

网站被黑 电子商务站该如何进行危机公关电子商务师考试

PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_BD_91_

[E7_AB_99_E8_A2_AB_E9_c40_645042.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E7_BD_91_) 上周，和一比多一站式网络营销平台有过广告合作的某电子商务站点无法访问了。担心对方站点受损害成为死链接牵连到一比多，所以向合作站点询问起不能正常访问的原因。合作的电子商务站客服人员开始只是轻描淡写地告知“网站正在升级”，但是恢复正常的时间要到次日。后来经不住一再追问，才如实相告：网站被黑，程序员正在紧张处理中，不过客户的投诉电话已经让他们焦头烂额了。近来黑客日见嚣张，众多的政府网站、健康医疗网站纷纷被黑客大量挂马，弄得大部分站长和网站管理人员人心惶惶，连知名大嘴宋祖德被官司缠身都不忘以“博客被黑”为借口。那么，拥有大量客户和用户的电子商务站如果遭受了黑客的光顾，或者出现系统故障，服务器停止了服务，网站运营人员、站长或产品经理该如何迅速地组织有效地公关，正确进行危机公关处理，一比多钟海波给广大同行给出如下建议，希望到时能用得着。首先，给客户降火、适当降低客户的期望值。一旦客户享受到的服务遇到障碍，都是心急如焚，担心自己的利益受到过大的损失，恨不得责任方马上处理好，这是人之常情。站长或运营人员在接到客户投诉时，应该虚心听取意见，善言安抚，表示理解，甚至对方破口大骂都得点头称是。但是，尽管客户遇到了困难，对网站还是抱有极高的期望值的，相信网站技术人员能马上修复故障，但是“不怕一万，只怕万一”，电子商务站站长、运营人员等要学会适当放大问题的危害性，让客

户有足够的心理准备，降低客户临时的期望值。人总会出现“期望越高，失望越大”的心理现象，事先适当地夸大问题的严重性，准确把握客户期望值，等问题圆满解决后将会对网站的服务品牌建设有正确地促进作用。另外一个层面，夸大问题的严重性对内部相关人员的工作积极性也是有所裨益的，特别是能够引起技术人员对问题的高度重视，提升对问题处理的效率，这点对协调客户与内部联系的网站运营人员是非常重要的。其次，恰如其分地将事故责任进行部分转移。网站被黑的原因可能是多方面的，网站自身缺陷，服务器安全性能不够，托管机房选择不当等等，都会是导致网站被黑的罪魁祸首。当遭遇到怒火冲天的投诉客户时，网站运营人员承认自身存在问题的同时，可以将之更多地归咎到不可抗力，达到转移客户注意力的效果。毕竟“人在江湖，身不由己”，客户也是可以体谅的，毕竟他们要的也是问题的最终解决。再次，需要给予问题结果的确定性。解决问题的确定性包括能否解决、解决到何种程度和最终解决的时间。客户没有得到确定性之前，心里还是会惴惴不安。如同医生只是告诉病人说“你有病”的结果，而不告知到底啥病，是否严重，啥时候可以好等一系列问题，病人可能不是病死，只能郁闷死。给出问题结果的确定性的好处是便利客户对下一步工作的安排，有的客户可能会问“上午是否可以恢复正常？”，因为他可能下午要去见自己的客户。尽管更多的时候网站运营人员给予客户的时间或结果不一定真实，但是对于客户心理还是能起到极大的稳定作用。最后，妥善挽回和补偿客户损失是客户真正需要的。电子商务站被黑，影响的可能是客户商机的流失，可能给客户造成极大的经济损失。不

管在客户公关时怎么回答，都只是对客户心理上的抚慰，如何对客户进行实际地安抚或补偿，满足客户在经济上的需求在危机公关上尤为重要。一般的电子商务站会承诺延长客户的服务期限，享受更优惠的商机推广，对客户重新建立新的期望值是大有好处的。毕竟提升客户期望值，提高客户满意度，对电子商务站提升续费率和降低客户开拓成本，价值同样不可估量。困难不是你遇到了什么，而是你为解决困难做了什么，所以网站偶然被黑不一定是坏事情。如果危机公关得当，对电子商务的良性发展或许是一次契机，不过得看你是否抓得住。危机，总是危险与机遇并存，看你都做到了什么。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