

多数互联网公司的客服都是“异地外包” 权限只有“接电话”和“提交”

异地客服难以解决真正问题



工作的甲方公司有关,一些工作内容较为复杂的公司如带有销售性质的客服,其起薪会相对较高;一般只是接听电话、记录问题的客服,其起薪较低。言谈中他表示,这份工作的流动性很大,几乎每天都有多名新员工入职,也有老员工离职。

◆互联网公司客服多为“异地外包”

异地客服则更是业内普遍现象。据悉,目前互联网公司的客服很少有本地化的运作模式,大多是集中在人力成本相对低廉的城市。

其中,一些公司的异地客服不仅是规模化运作,更有一些是零散分布,客服在家就能用手机或电脑完成工作。有商家表示,只要有网络,有时间就可以来做客服,均可以异地工作,还可以兼职。其中,售前专员负责售前业务咨询,促成交易;售后专员负责订单管理、物流跟进、客户投诉处理等。

◆客服为何总说“已帮您进行加急”

不过,这种外包客服弊端也显而易见,他们处理权限小,处理周期长,不能及时有效地解决客户的真正问题。有曾在滴滴客服实习的网友表示,自己的权限只有“接电话”和“提交”,作为外包客服,没有处理权限和查看核心信息的权

限,能做的只有记录投诉电话内容和向客户道歉。

一位共享单车的在线客服告诉记者,在公司的培训中,对投诉类呼叫给出了相应处理指南与话术,如果遇到有意向投诉的用户,最好通过自己的回复而避免用户投诉,需要利用自己的沟通技巧、服务能力、强大的同理心等,站在用户的角度上答疑解惑,比如对用户表示抱歉、安抚用户、详细询问事件发生经过等,语言用词要温柔、谦虚。具体话术内容如“已帮您进行加急,工作人员会尽快与您联系”“我很理解您的心情,还请您消消气呢”“您放心,您的诉求我们已经反馈”。不过,也有用户一定要投诉的情况,在这种情况下就要准确记录投诉内容,根据用户问题的紧急程度分类提交升级,同时安抚用户。

此前,一位滴滴客服表示,滴滴有专门的“重大投诉组”处理较为严重的事故,不过,客服仅有“五块钱优惠券的权限”。他还透露,若警方来找客服要司机的信息,公司规定需要警方提供介绍信、立案通知书、两个警官的警号等内容,并传真发送,“就算是警察立案了,等把三样东西凑齐传真过来了,黄花菜都凉了”。

◆异地客服经常无法真正“加急”

有客服人员表示,自己曾多次

遭遇用户反映,“多次投诉问题未见回复”,自己能做的也只有用话术回应“已帮您加急”。事实上,加急的权限也是有限制的,很多时候并未真正帮助用户加急。

一位滴滴用户表示,自己的手机曾经遗落在滴滴上,但滴滴客服没有及时帮助追回手机。由于滴滴隐私保护系统,在乘坐结束后就无法直接联系到司机,必须通过客服人员联系,在联系到司机后,滴滴方面并没有以平台身份尽力帮助用户,一直宣称的“加急”只是一种话术。“司机拒不承认捡到我的手机,下一名乘客表示的在车后座上看到一部手机,但已交给司机。在多个证据指向司机拒不归还我的手机时,滴滴方面并未控制司机账号并帮助乘客追回手机,而是放任不管。”最终,在该用户找到媒体曝光后,滴滴方面才对此事加急处理,进一步调查此事,并管控司机账号,最终帮助该乘客要回了手机。

不过,也有用户表示,自己也遇到过特别合格的客服,“我在某电商购物,任何商品有问题,客服都直接退款或赔偿解决;物流加急也很靠谱,比如一次我下了一单,其中有部分商品缺货,一般肯定要等两天一起发了,但我跟客服反映后,客服直接把有货的先发,其他的到货后再发,让我觉得很贴心。”

(温婧)

女孩乘滴滴顺风车遇害事件,不仅让滴滴处在舆论漩涡的中心,也使滴滴的客服系统受到了巨大质疑。《北京青年报》记者调查发现,目前多数互联网公司

◆部分招聘网站已下架滴滴客服招聘广告

记者日前在网上搜索到多条滴滴招聘信息,结果发现,为滴滴招聘客服人员的公司分布在全国多个城市,包括长沙、合肥、成都、宿州等二三线城市,并无一线城市岗位。例如一家温州的公司就正在招聘滴滴客服专员,招聘人

员表示,该职位属于劳务派遣,与第三方公司签订合同,并非滴滴公司员工;他还表示,滴滴的客服基本都是外包给第三方专业的客服公司,其他诸多互联网公司的客服也一样,他这里可以介绍安排多家互联网公司的客服工作,工作内容比较接近,一般为接听用户电话、记录用户诉求。

据其透露,客服人员的起薪一般为3000元到5000元不等,这与

惊! 戴错老花镜, 度数每年会加深

眼睛老花之后,会给工作和生活带来各种不便。所以许多中老年人的第一选择,就是配戴老花镜。但超视立提醒大家:眼花之后,最好是先做一个专业、全面的眼部健康检查,根据检查结果,选配适合自己的老花镜。

不光配戴老花镜,小心度数加深

不少中老年朋友眼花之后,因为嫌耽误时间或怕花钱,不到正规视光机构验光检查,而是随便到眼镜店、街边或

者直接在网上买一副现成的花镜戴,甚至和老伴共用一副花镜。超视立提醒:每个人眼睛的老花程度和两眼之间的瞳距都不一样,单凭肉眼感觉很难做出精确判断,不经验光,盲目配戴老花镜,会加速、加剧老花度数的发展,所以配镜前,一定要到专业正规的视光机构进行验光检查。

量身定制老花镜,开启视光新革命

随着时代与科技的发展,老花镜已

经不再单一满足视近的需求,而是逐渐向“功能化、定制化、时尚化”发展。中老年朋友无论是老花、近视、远视、散光,以前需要配戴不同的眼镜,现在只需一副眼镜,就能解决全部视力困扰。而且能根据不同的视力需求,比如学习、户外活动等不同场合和环境,一对一量身定制防蓝光、防紫外线、变色等不同功能,全方位给双眼超强防护,有效延缓老花度数的增长。

为尽早解决中老年朋友的花眼困惑,超视立特举办大型爱眼活动,现在打进电话预约,到店即可享受**1186爱眼大礼包!**

- 一、价值198元超视立护眼贴10次;
 - 二、价值380元的22项视力检测一次;
 - 三、价值398元的眼部熏蒸、按摩8次;
 - 四、价值210元的眼部清洗3次;
- 数量有限,先到先得!每天仅限前20名打进电话者!

爱眼护眼活动专线
6183626 / 400-7070-028

超视立新型老花镜 看远看近 只需一副

老花、近视、远视、散光一副全解决

“老花、近视、散光的问题我都有,戴以前的老花镜,看书看报时间稍长就不舒服,眼干眼涩。换戴超视立后,看书、上网、开会、批文件,干什么都舒服,戴一整天眼睛都不累。无论老花、近视还是散光、远视,一副超视立全解决。”这是许多超视立眼镜使用者的切身感受。

看远看近不再“摘下戴上”

老花镜看近处戴上,看远处摘下,实在不便。超视立新型老花镜看远看近只需一副,再也不用“看近戴看远摘”。

“不管是在办公室阅读文件、上网、看电视,还是开会、出差,一副超视立全解决,不用频繁摘戴,看远看近都清晰舒适,方便。”这是上班族的真实声音。

近视又老花 不再“换来换去”

超视立新型老花镜,让近视又老花的

超视立新型老花镜 看远看近 只需一副



人不再烦恼。

“近视老花的问题我都有,在超视立视光中心通过科学验配,近视、老花、散光、远视等屈光问题一副‘超视立’全部解决,感谢超视立眼镜解决了我的大烦恼。”这是

看书 走路 开车 开会
老花 近视 远视 散光
一副眼镜轻松解决

年轻时近视中年后眼花人士的真实感受。

老花镜时尚 戴上感觉年轻几岁

超视立量身定制高端老花镜,不但看不出有老花眼反而增添气质。

“年纪轻轻老花眼,难堪又尴尬。超

视立时尚美观,看不出是老花镜,我喜欢。”这是刚刚步入中年眼花的人真诚的感慨。

超视立祖蓝变色镜 防蓝光阻挡紫外线 全天保护视力

1. 采用膜层变色技术,快速变色,户外可以阻挡强光紫外线伤害,室内无色透明,视物清晰自然;
2. 采用基片防蓝光技术,有效阻挡电脑、手机、LED等电子产品和光源中的蓝光伤害,预防蓝光对眼底黄斑的伤害;
3. 采用Supervision渐进技术,看远看近,只需一副,方便舒适不用换;
4. 超视立祖蓝变色镜,户外活动防强光,开车旅行防眩光,室内办公防蓝光,任何光线条件下都能给您清晰舒适的视觉享受,让您轻松驾驭各种生活场景。

预约 0375-6183626
专线 400-7070-028

超视立视光中心地址: 中兴路北段新华书店二楼
超视立唯一官网: www.csllsgzx.com 营业时间: 8:30-18:00