

企业客户服务专场

中小企业如何提供良好的客户服务

2021年10月12日

目录 CONTENTS



1

客户服务的概念

2

中小企业客户服务痛点

3

客户服务解决方案

4

案例展示



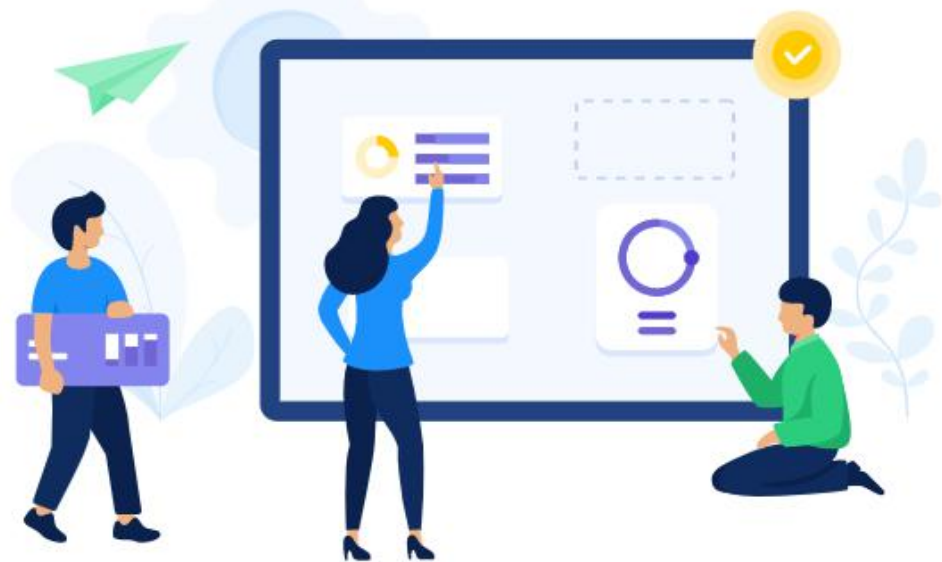
客户服务的概念

客户服务的概念

客户服务，就是为客户提供服务，是一种以客户为导向的价值观。企业以客户为对象，以产品或服务为依托，以挖掘和开发客户潜在价值为目标，为客户开展的各项服务活动。

客户服务的意义

优质的客户服务有助于企业服务品牌形象树立，带来巨大的经济效益，是防止企业客户流失的最佳屏障，是企业发展壮大的重要保障。

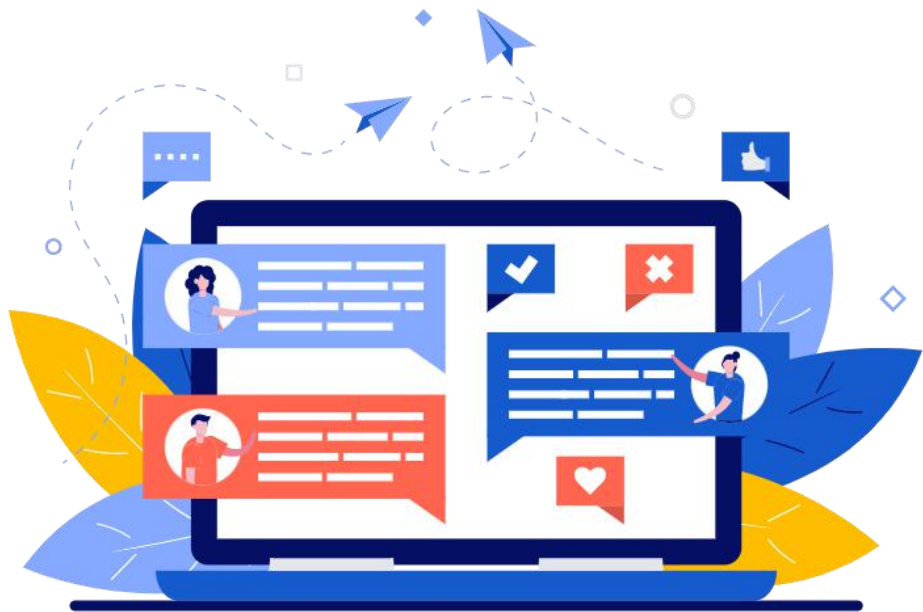




中小企业客户服务痛点

客户服务的难点

据调查，75%的客户希望客服能在5分钟内对他的问题做出回应，要达成这种响应能力，要花费不少的成本代价。



1 内部客户管理流程

内部客户管理流程不规范，客户疑问基本靠客服进行解答，当数量多的时候，无法及时回复，导致可能有需求的用户流失。购买crm系统费用高，中小企业难以负担。

2 客服人员

客服解决问题效率低，图片、文档、视频..不便发送给客户。客服回答质量层次不齐。解答的多为重复性的简单问题。客服工作枯燥，压力大，离职率高，新员工入职培训时间长，上手慢，培训成本高。

3 需求反馈

客户的需求难以统一收集整理，需求数据汇总困难，缺乏用户真实反馈，难以推动产品的优化更新。



03

解决方案

通过搭建帮助中心，提升客服效率，提高客户满意度，促进客户转化

帮助中心的作用



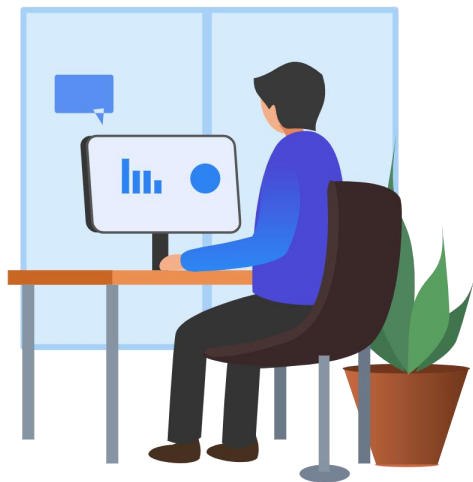
自助服务形式

用户自主观念在逐渐加强，更愿意自己解决问题，帮助中心为用户提供自主的服务形式。



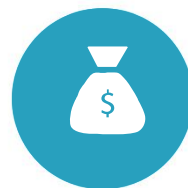
引导用户 刺激消费

在做帮助中心的时候突出关键信息、特点功能，引导用户，刺激用户消费



降低客服压力

引导性的让用户养成使用帮助中心习惯，降低客服压力，并且可以节约员工的培训成本，新员工能快速了解产品，上手工作



树立专业的企业形象

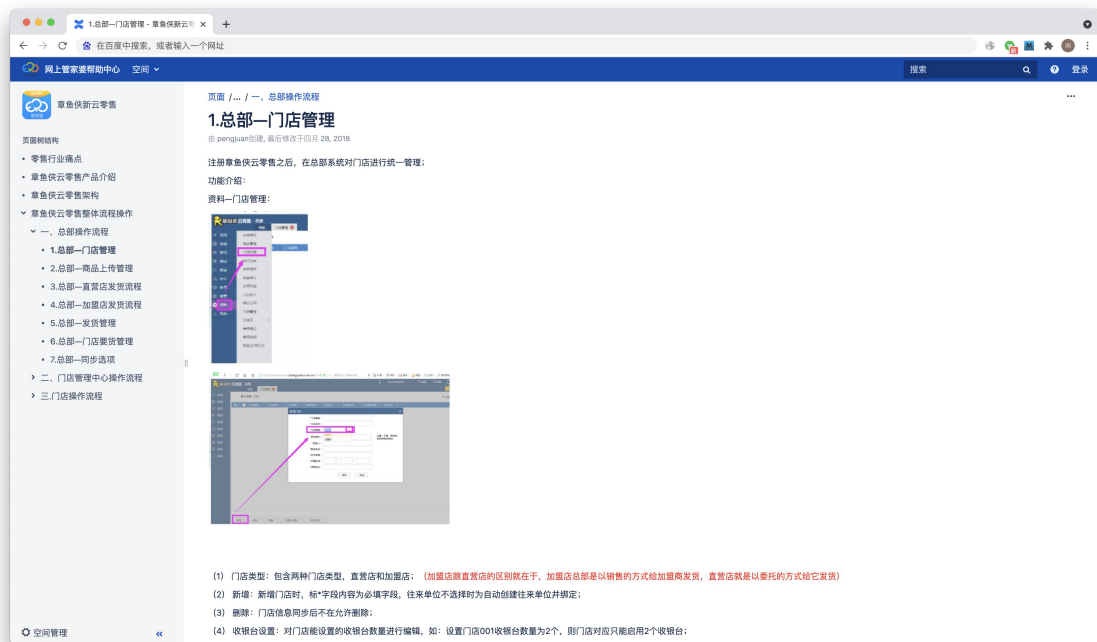
完善的解答页面，优化用户使用体验，树立专业的企业形象

帮助中心的设计要点

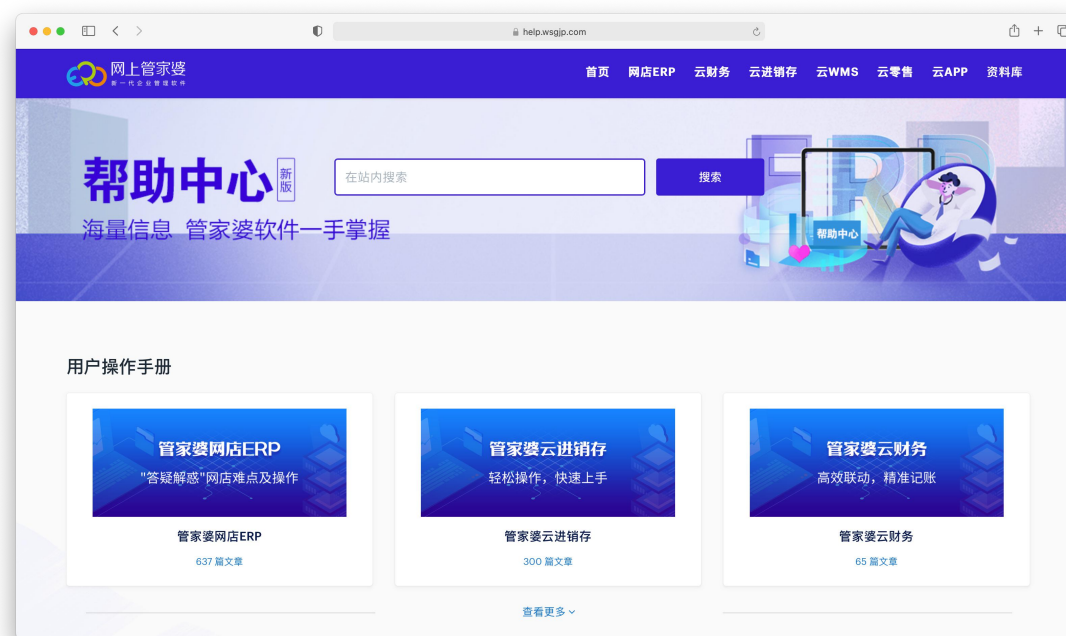
- **搜索功能**: 提供搜索框, 让用户能够通过直接通过搜索相关关键词找到解决方案:
- **栏目分类**: 一个好的帮助中心界面简洁有序, 一目了然
- **图文并茂**, 最好加以操作视频教学, 让用户更明了某些功能怎么使用
- **内容的更新和维护**, 定期更新用户近期反馈的相关问题解决方案, 以及产品最新功能及使用方法
- **多端适配**, 考虑移动端的观看体验
- **问题的收集与整理**, 用户需求定期整理归纳, 反馈给产品。

案例展示

SaaS产品管家婆帮助中心（旧版）



使用baklib制作的帮助中心

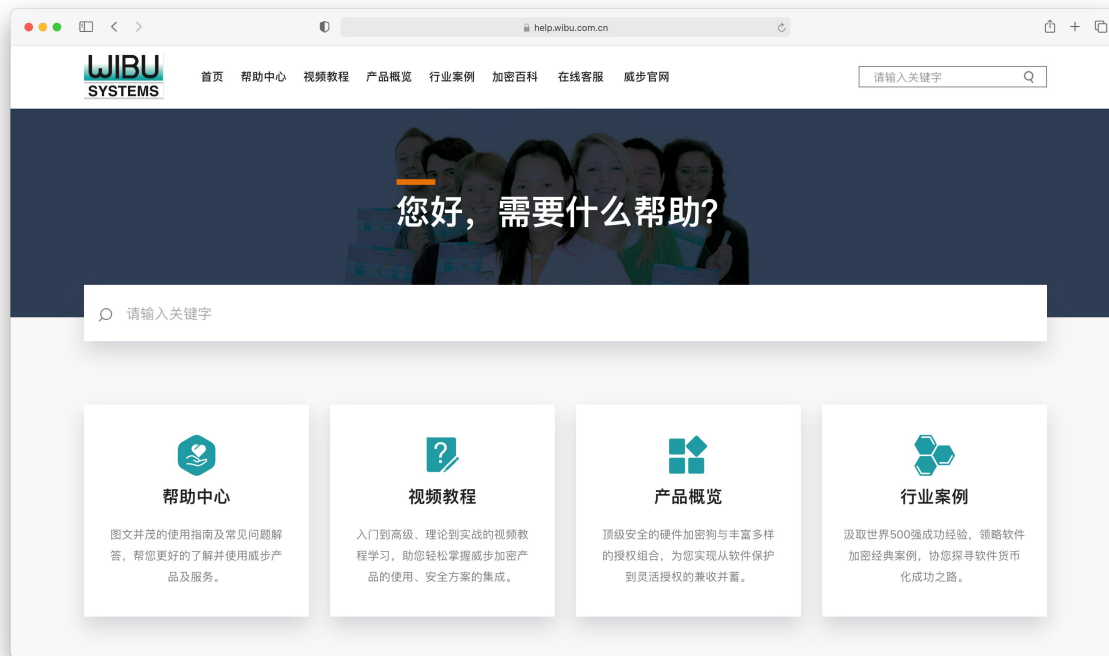


案例展示

威步科技帮助中心（旧版）



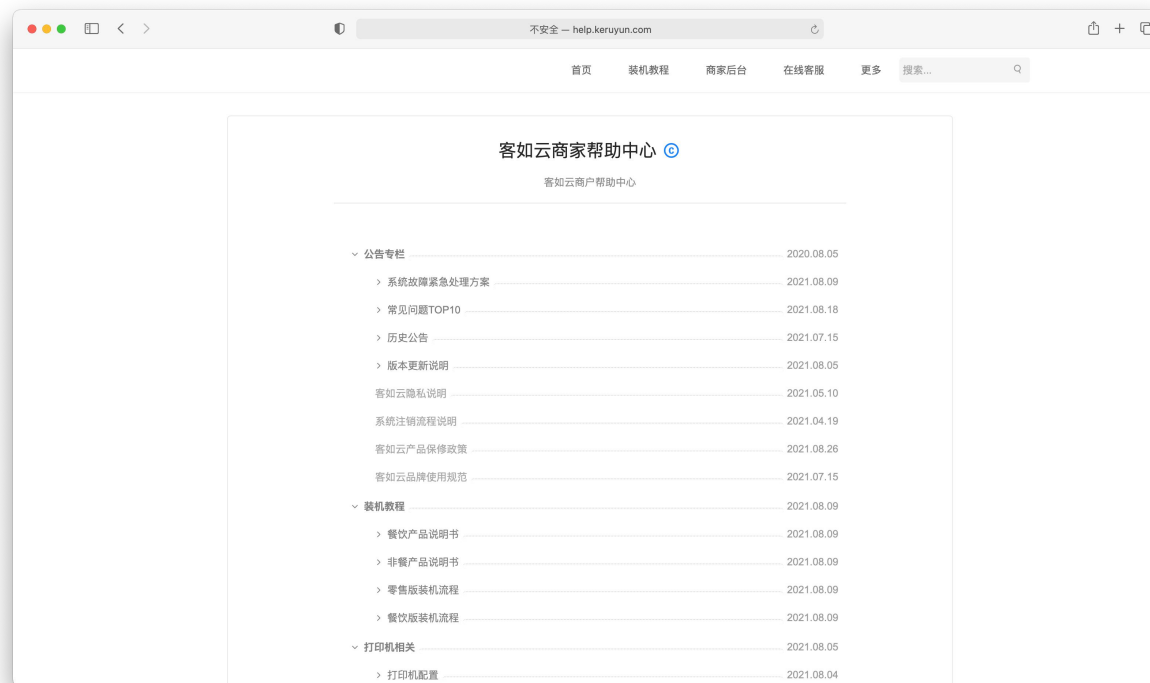
使用baklib制作的帮助中心



客如云帮助中心（旧版）

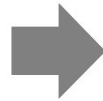
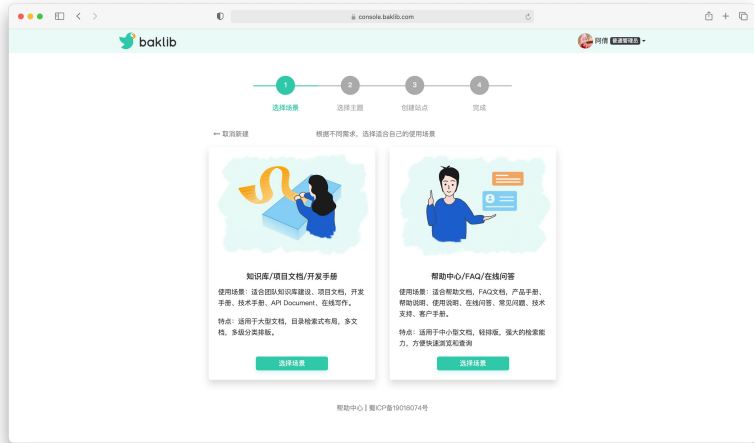


使用baklib制作的帮助中心

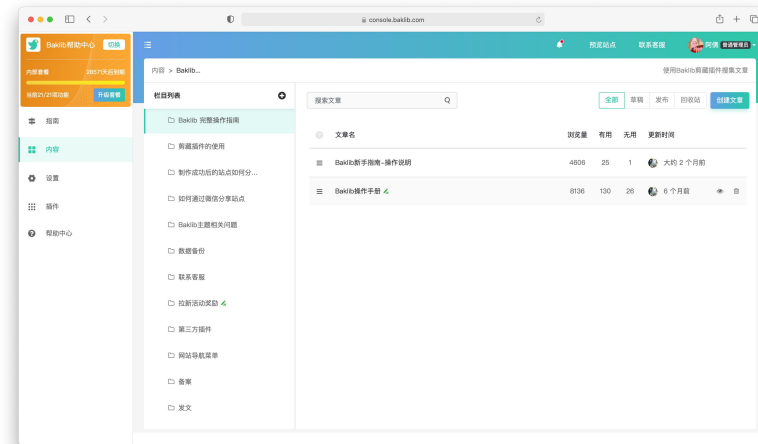


制作方法

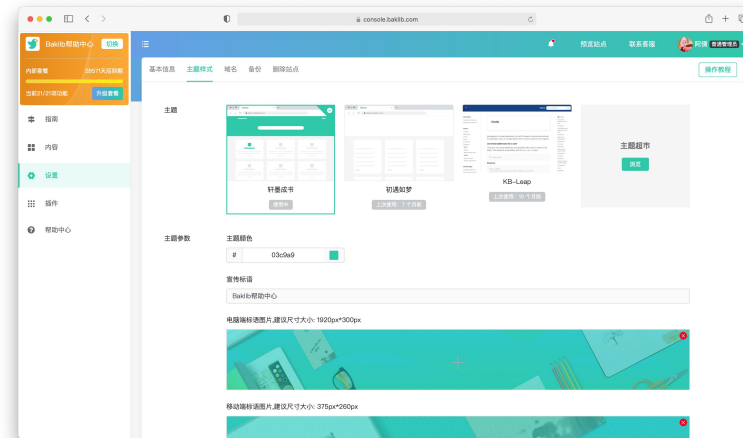
登录Baklib官网 (www.baklib.com)，创建站点



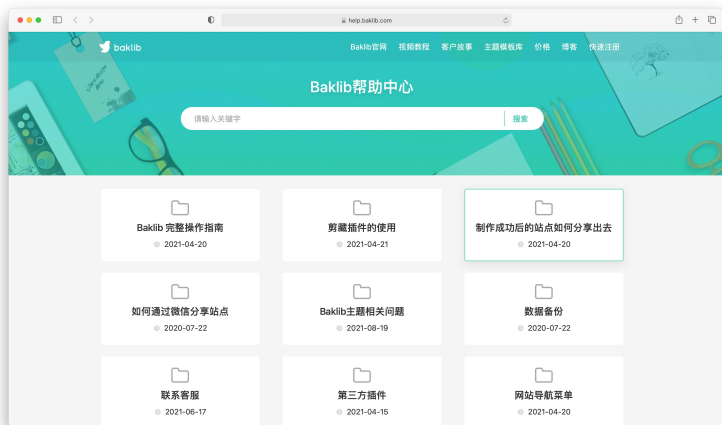
进入后台进行栏目添加，内容编辑



设置主题样式、标语等，保存预览



效果如下



重磅福利

扫码免费领取行业解决方案

帮助客户成功，是**Baklib**一致秉承的理念。

Baklib客户贯穿SaaS、电商、餐饮、制造、教育等行业，通过跟各行各业头部客户深度交流沟通，精心为大家准备行业解决方案大礼包！

现在扫描右侧二维码，私聊行业，即可免费获得帮助文档解决方案大礼包！





谢谢观看

