**业务SOP，业务标准化流程**

**Tips：**也可以直接把客服/销售的聊天记录复制下来优化后，做一个标准的sop

基本流程描述：（是一个什么角色，什么场景下，目标是什么，服务多久周期，分为几个阶段，）

 **流程名片**

● 流程名称：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（例：售后客服）

● 适用场景：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_（例：用户提交退货申请后）

● 责任岗位：□客服 ☑技术 □仓储 （可多选也可以自定义）

● 紧急程度：● ● ○ ○ ○ （标红星为高优先级）

**业务周期：**

**业务过程中必须要发送的内容：**

**详细流程描述：（如果有固定的时间或者特定情况，请描述出来）**

**第一天/次发送的内容：**

（可以补充什么状态下发送）

**第二天/次发送的内容：**

**第三天/次发送的内容：**

**第N天/次发送的内容：**

（请继续往下补充）

**其他情况下需要回复的情况和内容：（描述情况）**

**触发人工服务的关键情况：**

**1、**

**2、**

**3、**

（请继续往下补充）

**触发回复的条件/关键词和回复内容：**

**1、触发条件+回复内容**

**2、**

**3、**

（请继续往下补充）