

亚马逊中遇到差评和纠纷要怎么处理？亚马逊代入驻

产品名称	亚马逊中遇到差评和纠纷要怎么处理？亚马逊代入驻
公司名称	杭州鸿石文化创意有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市钱塘区8号大街1号3幢（东楼）一层102室（注册地址）
联系电话	13073622632 13073622632

产品详情

在亚马逊运营中，差评可谓是真正的“销量杀手”。我们这些卖家精心优化的Listing可能因为一个差评而毫无效果，甚至直接影响我们以后的销量。

而且可怕的是，如果这是亚马逊美国站新上传的产品得到差评的话，这个产品的listing就很难打造出来。甚至有专家说，92%的消费者在购买产品之前会先看一下产品评论，而一个差评带来的影响需要用12个好评来抵消。

一、差评和纠纷产生的原因

1.客人期望值过高，产品没有达到他们的期望值是纠纷和差评的根源

2.物流速度是造成客户满意度下降的元凶

3.运营过程中沟通不够让不满意变成纠纷或差评

4.产品质量不过关，包装破损

(1) 货物与描述不相符 如：尺寸不符、颜色不符、材质不符、款式不符等

(2) 质量问题 如：货物破损、假货等

(3) 产品短装

5.运输过程中，产品受损

相信每个亚马逊运营的卖家都曾有过收到差评后的焦灼心情，面对这种情况，究竟该如何处理亚马逊差评和纠纷，从而使销量恢复呢？

二、差评和纠纷解决思路

1、产品的描述要细致全面

因为一些纠纷的产生，源于亚马逊运营中描述产品时，没有仔细全面的描述清楚，导致客户理解错误如尺寸、短装、色差。针对这种情况，卖家在描述的时候，一定要有尺寸的参考标准，另外要注意欧美国家与中国的尺寸表是不同的。

短装问题，主要出现在玩具和包包上，一些亚马逊运营卖家会把大小不同款式相同的包包，放在一起，这样很容易让客户理解为这是一款“母子包”，从而产生纠纷；而玩具卖家会把款式不同的玩具摆放在一起，也容易让客户理解为“套装”，针对以上问题，卖家一定要在产品描述中，讲解清楚，同时尽量放单品，不要为了显示产品异同，把产品都放在一张图上。

另外，针对产品出现的一些小的缺点，卖家也要在产品描述中讲解清楚，不要欺瞒客户导致纠纷的产生。

2、产品本身的问题

很多纠纷的产生，源于产品本身。比如，产品的色差、材质、款式及假货问题。所以在运营过程中，我们一定要严把质量关，千万不要出售假货，这是亚马逊平台深恶痛绝的事情，卖家销售假货一旦被平台发现，将会面临封号的可能。另外，在发货前，卖家一定要仔细检查产品的颜色、材质、款式是否与买家下单时相一致，产品是否能正常工作，产品的包装是否能保证产品在长期的运输途中不会破损。

3、物流问题

因为物流存在着很多的不可操控性，所以卖家一定要选择有保障的物流公司（除了FBA外，卖家还可以选择EMS、DHL、FEDEX、UPS、TNT、SF等），针对客户当地的情况，选择适合他们的高效率物流。同时，要做好物流的跟踪服务，并及时通知卖家物流的变更信息。

如果卖家出现忘记发货或订单、地址填写错误的情况，一定要先给客户道歉稳定客户的情绪，然后征求客户的意见是补发，还是退款。

如果买家长时间未收到货物提起纠纷，卖家要及时查看物流信息，是海关扣押还是在运输途中，或者在当地邮局。针对出现的不同问题，卖家要耐心的与客户沟通，通知买家去邮局签收；若是关税问题，卖家可以选择在自己的承受范围内，帮助买家承担一部分关税。

4、及时有效的沟通

沟通是解决问题有效的方法。如果出现纠纷问题，卖家一定要耐心的和客户沟通，做到服务至上，“告诉客户正在备货需要几天发货：因为诚实的代价是小的,我们在备货的时候,要告诉客户备货3-7天是正常的。如果遇到,缺货、缺颜色或者缺尺码的情况,要如实告知客户,不能掉以轻心；问客户还需要哪些其他的产品,告诉他们我们有更低的价格。”这样不仅能帮助解决问题，还有利于重新赢得客户的好感，改差评为好评。

三、纠纷解决的方法

重新寄送包裹：因为有些客户是非常在乎货物的,所以我们可以尝试重新发货。再发货时,要注意包装,分析上次出现问题的原因,不能再犯同样的错误。

交给平台处理：如果卖家自身没有责任,而买家发起纠纷的时候,卖家可以选择直接交给平台处理。

四、删差评的方法

获取买家真实邮箱，通过发送邮件的方式联系移除，有一定概率会移除差评，也可能会遭到买家的投诉和举报，多次举报可能会导致你账号收到操纵review的小红旗。

2. 联系客户删的，有一定概率会移除差评，可能会导致客户的投诉，过多的客户反馈投诉这个问题，也有概率吃小红旗。

3. 者CASE联系亚马逊移除差评，这种方式安全性其实还是相对比较高的，起码不存在小红旗的风险，但请不要对此抱太大希望，亚马逊几乎不会轻易帮卖家移除差评。

亚马逊可以删除的差评：

(1) 评论含有粗俗语言。

(2) 评论含有卖家私人身份信息，包括邮箱地址，姓名和号码。

(3) 评价全部都是评价产品。

(4) 评价全部是关于亚马逊物流或订单服务。

4. 撞库黑进买家账号移除差评，有一定概率移除，但是也有二次留评的风险，客户发现自己号被黑了，写的review被删了，也可能会二次留评。

5. 碰运气等系统删评，亚马逊近疯狂删评，如果有个7-30天的超长周期，多少也可能会碰到几个被系统删的，删了的功劳自然就算他们头上。

6. 在买家评论的底下留言,切记不可留下任何有关赔偿的语句。

(1) 先给客户道歉，毕竟客户是上帝(亚马逊平台重视客户体验);

(2) 作为卖家要坦白诚意，帮助客户解决问题，并且留下售后email(comment可以留邮箱)。

7. 如果都得不到回复，不如放弃，但是需要多安排几个测评。