

处置客户诉求 复盘全链运营

用真实证据服务客户，把问题转成下一轮改进。

研判依据 · 完成任务 · 留存证据

任务

明确要解决的问题

行动

按步骤完成岗位操作

证据

用记录解释判断

交接

使下一环节接得住

从履约资料接住客户问题

教学实施方案7的订单和发运证据成为服务输入。

01

已有关联

订单、SKU、包装及物流凭据。

02

当前诉求

客户原意、受理时间和实际状态。

03

后续输出

处置记录、未结责任和有据建议。

进一步解释

1.建立诉求、事实、证据、权限、动作和状态六项核验清单；每一真实工单明确一个受理责任岗位，其他学生分工支撑，不

同单唯一受理岗

多个岗位协作，不重复联络同一买家。

受理岗

统一完成授权沟通与流转。

支持岗

分工查证、核算和质量复核。

协作边界

不新增虚假工单制造参与机会。

真实工单的责任闭环

每一状态有证据，每一未结事项有人继续跟进



本课工作方法示意

1.建立诉求、事实、证据、权限、动作和状态六项核验清单；每一真实工单明确一个受理责任岗位，其他学生分工支撑，不重复联系买家。

37人7组怎样参与

按真实工单量和资料类型安排任务。

01 岗位

受理核验、证据关联、处置跟进、指标核算、复盘汇报。

02 6人组

增加质量复核岗位。

03 评价

每人留下可核查的实际贡献。

04 本页练习与核对

1.建立诉求、事实、证据、权限、动作和状态六项核验清单；每一真实工单明确一个受理责任岗位，其他学生分工支撑，不重复联系买家。

客户原意先准确复述

不要急着把描述改成责任结论。

01 商品

客户涉及哪个商品或订单。

02 问题

其看到什么、遇到什么困难。

03 期望

希望获得怎样的解释或处理。

04 本页练习与核对

1.建立诉求、事实、证据、权限、动作和状态六项核验清单；每一真实工单明确一个受理责任岗位，其他学生分工支撑，不重复联系买家。

诉求的五类入口

分类帮助寻找证据，不代替核验。

核对项	操作与证据
咨询与物流	核对商品说明或实际节点。
错漏破损	关联订单、组合内容与包装复核。
退换与评价	核查事实、当期规则和授权。

进一步解释

1.建立诉求、事实、证据、权限、动作和状态六项核验清单；每一真实工

事实和客诉说法分开

客户描述必须保留，但仍需查证。

客户说法

按原意登记，不得擅自删改。

已核事实

已有记录支持的部分。

待核信息

冲突、缺证或尚不能判断的部分。

受理诉求先分清什么



客户原意

准确复述真实需要



已经核实

事实与证据对应



仍需查明

待核事项与责任岗位

礼貌受理，每单落实唯一受理责任岗。

本课工作方法示意

1.建立诉求、事实、证据、权限、动作和状态六项核验清单；每一真实工单明确一个受理责任岗位，其他学生分工支撑，不重复联系买家。

首次受理卡要写什么

把一个问题变成可追踪事项。

核对项	操作与证据
身份	脱敏工单与订单编号。
内容	客户原意、分类和受理时间。
责任	唯一受理岗及企业接收岗位。

进一步解释

1.建立诉求、事实、证据、权限、动作和状态六项核验清单；每一真实工

受理表达教学设例

教学设例：客户说“买两套，只收到一套”。

01 准确复述

确认客户说的是套数而非单件数。

02 提出核验

查订单、组合清单及包装记录。

03 避免承诺

未核实前不保证退款或认定责任。

04 本页练习与核对

教学设例：客户说“买两套，只收到一套”。

受理自检

请同伴判断你的记录能否进入查证。

01 原意

是否混入未经确认的推断？

02 关联

是否能找到订单及商品？

03 边界

谁沟通，谁补证，哪些不能自行决定？

04 本页练习与核对

请同伴判断你的记录能否进入查证。

按订单编号连接五类资料

先建立关联，再作判断。

商品与承诺

SKU规格、商品说明和直播表达。

履约与物流

包装复核、面单交接及节点。

既有沟通

原始诉求、已答内容和实际反馈。



1.示范查证校内教师示范按订单编号关联商品规格、直播说明、包装复核、物流节点及既有沟通记录。

每条证据要有位置与时间

知道从哪查，才能由别人复核。

核对项	操作与证据
位置	业务记录编号或授权索引。
时间	记录形成时间与更新时间。
对应事实	具体支持哪个判断。

进一步解释

1.示范查证校内教师示范按订单编号关联商品规格、直播说明、包装复核

缺图不等于谁有责任

证据不足时先明确核验问题。

01 当前可知

已经确认的订单和状态。

02 仍需补证

缺少的图片、组合记录或物流节点。

03 核验责任

资料由谁提供，补证为了判断什么。

04 本页练习与核对

1.示范查证校内教师示范按订单编号关联商品规格、直播说明、包装复核、物流节点及既有沟通记录。

物流节点要看实际更新

已打包不能直接推定已揽收或已送达。

01 节点

确认承运记录的具体状态。

02 时点

查看更新与提取时间。

03 差异

与企业交接凭据不一致时登记待核。

04 本页练习与核对

1.示范查证校内教师示范按订单编号关联商品规格、直播说明、包装复核、物流节点及既有沟通记录。

包装证据怎样支持破损核查

一个破损现象不自动确定成因。

核对项	操作与证据
发出前	外观、配件、防护和复核记录。
运输中	实际交接与可用物流资料。
到货后	客户提供且获准使用的事实资料。

进一步解释

1.示范查证校内教师示范按订单编号关联商品规格、直播说明、包装复核

组合缺件证据链

数量先统一单位。

01

订单

买了多少套或件。

02

组合

每套应含哪些组成件。

03

履约

首次复核、封装前清点与客户描述对照。

进一步解释

1.示范查证校内教师示范按订单编号关联商品规格、直播说明、包装复核、物流节点及既有沟通记录。

三种核验结论

不要用一个“已查”掩盖不同确定程度。

已核实

现有证据直接支持。

存在冲突

不同资料目前不一致。

暂不能判断

还缺关键字段或记录。

客户诉求证据核验表

填写依据、执行动作与复核记录

客户描述

涉及商品、规格与数量
问题现象和期望

业务证据

订单、拣选、包装、物流
按同单关联核查

核验结论

已证实事实、待证假设
缺失证据与提供岗位

记录岗位 复核岗位 版本及日期

本课工作方法示意

1.示范查证校内教师示范按订单编号关联商品规格、直播说明、包装复核、物流节点及既有沟通记录。

资料冲突教学设例

教学设例：内部表写已交接，用户页面还未显示揽收。

01 先保留

两项记录各自状态和更新时间。

02 再查证

核对交接凭据与承运节点。

03 后回应

说明已知进展，待核内容不提前完成。

04 本页练习与核对

教学设例：内部表写已交接，用户页面还未显示揽收。

缺证清单的三要素

让补证岗位能够继续执行。

01 要什么

具体资料或字段。

02 为何要

准备核验哪个问题。

03 谁来核

责任岗位与下一节点。

04 本页练习与核对

1.示范查证校内教师示范按订单编号关联商品规格、直播说明、包装复核、物流节点及既有沟通记录。

证据复核练习

同伴只凭索引能否重现你的判断？

01 找原件

编号和授权访问范围清楚。

02 找关系

证据支持的事实写明。

03 找缺口

未知项有补证动作而非猜测。

04 本页练习与核对

同伴只凭索引能否重现你的判断？

事实充分也要检查权限

知道发生什么，不代表有权决定全部结果。

01

可说明

在已知资料范围内准确解释。

02

需审核

退款、退换确认等由相应权限岗决定。

03

需升级

涉及超出本岗范围的事项交企业处理。

进一步解释

1.说明权限企业导师依据当期审批和商品服务资料，说明可直接说明、需补证、需审核以及应升级的事项，指出退款、退换

四条处置路径

核对当期授权，不套用旧时限。

可解释

已有事实且处于授权范围。

待补证或待审核

明确缺口及接收岗位。

应升级

说明理由、资料和跟进责任。

客服事项的权限分流



退款、退换和结果承诺须由有权岗位决定。

本课工作方法示意

1.说明权限企业导师依据当期审批和商品服务资料，说明可直接说明、需补证、需审核以及应升级的事项，指出退款、退换确认或其他结果承诺必

回应要说明什么

礼貌与明确可以同时做到。

01 理解诉求

准确复述客户需要。

02 已知与待核

区分当前事实和未知信息。

03 下一步

说明已经核准的动作及跟进安排。

04 本页练习与核对

1.说明权限企业导师依据当期审批和商品服务资料，说明可直接说明、需补证、需审核以及应升级的事项，指出退款、退换确认或其他结果承诺必须由相应权限岗位决定，不套用未经核实的具体时限。

结果承诺和动作承诺

只能表达实际获得确认的安排。

核对项	操作与证据
结果	退款、换货或其他处理结论需相应授权。
动作	已核准核查或流转可以如实说明。
记录	保留审核状态、接收岗位和节点。

进一步解释

1.说明权限企业导师依据当期审批和商品服务资料，说明可直接说明、需

真实案例：缺件咨询先把问题说具体

先读清事件与证据，再讨论可迁移的方法。

乐高帮助页面讨论的是一盒新套装中可能缺少整袋积木的情况。顾客以为“少了一袋”时，客服首先需要帮他确认套装内容：有些编号袋可能不止一袋，袋数也可能与顾客按编号直接推断的不一样。确认具体缺少哪一袋，才有可能进入后续处理。

官方建议记录缺失袋的信息，并准备套装相关资料；某些情况还可能购买凭证。这样做既是为了识别商品，也是为了避免把“找不到零件”“重复编号袋”和“整袋缺失”混成同一种问题。客服若跳过确认，直接承诺补发，可能给顾客错误预期。

资料来源：乐高：新套装缺少零件袋的帮助说明

案例分析：缺件咨询先把问题说具体

把报道中的事实与本课岗位动作对应起来。

报道能够证实什么

- 联系渠道缺整包或较多零件时，官方建议联系客服确认。
- 先核对缺件客服帮助确认具体缺少哪些零件。
- 编号有边界一些零件包编号可能相同，不能仅凭编号判定完整性。
- 补证准备页面建议记录缺失零件的特征或数量，并说明可能需要购物凭证。

转化为本课判断

本课可以据此练习“复述诉求—核对套装与编号—确认缺失范围—告知下一步”的答复顺序。实际补件资格和流程应以乐高当时的官方服务政策为准。

资料来源：乐高：新套装缺少零件袋的帮助说明

不推诿也不越权

教学设例：资料不足，客户急着要最终结果。

01 可说

已理解问题，将按授权核查具体资料。

02 不可说

一定马上退款或保证某时送达。

03 接续

说明真实的接收岗和下一跟进安排。

04 本页练习与核对

教学设例：资料不足，客户急着要最终结果。

审核前怎样提交建议

导师应能看清依据和边界。

01

事实

哪些已经核实。

02

方案

拟采取何种动作及授权依据。

03

缺口

哪些仍待补证或需上级确认。

进一步解释

1.说明权限企业导师依据当期审批和商品服务资料，说明可直接说明、需补证、需审核以及应升级的事项，指出退款、退换

客服安全相关事项 / 历史服务案例怎样借鉴

识别具体范围并及时升级；借鉴核验方法，不直接搬用旧条件。

01 核对对象

商品型号、批次和客户原始描述。

02 保留事实

不自行扩大为所有商品问题。

03 权限处理

由企业有权岗位决定后续安排。

04 适用范围

核对型号、地区与发布时间。

权限判断练习

为每个真实事项选择下一条路径。

01 已知且可说明

写准确解释。

02 证据不足

列需要补充的材料。

03 需审批

提交建议并写接收与等待状态。

04 本页练习与核对

为每个真实事项选择下一条路径。

审核修改留痕

意见落实在回应和记录中。

01 修改前

标出超证据或超权限部分。

02 修改后

明确事实、动作和责任。

03 审核结果

记采纳、待修改或待补证。

04 本页练习与核对

1.说明权限企业导师依据当期审批和商品服务资料，说明可直接说明、需补证、需审核以及应升级的事项，指出退款、退换确认或其他结果承诺必须由相应权限岗位决定，不套用未经核实的具体时限。

按审核方案执行

唯一受理岗完成授权回复或流转。

执行范围

只做企业已确认的动作。

协同支撑

其他岗位核查资料和记录。

实际留痕

操作时间、沟通摘要与结果证据。

处置跟进与结案条件

1 审核授权

确定回复或流转范围

2 受理岗执行

说明事实与跟进安排

4 判断下一步

有依据结案或继续等待

3 核对反馈

真实反馈与工单状态

待买家、物流或审核时，保留责任与下次节点。

本课工作方法示意

2.更新反馈核对买家或协作岗位的真实反馈，更新已回复、待补证、待审、待回访等状态。

状态依据实际进展更新

已回复、待补证、待审、待回访各有含义。

已回复

实际回复动作完成。

待补证或待审

仍等待材料或审核结果。

待回访

需要按条件继续确认真实反馈。

退换货工单跟进表

填写依据、执行动作与复核记录

核验记录

客户诉求及关联证据
处置权限与审核意见

当前状态

已回复、待补证、待审
不将回复等同于结案

接续跟进

责任岗位与下次节点
执行、回访及结案依据

记录岗位 复核岗位 版本及日期

本课工作方法示意

2.更新反馈核对买家或协作岗位的真实反馈，更新已回复、待补证、待审、待回访等状态。

回复不是解决，解决也需核查

结案必须满足实际条件并有依据。

01 已做动作

保留回复或流转证据。

02 当前结果

核对买家或协作岗位反馈。

03 结案条件

由企业确认，不能课堂结束即结案。

04 本页练习与核对

2.更新反馈核对买家或协作岗位的真实反馈，更新已回复、待补证、待审、待回访等状态。

待回访绝不能写已结案

还有等待条件就要继续接续。

核对项	操作与证据
等什么	买家、物流或审批的具体结果。
谁负责	企业接续岗位。
何时查	下次跟进节点或条件。

进一步解释

2.更新反馈核对买家或协作岗位的真实反馈，更新已回复、待补证、待审

一条有用的沟通摘要

既能反映客户原意，也能还原实际动作。

01 诉求

客户需要和已核事实。

02 回应

实际发送的核心内容。

03 结果

真实反馈与当前状态，不自行补满意评价。

04 本页练习与核对

2.更新反馈核对买家或协作岗位的真实反馈，更新已回复、待补证、待审、待回访等状态。

跟进教学设例

教学设例：已发补证请求，客户尚未回应。

01 已完成

补证请求实际发出。

02 未完成

资料核验与后续处置。

03 记录

待补证，明确接续人和下次节点。

04 本页练习与核对

教学设例：已发补证请求，客户尚未回应。

跨期事项交接卡

让接收岗位知道如何继续。

01

关联

事项与订单、证据编号。

02

现状

已采取动作、等待内容和当前状态。

03

接续

岗位、时间与后续真实结果补记位置。

进一步解释

2.更新反馈核对买家或协作岗位的真实反馈，更新已回复、待补证、待审、待回访等状态。

不能凭空填写客户满意 / 信息保护贯穿沟通

服务结果需要真实反馈；只处理任务必需且已经授权的信息。

01 已有反馈

按原意保留实际表述。

02 尚未反馈

说明等待，不推定满意。

03 效果评估

实施后再用真实记录补充。

04 企业环境

保存真实沟通和个人信息。

跟进状态互查

请同伴逐项区分动作和结果。

01 回复证据

是否真实发送？

02 等待状态

是否还有买家、物流或审核事项？

03 结案依据

是否满足企业条件并有确认？

04 本页练习与核对

请同伴逐项区分动作和结果。

先锁定专场和观察窗口

同一数字在不同范围内意义不同。

专场

确认统计归属的直播及订单范围。

窗口

写明起止时间和有效观察范围。

快照

登记数据提取时点。

经营指标先统一口径

不混用人数、订单数、支付金额和退款后金额

01 锁定统计范围

明确专场归因、观察窗口和数据提取时点

02 核对字段单位

注明分子分母和去重单位，依据企业字段说明

03 分列支付退款

支付按成功记录，退款按同批订单截至提取时点

04 同源交叉复算

复算公式与过滤条件，零分母和缺证如实标记

本课工作方法示意

明确直播起止、订单归因范围和提取时点，说明观看人数与支付买家数的去重口径；资料不能关联时标注限制，不将店铺累计数据替代专场数据。

为什么不能用店铺累计代替

本场与累计包含的业务对象不同。

01 直播资料

对应当前专场。

02 订单归因

确认哪些订单属于本次分析。

03 范围限制

不能关联时标限制，不拼凑近似值。

04 本页练习与核对

明确直播起止、订单归因范围和提取时点，说明观看人数与支付买家数的去重口径；资料不能关联时标注限制，不将店铺累计数据替代专场数据。

核算前先认清基础字段

先名称和单位，后代入公式。

核对项	操作与证据
观看人数	按企业口径去重。
支付买家数	同专场归因的成功支付买家。
金额字段	成功支付和成功退款分别记录。

进一步解释

明确直播起止、订单归因范围和提取时点，说明观看人数与支付买家数的去

买家数、订单数和件数

统计对象不同，不能互作分母。

01 买家

同一买家可能下多个订单。

02 订单

同一订单可能包含多件商品。

03 件数

还要区分销售单位和实际组成。

04 本页练习与核对

明确直播起止、订单归因范围和提取时点，说明观看人数与支付买家数的去重口径；资料不能关联时标注限制，不将店铺累计数据替代专场数据。

支付与退款分别保存

退款后余额应另行命名。

核对项	操作与证据
成功支付	汇总窗口内成功支付记录。
成功退款	同批订单截至提取时已成功退款金额。
不可混淆	未成功退款不直接当已退款。

进一步解释

明确直播起止、订单归因范围和提取时点，说明观看人数与支付买家数的去

数据快照解释后续变化

相同订单可能在不同提取时点状态不同。

01

原快照

保存当时的字段与时间。

02

新快照

记录后来新增的真实反馈或退款。

03

比较

说明跨期变化，不能覆盖原值。

进一步解释

明确直播起止、订单归因范围和提取时点，说明观看人数与支付买家数的去重口径；资料不能关联时标注限制，不将店铺累计

去重口径由企业确认

先理解字段，再判断是否能比。

01 观看人数

与观看人次区分。

02 支付买家

按企业同场归因口径。

03 订单指标

涉及订单时按完整业务范围去重。

04 本页练习与核对

明确直播起止、订单归因范围和提取时点，说明观看人数与支付买家数的去重口径；资料不能关联时标注限制，不将店铺累计数据替代专场数据。

真实案例：批次信息决定召回范围

先读清事件与证据，再讨论可迁移的方法。

宜家新加坡在2024年7月发布 VARMFRONT 移动电源召回通知。公告没有把整个系列笼统列为受影响产品，而是明确区分容量、型号及日期戳：只有落在公告列明组合内的产品，才属于这次召回范围。原因是特定批次存在火灾风险。

公告要求持有受影响产品的顾客立即停止使用并联系宜家处理退款。顾客服务的第一步因此是帮助对方找到产品标识，对照型号与日期戳，而不是只听到“VARMFRONT”就作出同一结论。对风险商品，应先传达停止使用等安全指引，再解释核查和退款路径。



资料来源：宜家新加坡：VARMFRONT 移动电源召回公告

案例分析：批次信息决定召回范围

把报道中的事实与本课岗位动作对应起来。

报道能够证实什么

- 限定范围公告针对指定型号及日期戳范围的 VARMFRONT 移动电源。
- 安全原因公告将召回原因说明为特定批次的制造问题可能带来火灾风险。
- 停止使用对符合公告范围的产品，官方要求停止使用并联系宜家。
- 辨识方法消费者需查看产品背面的标识，其他日期戳不受该次召回影响。

转化为本课判断

课堂可用这份通知演练“识别范围—安全提醒—凭标识核对—转入官方处理”的闭环。召回范围具有地区与时间边界，不能把新加坡页面直接当作其他市场的现行政策。

资料来源：宜家新加坡：VARMFRONT 移动电源召回公告

数据不足先保留限制

缺失字段不能由经验或行业平均补入。

01 缺字段

说明具体缺哪项。

02 不兼容

说明范围、单位或时间哪里不同。

03 补证

写负责岗位和下一核验节点。

04 本页练习与核对

明确直播起止、订单归因范围和提取时点，说明观看人数与支付买家数的去重口径；资料不能关联时标注限制，不将店铺累计数据替代专场数据。

窗口判断教学设例

教学设例：观看为本场，付款为全店整月累计。

01 问题

分子分母归属范围不同。

02 处理

取得本场归因及同窗字段。

03 结论

现有资料不能计算本场支付转化表现。

04 本页练习与核对

教学设例：观看为本场，付款为全店整月累计。

定窗互查清单

复核者先读口径再看数字。

01 范围

专场和订单归因能否对应？

02 时点

窗口、提取时间是否清楚？

03 单位

人数、订单、金额是否各自明确？

04 本页练习与核对

复核者先读口径再看数字。

支付转化率的正确结构

支付买家数÷去重观看人数×100%。

01 分子

同专场同窗支付买家。

02 分母

相同范围去重观看人数。

03 限制

零分母或字段不兼容时不可计算。

04 本页练习与核对

明确支付转化率为支付买家数除以观看人数，客单价为支付金额除以支付买家数。企业导师确认专场归因口径，提供履约、退款及售后记录的有效观察范围。

客单价的正确结构

支付金额÷支付买家数。

01 金额

成功支付记录，单位为元等实际币种单位。

02 人数

企业确认的同窗去重买家。

03 边界

不把退款后余额或订单数直接替代。

04 本页练习与核对

明确支付转化率为支付买家数除以观看人数，客单价为支付金额除以支付买家数。企业导师确认专场归因口径，提供履约、退款及售后记录的有效观察范围。

支付与退款教学设例

教学设例：同批成功支付2400元，提取时成功退款400元。

01 支付金额

仍记录2400元。

02 退款金额

另列400元。

03 余额

2000元需命名为截至提取时退款后余额。

04 本页练习与核对

教学设例：同批成功支付2400元，提取时成功退款400元。

两个经营指标教学设例

教学设例：同场同窗去重观看400人、买家40人、支付2400元。

01 转化率

$40 \div 400 \times 100\% = 10\%$ 。

02 客单价

$2400 \div 40 = 60$ 元。

03 条件

字段已按企业口径核对且分母非零。

04 本页练习与核对

教学设例：同场同窗去重观看400人、买家40人、支付2400元。

物流及时率先看约定节点

节点由企业确认，不能自行混用。

核对项	操作与证据
分子	观察窗内到期且按约定节点完成的订单。
分母	观察窗内应到该节点的订单。
排除	未到期订单不纳入，按订单去重。

进一步解释

明确支付转化率为支付买家数除以观看人数，客单价为支付金额除以支付买

物流指标教学设例

教学设例：观察窗内20单到期，其中18单按约定节点完成。

01 结果

$18 \div 20 \times 100\% = 90\%$ 。

02 未到期

另有5单未到期，不计入分母。

03 限制

所有订单节点已核实，不用缺节点数据凑比例。

04 本页练习与核对

教学设例：观察窗内20单到期，其中18单按约定节点完成。

零分母怎样写

不可计算不能写成普通零值。

核对项	操作与证据
买家为零	客单价不可计算。
无到期订单	物流及时率不可计算。
记录	说明原因和观察范围，待有效资料再核算。

进一步解释

明确支付转化率为支付买家数除以观看人数，客单价为支付金额除以支付买

复算要检查哪些内容

算术正确不代表口径正确。

公式

字段名称与单位能否匹配。

范围

窗口、归因、去重是否一致。

状态

支付退款、到期未到期是否分开。

容易混用的数据口径



订单数与买家数

计数对象不同



支付金额与退款后
余额

字段名称应分别明确



已到期与未到期订
单

时效观察范围需一致

保留原公式，修改原因与企业确认。

本课工作方法示意

明确支付转化率为支付买家数除以观看人数，客单价为支付金额除以支付买家数。企业导师确认专场归因口径，提供履约、退款及售后记录的有效观

口径修正保留原记录

一处公式改变可能影响多处结论。

01

原内容

原字段、原公式和原判断。

02

修改理由

证据或企业说明支持什么变化。

03

复核结果

重算后修正受影响的诊断。

进一步解释

明确支付转化率为支付买家数除以观看人数，客单价为支付金额除以支付买家数。企业导师确认专场归因口径，提供履约、退

口径校准练习

教学设例：同学用订单数代买家数计算客单价。

01 指出错误

统计单位不一致。

02 补齐资料

取得同窗支付买家数。

03 保留修正

写新公式及原因，不覆盖最初记录。

04 本页练习与核对

教学设例：同学用订单数代买家数计算客单价。

五个环节共同解释问题

从单看成交到检查客户体验。

产品与包装

商品说明、结构和防护证据。

直播与履约

表达承诺、拣选复核与交接。

售后

真实诉求、授权动作和结果反馈。

全链诊断怎样形成结论

产品与包装

定位、规格与防护证据

直播与数据

原说明及有效口径

关联
核对

履约与物流

复核、交接和状态

售后与反馈

诉求、处置及后续记录

未经验证的原因写为假设，并提出补证动作。

本课工作方法示意

追问结论由哪项记录支持；教师要求把未经验证的原因改为假设，并提出补证动作，以此培养学生实事求是的分析态度。

现象、证据、原因分层写

数字变化不自动证明原因。

核对项	操作与证据
现象	已观察到的表现。
证据	能够核查的记录及时间。
原因	已证实判断或仍待验证的假设。

进一步解释 追问结论由哪项记录支持；教师要求把未经验证的原因改为假设，并提出补

破损问题可以关联什么 / 错漏发问题怎样定位

不要只看到退换就归咎包装；顺着订单和实物证据链查找。

01 包装前

外观与防护方案。

02 发运中

包裹、交接及物流资料。

03 售后端

客户提供的破损情况和核验结果。

04 商品

销售单位与组合内容是否讲清。

真实案例：检修资格要核验，回应不等于结案

先读清事件与证据，再讨论可迁移的方法。

苹果公布过针对部分 AirPods Pro 声音问题的服务计划。历史页面把可能受影响的设备限定在特定生产时间之前，并列出了需要核查的声音异常表现。用户描述“耳机有杂音”只是问题入口，还不足以单独证明设备符合服务计划。

页面说明服务前须由技术人员检查资格；若符合条件，处理对象是受影响的耳机，充电盒不在该计划范围内。页面还有限定的适用期限，说明“曾经有过该计划”并不等于今天所有相似故障都能按该计划免费处理。



资料来源：Apple：AirPods Pro 声音问题服务计划（历史页面）

案例分析：检修资格要核验，回应不等于结案

把报道中的事实与本课岗位动作对应起来。

报道能够证实什么

- 机型与生产范围历史页面说明受影响的是2020年10月之前生产的一部分AirPods Pro。
- 检修前检查技术人员在提供服务前先检查设备是否符合计划条件。
- 部件范围确认问题后针对受影响耳机处理，页面说明充电盒不受影响。
- 期限限制历史计划说明保障期限按设备首次零售销售起算，页面注明并非扩展标准保修。

转化为本课判断

客服演练应先记录机型、购买与故障表现，说明需经官方资格核查，再明确处理对象和期限。对尚未核验的设备不能直接承诺换新，也不能把历史政策说成永久有效。

资料来源：Apple: AirPods Pro 声音问题服务计划（历史页面）

期待落差怎样核验

客户说法需要与实际承诺相对照。

核对项	操作与证据
表达端	已审核商品资料 and 实际直播内容。
实物端	收到的规格、外观及组成。
判断端	区分说明不清、执行差异和待补证。

进一步解释

追问结论由哪项记录支持；教师要求把未经验证的原因改为假设，并提出补

问题关联不等于确定责任

先说明证据强度再提出补查。

01 能够支持

明确某个环节出现具体差异。

02 尚不能支持

不能凭相关现象断定唯一原因。

03 下一步

补充有区分力的记录来检验假设。

04 本页练习与核对

追问结论由哪项记录支持；教师要求把未经验证的原因改为假设，并提出补证动作，以此培养学生实事求是的分析态度。

原因假设教学设例

教学设例：客户反映缺件，尚未核查封装清点。

01 可写

缺件原因待核。

02 假设

可能与组合说明或清点环节有关。

03 补证

查订单组合、复核记录和授权客户反馈。

04 本页练习与核对

教学设例：客户反映缺件，尚未核查封装清点。

改进建议从证据出发

措施要对应实际问题。

01

问题

具体到环节和记录。

02

动作

明确谁改变什么检查或表达。

03

验证

说明用哪类后续证据检验。

进一步解释

追问结论由哪项记录支持；教师要求把未经验证的原因改为假设，并提出补证动作，以此培养学生实事求是的分析态度。

同一问题可跨岗位协作

唯一受理岗之外仍有丰富贡献。

01 证据岗

核对商品、包装和物流关联。

02 数据岗

核算、复算并说明限制。

03 复盘岗

整理问题、假设与建议接受情况。

04 本页练习与核对

追问结论由哪项记录支持；教师要求把未经验证的原因改为假设，并提出补证动作，以此培养学生实事求是的分析态度。

全链诊断互查

请另一组挑战你的一个原因判断。

01 对应证据

哪条记录直接支持？

02 替代解释

是否还有未排除的可能？

03 补证动作

如何用后续事实进一步检验？

04 本页练习与核对

请另一组挑战你的一个原因判断。

复盘报告的五个部分

围绕问题、证据、原因、改进和验证展开。

01

前半

问题位置与可定位证据。

02

中段

已证实原因及待验假设分开。

03

后半

行动、责任、节点和验证安排。

进一步解释

1.提出建议根据“全链问题与迭代”栏提出至少一条有证据的改进建议，写明拟改内容、责任岗位、完成节点及如何验证。

至少一条可执行建议

不要只写提高服务意识。

核对项	操作与证据
改什么	具体字段、话术、检查或流程。
谁接收	明确责任岗位和完成节点。
怎样验证	约定证据与观察方式。

进一步解释

1.提出建议根据“全链问题与迭代”栏提出至少一条有证据的改进建议，

建议教学设例

教学设例：组合单位表述不清并有相关真实咨询。

措施

补充每套组成说明并审核表达。

责任

交商品与脚本岗位确认版本。

验证

后续核查同类咨询和履约单位是否一致。

全链问题改进建议单

填写依据、执行动作与复核记录

问题证据

产品、包装、直播
履约或售后记录

改进方案

拟改内容与依据
责任岗位和完成节点

评审与验证

企业意见及修订
验证指标与接续安排

记录岗位 复核岗位 版本及日期

本课工作方法示意

1.提出建议根据“全链问题与迭代”栏提出至少一条有证据的改进建议，写明拟改内容、责任岗位、完成节点及如何验证。

双导师评审关注什么

方法可靠与业务可行一起检验。

01 校内教师

证据推理、口径和个人贡献。

02 企业导师

执行条件、授权和接收岗位。

03 共同检查

建议是否真能回应问题。

04 本页练习与核对

1.提出建议根据“全链问题与迭代”栏提出至少一条有证据的改进建议，写明拟改内容、责任岗位、完成节点及如何验证。

回应质询要有证据

承认限制能使方案更可靠。

01 已知

直接展示支持判断的记录。

02 未知

说明证据缺口而不编造。

03 修订

根据意见调整原因或措施。

04 本页练习与核对

1.提出建议根据“全链问题与迭代”栏提出至少一条有证据的改进建议，写明拟改内容、责任岗位、完成节点及如何验证。

五栏记录一起交付

形成客服与复盘的完整资料包。

核对项	操作与证据
服务部分	诉求受理与证据、授权处置与跟进。
分析部分	经营指标核验、全链问题与迭代。
接续部分	未结交接，另附项目复盘报告。

进一步解释

1.提出建议根据“全链问题与迭代”栏提出至少一条有证据的改进建议，

评价口径保持一致

过程60分 + 成果40分组成每方100分评分。

01 过程

核验处置、指标复算与复盘汇报。

02 成果

工单、指标、诊断和建议可靠。

03 加权

自评10%、互评10%、校内40%、企业40%。

04 本页练习与核对

1.提出建议根据“全链问题与迭代”栏提出至少一条有证据的改进建议，写明拟改内容、责任岗位、完成节点及如何验证。

不按成交额或结单数排名

真实工单量不同，贡献也有多种形式。

01 服务贡献

准确复述和授权沟通。

02 证据贡献

查证、补证和状态交接。

03 分析贡献

修正公式、核验原因和完善建议。

04 本页练习与核对

1.提出建议根据“全链问题与迭代”栏提出至少一条有证据的改进建议，写明拟改内容、责任岗位、完成节点及如何验证。

课堂完成和后续效果分开

方案交付不等于改进效果已经实现。

当堂

记录已完成的核验、回复和报告修订。

后续

未结工单继续回访和核验。

效果

实施后据真实反馈补记，不预先宣称提升。

当堂完成与后续跟进



当堂已完成

有记录的核验、回复与修订



后续待处理

责任岗位、状态与下一节点



改进待验证

所需资料及后续观察范围

实际效果依据后续记录补充，不提前下结论。

本课工作方法示意

1.提出建议根据“全链问题与迭代”栏提出至少一条有证据的改进建议，写明拟改内容、责任岗位、完成节点及如何验证。

最终交付自检

接收岗位能否继续服务和验证建议？

01 真实性

待审待回访未记成结案，缺数据不填比例。

02 可用性

编号、时间、审核状态及责任节点完整。

03 保护性

教学副本脱敏，原始沟通在授权环境保存。

04 本页练习与核对

接收岗位能否继续服务和验证建议？