

2017 第二届中国电商讲师大赛（华南赛区）
 暨第三届中国电商好讲师大赛

参赛项目：电商应用
 讲师姓名：蒋梦娟

讲师介绍 About Instructor

姓名 蒋梦娟

◆擅长项目
 广西三达电子商务有限公司培训部总监，任职广西的院校等多堂网络电子商务培训师，参与过广交会、大展会、招聘会等场合的全面电子商务培训，具有实际培训教学经验。

◆个人荣誉

1. 广西壮族自治区特聘讲师，广西电商百强讲师
2. 2016年度优秀电商讲师
3. 2017年度最佳电商讲师第一名
4. 2017年公司年中嘉奖考核比赛一等奖

如何打造金牌客服

亲 三 达

亲 三 达

打造关系 服务三技 心达速达

亲 打造关系



打造关系

语气 表情



2017 第二届中国电商讲师大赛（华南赛区）暨第三届中国电商好讲师大赛

三 服务三技



2017 第二届中国电商讲师大赛（华南赛区）暨第三届中国电商好讲师大赛

壹 迎技

迎技三方法

抓心理 树形象 谈感情



2017 第二届中国电商讲师大赛（华南赛区）暨第三届中国电商好讲师大赛

贰 说技

说技三方法

产品 利益 赞美



2017 第二届中国电商讲师大赛（华南赛区）暨第三届中国电商好讲师大赛

叁 收技

收技三方法

核 加 分



2017 第二届中国电商讲师大赛（华南赛区）暨第三届中国电商好讲师大赛

达 心达速达



2017 第二届中国电商讲师大赛（华南赛区）暨第三届中国电商好讲师大赛

壹 心达

对自己用心 对客户用心



2017 第二届 中国电商讲师大赛 (华南赛区)
暨第三届 中国电商好讲师大赛

贰 速达

黄金六秒

敏捷反应

2017 第二届 中国电商讲师大赛 (华南赛区)
暨第三届 中国电商好讲师大赛

亲

打造关系

三

服务三技

达

心达速达

2017 第二届 中国电商讲师大赛 (华南赛区)
暨第三届 中国电商好讲师大赛

我们面临的客户各式各样，只要记住一点，用心去做

2017 第二届 中国电商讲师大赛 (华南赛区)
暨第三届 中国电商好讲师大赛

谢谢聆听