**京东运动深聊话术2.28**

**京东运动深聊话术**

**【原则】**：通过催付深聊，了解客户需求，解决客户疑虑，不让让客户觉得是为了让他付款而聊，而是了解买家的需求从而引导买家作出正确选择。

**【细节】**：催付话术需要单独细说，切记不好十分直接“您现在付款吗?”这既唐突又尴尬，客户很难体会到服务，反而认为你急功近利。

·催单同样要委婉，先了解用户未付款的原因，再做对应的引导；

·不要问封闭式问题，尤其是“在吗”，因为肯定不会被回复；

·一定要给一张我们这边的品类券，否则不算入我们的业绩。

**【话术】**：

您好，我是京东运动福利官XX，您XXXX(时间)在京东拍了一款XXXX(具体产品)，您还有印象吗?

**告知通话目的：**

　　是这样的，看您没有支付呢，这个宝贝很热销的，同一时间很多买家购买，您的眼光真好，不知道是什么原因没有完成付款呢?有没有需要我帮助的地方?

**特殊情况：**

　　·买家：不记得了，好像没有吧。

　　卖家：您好，您拍的价值XXX，收货人是XXX，收货地址是XXX，您记起了吗?

　　·买家：不是我拍的，我是帮忙收包裹。

　　卖家：那您能不能提供下他本人的联系方式，订单里有些信息还需要和他确认下。

**确认订单信息后促进支付：**

　　·买家：好的，我马上就付款

　　卖家：那您付好后联系我下，我给您安排马上发出。

　　·买家：不好意思，那个我不想要了

　　卖家：没关系，请问是什么需要不想买了呢，很多买家在同一时间选择了此款产品，您的眼光非常好呢!要不要再考虑看看，我们店支持7天无理由退换的。

**迂回策略：**

　　通过巧妙的方式提醒买家付款，不仅不会让买家反感，还能让他们爽快下单：

**1、强调发货：**

　　您好，我们已经在安排发货了，看到您的订单还没有支付，这里提醒您现在付款我们会优先发出，您可以很快收到包裹哦!

优先同城配送，最快2个小时可以拿到快递！

**2、强调库存：**

　　您好，看到您在活动中抢到了我们的宝贝，真的很幸运呢。您这边还有付款，不知道遇到什么问题呢，再过一会就要自动关闭交易了呢。有别的买家会在有货的时候支付掉，那您这边就失去这次机会了。

**3、强调服务：**

　　您好，看到您这边没有支付，我们这边是7天无理由退还，还帮您购买了运费保险，收到以后包您满意，如果不满意也没有后顾之忧。

**4、价格原因：**

　　您好，您在XX店铺拍下的商品还没有付款，因为您是第一次(老客户)购买本店的商品，我给店长申请了这次给您个优惠券，您先领券，再下单比您拍的时候少了很多哦。点击链接领取优惠券。.......（+优惠券链接）

(注意：无论是旺旺还是短信发的，内容组织不要形式化和僵硬化，要让顾客感觉到这个短信就是为她一个人写的，这点很重要。)

**5、忘记付款：**

您好，您在XX店铺拍下的商品还没有付款，我们下午5点发货的，晚了就要拖到明天发了的。优先同城配送，最快2个小时可以拿到快递！

**引导进群：**

**1、活动吸引**

您有进入我们京东运动的社群吗，现在有一个返京豆的活动，您有兴趣参加吗，加入京东运动的社群，可以参与‘瓜分千万京豆’的活动。

通过社群链接下单，实付50-100返100京豆，实付100-199返200京豆......以此类推，最高返2000京豆。

**2、引导进群**

您平时运动吗，您对京东的运动/健身同城群感兴趣，我现在邀请您进群，您以后可以在群里跟其他运动爱好者一起交流。

客户同意进群：好的平时也是自己或者跟着朋友一起锻炼的，你邀请我进群吧

客服：您需要进那做城市的同城群呢，我这边邀请您进群。

客户：（回答城市名，拉进对应的群）

客户不同意进群：平时比较忙都是自己锻炼的，谢谢啦

客服：群里会不定时组织线上/线下活动，您有时间也可以参加一下，放松放松呢。

客户还是不同意进群：好的呢，那我就先不打扰您了，如果您有进同城群的想法，您可以联系我哦~