

长沙英智信息技术有限公司客服部



----简海英

1、客服服务概况：（模式，服务频率，服务内容，服务效果等）

①**服务模式：**线上线下相结合

②**服务频率：**线上频率较大，基本上一个星期就会沟通一次；线下支持：一般 1 至 2 个月内会主动联系客户上门回访，如果有客户提到一些问题在线上不好解决的，一般在 3 天内就会上门做服务。

③**服务内容：**线上服务是有匹配度好询盘第一时间告知客户，有好的外贸方面的知识也会分享给客户；另外就是在节假日的问候祝福。同时也告诉客户我的手机 24 小时开机，如果有问题随时找我，我会尽最大努力及时为他解决问题，这样就不会给客户感觉收了钱就不重视他了。上门服务，首先沟通下最近询盘客户跟进情况和目前困难，一起看下网站后台访客量，询盘量，最近公司有没有什么新闻，如果发现客户有做我们外贸牛又同时做其他平台的推广，我会引导客户，谷歌官网更喜欢原创的内容，所以让客户把新的内容先放到官网，多放一些主打产品相关的新闻，我们技术也会做优化，这样来的询盘在精准度上面会更符合。如果询盘来的不精准，那会分析一下关键词，看看哪一些需要去做变动的。

2、续费谈单过程简概（不用非常详细，提炼要点，最好也有照片搭配）

① **续费客户日常服务情况简介：**

告诉客户哪些内容可以整理放到网上（比如展会，客户参观公司的留影，资质等）；有新的匹配度高的询盘第一时间知会客户。

② **续签前准备：**

谈续费前，我会先去了解客户这近一年时间询盘的数量，询盘有没有成交？成交了多少金额？现在手上还有多少意向客户在跟进的？

③ **续签过程要点提炼：**

谈续签我一般会有针对性按照客户不同的效果讲。比如有一些客户有成交，只要按照续费的优惠政策，续费相对来说会顺利一些。

遇到效果不太理想的客户，我会给客户从以下几个方面阐述沟通：1、分析在哪个环节出现在问题，接下下怎么改进；2、告诉客户现在各行各业竞争都大，谷歌第一年虽然成交不太理想，但经过一年的沉淀现在已经在谷歌上面有越来越多的关键词排名覆盖，这对于公司曝光是非常重要的第一步，另外配合讲故事，说我们之前也有一个客户前面同样第一年的时间成交不多，但续费后第二年明显效果好了很多，其中跟我们分享成交的最高金额有 30 多万美元，客户说幸好坚持跟我们再续约了；

3、再次告诉客户，凡是开头难，就像开公司一样，前面 1 至 2 年公司招人，培养人，公司制度需要不断完善，需要开拓业务，有时为了能够拉进来业务需要把利润降到很低等等，所以前面也是不赚钱的，甚至亏了很多钱；同理谷歌作为全球最大的搜索引擎，大家都看好这个最大流量的突破口，在上面做推广的太多了，如果咱们能够在第一年内能拿到大订单的话，当然是最好，但没有的话，这也是属于正常的现象，特别是一个新的网站，在谷歌上面去曝光。那都是需要不断的给客户去做冲击的，如果我们坚持做潜在客户看到我们的概率就

会很大，以后咨询过来的机会还是有的。

④ 续签原因汇总:

服务+关系维护+传递信心

3、续单心得总结

服务永无止境，首先要有热情、周到、主动的服务的意识；其次不管客户效果如何,不管客户续费意愿如何,都要全力以赴的争取续约。

4、与部分客户聊天记录分享



