

客户沟通标准话术 V2.0

专业、简洁、有温度：先共情，再解决，最后给预期。

首触

一句话讲清价格与时效

节点

让客户知道货在哪

异常

主动同步，不让客户干等

日常沟通

首次打招呼：「X总您好，我是木火智链的 XX，专注深圳到台湾海快专线，普货 8 元/kg、敏感 11、特货 13，5-7 天双清包税到门。这是报价单和 FAQ，有台湾货随时找我报价。」

问价回复：「普货 8 元/kg，敏感货 11 元/kg，特货 13 元/kg，双清包税到门。发我货物信息和收货地址，我算精准一口价。」

下单确认：「订单已收到，订单号 XXXX，预计 X 天到门。送仓后发我入仓照片，我帮您跟进。」

节点同步

入仓/装柜/到港/清关/派送/签收：「您的订单 XXXX 已完成【节点】，系统轨迹已更新，可在官网 /track 查看；有异常会提前同步。」

异常处理

延误：「跟您同步：订单 XXXX 因台风/查验/爆仓预计延误 1-2 天，我们正在跟进，有进展第一时间通知。」

查验：「订单 XXXX 被海关抽中查验，预计 1-3 天完成，专业清关团队正在处理，需要补充资料会第一时间联系。」

破损/丢件：「非常抱歉，订单 XXXX 出现 XX 问题，已启动理赔流程，请提供价值证明和照片，按规则 7 天内完成赔付。」

回访与唤醒

- 首单签收：问体验，给下一步。
- 月度回访：同步发货情况与成本优化建议。
- 沉睡客户：提醒新价格、新功能、最新报价单。

现在就用木火智链

查价、下单、追踪、结算，一个系统跑完。

www.msmartchain.com