

[考点知识]电子交易售后服务电子商务考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/515/2021\\_2022\\_\\_5B\\_E8\\_80\\_83\\_E7\\_82\\_B9\\_E7\\_9F\\_A5\\_c40\\_515164.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/515/2021_2022__5B_E8_80_83_E7_82_B9_E7_9F_A5_c40_515164.htm)

一．处理网上客户的反馈信息

1．处理网上客户反馈信息主要有哪些步骤？  
答题思路：网上客户的反馈信息主要有两类，一类是对所购产品或服务提出的产品支持和技术服务，另一类是对网上产品或服务的意见、建议或投诉。处理这两类反馈信息的一般方法是善于倾听、及时沟通，尽快解决，主要步骤是：认真阅读、准确记录、及时反馈、定期回访。具体内容请参考教材。

2．取得客户反馈信息的主要方法有哪些？  
答题思路：网上调查表调查、创建在线社区、提供免费产品、网站方便顾客联系、定期与客户保持联系。详细内容请参考教材。

3．网上售后服务的特点。  
来源：www.examda.com  
答题思路：方便快捷、直接、个性化。详细内容请参考教材。

4．售后服务的原则和要点。  
答题思路：详细内容请参考教材，教材中有详细的介绍。

二．处理网上客户的投诉

1．客户投诉处理的基本步骤有哪些？  
答题思路：网上处理客户投诉一般步骤为回复投诉、记录投诉、判断投诉、分析投诉、反馈投诉和投诉回访。具体内容请参考教材，教材中有详细介绍。

2．客户投诉的主要内容和处理客户投诉的基本原则。  
答题思路：客户投诉的主要内容包括商品质量投诉、购销合同投诉、服务投诉和流通投诉。处理客户投诉的原则有预防原则、及时原则、责任原则和管理原则。具体内容请参考教材，教材中有详细介绍。

3．客户管理的主要内容。  
答题思路：客户管理一般包括了解客户、开发潜在客户、留住新老客户和结成

伙伴关系等几个方面。具体内容请参考教材，教材中有详细介绍。F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)