

客服对绩效的重要性

课程路径图及内容

5.1

影响卖家绩效的客服指标

您将了解影响卖家绩效的各个指标。

5.2

如何处理客户退换货

您将了解如何改善退换货问题的处理。

5.4

如何提升客服的体验

您将了解提升客户体验与运营效果的技巧。

5.3

如何有效处理差评

您将了解得到好评的实战技巧。

5.5

了解亚马逊客户服务 (CSBA)

您将了解如何通过亚马逊客户服务来解决客服方面的难题。



目录

5. 了解亚马逊客户服务 (CSBA)	2
5.1 <u>什么是亚马逊客户服务 (CSBA) ?</u>	3
5.2 <u>亚马逊客户服务 (CSBA) 服务方式</u>	6
5.3 <u>如何注册亚马逊客户服务 (CSBA) ?</u>	7
5.4 <u>关于亚马逊客户服务 (CSBA) 的常见问题</u>	7

5.1 什么是亚马逊客户服务 (CSBA) ?



除了章节中提到的指标、技巧或工具，您应该也注意到一些卖家在依靠自身努力来改善店铺经营之外，也会选择加入亚马逊客户服务 (Customer Service By Amazon，以下简称 CSBA) 来解决客服方面的难题。亚马逊希望通过自身的专业特长来更好地帮助您，关于亚马逊客户服务的相关介绍，您可以参考以下内容：

Customer Service by Amazon 是一项付费服务。加入该服务后，亚马逊会为您的卖家自配送订单提供客户服务。亚马逊会将此类订单的买家咨询转给亚马逊客户服务团队，您无需自行处理。首次加入 CSBA 后，您将会享受90天的免费试用期。在90天试用期结束后，亚马逊将根据您的客户服务绩效，针对每件已发货的卖家自配送商品向您收取 CSBA 费用。您随时可以退出 CSBA。

相比起传统客户服务，CSBA 具有**三大优势**：



提供7*24全天候高质量
实时母语客户服务



开展多渠道客户服务
(电话、在线聊天、
AI 客服助手及邮件)



与 FBA 订单一致的客服体
验提升自配送订单
服务满意度

加入 CSBA 后所带来的数据改善，您可以参考以下统计¹：



CSBA 卖家的平均交易
索赔率 (A-to-Z Claim)
相比上线前降低**42%**



CSBA 卖家的平均订单
缺陷率 (Order Defect)
相比上线前降低**38%**



CSBA 卖家的平均客户
退货率 (Return Rate)
相比上线前降低**30%**



平均买家消息
反馈时长快**6倍**



CSBA 卖家的
平均客户差评率
(Negative Feedback)
相比上线前降低**37%**



98%的 CSBA 卖家对
CSBA 的日语服务以及
客户反馈表示非常满意

1. 数据来源：2018年1月至2019年3月中日本站点参加 CSBA 卖家的实际值。调查结果仅供参考，不是承诺和预测的实际结果。

5.2 亚马逊客户服务 (CSBA) 服务方式

5.2.1 CSBA 的服务范围

请参考以下内容，了解关于 CSBA 的服务范围：

针对客户

客户查询语言

英语、日语、中文，可用各种语言给客户id提供客服

客户查询渠道

邮件、电话、在线聊天，可用各种渠道给客户id提供客服



针对卖家

卖家查询语言

英语、日语、中文，可用卖家擅长的语言联系卖家

卖家查询渠道

卖家后台消息



商品相关

对象商品品类

药品和医疗器械以外的所有符合站点政策的商品品类

对象商品状态

新货、旧货

对象送货渠道

卖家自配送



5.2.2 服务实例

以卖家最常遇到的**退货退款问题**为例，若选择加入 CSBA 业务，则将按照以下规则来处理：



CSBA 的客服执行亚马逊标准退换货政策。为确保客户获得一致体验，亚马逊要求 CSBA 卖家的退货政策至少与亚马逊退货政策同等优惠。如果 CSBA 卖家可以提供优于亚马逊的退换货政策（包括但不限于：提供无需退回商品的部分和全额退款解决方案），那么这些卖家应更新其退货政策页面，在 CSBA 团队确认政策有效后，CSBA 客服将按照卖家提供的退货/退款通用方案进行操作。



CSBA 卖家需要遵循“[卖家自配送商品退货管理政策](#)”



如果卖家在卖家后台维护了退货地址，对于符合退货条件的商品，顾客的退货申请将按照“[亚马逊标准退货政策](#)”被自动批准，并生成退货标签供顾客将商品退回。卖家须在收到退货商品后按照[卖家自配送商品退货管理政策](#)立即办理退款。



对于没有退货地址或退货地址不在客户所在国的退货政策，如果卖家没有在卖家后台维护退货地址，CSBA 将提供全额退款，而不要求退回商品。如果卖家提供了境外的退货地址，并且没有提供预付费邮寄标签，CSBA 将提供全额退款，而不要求退回商品。如果顾客已经退回商品到您提供的境外退货地址并且卖家没有退还国际退货运费给顾客，CSBA 将操作退货运费的退还。

5.3 如何注册亚马逊客户服务 (CSBA) ?

如何加入 CSBA 服务?

作为卖家，您可以在“卖家账户信息”下的【您的服务】中加入 CSBA 服务：

- 第一步，点击[账户信息](#)，默认进入页面【账户概览】，然后点击【管理您的服务】；
- 第二步，点击【加入 CSBA】。然后，会将您转至包含有关 CSBA 服务简介信息的加入页面。如要加入，点击【立即加入】。提交此选项后，您会在【您的服务】部分看到此服务的状态为“已注册”。

重要：在您选择加入后，CSBA 服务将在一个小时内生效。CSBA 不会回复您在注册 CSBA 之前所下订单的买家咨询。

CSBA UK/FR 已于2022年8月16日及9月1日上线，CSBA US,IT,ES,DE,PL,NL,SE,BE/JP 已于2023年6月6日及2023年6月29日上线，卖家可联系第八页底部提供的邮箱，亚马逊将手动帮助卖家加入。

5.4 关于亚马逊客户服务 (CSBA) 的常见问题

什么是“Customer Service by Amazon (CSBA)”，卖家能获得什么服务？

通过“Customer Service by Amazon”，亚马逊的客服团队将协助海外站的中国卖家，用当地语言为当地的客户提供24小时×365天，迅速且高水准的客户服务，大量减轻卖家客户服务的负担和费用。

CSBA 是亚马逊官方推出的服务吗？

CSBA 是亚马逊官方推出的服务，CSBA 将协助中国卖家，给各国客户提供亚马逊官方高水准客服。

CSBA 会不会导致客户回复时间增长？

亚马逊客服回复客户的时间要求是6个小时，比亚马逊要求的24小时要短很多。所以也请卖家如果收到亚马逊客服的咨询，务必在要求时间内回复。

怎样可以退出 CSBA?

卖家可自行登陆亚马逊卖家平台，按照以下步骤操作： Seller Central > 设置 > 账户信息 > 您的服务 > Customer Service by Amazon > 点击此处即可取消注册

*暂停后可再次参加 CSBA。但请注意，暂停期间，卖家需要自己提供客服。

卖家还用再处理客户问题吗?

CSBA 不会接收到与订单无关的客户咨询，这些咨询将会发送到卖家后台的“买家消息”页面，卖家需要按照亚马逊的绩效要求，自行进行处理。如果您在“买家消息”页面中看到关于自配送订单相关的客户咨询，建议您通过邮件的方式将该消息转发至亚马逊 CSBA 团队，交由亚马逊 CSBA 团队进行处理，以保证优质的客服体验。

我有多个店铺参加 CSBA，会不会增加店铺关联的风险?

CSBA 不会额外增加店铺关联的风险，但也不会因为您使用了 CSBA 服务而导致账户受到任何特殊照顾。

我在哪里确认 CSBA 和客户的沟通记录?

卖家无法获取由 CSBA 处理的顾客咨询记录。所有的客户咨询都将依据亚马逊标准的政策进行处理。如果您收到了正在由亚马逊跟进处理的客户咨询，也请您转发给 CSBA 团队进行处理。



如果您想要了解更多关于 CSBA 业务的内容，请登录 CSBA 业务服务主页以获取更多资讯：

<https://gs.amazon.cn/service/csba.html?ref=csbaold>



或者您也可以邮件联系 CSBA 团队：

美国站点：csba-cn2us@amazon.com

日本站点：csba-cn-jp@amazon.com

德国站点：csba-cn2de@amazon.com

英国站点：csba-cn2uk@amazon.com

法国站点：csba-cn2fr@amazon.com

恭喜您完成本课程的学习

接下来有更多学习内容等着您

课程路径图

5.3 如何有效处理差评

5.4 如何提升客服的体验

5.5 了解亚马逊客户服务 (CSBA)



动动手指，一键点亮页面右下角的“👍”
让我们为您带来更多实用的学习资料!



请扫二维码填写课程反馈
让我们持续优化您的体验

延伸学习课程



开店前了解亚马逊销售政策

- 亚马逊销售政策及账户健康管理
- 客服对绩效的重要性

除了本章的了解亚马逊客户服务 (CSBA) 相关内容，客服对绩效的重要性系列中还有更多内容等着您，别忘了持续学习更多...



扫码了解更多



官方讲堂-店铺合规宝典： 不踩红线巧避坑

手把手带您读懂合规政策要求
覆盖产品/运营2大合规课题，避免商品违规下架及救回受限帐户。



官方讲堂-账户健康

安全运营避免账户受限

带您全面梳理产品合规与侵权，提供运营建议，解决账户受限问题。



扫码了解更多