



Levi's E-commerce_Deactivated_Deactivated_2022-05-01 09:00:17: Pre-sales Customer Service Rep 2012 # Levi's 06 Evaluation

23-06-12

Levi's Pre-sales
[http://levis.tmall.com/shop/
view_shop.htm?prc=2](http://levis.tmall.com/shop/view_shop.htm?prc=2)
全国 NA CN

Location: Levi's 06

品牌类型: 自营品牌

67% : Overall Score (46/69)
79%: 第一部分 服务主动性和产品知识水平 (41/52)
29%: 第二部分 服务满意度检测 (5/17)
Location Avg Y2012 (64 evaluations): 61.08%
Survey Avg Y2012 (64 evaluations): 61.08%
Scoring Rules:
* N/A answers are omitted from scoring
(total possible points will vary from shop to shop)
* Scores are capped at 100%

Question	Score	Answer
评估日期:		23/6/2012
星期几:	0/0	星期六
开始时间:		14:16
结束时间:		14:35
评估时长:		19:00 min:sec

评估场景: 售前服务

评估员规则——您需要通过浏览网站来选定某件暂时断码的物品，并以此物品向店员进行提问。

您要求购买的物品是:	男士504非丹宁直筒短裤 50499-0003
客服推荐您购买的产品是:	男士直筒牛仔短裤50288-0010
客服工号:	JMSH1147

注意事项:

- 1.所有问题客服需在5分钟内回答，超过5分钟再回答且没有等候语，则该问题选否。
- 2.若对于您的提问，客服10分钟及以上没有回复且没有等候语，则终止其余问题考查。

第一部分 服务主动性和产品知识水平 79% (41/52)

- 1.在客服人员寻问您的需求后，你向客服询问网站上某件暂时缺码的衣服、裤子 (如某件女裤现在有24、25、26、27、和28的，你可以询问XX女裤有29码的吗?)，客服的反应如何?

请在此处粘贴对话内容:

告知顾客暂时缺码，但无推荐其他类似产品

Question	Score	Answer
----------	-------	--------

cuichao71 (14:17:51): Levi's 李维斯男士504非丹宁直筒短裤 50499-0003这一款我看只有28, 29, 30, 32, 34尺码
 cuichao71 (14:18:03): 没有31尺码吗 levis官方旗舰店:n (14:18:30): 没有的码数就是售完了i 没有的码数就是售完了哦

2.如果客服未主动向您推荐其他产品，您需要主动告知客服自己的需求，比如自己要穿的码数，想要什么颜色或者什么款式的产品，询问客服是否可以推荐？ 7/7 是，客服进行相应推荐

请在此处粘贴对话内容：

cuichao71 (14:20:19): 哦，是这样啊，31码的短裤，牛仔的，休闲一点的，有吗 levis官方旗舰店:n (14:20:56): 请稍等
 cuichao71 (14:21:04): 好的 levis官方旗舰店:n (14:22:48): <http://detail.tmall.com/item.htm?id=17081848668&>

3. 当您询问客服推荐的产品与自己之前看中的那件有何区别；或者询问客服这件服装的产品特点；或者主动询问客服该服装的面料、款式、现有颜色等时，客服是怎样介绍的？ 6/10 从面料上进行介绍
从款式上进行介绍
从现有颜色上进行介绍

请在此处粘贴对话内容：

cuichao71 (14:23:45): 这件跟我先前看的有什么区别？ levis官方旗舰店:n (14:24:02): 504是舒适直筒 502是修身直筒
 cuichao71 (14:25:50): 这个半裤什么布料的，厚不厚？ levis官方旗舰店:n (14:26:06): 适中的 棉的 cuichao71 (14:26:41): 看着有点发白，颜色是不是不正啊 levis官方旗舰店:n (14:27:05): 商品都是100%实物拍摄的，但是网上购物由于每台显示器光亮程度不同以及个人对颜色的不同认知，所以少许色差在所难免，一切以实物为准。我们保证尽力展现商品的原色原貌。

3a. 若客服是从其他方面进行介绍，请注明：

4. 当您主动询问客服比如levis裤子后面口袋处都有外缝的红色的Levi's的标签，这个有什么特殊的代表寓意；或者说看到裤子上有印有两匹马向相反方向驾驶的图标，这个有什么特殊的代表寓意时，客服是怎样回答的？ 7/7 客服向顾客加以介绍

请在此处粘贴对话内容：

cuichao71 (14:29:23): 哦，问一下，你们每条短裤后面都有个红色标签，而且后口袋上都有2个半弧，代表什么意思？？
 levis官方旗舰店:n (14:30:31): __1873__年 我们在牛仔裤后袋加上双弧线。_1936__年 开始在牛仔裤后袋旁边加上红旗标。
 cuichao71 (14:31:13): 代表历史悠久？？ levis官方旗舰店:n (14:31:29): 双弧线.代表李维斯的象征

5. 当您主动询问客服Levi's跟LEE的差别是什么时，客服能否做出合理的应答？ 7/7 能

请在此处粘贴对话内容：

cuichao71 (14:32:28): 你们跟LEE有什么差别啊？感觉他们比你们家做的精细点那 levis官方旗舰店:n (14:33:01): 品牌不同历史不同 Levi's 是所有牛仔的源泉。靛蓝牛仔斜纹布、腰后侧的皮章、裤后袋上的弧线、铆钉、独有的红旗标等，这些我们今天津津乐道的牛仔裤的重要设计元素，都源于 Levi's 的创造。

目前品牌特卖是Levi's官方旗舰店长期的活动，物品的价格低于吊牌价。如果是周末咨询的话，每周末均为免邮活动。

6. 当您未主动咨询客服活动时，客服是否有主动告知您目前的活动？ 7/7 客服告知活动内容，并且与网站宣传

Question	Score	Answer
		相符
7. 当您主动咨询客服店铺活动时，客服是否有准确地告知目前店铺的各项活动？	7/7	客服告知活动内容，并且与网站宣传相符

请在此处粘贴对话内容：

cuichao71 (14:35:09): 今日除了全场免邮还有其它活动吗？ levis官方旗舰店:n (14:35:36): 粘贴的网页上的打折信息。

C1.请对第一部分（流服务主动性和产品知识水平）做详尽阐述，尤其是答案为“否”或负面的问题：

进入旺旺后，客服可以很快的回复我的话。

当我询问的裤子没有我的尺码后，客服没有主动推荐其他款式。于是我主动询问客服有没有我想要的裤子。客服依照我的要求进行推荐，然后我再主动提问关于产品的区别，店员都一一作了回答，并且客服对产品的信息非常熟悉。

对我的疑问能够及时主动回答。

第二部分 服务满意度检测 29% (5/17)

1. 在服务末期，客服人员是否主动询问对其服务是否有不满意的地方或者对其服务评价如何？	0/7	否
---	-----	---

请在此处粘贴对话内容：

客服人员没有询问我对其服务是否有不满意的地方。

2. 就您个人而言，针对此次服务过程，您的满意程度是？	5/10	一般
-----------------------------	------	----

针对整个服务过程，从店员服务主动性、产品知识、品牌知识和服务响应度上来谈谈您认为客服人员表现较好的方面和有待改进的方面。

客服人员的产品知识掌握得比较好，对于我的提问可以全部解答。客服的服务响应度还是比较迅速的。

不足之处在于客服的主动性比较差，基本都我先问然后客服再回答，不能去引导客户购物。