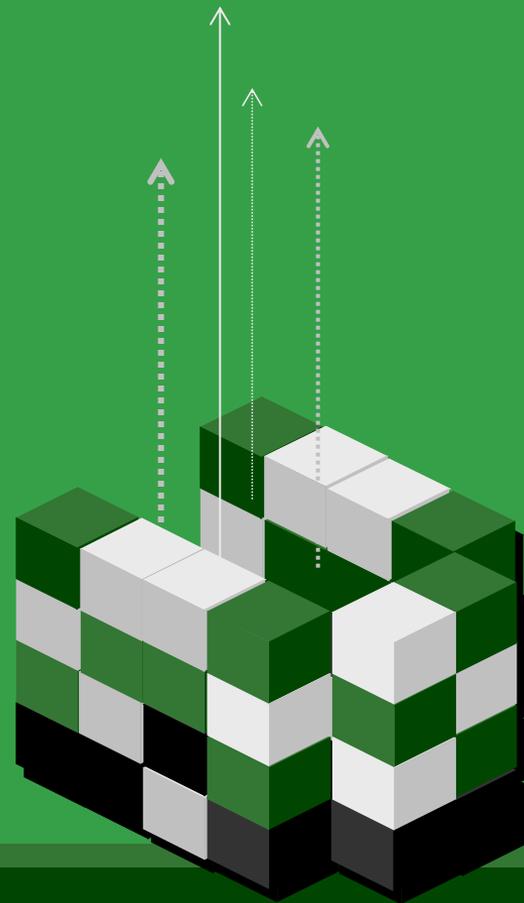
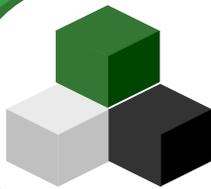


情境二 物流前台业务处理

2.2 物流前台业务 ——电话、传真、网上业务





情境设置

刘倩在客服前台实习，学着处理电话、传真和网上业务。

学习目标

1. 了解了解客服中心接听电话业务内容，掌握电话接听礼仪和电话接听流程，了解电话接听技巧。能与客户用电话进行业务交流。
2. 了解网上业务内容。能进行相应业务处理。
3. 了解传真内容，掌握传真收发方法。
4. 培养严谨、礼貌。高效的工作作风。



一、前台电话业务内容

想一想：顾客打电话到物流公司通常是什么原因？

➤ 咨询——售前

（配送方式、配送价格、配送时间等
快递时间、收费及赔付问题等；仓储
条件及费用等）

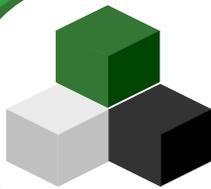
➤ 订单——售中

➤ 查询——售中

➤ 投诉——售后

➤ 其它

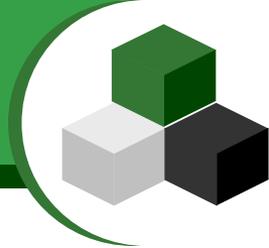




二、前台客服人员电话使用业务规范

（一）接听电话

1. 电话铃响3声内拿起电话，离电话最近的客服应主动接听。
2. 用普通话接听电话，语速均匀，口齿清晰，语气要温和，并使用问候语，若是内线，则用问候语“您好，××部”，若是外线，则用问候语“您好，××物流公司”。
3. 在桌上常备纸笔，做好接听、重复和记录。若涉及重点信息，如订单信息、客户联系方式、客户特别要求等，不仅要记录下来，还应该向对方复述一遍，以确定无误。
4. 接听电话时，应态度友善，简洁明了，因公电话尽量不要超过15min。
5. 因故障导致电话突然终止时，务必回拨，避免任何影响公司业务和形象的情况出现。
6. 口中不要吃东西或含着东西。
7. 通话结束后，应让客户先挂，确定客户已挂断电话后方能放下话筒。



电话记录单

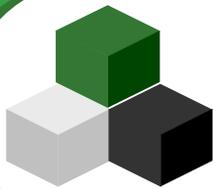
第 号	记录人		
来电公司 (姓名)		电 话	
来电时间	年	月	日 时 分
来电内容			
处理意见			



二、前台客服人员电话使用业务规范

（二）拨打电话

1. 事先明确打电话的目的。
2. 准备好所需要的资料。根据客户常常遇到的问题制作一个工作帮助表。如客户需要资料或回复，要把资料准备在旁边。
3. 选择适当的时间。公务电话最好避开临近下班的时间，尽量打到对方单位，若确有必要往对方家里打，应注意避开吃饭或睡觉时间。
4. 电话打通后应自报家门。电话打通后首先通报自己的姓名、身份。必要时，应询问对方是否方便，在对方方便的情况下再开始交谈。
5. 电话用语应文明、礼貌，电话内容要简明、扼要。
6. 通话完毕时应道“再见”，然后轻轻放下电话。



二、前台客服人员电话使用业务规范

（三）转、传电话（人在）

1. 表明转接人员的身份或部门。在转电话之前，要对客户做一些解释，如“好的，我将替您转接至××部门”。
2. 清楚询问来电者的身份并告知接电话的人。
3. 养成使用“保留”（HOLD）键的习惯。
4. 转接电话后需注意对方是否已接听电话。让来电者空等很久既失礼，且易引起抱怨及纠纷。
5. 需过滤电话时，务必注意用词礼貌。
6. 为上司或同事抬高身份



二、前台客服人员电话使用业务规范

（三）转、传电话（人不在）

1. 询问对方是否需要留言，重复对方的讯息及资料，确认清楚。
2. 养成使用留言条(MEMO)的习惯。
3. 贴在同事最容易看到的地方。
4. 确认同事是否已回电。
5. 若代为处理事情，需留下自己姓名给对方，并告知同事处理内容及结果。

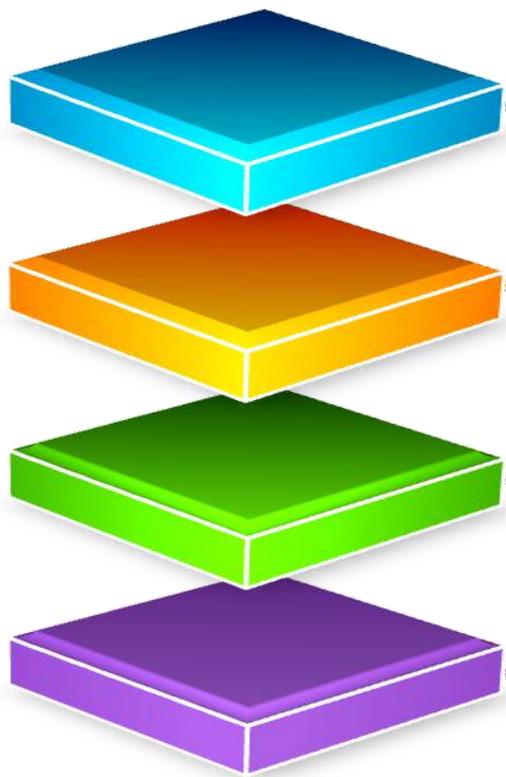
常用电话礼貌用语



情景	不当用语	礼貌用语
向人问好	喂	您好
自报家门	我是**公司的	这里是**公司
问对方身份	你是谁?	请问您是.....?
问别人姓名	你叫什么名字?	能否告诉我您的姓名?
问对方姓氏	你姓什么?	请问您贵姓?
要别人电话	你电话是多少?	能留下您的联系方式吗?
叫别人等待	你等着	请您稍等一会儿
结束谈话	你说完了吗?	您还有其他吩咐吗?
做不到	那样可不行	很抱歉, 这个我们可能办不到。
没听清楚	再说一遍!	对不起,请您再说一遍,好吗?



三、前台客服人员电话沟通技巧



● 不要因为客户看不见你而省略笑容 ●

● 要熟悉自己企业的业务内容 ●

● 重要事项重复一次 ●

● 电话中谈价格的事，不要马上做决定或让步 ●

● 在桌上常备纸笔以记录电话内容 ●



四、十大电话情景应对技巧

状况一：领导刚好不在位置

看看自己可以解决吗？

留下信息

便条递进会议室

状况二：接到领导不愿接的电话

灵活、礼貌

状况三：接到一些令人困惑的电话

询问清楚

代为总结

状况四：当对方怒气冲天时

耐心聆听

细心劝说

承诺对方

状况五：当对方喋喋不休时

总结

状况六：线路中断

主动打电话的一方负责重拨

道歉

状况七：对方的谈话谈不到点子

归纳总结

状况八：拨错号

抱歉

状况九：通话时受到干扰

不可同时交谈

状况十：被问及公司机密问题

婉言回避



五、传真业务

(一) 传真内容要求

公司的具体业务不同，传真内容要求也不同，但一般都显示：抬头、收件人、发件人、主题、传真号码、日期、页数等。抬头一般是发件人公司的信息。

北京市西城区×路×号 邮编：××××× 电话/Tel: 67654321 传真/Fax: 67654322 邮件/Email: bjbyyxs123@sina.com

北京北燕有限公司

收文单位/To: 北京乐成物流股份有限公司 传真/Fax: 61234567

收件人/Attn: 北京乐成物流股份有限公司客服部 日期/Date: 2013.7.15

抄送/CC: 登记号/Our Ref:

项目/Sub: 入库申请 页数/Pages: 1/1

您好!

我公司预计于7月17日上午8点送达下列货物到你库房，请协助办理入库相关事宜，费用按照合同约定结算。

货物名称	货物编号	规格	单位	注
康师傅矿物质水	984501499	1×24	箱	
康师傅纯净水	984501498	1×24	箱	
康师傅红烧牛肉面	984501037	1×60	箱	

商祺!

北京北燕有限公司
2013.7.15

图1-3 北燕公司发来的传真



五、传真业务

(二) 传真发送

1. 发送文件前不通话，操作步骤如下

- (1) 检查机器是否处于“准备好”（READY）状态。
- (2) 放置好发送原稿。
- (3) 摘取话机手柄，拨对方号码，并监听对方的应答信号（长鸣音）。
- (4) 按“启动”（START）键，这时发送指示灯亮或液晶屏显示“TRANSMIT”，表明机器开始发送文件。
- (5) 挂上话机，等待发送结束并收取对方记录报告，根据报告上的差错情况，再进行重发，直至全部无误为止。



五、传真业务

(二) 传真发送

2. 发送文件前需要通话，

这种发送方式，与前一种发送方式的不同之处在于需要拨通对方电话号码，并等待对方回答，通话结束后，由收方先按“启动”键，我方才能收到对方的应答信号进行下一步操作。

(三) 自动接收传真

凡具有自动接收功能的传真机才能按下述方式操作。

(1) 电话响铃一次，机器自动启动，液晶屏显示“RECEIVE”接收状态或接收指示灯亮，表示接收开始。

(2) 接收结束时，机器自动输出传真副本，液晶屏显示“RECEIVE”消失或接收指示灯熄灭。

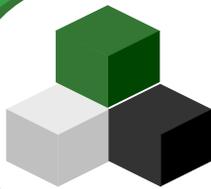
(3) 机器自动回到“准备好”（READY）状态。



五、传真业务

（四）传真业务注意事项

- 1.原稿不大（小）于技术规格规定的最大（）小幅面；不能有严重的皱折、弯曲、破损或残缺；不能带有大头针、回形针等硬物。
- 2.一次放置的文件页数不能超过规定页数；发送多页文件时，两侧要排列整齐。文件面的朝向（朝上或朝下）须符合说明书的要求。
- 3.若按下“停止”（STOP）键时发送马上停止，卡在传真机中的原稿不能用手强行抽出，只能掀开盖板取出。



六、网上业务内容

1. 网上订单查询
2. 邮件处理及回复
3. 客户信息反馈处理
4. 信息发布
5. 网上订单处理



XXXXX商务平台



货物查询

托运单号：

1

查询

重置

注：多个单号请用“，”隔开或直接按键盘上“Enter”键。

服务项目

业务流程

- ▶ 接单
- ▶ 记登
- ▶ 调用安排
- ▶ 车队交换
- ▶ 提货发运
- ▶ 在途追踪
- ▶ 到达签收
- ▶ 回单
- ▶ 运输结算

公路运输

为货物提供堆存、管理、保养、维护等



仓储服务

有特种型、重型和轻型等专业运输车辆



配送服务

我们提供家电产品销售物流一揽子解决方案。



运输网络



公司以上海为中心辐射全国各地，下设四条主线：西南线 西北线 东北线 东南线

西南线：成都—重庆、昆明、贵阳、德阳、南充、绵阳、自贡、乐山、巴中、泸州、西昌、广安、达州、广元、资阳、宜宾、雅安...

在线留言

标题：

Email：

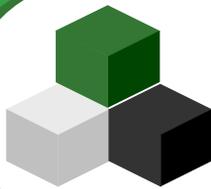
内容：

提交

清空



客户信息反馈



信息反馈

尊敬的客户：

如果您对我们的产品或服务有任何意见和建议请及时告诉我们，我们将尽快给您满意的答复。



主题： *

内容：

公司名称： *

公司地址：

邮编：

联系人： *

联系电话： *

手机号：

联系传真：

E-mail： *

3

提交留言

重写

信息发布



最新消息

- 运宝网
- 长三角物流企业
- 我国的发展
- 物流的机遇
- 物流企业
- 运输的流程



[中国首页](#) | [English](#) | [客户服务](#)

字体大小: [A](#) [A](#) [A](#)

5、订单处理

国际快递服务

国内限时服务

Office/Print Services

寄件 >

查询货件 >

帐号管理 >

清关指南 >

登录

用户识别码: 忘记了?

密码: 忘记了?

登录:

网上寄件



记住用户识别码

登录

新客户服务中心

现在开始 > 下载新客户服务指南并了解如何托运。

注册fedex.com

开设新帐号 >

快捷方式

追踪国内限时包裹



联邦快递ImportOne

完全掌控所有进口货件

全新的FedEx®查询功能

一月中旬启动

FedEx Ship Manager

单击此处进行一页式托运。

查询货件

投递地点

快速帮助

追踪您的包裹

最多输入30个 查询号码 (每行一个)

新闻

本地新闻 >

主要进出口资讯 >

里道特火山爆发 - 服务更新

联邦快递公布更多有关联邦快



六、网上业务内容

电子邮件编写注意事项

- (1) 一定不要出现空白主题，这是最失礼的。
- (2) 标题要简短，不宜冗长。
- (3) 最好写上“来自××公司的邮件”，以便对方一目了然又便于留存，时间可以不用注明，因为一般邮件会自动生成，写了反而累赘。
- (4) 标题要能反映文章的内容和重要性，切忌使用含义不清的标题，如“王先生收”。也不要 用胡乱无实际内容的主题，如“嘿！”或“收着！”
- (5) 一封信尽可能只针对一个主题，不在一封信内谈及多件事情，以便于日后整理。
- (6) 可适当用大写字母或特殊字符（如“*”“!”等）来突出标题，引起收件人注意，但应适度，特别不要随使用“紧急”之类的字眼。
- (7) 回复对方邮件时，应当根据回复内容需要更改标题，不要“RE RE”一大串。
- (8) 主题千万不可出现错别字和不通顺之处，切莫只顾检查正文而忘记检查主题。主题往往决定了给收件人的第一印象，一定要慎之又慎。



【实训操作】

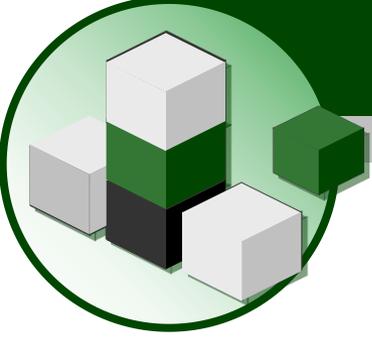
电话业务

有客户（华丰建材）打电话到你公司咨询建材500吨从泰州到上海托运事宜，请现场模拟回复客户的咨询。

电话业务

场景：客户赵女士询问你企业的服务内容，请给予回复。注意邮件格式及内容。
邮件回复地址：393671602@qq.com





Thank You!

