

编辑导语：当你想找人工客服时，是否总找不到，要不就只能收到那些“客客气气的废话”，每次都被气到血压攀升？本文根据一些在各平台的真实经历，虚构了「与客服打交道的一次经历」，一起来感受一下，在线客服是怎么把人气死的吧。



根据《哈佛商业评论》，81% 的顾客在遇到问题时会尝试自己动手解决，只有在做不到的情况下才会求助于人工服务。

但当我们想找人工服务的时候，大概率会遇到两种情况：

1) 找不到。在 B

站上，《为什么人工客服越来越难找？但英文客服秒接通》播放超过 40 万。在所有客服中，腾讯人工客服仿佛都市传说，B站《6 个方法找到腾讯人工客服》播放接近7万，微博超话#腾讯人工客服#下，有 6.2 万条帖子，阅读量接近 1 亿，大多人都诉苦找不着活的客服。

2) 收到的回复往往都是 90% 拷贝自 SOP、客服话术手册的内容。“亲亲，理解您的心情，您消消气”“这边尽量”“您的问题就是我的问题，尽快给您反馈的”，这些话亲切、得体、考究——但如果不管说什么都收到这些回复，就会有“客客气气说废话”的即视感。再加上 AI 客服里那些信息效率低到 0% 的自动回复，让

人不禁眉头一皱：为什么要给我看这些？是看不起我的常识，还是看不起我快20年的互联网冲浪阅历？

现代网购体验就像在打一场关卡制的逃生游戏，需要玩家使劲浑身解数才能拆穿客服的层层套路和谜语，只有头号玩家才能从下单、发货、退货的层层关卡中成功逃出生天而不掉丝血。

我们虚构了「与客服打交道的一次经历」，材料大部分来自我们自己和一些普通网友在各平台上的真实经历，仅供身临其境，重温 618，预演双十一。

全文无广，放心阅读（本文阅后有血压攀升风险，高血压者请谨慎阅览）。

01 下单篇

希望全世界的电商能够明白，如果我不会因为屈臣氏导购的叨叨不休购买一款产品，我也不会因为客服一秒钟八条的促销信息而决定下单。

——阿尔都门

某一日春和日丽，你看中了一款外形优雅、价格昂贵的猫咪自动饮水机，决定下单。但当你不小心点开了客服页面，总能遭到暴风骤雨般的客服问候——

客服：亲，宝贝现在在活动期间，价格优惠，机不可失呢！偷偷帮您申请了一张3元优惠券哈，千万别告诉老板我帮你省了3元，不然我会被炒鱿鱼（嘘）

客服：亲，您刚才浏览的是我们的热销商品呢，每天上架即抢空，非常容易断货哦！喜欢的话就要拼手速啦~

客服：亲亲，拍下宝贝之后，我们立刻给您安排发货哦，包裹不久就能飞速到您身边啦~

客服：亲，您还在选购吗？小店是支持7天无理由退换货的，还赠送运费险，若收到商品后不满意，是可以无理由退换的，没有任何后顾之忧的哦~

你在 618

“300-50” 的优惠、赠送运费险的组合拳下败下阵来，痛下决心购入这款标价 398 的猫咪自动饮水机。当身在上海的你，卑微地问：“能发货吗？”

客服：拍下后会 48小时发，但超过48 小时后还没发的话就代表发不了哦

你：

所以意思是.....能发就是能发，不能发就是不能发？敢情我买的不是东西，是个机会？

客服：（ 8 分钟后）亲亲，是的呢

02 发货篇

在各大电商平台上，我终于明白，什么叫做“一家人爱说两家话”。

——列夫·托尔斯门

你在一家「独立个性原创小众日系亚文化设计师手作店」购入一件春天外套。一个半月后，你滴下今夏第一滴汗，你恍惚想起了这件曾让你心驰神往的梦中情衣。

你：您好，请问什么时候发货？

客服：

亲亲，小二接待过的运气都是不会差的噢，您这么温柔可爱的肯定很快就可以收到发货的消息的啦！

你：已经下单47天了，所以我的运气是差到爆棚我是一点也不温柔可爱吗

客服：亲亲，这边知道咱们等待几天的呢，我们每次相遇我都倍加珍惜~

你：.....好的，能不能帮忙催下发货

客服：不好意思哦，我们这边不是库房，不负责发货的呢

你：你们不是一家店的吗？？

客服：亲亲，抱歉久等了，暂未查询到物流信息呢

你：这还不是因为没发货哇，所以什么时候能发货？

客服：明白的，尽快的

秋天，这场声讨终于结出了果实，衣服发货了。

然后物流卡在了华东枢纽 1 分拨。

物流页面显示“人工服务”，你相信了。但当你满心以为会有春风化雨的人工服务，得到的却只有 AI 客服礼貌而空洞的“常见问题页面”。

你打起精神，先后尝试输入关键词：提醒发货、催单、催促发货，而得到的只有 AI 智能执着地一遍一遍询问：

请问您是否要问：*完全无关的问题 A*，*完全无关的问题 B*，*完全无关的问题 C*？（*3）

你输入：人工。

AI客服：

为了更好地为您服务，您可以先简要而清晰地描述您的问题，AI智能客服为您解答
~

你输入：转人工。

AI客服：祝您生活愉快。

你输入：人工客服。

AI客服：正在为您召唤人工客服，请点击下方按钮咨询哦

你点击：[联系人工客服]。

10 分钟《献给爱丽丝》单曲循环后

【人工客服76381为你服务】

客服：亲，请问有什么需要帮助的吗？

你：请问我的物流为什么在华东枢纽1分拨这个地点卡了20天不动？

客服：亲，请问咱们具体是遇到了什么问题呢？

你：请问物流为什么卡了？别的都到了

客服：这边催促的

你：所以没有任何其他办法反馈催促进度吗？

客服：这边催促的

5天后，尽管这场投诉没有下文，但你总算一口气收到了所有商品，但这场欢欣只持续了一天，你便发现东西有质量问题。

03 退货篇

写作道歉，读作摆烂。

——门克思

客服：您好，天青色等烟雨小i在等您~

你：您好，东西收到了，声音很大，感觉坏了

客服：

亲亲，十分抱歉。投诉已收到，感谢您对我们的关注，产品还在不断升级，我们会持之以恒努力改进哒！

你：所以我的问题怎么解决？

客服：亲亲，请问您遇到什么问题，小i为您竭诚解决哦

你：算了，不想解决了，退货吧

客服：非常抱歉，给您带来不便与不好的服务体验了呢，亲亲

你：请问能退货吗？

客服：

*一个世纪的沉默后*亲亲真的决定了吗？也许您和宝贝的缘分还没到尽头呢~

你：退货啊啊啊啊啊啊！！！！！！

成年以后，只有客服还在提醒你“每日三省吾身”“不以物喜不以己悲”“难得糊涂”。

客服：您好，很高兴为您服务 ！浮世万千，庆幸相遇ψ(`?)ψ-

你：

您好，我买的这个猫咪饮水机，声音特别大，猫都不敢接近，我怀疑是缺了一个零件

客服：：建议您下次及时进行反馈呢亲亲

你：及时是什么意思

客服：就是快递签收 24 小时内哦

你：呃，第二天我才打开使用的。我确实是没有收到这个零件

客服：那烦请您提供一下开箱视频呢

你：箱子已经开了啊，怎么再开一次？

客服：非常抱歉，没有开箱视频无法确认核实哦

你：除了 Vlog 博主，谁拆快递会录视频啊？

客服：那辛苦您上传一下商品的视频，看看声音异常的问题

你：【视频】

客服：亲，是正常的哦。有一点小杂音，是不影响咱们小主子喝水的呢

你：？已经不是杂音了好吗，而且这东西有时候还会尖叫，猫都绕着走

客服：就是这样的哦，有时候是会尖叫的，声音有点大不影响使用的呢~

你：？猫都绕着走

客服：

我们的功能是喝水的呢，咱们小主子只要有嘴巴就能喝水的呢，耳朵听到声音不影响的呢

你：它们都不靠近怎么喝啊？

客服：电器是会有一点声音的哦~蒸汽机也是叫的呢，不然没有办法动

你：你真的是售后吗？

客服：

亲亲，术业有专攻，为了帮您更好的解决问题，需要帮您转接专业的同事帮您处理此问题。您同意后立即帮您转接

你：同意

（ 5 分钟后）

你：*仿佛在转世中但不知道进度*我转了吗？

你：？

你：有人吗

为了解决问题，你像西西弗斯一样，再一次发起追问。

客服：

您好，很高兴为您服务，天气多变，记得要照顾好自己~亲亲请提供一下订单号哦

你：我好像提供了 8 遍不止了，有点提不动了，你自己看下聊天记录吧

客服：24小时内会有相关专员和你联系，请保持手机畅通

你：可是已经过了 24 小时啊

客服：亲，正常专员 24 小时内会第一时间给您回复喔，您是需要再加急下吗？

你：对啊，今天都反馈了 8 次了！

客服：亲亲，您先不要生气的呢，您这样我会心疼的，要注意身体哦

你：我没有生气，麻烦快点解决

当客服有多难？

当他们得和你感同身受，他们需要用仅有的那么几个话术周旋着或大或小的问题，当他们说出“不好意思给您添麻烦了，这边免费赠送您一次消费的机会”的时候，不要感到麻木。

客服：这样好吗，下次购物给您包邮可以吗？

你：解决的办法就是怂恿我再消费吗？

客服：您先消消气，那您看，补偿您一张 300-10 优惠券可以吗？

你：不可以，不会再买，退货

客服：了解的，我去跟主管申请下给您发 300-20 的行吗

客服：这边申请了，为您赔偿 300-20 优惠券，24小时内到账。

你：你是售后还是推销啊

客服：您的心情我理解，你难过我也会难过，不要再难过了好吗

客服：亲，请问您还有其他问题需要咨询吗？

客服：由于您在 3 分钟内没有任何回应，系统已经自动结束对话了，如仍需帮助可再次发起会话，如没有其他问题，麻烦对本次服务进行评价。

一个人要默念多少次「人工客服」，才能找到一名客服？

——鲍勃·迪门

感觉到在这家店来回掰扯，可能得是个谈判专家才能解决问题，你又抱着一点希望，转向平台客服。于是，在寻找客服的那一个礼拜，「人工客服」几个字深深地焊

在了你的输入法 Top3 。

客服：请告诉智能小能你想要咨询什么问题，我们将尽快为您解决

你：买卖纠纷，退货

客服：感谢致电，请前往 xxx

App，进入【我的订单】【售后服务】【退款】进行自主办理。

你：人工客服

客服：请告诉智能客服你想要咨询什么问题，我们将尽快为您解决

你：人工客服

客服：近期咨询较多，人工客服无法及时提供服务，请耐心等待

你：人工客服

客服：人工会话转接中，请稍候

客服：已为您转接人工服务，请耐心等待...

客服：当前排队人数为49985

【3分钟钢琴曲单曲循环】

客服：客服坐席繁忙。继续等待请按1，结束请挂机。

【10分钟钢琴曲单曲循环】

你在 APP 端到处按按按了 18 次的样子，就像在跨年夜抢红包雨。终于，你集齐七颗智能客服，召唤出了人工客服。

【工号29385即将为您服务】

你：您好，退款申请被驳回了，请问依据是什么？

客服：对不起，遇到这样的事让您担心了

你：说正事儿吧，依据是什么

客服：亲，留一下您的电话，我们电话回访

你：直接线上说不行吗

客服：亲线上能够办理，肯定会直接办理的。客服 MM 权限有限，请您理解哦

客服：亲亲，这边已经记录了，会反馈相关团队，7
个工作日来联系客服询问查询结果哦

你：*沉默*7个工作日.....那就是9 天吗

客服：请问您还有什么其他问题吗？

客服：好的，感谢您的致电，稍后请您为我的服务打分~

客服：祝您生活愉快，再见！

作者：钟宛彤；编辑：王朝靖；微信公众号：塔门，看看不一样的Ta们

来源：https://mp.weixin.qq.com/s/L_rw9Gx7sh2Ny2_eNX5Cyg

本文由 @塔门 授权发布于人人都是产品经理，未经作者许可，禁止转载

题图来自Unsplash，基于CC0协议