**一、填空題：**

1.当下几大快递已经基本覆盖乡村，部分快递有冷链物流，但是成本太高，要根据产品选择不同的快递进行运送。这是 （ ）。

2.选出要在网上销售的农产品后，要深挖农产品的特色，比如农产品的营养等方面，再配合图片、视频等，做成精美的文案，让农产品的独特优势吸引顾客购买。这是什么（ ）。

3.对于做种使用或其他农业生产使用的农产品来说，通过（ ），则可以促进后期的农业生产，提高农业生产的品质与产量。

4.在平台发布信息或者与其他店家合作，不仅能有一个展示产品的平台还可以获得更好的推广，提高产品知名度。这是 （ ）。

5.比如在淘宝开网店，在微信的朋友圈内推广产品，或开设微店等。平台选好后根据要求注册即可。这是 （ ）。

**二、单选题：**

１、下列不是农产品的是（）。

A、褐红豆 　　B、莎豆　　　C、芸豆　　　D、硅晶

2.下列不是农产品的是（）

A、猪肉 B、小白菜

C、蜡笔 D、大葱

3.下列不是农产品的是（）

A、牛肉　 　B、大白菜

C、大蒜　　　 D、硫酸。

4.下列不是农产品的是（）

A、鲅鱼B、矿泉水C、带鱼 D、鲫鱼。

5.下列不是农产品的是（）

A、绒毛　　B、羽毛　　　C、硬盘　　　D、鲤鱼、

**三、判断题：**

（）1.肠衣不是农产品。

（）2.细尾毛不是农产品。

（）3.与店家合作，是为了一起包装农产品。

（）4.选择微店，便会自动帮你选择物流商。

**四、简答题：**

1.国内现在经营农产品的平台有哪些？分别经营哪些产品类型？

1. 农产品市场细分有什么作用？
2. 农产品有哪些可以挖掘的卖点？
3. 什么叫无公害产品？
4. 浅谈我国农产品物流有哪些？

**任务二 客服沟通技巧**

**【情景导入】**

小李是某农产品销售企业的一名运营专员。公司长期搭建电商平台“你吃苹果吗？”从而扩大公司的销售。

这时候有客户咨询苹果产品，但是却出现了客户刁难他的情况，迟迟不肯下单。

原因是小李并没有向客户介绍清楚，苹果在运输过程中到底能不能保质达到，使得客户对平台的产品非常没有信心。

小李应该如何解决这个问题？

小李还有还有可能遇到哪些问题呢？

**【任务介绍】**

在本任务中，将从学习客服沟通技巧入手，通过学习销售过程话术、加强服务态度、学习有效沟通、学习先进销售模式四个活动，了解学习沟通技巧，对以后的销售工作基础。

**【探索新知】**

售前，主要是回答客户的提问，比如产品品牌、品质、产地、包装、物流、价格等销售问题的解答，通过标准化的话术和专业的服务来引导客户下单，也就是说售前主要是促成下单。客服需要做的前期功课是对产品有比较完整的理解，对客户的需求在沟通中有比较明确的认识。

**【应用实践】**

**学习活动1学习销售过程话术**

卖点话术当中包含了五个因素：

1、你要讲明你卖的是什么？

可以从农产品的色泽、口感、营养成分、生长环境进行讲解，农产品本身的这些，可以事先写好提示提纲，这样在销售过程中的过程中就不会冷场。

2、要告诉用户产品在哪里？

在销售过程中的过程中，我们会在销售过程中间页面挂上小黄车，告诉消费者在几号链接可以购买，销售过程中的话术要简单、要直接让消费者知道你想说什么，这个是很多新手客服都容易漏掉的东西，我们需要在销售过程中间重复的讲怎么下单，以及需要拿着手机一步一步教消费者如何领优惠劵、如何下单、如何付款等等。并且要直观的演示给消费者看。

3、要说清楚产品的适用范围

介绍产品时要讲明白哪些人适合用，介绍产品的一个使用人群，让消费者更加了解你的同类产品之间的区别，比如茶叶，有些产品自己吃，如果是送人，可能另外一款产品更加合适，这些要跟用户讲明白。

4、要告诉观众为什么要购买？

在销售过程中当中要清晰的告诉用户，你为什么需要买这款产品，也就是要讲明白购买的理由，这时候的话术其实就是介绍产品的卖点和使用方式等等。

5、还要讲清楚具体的价格

在销售过程中当中，告诉观众什么时候有优惠券、如何领取、如何使用最划算、到手价是多少等，这样才能刺激观众的弱点，也就是喜欢便宜产品的心理，去引发他们的购买欲望。

售前话术注意事项

1、宣传话术

消费者进入销售过程中，要想让更多的消费者熟悉了解你，是需要一定的宣传话术的。比如宣传销售过程中可以说“忙碌了一天，希望大家在购买我们的产品中获得短暂的快乐和实惠，买卖不成情意在，我们的故事、我们的产品将会一直不断出新、为你带来许多优惠……”，其实宣传话术就是尽量透露出产品能给消费者带来的价值。

2、带货话术

加强信任感，销售过程中我们都知道，就是消费者接触不到产品实物，只能通过客服的描述来熟悉产品，因此客服需要让消费者对产品建立一定的信任感，才能促成消费者下单。通常，客服会用“我亲自吃过”或者“其他品种的给我再多钱我也不推”等话术来为产品做担保，打消观众对产品的顾虑。

并且客服要能够从专业的角度出发，针对一款产品以及同类其他产品做讲解和比对，并指导消费者根据自己的情况选择适合的产品。比如客服可以分析不同产地的大米品种和口感的区别，适合煮饭还是煮粥等等，这些专业讲解的话术很容易吸引包括理性消费者在内下单购买。

3、活动话术

低价、质量才是消费者追随客服的最主要动力，销售过程中的优惠活动是影响消费者在销售过程中间购买产品的最直接因素。打折扣的产品意味着消费者更加死心塌地地追随，有了消费者们的信任，销量也能大大提升。客服经常在销售过程中间中强调“低价”、“买2送1”、“优惠套餐”、“全网最低价”等一系列活动话术去刺激消费者下单，效果一直有效。

4、引导话术

要善于引导消费者关注，这样可以快速积累品牌和产品的人气。

5、催单话术

要知道消费者“怕失去”、“怕错过”的优先级，远远高于“有没有用”、“划不划算”这类的理性思考，这是人性的弱点，在所有情绪中，很多稀缺农产品地饥饿营销屡试不爽，就是源于这个原因。因此催单话术的关键是要调动用户“抢”的心态，比如限量、限时这样的话术，都是在唤醒人的大脑中关于安全的本能。

6、感谢话术

不管客户消不消费，只要咨询客服人员，就一定要使用话术来表达对观众的感谢，这不仅能延续消费者的某些潜在情感，感谢的话不需要多华丽矫情，就抒发自己真实的感情，语速一定要慢，语气一定要真实而且诚恳。

**学习活动2如何加强服务态度体验**

如何加强服务态度

1、微笑是对顾客的欢迎方式

微笑是生命的一种呈现，也是工作成功的象征。所以当迎接顾客时，哪怕只是一声轻轻的问候也要送上一个真诚的微笑的表情，虽然说网上与客户交流看不见对方的，但言语之间是可以感受的到你的诚意与服务的。多用些表情。无论哪一种表情都会将自己的情感讯号传达给对方。即并说：“欢迎光临!”、“感谢您的惠顾”都要轻轻的送上一个微笑。加与不加给人的感受完全是不同的。不要让冰冷的字体语言遮住你的微笑。

2、保持积极态度

树立顾客永远是对的理念，打造优质的售后服务当售出的商品，有了问题的时候，不管是顾客的错还是快递公司的出的问题，都应该及时解决，而不是回避、推脱之类的解决方法。要积极主动与客户进行沟通。对顾客的不满要反应敏感积极;尽量让顾客觉得自己是被受重视的;尽快处理顾客反馈意见。让顾客感受到尊重与重视，尽快给顾客补发货过去。我们在除了与顾客之间的金钱交易之外，更应该让顾客感觉到购物的乐趣和满足。

3、坚守诚信

网络购物虽然方便快捷，但缺陷就是看不到摸不着。顾客面对网上商品难免会有疑虑和戒心，所以我们对顾客必须要用一颗诚挚的心相对朋友一样对待。包快诚实的解答顾客的疑问，诚实的告诉顾客商品的优缺点，诚实的向顾客推荐适合她的商品。

坚守诚信还表现在一旦答应顾客的要求，就应该切实的履行自己的承诺，哪怕自己吃点亏，也不能出尔反尔。

如何加强服务体验

客服要有一颗关心，温暖他人的心，无论商品的外观，价格多有吸引力，无论商品的详细页做的有多细致，许多顾客在网上购买商品时都会习惯性点开页面的蓝色头像，与客服直接进行交流，向客服咨询自己的疑问困惑，客服面对顾客的疑问和不解时首先要去除自私，自我，自大的心态，不能因为自己比顾客更了解产品而显得不可一世，也不能因为顾客的问题显得‘低端’而讽刺和不耐烦，作为一名合格的售前客服，首先应该主动关心顾客的难处或需求，注意去解决他人的痛苦难题，想朋友一样去关心呵护顾客，让顾客跨越距离感受到那份温暖一关怀。

热情主动，当顾客在购物途中遇到了任何问题，客服都有责任主动帮顾客去解决问题，不能采用顾客问一句客服答一句如此被动的形式而是要对顾客的整个购物流程进行跟踪，有任何问题及时主动与顾客联系交流，增强与顾客之间信息的互动。

目的性，客服在于顾客进行交谈的时候，一定要清楚自己是在工作，与顾客的谈话聊天的目的都是要引导顾客购买商品，所以客服在于顾客沟通是首先要分清轻重缓急，优先解决顾客的疑问在进行推荐销售，不要以开始就为顾客推荐而不管顾客的疑问，这样反而会让顾客厌烦，其次，客服要注意聊天的时间，客服的时间是宝贵，与顾客的每一次谈话都是有目的性的工作行为，有一些顾客乐于找客服闲聊，但对购买商品毫无兴趣，客服在闲时可以和这样的顾客聊天沟通，就当交朋友一般，挖掘他们的潜在购买力，但在忙时则不可以花费太多的时间在他们身上，要去寻找更具有询单转化率的顾客，最后客服一定要时时确认对方是否知道你表达的意思，注意使用正确的讲话方式，客服要善于增强和顾客的信息互动，不能只顾自己解说，忽略顾客的意见总之客服一定要有目的的进行工作。

**学习活动3学习有效沟通交流**

招呼的技巧

热情大方、回复快速当买家询问在么的时候，可以作答：亲，在的，正等您呢!很高兴为您服务!要在买家咨询的第一时间，快速回复买家，因为买家买东西都会货比三家，可能同时和好几家联系，这时候谁第一时间回复，就占了先机。

询问的技巧

细致缜密当买家询问店里的商品时，如果有的话，就跟客户介绍这个商品的优点好处等。如果询问的商品已经没有了，可以这样回答：真是不好意思，这款卖完了，有刚到的其他新款，给您看一下吧。不要直接回复没有，这个时候要做到，即使没有也让客户还想看看店里其他的商品，所以注意回答的技巧。

推荐的技巧

体现专业、准确推荐客服：亲，让您久等了，这两款风格简洁、时尚，很受年轻人喜欢哦，这是链接地址…这样专业准确的告诉了卖家，你是用心的为他挑选了合适的商品，而不是单纯为了商业利益。

议价的技巧

以退为进、促成交易如果客户继续议价的话：这个时候，可以通过其他方式，比如小礼品。会让客户觉得就算没有讲下价来，也有成就了。注意，当话语很长的时候，不要一次性打这么多，因为卖家等久了，可能就没有耐心了。可以一行为一段，接着就发出去。再继续打，这样不会让买家等太久。这个时候买家说贵的话，顺着买家的意思，承认他们说的贵，但是委婉的告诉客户物有所值，一分钱一分货，要告诉买家需要综合考虑的，不只是要看商品，还要看包装品质、价格、品牌、售后等委婉的告诉客户，这样的话，大部分买家都会比较满意的。

**学习活动4创新销售模式**

1、农产品+网络销售过程中

前阵子，一则“村红玩销售过程中， 5秒卖出4万枚土鸡蛋，你怎么看？”的新闻刷爆了各大网络平台，现在是食品安全问题日益凸显，无论是种植还是养殖，各种负面消息层出不穷。而网络销售过程中方式，恰恰解决了消费者的信任度的问题，销售过程中鸡的生长环境，鸡每天的生活状态及所吃食品，甚至连蛋的生产过程都全程给消费者销售过程中，这就消除了消费者对食品的信任度的问题。

在科技发达的今天，移动支付问题得以解决，消费者不在担心付钱收不到货的问题，农民有好货得以快速卖给消费者。但这种模式有个弊端：不是所有人都能将销售过程中玩转起来，对销售过程中人的知名度要求较高。

此外，后期服务要跟上，客户下完单要保证物流快递能及时将农产品送到客户手中。

2、农产品+可视农业

现在，各行各业都要求产品生产过程透明化，特别是农产品，催熟剂、抗生素的滥用，都在不同程度使消费者产生不利影响。

“可视农业”的横空出世，无疑解决了消费者的后顾之忧。“可视农业”主要是指依靠互联网、物联网、云计算、雷达技术及现代视频技术将农作物或牲畜生长过程的模式、手段和方法呈现在公众面前，包括饲料、生长环境、生长过程等全程展示给消费者，这种模式让消费者放心购买优质产品。

众多的“可视农业”消费者或投资者，通过利用网络平台进行远程观察并下达订单，他们在任何地方通过可视平台都可跟踪消除生产者与消费者之间的信任危机。

近年来，随着电子商务下乡，商店对接餐饮的升级，可视农业平台改造升级传统农业力度越来越大，有效解决传统农业市场通路、资金短缺和食品安全三大疑难问题，以低价格好产品，输送到各个市场终端。“可视农业”模式的缺点是投资大，需要运营设备和人才相对较多。

3、认养模式

现在，环保部门加大了监管力度，在城市已经没有养殖场的存在，农场可增设一些动物面向广大消费者，增设一种“认养模式”，如猪牛羊及家禽等，通过认养的方式，让客户参与到养殖中来，一方面减少人工养殖成本，一方面提前将产品销售出去，长大后直接就有客户过来带走，很大程度上解决了农产品滞销的问题。

模式虽好，但认养人不固定天天来喂养，因此要做好服务工作，有情况要及时与消费者沟通，避免产生矛盾。

4、农产品+直销店

为减少农产品在中途由运输、销售、配送等环节的损耗，不少农庄推出了直销店模式。该模式解决的是产地到餐桌的问题，同时减少了中间渠道，降低农产品的价格，提高农产品的质量与用户的互动。

但直销店要求农产品的质量相对较高，品牌优势明显的农庄才玩转得动。

5、农产品+社群

现在最受国人追捧的社交软件非微信莫属，作为农场主，可千万别忽视社群营销的模式。现如今，具有购买力的大妈人手一台手机，每天遇到朋友都会聊聊生活，吃的玩的，有什么好吃的都会分享给邻里邻居。社群就是将一群爱好相同，兴趣一致的人结合在一起.

例如，榴莲吃货群、有机樱桃群、水果之王等，而且这些都是精准客户，都是对某一产品有需求的忠实消费者，若产品足够好，客户不但不会流失，相反他们还会拉更多的客户进来消费。

**【知识拓展】**

通过查阅资料了解下列成功案例，并撰写启发。

农村电商十大成功模式：

巧借“三国”卖豆腐：

淘汰的果树也能卖：

**【任务评价】**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 评价内容 | | | （在符合的情况下面打“√”） | |
| 理解基础知识 | | 能掌握话术的运用。 | 是□1分 | 否□0分 |
| 能了解如何加强服务质量。 | 是□1分 | 否□0分 |
| 能了解如何有效与客户沟通。 | 是□1分 | 否□0分 |
| 掌握工作技能 | | 能掌握与客户沟通的技巧。 | 是□1分 | 否□0分 |
| 具备职业素养 | | 具备沟通理解的工作能力 | 是□1分 | 否□0分 |
| 具备学习归纳的工作能力 | 是□1分 | 否□0分 |
| 得分 | | |  | |
| 自我总结 | 我的优势 | |  | |
| 我的不足 | |  | |
| 我的努力目标 | |  | |
| 我的具体措施 | |  | |

**【任务思考】**

**一、填空題：**

1.比如茶叶，有些产品自己吃，如果是送人，可能另外一款产品更加合适，这些要跟用户讲明白，这是讲清楚产品的（ ）。

2.可以从农产品的色泽、口感、营养成分、生长环境进行讲解，农产品本身的这些，可以事先写好提示提纲，这是讲清楚产品的（ ）。

3.要知道消费者“怕失去”、“怕错过”的优先级，远远高于“有没有用”、“划不划算”这类的理性思考，这是人性的弱点，这是（ ）话术。

4.不管客户消不消费，只要咨询客服人员，就一定要使用话术来表达对观众的感谢，这是（ ）话术。

5.要善于（ ）消费者关注，这样可以快速积累品牌和产品的人气。

**二、单选题：**

１、哪样不是农产品（）。

A、衬衫　　B、烟草　　　C、棉花　　　D、草鱼

2.当买家询问店里的商品时，要发挥什么技巧？（）

A、催单技巧 B、招呼技巧

C、推荐技巧 D、议价技巧

3.要知道消费者“怕失去”、“怕错过”的优先级，远远高于“有没有用”、“划不划算”这类的理性思考，这是人性的弱点，当客户遇到这种情况，我们要使用什么话术？（）

A、引导话术 B、催单话术

C、带货话术　　　D、宣传话术

**三、判断题：**

（）1.认养模式，但认养人不固定天天来喂养，因此不需要做好服务工作。

（）2.农产品，催熟剂、抗生素的滥用，都不会使消费者产生影响。

（）3.当客户迟迟不买，也不可以忽略他。

（）4.催单话术是要讲明白哪些人适合用。

**四、简答题：**

1.什么是活动话术？

1. 如何加强服务态度？
2. 如何提高服务品质？
3. 什么是农产品+可视农业？
4. 什么是认养模式？