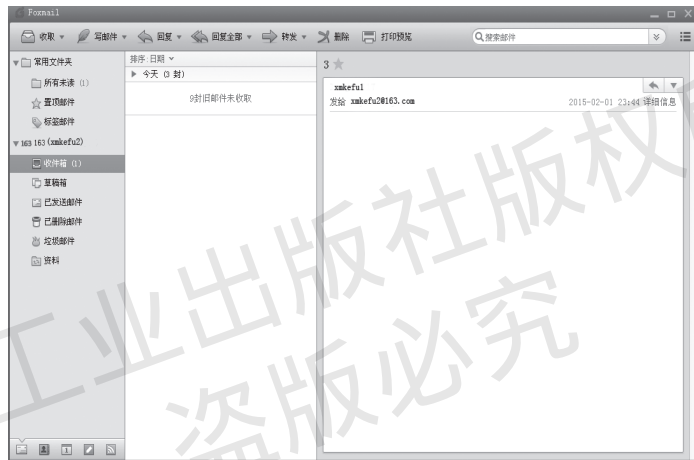


图3.50 Foxmail客户端登录界面

**步骤6** 利用设置好的邮箱账号进行登录，单击“写邮件”菜单，给用户发送主题为“客户服务与管理”的邮件，如图3.51所示。

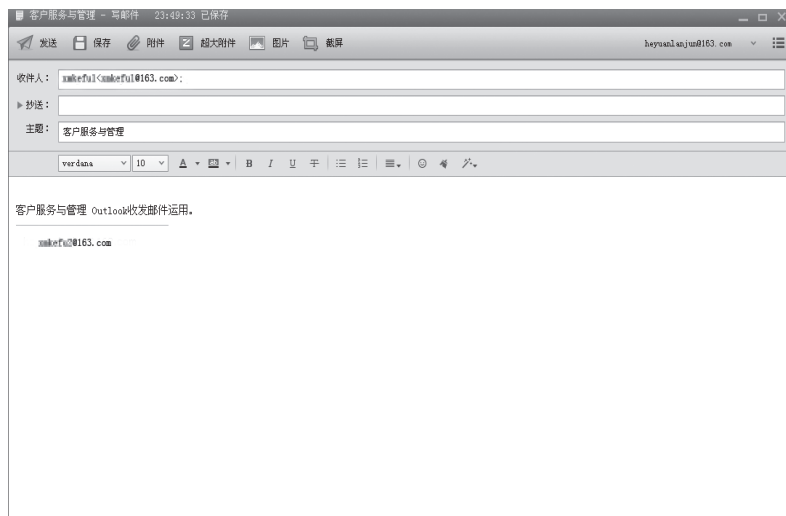


图3.51 在Foxmail客户端发送邮件

步骤7 用户登录个人邮箱，接收邮件，如图3.52所示。



图3.52 在Foxmail客户端接收邮件

步骤8 用户回复主题为“已收到客户服务与管理”的邮件，如图3.53所示。

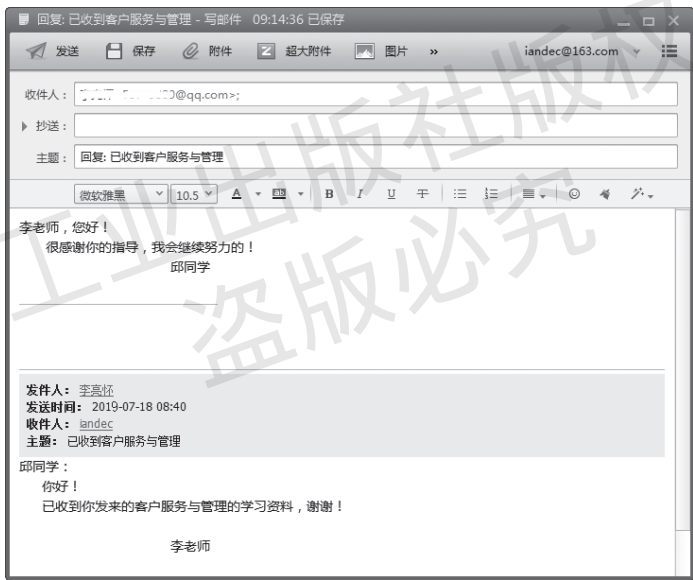


图3.53 在Foxmail客户端回复邮件

步骤9 邮件发送成功，如图3.54所示。



图3.54 在Foxmail客户端成功发送邮件

步骤10 查看邮件，如图3.55所示。



图3.55 在Foxmail客户端查看邮件



### 任务评价

#### 1. 学生学习活动的评价（分值50%）

每名学生对自己在整个学习过程中的表现进行自评，并请合作学习小组成员和教师对自己在本任务学习中的表现做出评价，从定性和定量两方面填写评价表，如表3.7和表3.8所示。

表3.7 “邮件客服”学习活动学生表现评价量化表

班级： 姓名： 学号：

序号	评价项目	描述性评价(文字)		量化评价(等级分值)			
		具体评价内容	填写具体事实	满分	自评	互评	师评
1	提出问题	① 什么是邮件客服 ② 有哪些常用的邮箱		6			
2	做出假设	① 邮件客服就是利用邮箱给客户发邮件 ② 常用的邮箱有163邮箱、126邮箱、QQ邮箱等		6			
3	设计实验方案	能否自行撰写邮件并使用邮箱完成客户服务实验方案		10			
4	实验操作	能否小组分工合作完成实验，操作是否规范、有效		10			
5	实验角色扮演	小组组员分别进入不同的企业网站进行在线服务的体验，并在小组内叙述分享体验结果		6			
6	表达和交流	是否具有与他人合作、表达与交流的能力		6			

(续表)

序号	评价项目	描述性评价(文字)		量化评价(等级分值)			
		具体评价内容	填写具体事实	满分	自评	互评	师评
7	反思,提出新问题	①不同的邮箱有何特点 ②邮件客服的功能有哪些		6			
等级			总分	50			
评语(教师填写)							

表3.8 “邮件客服”学习活动学生表现评价结果表

班级: 姓名: 学号:

自评(×40%)	小组互评(×30%)	教师评价(×30%)	总 评

### 2. 学生学习结果的评价(分值50%)

对学生学习结果的评价,采用笔试测验或实操的方式进行。



## 项目小结

本项目主要介绍了网络客服的主要工具及典型网络工具的任务实施。要求学生在理解网络客户服务概念的基础上,会应用不同的网络工具进行客户服务。要求熟练掌握在线人工客服软件、FAQ智能软件、千牛、阿里旺旺、旺信、腾讯QQ、163邮箱、Foxmail与Outlook客户端等工具软件的操作。



## 练习与自测

总分: 50分

哇,我得了\_\_\_\_分!

### 一、快乐小补丁(每空1分,共10分)

1. 网店客服的内容有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
2. 淘宝常用的客服工具有\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_。
3. \_\_\_\_\_是以网页为载体,运用最新网络技术为网站访客提供与网站客服即时通信的高科技手段。
4. QQ在线客服是很多客户选择的一种沟通工具,成为\_\_\_\_\_、\_\_\_\_\_不可缺少的工具。

### 二、剪刀、石头、布(每题2分,共10分)

对于下面这些问题,你准备出剪刀(A)、石头(B),还是布(C)呢?

1. 下列( )不是在线客服的功能。
 

A. 即时聊天      B. 报表统计      C. 售后服务
2. 网店客服主要是通过( )为客户服务的。

- A. 网站                      B. 电话                      C. 拜访
3. 以下关于邮件的说法中错误的是 ( )。
- A. Outlook邮箱是微软推出的一种付费的、基于网络的电子邮件门户服务
- B. Foxmail是由张小龙开发的一款电子邮件客户端, 具有电子邮件管理功能和邮件服务器功能
- C. 网易是邮箱领域的霸主, 在竞争激烈的邮箱市场“一直被跟随, 从未被超越”
4. 下列 ( ) 属于阿里旺旺的特色功能。
- A. 发现商机                  B. 广交好友                  C. 群功能强大
5. 对于任何淘宝店来说, 网店客服人员都必须 ( ) 工作。
- A. 朝九晚五                  B. 全天候                      C. 合理安排

### 三、识别红绿灯 (每题2分, 共10分)

红灯停, 绿灯行! 对于下面这些说法, 你觉得正确的, 请打“√”, 并继续前行; 错误的请打“×”, 写出正确答案后再前进。

1. 千牛PC版的常用功能包括宝贝管理、店铺管理、货源中心、营销中心、其他五部分。 ( ) \_\_\_\_\_
2. 与原阿里旺旺手机版相比, 安卓、iOS、Windows Phone平台的一大特色就是增加了语音对讲功能, 用语音聊天将更方便和快捷, 而买卖双方在进行交易时也可以通过旺信来直接“讨价还价”。 ( ) \_\_\_\_\_
3. 网上客户服务包括客户自动服务和在线服务两种形式。 ( ) \_\_\_\_\_
4. Outlook邮箱凭借多种最佳保护工具, 能够提供业内最佳的垃圾邮件防护, 可快速清理与社交动态、每日最新优惠信息相关的灰色邮件。 ( ) \_\_\_\_\_
5. 阿里旺旺是阿里巴巴旗下的国内首款基于交易沟通的移动通信工具, 支持安卓、iOS、Windows Phone三大平台。 ( ) \_\_\_\_\_

### 四、动动小脑筋 (5分)

- 请简述网络客户服务的特点。
- 谈谈阿里旺旺、旺信的操作流程, 分享网络客服的使用技巧。

### 五、拍脑袋猛想 (15分)

- 复述在线客服和淘宝客服的含义。(5分)
- 实训任务: 熟悉网络客服的岗位要求。(10分)

任务要求: 在互联网上查找几则最新的网店客服招聘信息, 对比岗位要求和职位描述的异同。用图文方式将结果记录保存成Word文档, 并将此文档发邮件提交给教师。