三班倒还丢单？东莞工厂用这招省了3个客服

AI应用 8分钟阅读2026-11-05

凌晨2点，东莞某五金厂老板还在回客户微信。请了3个客服三班倒，月薪加起来2万，还是常因回复慢3分钟，眼睁睁看着大单飞走。其实，现在聪明的厂二代，早就用AI把报价、跟单、售后全包了。今天聊聊刚开放内测的AI客服平台ChatDoing，不用写代码，一句话就能帮你带出一个“不睡觉的数字员工”。

不是复读机，是懂业务的“数字老员工”

市面上很多AI客服，只会机械地回复“亲，在的”，客户多问两句就卡壳。但刚刚由尘锋推出的企业级AI客服平台**ChatDoing**，完全不是这个路子。

> **核心能力**
>
> 一句话生成AI客服，无需配置流程图或写代码，自然语言对话即可完成训练与部署，覆盖售前、售中、售后全场景。

它不是只会背话术的复读机，而是真正能理解你业务逻辑的“数字老员工”。它能多渠道接入，能查真实订单，甚至能通过“技能包”学会生成PDF方案。最关键是，业务人员自己就能教它，完全不需要IT人员插手。

零代码上手，3步唤醒你的AI客服

很多老板一听“企业级AI”，就觉得要买服务器、找外包。ChatDoing把门槛降到了地板上，目前它已经面向企业开放内测，全程在对话框里就能搞定。

1. 第一步：通过官方渠道申请内测资格，无需下载安装任何软件。
2. 第二步：进入专属对话框，这里就是你的“培训教室”。
3. 第三步：直接用大白话告诉它你的业务规则，开始训练。

> 小技巧：不用懂任何技术，把它当成一个刚入职的聪明新人。你怎么教老员工，就怎么教它，反复聊几轮它就能学会。

像带新人一样，用大白话“喂”出业务逻辑

传统AI客服需要画复杂的流程图，但ChatDoing直接抛弃了这套。你只需要用自然语言告诉它“你该怎么做”。

比如你可以直接对它说：“学员问定制五金件价格，你先问她之前做过什么项目、目前需要什么材质，先和客户聊起来。”AI理解后就能立即执行。

> *AI客服的落地门槛，从来不是难在技术，而是难在AI缺少业务理解。ChatDoing所做的，是让懂业务的人能够用自己的语言，直接把经验传递给AI。*

这种“即传即会”的能力，让工厂里最懂行的老销售、老跟单，不用学编程，就能把自己的绝活“复制”给AI。

报价、跟单、售后，三个环节怎么省人？

东莞制造业的痛点很明确：询价响应慢丢单、跟单查进度跑断腿、售后处理不及时挨骂。我们来看看ChatDoing怎么在这三个环节帮你省人。

场景一：询价自动化，半夜不丢单

客户半夜发图纸问价格，AI能秒回阶梯报价。如果客户说不清需求，AI会主动引导并推荐常规爆款。效果：响应时间从几小时缩短到3秒，夜间询盘转化率大幅提升。

场景二：跟单查进度，告别“请耐心等待”

通过API对接企业的ERP或订单系统。客户问“我的货到哪了”，AI直接查询真实物流状态，给出确切时间，而不是敷衍的套话。

> 关键提示：ChatDoing支持通过API连接企业CRM、订单、物流系统，AI能根据客户身份查询真实业务进度，提供确切信息而非通用流程说明。

场景三：售后响应，情绪稳定不吵架

遇到客诉，AI先安抚情绪，引导客户发送破损照片，然后自动生成工单转交人工。它永远情绪稳定，不会因为工作强度大而降低服务水准。

直接复制，3套“驯化”AI的提示词

不知道怎么教AI？别急，这里准备了3套可以直接复制的提示词模板，帮你快速搭建业务逻辑。

可复制提示词

```
【场景1：询价报价训练】
你现在是东莞XX厂的资深业务员。当客户询问产品价格时，请按以下步骤执行：
1. 先询问客户需要的具体材质、尺寸和采购数量。
2. 如果客户说不清楚，直接推荐我们销量前3的常规款，并附上对应的阶梯报价表。
3. 语气要专业、热情，结尾一定要加一句：“您看大概需要多少量？我给您申请个专属折扣。”
```

可复制提示词

```
【场景2：订单进度查询训练】
当客户询问订单进度或物流时：
1. 先核对客户的手机号或订单号。
2. 调用订单查询接口，获取真实物流状态。
3. 用大白话回复，例如：“王总，您的那批五金件昨天已经出库了，目前正在发往义乌的途中，预计明天下午送到，我让物流小哥到了提前联系您。”
```

可复制提示词

【场景3：售后客诉处理训练】
遇到客户抱怨产品有问题时：
1. 第一时间表达歉意并安抚情绪，绝不反驳。
2. 引导客户：“实在抱歉给您添麻烦了，您方便拍个破损部位的照片发我看看吗？”
3. 收到照片后，告知客户：“照片已收到，我已经为您加急建了售后工单，主管会在1小时内给您满意的解决方案，请您稍等。”然后立即触发人工接管。

别急着全放养，这3个坑千万别踩

AI客服再聪明，刚上岗时也需要磨合。为了不影响真实客户体验，这几个坑一定要避开。

容易踩的坑：一定要开启“沙箱测试”功能！ChatDoing支持沙箱测试先行，千万别拿真实客户当小白鼠。先自己模拟对话，跑通了再正式上线。

容易踩的坑：必须设置“人工接管机制”。遇到AI识别不了的复杂情绪或大单意向，必须一键转接人工。AI是来帮忙的，不是来赶客的。

容易踩的坑：知识库没喂饱就上线。把你们的产品手册、报价单、常见QA整理成文档，通过“技能包”发给AI，让它先“吃饱”再去接客。

写在最后

制造业的竞争，正从成本洼地转向AI适配度。今天就可以试的第一步：通过官方渠道申请ChatDoing内测，把你们厂最常被问到的10个高频问题，用大白话发给它，看看它的回答效果。你最想让你的AI客服帮你解决什么头疼问题？来评论区聊聊吧。

ⓘ 本文由 AI 辅助生成，经人工核对与编辑，仅供参考。