

# 基于电商客服岗位需求的高职人才职业能力探索

傅艳媚

(江西信息应用职业技术学院数字技术学院 江西共青城 332020)

**摘 要:**电商客服顾名思义指的是电子商务类的线上客服专员,放眼望去如今电子商务领域这个大环境下,对于电商客服人才的需求其实是非常大的,而且与电商领域的其他岗位相比,电商客服有着举足轻重的地位。

**关键词:**高职;电商客服;人才培养

## Cultivation of Customer Service Talents for E-commerce in Vocational Colleges

FU Yan-mei

(Gongqing Campus, Jiangxi Vocational and Technical College of Information Application 332020)

**Abstract:** E-commerce customer service, as its name implies, refers to the online customer service talents of e-commerce. In this environment, the demand for e-commerce customer service talents is actually very large. And compared with other positions in this field, e-commerce customer service is of greater importance.

**Key Words:** Vocational colleges; Customer service for E-commerce; Talent cultivation

### 1 前言

当今的这个时代,是互联网的时代,在互联网时代里,电子商务一直都是走在最前沿的,那么说到电子商务,很多人都会想到阿里巴巴的淘宝,其实电子商务所涉及的领域是很广泛的,不单单指线上的销售平台,这里就不细说,毕竟今天要探讨的不是这个话题。我们知道从淘宝创立之初到如今各个电商品牌的崛起,也给这个社会带来了大批的就业机会,其中电商客服就是它的“衍生品”,随着时代的发展,很多的企业对电商客服人才的需求也在逐年的增加。高职院校是培养专业型人才的地方,所以为了顺应社会的发展和企业的需要,相当多的高职院校的电子商务专业都开设了电商客服类的课程,以满足企业和客服专职人才之间的一个无缝对接,但这并不是一件容易的事情,所以高职院校才需要进行一个不断的探索与实践。

### 2 心理素质的能力

在众多学生当中,尤其是高职院校,其实有很大一部分学生的心理素质都不算太好,所以要先从他们的心理素质开始培养,教导学生时,要明确的告诉他们,从事电商客服这个职业,一定要培养出良好的心理素质,这是至关重要的第一步,为什么这么说呢,我们要知道,互联网有一个很大特性,就是匿名性,我国人口众多,有一部分人,一旦处于匿名状态,他们会把平时一些生活中的不愉快带入到网络中,使得你的工作中可能会遇见一些脾气比较“暴躁”的客户,这个时候,为了体现电商客服的一个职业素养(心理素质),决不能去顶撞客户。在线下的客服行业里有一句俗话说的好,“客户就是上帝。”那么用到线上也是一个道理,哪怕你受到了再大的委屈,也请用你们的双手好好的回复客户,在文字上的态度一定要谦卑,才能更好的体现你们的职业素养以及心理素质。

### 3 品格素质的培养

品格素质对于客服人员也是尤为重要的,还记得小的时候,我的老师曾经告诉过我,“你们的成绩可以不是最优秀的,但是你们的人品一样要是最好的。”现在想来,意味深长。在很多的企業当中,他们除了看重员工的能力,还看重员工的个人品格。假设,有两个人来公司面试,A能力出众,但过于自负,言语轻浮,缺乏耐心;B能力一般,谦卑礼貌,对岗位充满热情。我想企业选择的一定会是B。因为一个人的能力,是可以通过时间的积累而培养起来的,但他的品行却不一定能改。所以,不管是企业选择人才,还是人才选择企业,其实都是相互的,要让学生们时刻明白,当他们选择了一家企业和一个岗位时,一定是他们所热爱的,学会忍耐和宽容,谦卑好学,踏踏实实做好自己该做,一定会有所收获。

### 4 技能素质的培养

有很多同学认为,电商客服就是陪客户聊聊天,打打字,一点技术含量都没有,其实不然,要成为一名合格的电商客服,必须具备良好的语言沟通能力,要善于交谈,通过与客户交流能很快的理解客户的意思,要具备较强的谈判能力,并且需要储备很多丰富的知识,因为你必须比客户更了解行业和产品,才能更好的服务于客户。

### 5 电商客服应具备的知识

作为电商客服,不但要打字速度快,更重要的是应该完全了解自己公司所销售的产品,熟悉产品的属性,材质,尺寸,功能,以及卖点,售后保养,要比任何人都了解产品,才能让客户觉得,你真正是个专业的客服人员,让客户对你产生信赖感,从而达到最终销售的目的,不能一问三不知,对你所处的行业要做到了如指掌。要了解不同产品所面向的受众面,做好客户画像,知道什么产品适合是什么类型,什么年龄,什么性格的人。

熟悉一切网络交易的流程和规则,知道售前应该做好哪些步骤,客户购买时,应该如何去操作,付款时应该如何去操作,收货时应该如何操作,以及当客户收到产品时,不满意,

想要退货,应该如何操作,这些都是非常重要的流程。当遇到客户第一次网购时,应该耐心细心的一步一步引导,帮助客户最终完成交易。

现今网上购物最依赖的就是物流,所以作为客服人员要熟悉物流的运作方式,知道目前所有的物流公司以及物流的种类与区别,熟悉各种物流的报价计算方式以及是否有还价的空间,清楚的知道物流的查询过程,当遇到有这类问题的客户时,可以很好的帮其解决物流方面的问题。

### 6 客户心理分析

作为一名合格的电商客服,可不是只要懂得交易相关和无聊就行的,我们知道不管是线下还是线上的客服,其实都是在跟人打交道,需要通过与客户聊天,从客户的言行来判断,客户的性格以及大致的类型是什么样的人,从而达到更精准的将合适的产品销售给他的目的。如果客户是比较随和而友善的,那么我们更应该认真的提供好我们的服务,不能因为客户好说话,就放松对自己的要求;如果客户是不善于理解别人的人,我们应该小心应对,不要出现差错,尽可能的满足客户的需求,让其感觉到被尊重;如果客户是以自我为中心的人,我们应该控制好自己情绪,以礼相待,对自己的过失真诚的道歉。这才体现了真正的职业素养。

### 7 结论

综上所述,要想成为一名合格的电商客户,并不是想象中那么简单的事情,需要积累很多的知识,学习如何跟人更好的交流,在学校就要让同学们培养良好的心理素质,多给他们普及相关知识,帮同学们能更快的与社会上的企业缩短距离,快速的成为企业需要的电商客服人才。

#### 参考文献:

[1] 蓝莹.以岗位需求为导向的电商客服培养探索[J].商场现代化,2018(7).

[2] 谭小琥.发展电商需要了解的那些事之电商客服[J].中国合作经济,2017.