

# 电商客服话术大全

售前 · 售中 · 售后 · 大促场景 全覆盖

共 49 条可直接使用的话术模板



**快语AI (TalkQ)**

[www.talkq.vip](http://www.talkq.vip) · 2026年10月

# 目录

## 1. 通用售前话术 (11 条)

首次接待、产品介绍、议价比价、催单转化等售前高频场景。

## 2. 通用售中话术 (11 条)

下单确认、库存核对、发货时效、修改订单等成交前后场景。

## 3. 通用售后话术 (11 条)

退换货、物流异常、破损补发、差评安抚等售后处理场景。

## 4. 节日大促场景话术 (16 条)

大促预热、活动价咨询、高峰期安抚、返场续购等场景。

# 1. 通用售前话术

首次接待、产品介绍、议价比价、催单转化等售前高频场景。

## 1.1 热情问候与产品介绍

您好！感谢您的咨询！我是[Brand Name]的客服[Your Name]，很高兴为您服务！

【关于[Product Name]】这款产品是我们店铺的明星款，主要特点是：

- [Feature 1]: [具体说明]
- [Feature 2]: [具体说明]
- [Feature 3]: [具体说明]

【为什么选择我们】

- ✓ 品质保证: [质量承诺]
- ✓ 售后无忧: [售后政策]
- ✓ 快速发货: [发货时效] 请问您主要想了解哪方面的信息呢？我可以为您详细介绍！

**话术解析：**第一印象决定成交率。热情问候+结构化产品介绍，让客户快速了解产品价值，同时用开放式问题引导客户表达需求。

## 1.2 需求挖掘与精准推荐

您好！为了给您推荐最合适的产品，我想先了解一下您的需求：

【几个小问题】 1. 您主要是在什么场景下使用呢？（如：日常/工作/送礼） 2.

您对[产品类别]有什么特别的要求吗？（如：颜色/尺寸/功能） 3. 您的预算大概在什么范围？

【为什么要问这些】因为我们有多款产品，每款都有不同的特点。了解您的需求后，我可以帮您筛选出最适合的1-2款，避免您花时间一个个看。

您方便告诉我吗？这样我能更精准地为您推荐！

**话术解析：**通过开放式问题挖掘客户真实需求，而不是直接推销。解释“为什么问”能降低客户戒备心，提高回复率。

## 1.3 价格说明与价值塑造

您好！关于价格，我来给您详细说明一下：

【价格构成】[Product Name]的售价是[Price]，这个价格包含：

- 产品本身: [核心价值]
- 配件/赠品: [附加价值]
- 售后服务: [服务价值]

【为什么值这个价】说实话，市面上确实有更便宜的同类产品，但我们的优势在于： 1.

品质差异: [具体说明材质/工艺的不同] 2. 使用寿命: [具体说明耐用性] 3.

售后保障: [具体说明售后政策]

【算一笔账】如果按使用[X]年计算，平均每天只需[金额]，性价比其实很高。

您觉得呢？如果预算有限，我也可以推荐几款性价比更高的入门款。

**话术解析：**价格异议是售前最常见的问题。通过价值塑造让客户理解“贵在哪里”，同时提供替代方案，不让客户流失。

## 1.4 库存查询与紧迫感营造

您好！我帮您查了一下库存情况：

【库存状态】 [Product Name] [颜色/规格]：

√ 有货 - 库存[X]件

√ 今天下单，预计[X]天内发货

【温馨提示】 这款是我们的热销款，最近每天都有[X]单，库存消耗比较快。如果您确定要的话，建议尽早下单锁定库存。

【缺货情况】 如果您想要的规格暂时缺货，我可以：

- 方案A：帮您预约到货通知，一到货第一时间通知您
- 方案B：推荐一款类似的替代产品，功能差不多但有现货 您看选哪个方案呢？

**话术解析：**库存信息要具体、透明。适度营造紧迫感（热销、库存有限）能促进决策，但不要过度夸张造成不信任。

## 1.5 优惠活动说明

您好！正好赶上我们的活动期，给您介绍一下目前的优惠：

【当前优惠】 活动一：满[金额]减[金额] 活动二：下单即送[赠品] 活动三：老客户专享[折扣]

【如何享受优惠】 1. 直接下单即可自动享受满减 2. 赠品会随订单一起发出 3.

如果您是老客户，告诉我订单号，我帮您申请额外折扣

【活动时间】 本次活动截止到[日期]，还剩[X]天。错过这次，下次活动要等[时间]了。

您现在下单的话，我帮您算一下最终价格？

**话术解析：**优惠信息要清晰、具体，让客户一目了然。强调活动截止时间能促进决策，但要真实，不要虚假紧迫。

## 1.6 产品对比与选择建议

您好！您提到的这两款产品，我来帮您对比一下：

【产品A vs 产品B】 | 对比项 | 产品A | 产品B | |-----|-----|-----| | 价格 | [Price A] | [Price B] | | 特点 | [Feature A] | [Feature B] | | 适合人群 | [人群A] | [人群B] |

【我的建议】

- 如果您更看重[需求1]，建议选产品A
- 如果您更看重[需求2]，建议选产品B

【客户反馈】 从我们的销售数据来看：

- 产品A更受[人群]欢迎，好评率[X]%
- 产品B更受[人群]欢迎，复购率[X]% 您主要看重哪方面呢？我帮您做个最终推荐。

**话术解析：**客户犹豫时，用表格对比帮助决策。给出明确建议而非模糊回答，同时用数据增加说服力。

## 1.7 疑虑消除与信任建立

您好！完全理解您的顾虑，毕竟网购看不到实物，谨慎一点是对的。

【关于品质】我们的产品都经过[认证/检测]，您可以放心：

- 材质：[具体材质说明]
- 工艺：[具体工艺说明]
- 检测报告：如果您需要，我可以发给您看

【关于售后】我们承诺：

- √ [X]天无理由退换
- √ 质量问题免费换新
- √ 终身售后咨询服务

【真实评价】

您可以看看其他买家的评价，都是真实反馈。我们店铺好评率[X]%，差评我们都会认真处理。

【我的承诺】如果收到货有任何不满意，直接找我，我会第一时间帮您处理。我的工号是[工号]，您可以随时找我。您还有什么顾虑吗？我尽量帮您解答。

**话术解析：**客户有顾虑时，不要急于推销，而是先认可顾虑的合理性，再用具体承诺和证据消除疑虑。给出工号增加信任感。

## 1.8 成交引导与下单协助

好的！那我帮您确认一下订单信息：

【订单确认】

- 产品：[Product Name]
- 规格：[颜色/尺寸]
- 数量：[X]件
- 价格：原价[Price]，优惠后[Final Price]
- 赠品：[赠品内容]

【下单方式】您可以直接点击商品链接下单，或者告诉我您的收货地址，我帮您代下单。

【支付方式】支持：支付宝/微信/银行卡/花呗分期

如果选择花呗分期，[X]期免息，每期只需[金额]。

【发货时效】今天下单，我帮您备注加急，预计[X]天内发货。

还有什么需要我帮您确认的吗？没问题的话就可以下单啦！

**话术解析：**成交引导要自然，用“确认订单”而非“催促下单”。提供多种支付方式和分期选项，降低支付门槛。

## 1.9 犹豫客户跟进

您好！之前您咨询的[Product Name]，不知道您考虑得怎么样了？

【我想说的是】我理解购物需要考虑，不着急。但有几个信息想同步给您：1. 库存情况：您看中的那款，目前库存还剩[X]件 2. 活动变化：当前的优惠活动还有[X]天结束 3. 新到赠品：我们刚到了一批[赠品]，现在下单可以额外赠送

【如果您还在犹豫】

- 是价格问题？我可以帮您申请一个老客户专属折扣
  - 是产品问题？您可以告诉我具体顾虑，我帮您解答
  - 是时机问题？没关系，我可以帮您关注价格变动，有更大优惠第一时间通知您
- 您方便告诉我是什么原因吗？我尽量帮您解决。

**话术解析：**跟进犹豫客户要有价值，不是单纯催促。提供新信息（库存、活动、赠品）作为跟进理由，同时主动询问犹豫原因。

## 1.10 咨询结束与关系维护

好的！非常感谢您的咨询！

【本次咨询总结】您咨询的是[Product Name]，主要特点是[Feature]，价格[Price]，目前有[优惠活动]。

【如果您还需要考虑】完全没问题！购物不着急，您可以：

- 先收藏商品，方便下次查看
- 关注我们店铺，有新品或活动会第一时间通知
- 随时找我咨询，我的工号是[工号]

【专属福利】作为感谢您的咨询，我给您申请了一个专属优惠码：[优惠码]  
有效期[X]天，下单时输入可以享受[折扣]。

【期待再次服务】希望下次能为您服务！如果有朋友需要[产品类别]，也欢迎推荐给我们，我会给您和您的朋友都安排一个推荐优惠！祝您生活愉快！有任何问题随时找我！

**话术解析：**即使客户没有成交，也要礼貌结束并留下好印象。提供专属优惠码能提高后续转化率，推荐优惠能激发裂变。

## 1.11 快速定位

## 2. 通用售中话术

下单确认、库存核对、发货时效、修改订单等成交前后场景。

### 2.1 订单确认

您好！我已经收到您的订单，订单号是[订单号]。订单信息如下：商品：[商品名称] x [数量]，总金额：[金额]元。请您核对订单信息，如有问题请及时联系我。

### 2.2 支付问题通用处理

您好！关于支付问题，我们支持[支付方式1]、[支付方式2]等多种支付方式。如果支付遇到问题，可能是以下原因：1) 网络问题，建议刷新后重试；2) 银行卡余额不足；3) 支付限额限制。如果问题仍未解决，请提供具体错误信息，我会帮您处理。

### 2.3 地址修改

您好！关于地址修改，如果订单还未发货，我可以为您修改收货地址。请提供新的收货地址信息：收货人姓名、联系电话、详细地址。我会立即为您处理。

### 2.4 物流查询通用回复

您好！关于物流查询，您的订单[订单号]已于[发货时间]发货，物流单号是[物流单号]，承运公司是[物流公司]。您可以通过以下方式查询：1) 在我们的订单页面查询；2) 在[物流公司]官网查询。预计[预计时间]送达，请注意查收。

### 2.5 订单取消

您好！关于订单取消，如果订单还未发货，我可以为您取消订单。取消后，款项会在[退款时间]内原路退回。如果订单已发货，建议您收到商品后申请退货。请问您确定要取消订单吗？

### 2.6 催单话术

您好！我注意到您的订单还未完成支付。这款商品目前库存[状态]，如果您现在完成支付，我们可以立即为您安排发货。如果您在支付过程中遇到任何问题，随时可以联系我。

### 2.7 发货通知

您好！您订购的[商品名称]已于[发货时间]发货，物流单号是[物流单号]，承运公司是[物流公司]。您可以通过订单页面或物流公司官网查询物流信息。预计[预计时间]送达，请注意查收。如有问题，随时联系我。

## 2.8 订单修改

您好！关于订单修改，如果订单还未发货，我可以为您修改[修改内容]。请提供新的信息，我会立即为您处理。如果订单已发货，建议您收到商品后申请退换货。

## 2.9 支付成功确认

您好！我已经收到您的支付，支付金额[金额]元。订单已确认，我们会尽快为您安排发货。发货后我会及时通知您，请保持手机畅通。感谢您的购买！

## 2.10 物流延迟说明

您好！关于物流延迟，我深表歉意。您的订单[订单号]目前物流状态是[状态]，延迟原因是[原因]。我们正在积极协调物流公司，预计[预计时间]送达。为给您带来的不便，我们提供[补偿方案]。感谢您的理解与耐心等待。

## 2.11 快速定位

## 3. 通用售后话术

退换货、物流异常、破损补发、差评安抚等售后处理场景。

### 3.1 退换货通用政策说明

您好 [Name], 感谢您的联系!我们真心希望您喜爱这项商品。但如果您觉得不合适,完全没问题!我们支持收货后 [Number] 天内无理由退货。操作非常简单:

只要商品没有使用过且包装完好,您可以直接点击[这里](#):[\[退货链接\]](#) 开启自动退货流程。

剩下的交给我们来处理就好!

【方案A - 标准版】退货审核通过后,我们会在3-5个工作日内原路退款到您的支付账户。

【方案B - 高情商版】如果您是因为尺码/颜色不合适,我可以帮您直接换货,这样您就不用等退款再重新下单了。您看怎么样?

**话术解析:** 提供两种方案给客户选择,体现服务的灵活性。方案B主动提出换货,减少客户流失,同时缩短处理周期。

### 3.2 商品破损安抚与处理(共情+免退)

您好 [Name], 看到照片里商品破损的样子,我真的非常难过!

换做是我收到这样的包裹,肯定也会和您一样生气。

请您消消气,您不需要麻烦去寄回这个坏掉的商品了。

【方案A - 全额退款】我已经直接为您安排了全额退款,预计3-5个工作日到账。破损的商品您可以自行处理,不用寄回。

【方案B - 立即补发】如果您还需要这个商品,我可以立即为您免费补发一个新的,走加急物流,大概[X]天就能到。旧的那个不用退,就当是我们的歉意。您更倾向于哪种方案呢?

**话术解析:** "换做是我"是高情商沟通的经典句式,能快速建立共情。同时给出退款和补发两个选项,让客户有掌控感,提升满意度。

### 3.3 发错货处理(承担责任+赠送)

您好 [Name], 真的非常抱歉!是我这边的失误,给您发错了商品。这完全是我们仓库的责任。我已经责令仓库立即通过加急物流为您补发正确的商品,现在的单号是:[\[Tracking Number\]](#)。

【关于错发的商品】方案A:

那个发错的商品,就当是我们送给您的礼物吧,您可以送给朋友或者捐赠。方案B:

如果您觉得错发的商品也有用,可以留下,我给您打个折扣价补差价就行。

【额外补偿】

为了表达歉意,我还为您申请了一张[金额]元的无门槛优惠券,下次购物可以直接抵扣。

再次为这糟糕的体验向您道歉!

**话术解析:** 主动承担责任("是我这边的失误"),而不是推给"系统"或"仓库"。同时提供错发商品的处理方案,并附加优惠券补偿,化危机为机会。

### 3.4 包裹丢失/物流延误(主动补偿)

您好 [Name], 我一直在帮您盯着物流信息,发现它确实好几天没动了,真的让您久等了!

【立即解决方案】为了不耽误您的使用,我为您准备了两个方案: 方案A - 立即补发: 我现在就安排仓库为您免费补发一个新的包裹,走加急通道,预计[X]天到货。原包裹如果后续到了,您可以拒收或留下都行。 方案B - 全额退款:

如果您不着急要货,我可以立即为您办理全额退款,3-5个工作日到账。

【补偿措施】另外,为了表达歉意,我特意为您申请了一张[金额]元的无门槛优惠券,有效期3个月,希望能稍微弥补一下您的等待时间! 您看选择哪个方案更合适呢?

**话术解析:** 主动监控物流并提前联系客户,体现责任心。"无门槛优惠券"是挽回客户的有效手段,同时为下次复购埋下伏笔。

### 3.5 退款通知(明确到账时间)

您好 [Name], 让您久等了!我已经成功为您办理了 [Amount] 的退款。

【退款详情】

- 退款金额:[Amount]
- 退款方式:原路返回到您的支付账户
- 到账时间:银行处理通常需要3-5个工作日,请您留意一下账单

【温馨提示】如果5个工作日后还没到账,您可以直接联系我,我帮您跟进银行处理进度。

【期待再次服务】虽然这次购物体验不够完美,但我们最近上了不少新品,欢迎随时回来看看!作为老客户,我给您留了一个专属优惠码:[优惠码],下次购物可以享受[折扣]。希望能再次为您服务!

**话术解析:** 用结构化方式呈现退款信息,清晰明了。同时在结尾巧妙植入"新品推荐"和"专属优惠",为客户回流创造机会。

### 3.6 换货请求处理(高效引导)

您好 [Name], 没问题,我很乐意帮您换成更合适的款式!

【最快换货方案】为了让您最快拿到新商品,我推荐这个流程: 步骤1:

您现在先去拍下您想要的那个颜色/尺码(这样仓库能马上发货) 步骤2:

您再通过这个链接退回旧的:[Link] 步骤3: 一旦有物流记录,我就立马给您退旧订单的钱 这样您就不需要等一来一回那么久了,大概能节省[X]天时间。

【传统换货方案】如果您不着急,也可以走传统流程:先退货→审核通过→退款→重新下单。但这样大概需要[X]天。 您看选哪种方式更方便呢?

**话术解析:** 主动提供"快速换货"方案,体现专业性和对客户时间的尊重。用具体天数对比,让客户更容易做决策。

### 3.7 索评请求(真诚+不强求)

您好 [Name], 再次感谢您的支持!不知道您收到宝贝后感觉如何?

【我们的小小请求】 其实我们不仅是个品牌,更是一群用心做事的人。如果您觉得东西还不错,能不能麻烦您花30秒跟我们分享一下您的真实感受? [留下评论的链接]

【为什么您的评价很重要】

- 帮助其他买家做出更好的选择
- 让我们知道哪里做得好,哪里需要改进
- 您的每一句反馈,都是我们前进的动力

【感谢礼】 作为感谢,评价后您可以获得[积分/优惠券],下次购物时使用。

当然,如果您有任何不满意的地方,也请直接告诉我,我会第一时间帮您解决! 比心

**话术解析:** 避免"好评返现"等违规操作,而是用"真实感受"引导。强调评价的价值(帮助他人),而不是单纯索要好评,更符合平台规则。

### 3.8 过保修期协助(不拒绝+提供方案)

您好 [Name], 感谢您的联系。虽然您的订单已经过了我们[Number]天的质保期,但我还是想尽力帮您解决问题!

【诊断方案】 您能发个视频给我看看具体情况吗?我去请教一下我们的技术老师傅,看看有没有什么小妙招能修好它。

【可能的解决方案】 方案A - 免费指导:

如果是小问题,我可以发一个详细的维修教程给您,您自己就能搞定。 方案B - 配件折扣:

如果需要更换配件,我可以向经理为您申请一个老客户专属配件折扣(通常能打[折扣])。 方案C - 以旧换新: 如果维修成本太高,我们有以旧换新活动,您可以用旧机器抵扣[金额],购买新款。

您看可以吗?先发个视频给我,我帮您看看!

**话术解析:** 过保不等于拒绝服务。提供多种解决方案,展现品牌的长期服务意识,有助于建立客户忠诚度和口碑传播。

### 3.9 严重投诉安抚(高情商挽回)

您好 [Name],

我完全理解您的愤怒,换做是我遇到这样的问题([Issue]),我也会非常不满。真的非常对不起!

【我的承诺】 请您给我一个补救的机会。我现在就去协调资源,确保这个问题得到妥善解决。

【立即行动】 1. 问题处理:

我已经将您的情况上报给主管,会在[时间]内给您一个明确的解决方案 2. 进度跟踪:

我会每[X]小时向您同步一次处理进度,不让您等得心焦 3. 专人负责:

我的工号是[工号],您可以随时找我,我会全程跟进到问题解决

【补偿方案】 除了为您办理退换货之外,我希望能为您提供: 方案A:

下一单[Amount/Percentage]的超级折扣 方案B:

直接为您这笔订单进行[Amount]的现金补偿 您更倾向于哪种方案?

我是真心希望能挽回您对我们的信任!

**话术解析:** 严重投诉的处理核心是"快速响应+明确承诺+超预期补偿"。给出工号和跟进时间表,让客户感受到被重视,而不是被敷衍。

### 3.10 售后满意度回访(维护关系)

您好 [Name], 我是[Brand Name]的客服[Your Name]。只是想回访一下,那个[Product Name]您用得还顺手吗?有没有什么不明白的地方?

【我们的关心】 我们想确保您能享受到最好的体验。如果有任何问题,直接回复这封邮件,我会作为VIP客户优先为您处理!

【使用小技巧】 顺便分享一个使用小技巧:[具体技巧],这样能让[Product Name]的效果更好。

【专属福利】 另外,作为我们的老客户,这里有一个专属福利:

- [福利1]:下次购物享受[折扣]
- [福利2]:优先参加新品试用活动
- [福利3]:专属客服通道,有问题随时找我

【需要帮助随时联系】

如果您有朋友也需要[产品类别],欢迎推荐给我们,我会给您和您的朋友都安排一个推荐优惠!祝您生活愉快!

**话术解析：**售后回访不仅是确认满意度,更是深化客户关系的机会。提供"使用技巧"体现专业性,"专属福利"增强粘性,"推荐优惠"激发裂变。

### 3.11 快速定位

## 4. 节日大促场景话术

大促预热、活动价咨询、高峰期安抚、返场续购等场景。

### 4.1 节日问候开场

您好 [Name], [节日名称]快乐! 欢迎咨询本店。节日期间咨询较多, 我会尽快为您解答。请问您是自己用, 还是准备送礼? 我可以按用途帮您推荐合适规格, 并说明发货与包装注意事项。

**话术解析:** 先问候再分流用途, 方便后续接礼品包装与截单话术, 减少来回追问。

### 4.2 礼品场景推荐

您好 [Name], 了解您是准备送给[送礼对象/场合]。结合当前库存, 我建议您优先看这几款: [产品A]、[产品B]。如果需要「无价签 + 礼盒包装」, 下单时请在备注写明, 或直接回复我, 我帮您标注订单。需要我再按预算区间帮您筛一版吗?

**话术解析:** 给出可选款式并预埋包装备注, 降低下单后才说要礼盒导致漏备注的风险。

### 4.3 节前能否送达 / 截单说明

您好 [Name], 关于节前送达, 请以本店截单规则为准: [截单时间]前付款的现货订单, 我们会在[最晚发出日]前发出。物流派送受地区与假期运力影响, 我们无法100%承诺一定节前签收, 但会按付款顺序优先处理。若您对送达节点要求极严, 建议选择[加急/同城/自提方案], 我帮您核对是否可走。

**话术解析:** 把「发出」和「签收」分开说, 避免过度承诺节前必达引发平台纠纷。

### 4.4 礼品包装与贺卡备注

您好 [Name], 礼品包装可以按您的要求备注。请确认三点: 1) 是否去掉价签/小票; 2) 是否需要礼盒或贺卡; 3) 贺卡文字 (请直接发给我, 控制在[字数]字内)。确认后我写入订单备注。节日高峰包装排队较长, 若已过当日截单, 可能顺延到下一发货班次, 我会同步您预计发出时间。

**话术解析:** 用清单式确认减少漏项; 同时预告高峰顺延, 降低「备注了却没按期」的投诉。

### 4.5 节日活动规则说明

您好 [Name], 当前店铺活动是[活动名称]: 满[金额]减[优惠]/赠品为[赠品名称], 活动时间至[结束时间]。预售/定金订单以页面发货时间为准, 与现货截单不同。库存紧张款可能随时售罄, 下单后我会按付款顺序排单。您方便的话把想买的链接发我, 我帮您核对是否可叠加优惠与是否现货。

**话术解析:** 把活动边界说清, 避免客服口头承诺与页面规则不一致。

## 4.6 发货时效确认

您好 [Name]，已帮您查看订单[订单号]：现货款在付款后一般[X]小时内发出；您这笔将按付款顺序在[预计发出时间]前安排。发出后会同步物流单号。普通地区签收多在发出后[天数]天左右，偏远地区可能更久，具体以承运商轨迹为准。若您赶送礼节点，告诉我最晚需要签收的日期，我帮您评估是否来得及。

**话术解析：**给出「发出时间」而不是空泛「尽快」，并引导买家说出硬截止日。

## 4.7 催发货安抚与加急

您好 [Name]，非常理解您着急用货/送礼。我已核查订单[订单号]当前状态为[待发货/拣货中]，并帮您备注加急。预计在[预计发出时间]前发出，发出后第一时间把单号发给您。节日期间仓库与快递都较忙，若节点有变动，我会主动同步，请您稍候。若超过该时间仍未发出，您再找我，我继续升级处理。

**话术解析：**共情 + 已动作（核单/加急）+ 明确节点 + 超时再跟进，比「马上发」更可执行。

## 4.8 假期停发 / 物流延误说明

您好 [Name]，因[假期区间]假期安排，仓库发货/部分快递派送会有暂停或延迟。您的订单[订单号]目前状态是[已发出未更新/待节后发出]。我们会在[下一跟进时间]再次核查轨迹；若持续无更新，可选方案：A 继续等待并加急催派；B 协商补发/退款（以实际政策为准）。给您带来不便，抱歉，我会盯到有明确结果。

**话术解析：**假期原因说清楚，并给跟进时间与可选方案，减少「转人工迷宫」式重复催问。

## 4.9 改地址 / 加急需求

您好 [Name]，收到。请把完整新地址 + 收件人 + 电话发给我。我先确认订单是否已出库：未出库可尽量修改；已出库需联系快递拦截改派，成功与否以承运商反馈为准。节日高峰拦截时效不稳定，若改派失败，可能需要您联系当地网点或选择拒收重发。确认信息后我马上提交，并在[时间]内回复您结果。

**话术解析：**区分未出库/已出库权限边界，避免客服承诺「一定能改」。

## 4.10 已发货物流查询

您好 [Name]，您的订单[订单号]已发出，物流单号：[物流单号]，承运商：[快递名称]。最新轨迹显示：[最新节点]。节日期间中转可能变慢，建议您关注派送短信。若超过[天数]天仍无更新，把单号发我，我帮您向快递侧催查，并同步结果。

**话术解析：**一次性给齐单号与节点，减少买家反复来问「发了没」。

## 4.11 节后仍未收到货

您好

[Name]，抱歉让您久等了。我已再次核查[物流单号]：当前显示[轨迹状态]。处理方案：A 我继续催派，并在[跟进时间]前给您进度；B 若确认丢失/超长延误，按店铺规则走补发或退款。请您确认收件地址与电话是否正确，方便派件员联系。我会跟到有明确结果。

**话术解析：**节后投诉情绪高，先道歉再给双方案与跟进时间。

## 4.12 礼品破损 / 外包装问题

您好 [Name]，收到破损反馈我们也很抱歉，尤其是节日礼物场景更影响体验。请您拍外包装+内物+快递面单照片发我。核实后可选：A 补发配件/整件；B 部分补偿；C 退款（是否需退回按规则）。若您赶送礼时间，告诉我截止日期，我优先按可执行的最快方案处理。

**话术解析：**先要证据再给方案，并照顾「送礼截止日」这个节日特有约束。

## 4.13 节日订单退换政策

您好 [Name]，节日活动订单同样支持平台规则内的退换：请在收货后[天数]天内申请，商品需保持[未拆封/不影响二次销售]状态。定制/生鲜/已激活类目可能不适用无理由，以详情页说明为准。您说明退换原因后，我帮您走：换货 / 退款 / 补发。节日高峰退款到账可能略慢，一般[天数]个工作日原路退回。

**话术解析：**政策边界前置，减少「活动单不能退」的误解。

## 4.14 差评风险安抚

您好 [Name]，非常理解您对这次节日购物体验不满意，换我也会着急。请把问题点告诉我（物流慢 / 包装 / 商品），我先给出可执行解决方案，并约定[处理时限]内回复进度。我的工号是[工号]，您可继续找我跟进。我们希望先把问题解决，而不是让您反复说明同一件事。

**话术解析：**不提「别差评」，专注解决与时限，更符合平台合规与情绪安抚。

## 4.15 节日后复购回访

您好 [Name]，节日订单想跟您确认一下：商品是否顺利收到、包装是否符合送礼需求？若有任何问题直接回复我。作为老客户，后续还可关注店铺[活动/券]，有缺货提醒或搭配建议也可以找我。感谢您在旺季仍选择本店。

**话术解析：**轻量回访，不硬推销；节日礼品场景优先确认「包装与签收体验」。

## 4.16 快速定位



## 把话术装进你的客服工具

本手册的话术可以直接粘贴到任何客服工具中使用。如果你在微信、QQ、企业微信、WhatsApp等聊天场景接待客户，推荐使用快易回：话术库存云端、快捷键一键发送、AI话术推荐按上下文生成候选回复，人工确认后发送。

如果你在拼多多、抖店、快手等平台经营多家店铺，推荐使用快语AI电商客服工作台：多店聚合接待、话术分组共享、回复率指标实时展示。

**免费下载**

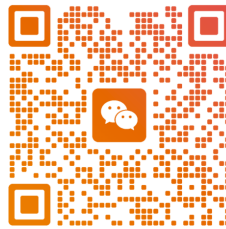
<https://www.talkq.vip/download>

**话术模板库（在线浏览）**

<https://www.talkq.vip/templates/>

**更多客服效率文章**

<https://www.talkq.vip/blog/>



微信扫码联系客服