

拼多多运营 拼多多DSR动态评分有什么作用

产品名称	拼多多运营 拼多多DSR动态评分有什么作用
公司名称	杭州臻广科技有限公司
价格	100.00/份
规格参数	团队配置:三对一模式 服务模式:全托管服务 公司地址:浙江杭州
公司地址	杭州市钱塘新区4号大街
联系电话	18966166821 18966166821

产品详情

拼多多运营 拼多多DSR动态评分有什么作用

DSR动态评分是用来衡量商家对商品质量、服务态度、物流速度这三方面的努力水平，如果飘绿，即低于行业评价水平，势必会影响整店的流量和销量，那该如何有效地提升DSR动态评分呢？

- 一、DSR动态评分的重要性
- 二、DSR评分上不去的原因
- 三、如何有效提升DSR动态评分
- 四、结语

一、DSR动态评分的重要性

如果想让宝贝有个好的曝光和活动资格，不仅在运营策略和推广技巧上需要下功夫，同时必须提升商品品控和购物体验，让DSR评分和店铺好评率一直保持上升的趋势。店铺DSR评分低于行业评价水平会有哪些重大的影响呢？

1.自然搜索权重、排名和流量

搜索权重低，宝贝排名靠后，得到的自然流量和扶持流量就少；

2.转化率上不去

买家进店看到DSR评分飘绿，势必会降低对店铺的信任感，无法给顾客建立起信任感，成交的概率非常渺茫，导致单品的转化率上不去，坑位产出比也上不去，拼多多平台会认为给你流量你消化不了，你留不住买家，从而逐渐减少对你的流量扶持，单品和店铺的搜索权重也逐渐降低，直至变成一家死店！

3.活动资格

买家也喜欢活动，拼多多平台也喜欢活动，商家更喜欢活动，DSR评分是一道硬门槛，绕不过去的，评分低连报名的资格都没有，白白失去了活动期间巨大的进店流量和品牌曝光，是“因小失大”的ZUI佳体现！

二、DSR动态评分老是上不去，是啥原因？

有的商家说每天都有安排客FU团队在通过电话、线上、短信等方式主动回访顾客，回访的效果也还不错，每天都能收到不少的五星好评数，但是为什么DSR动态评分还是一直飘绿，甚至还在往下掉？是我们回访的力度不够吗，还是哪里出了问题？

分析了下，针对每日都在回访但还是止不住DSR动态评分往下掉的原因，归纳起来有以下几种：

- 1.在商家回访的同时，近期给低分的顾客有不少。一个1分需要10个五分才能追回，具体需要多少个五星好评这得看基数，看你落后行业平均多少和已评价的数量是多少，回访效果无法追上给低分的速度；
- 2.回访的成功率低，多发短信和多多留言的回访是不够的！假如你是顾客，你收到一个催评的短信，相信你也不会这么容易就打开拼多多给卖家好评了吧，想让顾客心甘情愿的给予五星好评，多发信息和多多留言是不够的！
- 3.DSR评分是动态的，基于行业平均得出，行业平均上升了，你家店铺的服务没跟上，五星好评数量上不去，动态评分自然就飘绿了；
- 4.DSR动态计算。180天以前的不管高分低分统统过往烟云，归零！可能归零的那些评价里，你家店铺的高分多于低分，造成高分“短缺”，自然就飘绿了。

三、如何有效提升DSR动态评分？

其实不是我们不够努力，只是掌握的方法还不到位，只要商家们结合自己店铺的经营情况，适当地加上一些服务技巧，配合提升评分的软件，就能大大提升DSR评分的回访效果！

- 1.主抓品控和服务，商品质量和服务态度是基石，这两条不仅是获得五星好评的基础，还是整店运营的内功！如果ZUI近DSR下降的快，很可能就是品控或者快递出了问题，可以从仓库（包装）、供应商（质量）、快递（发货慢）、客FU（服务态度）等几个层面逐个审查，看是哪个环节出了问题，及时补上；
- 2.主动回访。这里是指人工回访，只发短信和多多留言是远远不够的，不仅浪费机会成本，同时还会增添沉没成本。回访的时候一定要记住：耐心倾听顾客的声音，解决顾客的售后问题，顾客才会有给予五星好评的机会；
- 3.回访技巧。要在有潜力的顾客身上深挖，举例：接通电话后，有经验的客FU在5秒内就可判断出对方给五星好评意愿如何，如果顾客的态度不好、有些不耐烦这些基本可以判断回访的结果不会好，应该及时断开联系，然后花更多的精力倾听优质顾客的声音，碰到顾客有疑问及时解决后顾之忧，提升顾客的售后体验后，顾客才会给五星好评；

4.评价有礼。是指送礼品或者无门槛代金券催评，有条件的商家可以适当尝试，但是不能好评返现的，这个是多多平台官方禁止，要遵守平台的规则；

5.催评时效。催评讲究一个时效，顾客收货3天后给好评的意愿会降低不少，因为收到宝贝的新鲜感过了，即使很满意也不愿意去给好评（不满意大概率会给中差评），忘掉的可能性也很大，所以催评要及时，顾客收到商品3-48小时内回访是ZUI合适的，有问题就及时解决，友好地邀请顾客给予五星好评。

四、结语

DSR评分的提升和保持是长期性的工作，驱使着商家不断提供高质量的商品、优质的服务，DSR评分越高，宝贝转化率也会升高，坑位产出比（ROI）也会同步升高，意味着平台给你的流量能转化为真实的订单，那平台会持续不断地给予搜索流量和较高的权重，环环相扣，所以商家们一定得重视DSR动态评分对店铺运营的影响！

同时，一旦店铺订单多了，回访的工作量太大，依靠一个客FU是无法及时回访，大家可以借助服务工具的DSR动态评分趋势分析，制定回访方案和进度，通过软件分配订单给客FU团队或者外包团队——主动回访顾客，还能统计回访成功率、回访效果和计算客FU绩效等人性化的便捷功能，助力大家快速、高效率的提升DSR动态评分！