

# 拼多多代运营全托管之怎么处理好拼多多店铺中的差评

产品名称	拼多多代运营全托管之怎么处理好拼多多店铺中的差评
公司名称	浙江天赞网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市钱塘新区东部创智大厦4幢417室（注册地址）
联系电话	18966166821 18966166821

## 产品详情

众所周知做电商这块评价对店铺的影响是非常大的，无论是好评还是差评都对店铺的影响非常重要的，尤其是差评这块对店铺影响是比较大的，差评处理不好会直接影响到**店铺的权重**，那么作为买家我们该如何有效处理差评呢？

### 一、差评对店铺的影响

#### 影响**商品转化率**

，现在消费者购买产品时都会参考评论，如果差评太多会直接影响到消费者的下单从而导致转化率下降。

#### 影响**店铺动态评分**

，店铺近90天的动态评分和描述相符、物流服务、服务态度相关。如果您的店铺差评太多，动态评分会被逐渐拉低。

## 二·出现差评的原因

商品质量问题，生产中把控不严格，工序粗糙都会导致质量问题，但是好质量的产品才是核心竞争力。

描述不符，产品是什么就是什么，切勿虚假宣传。

物流问题，物流速度太慢周期太长都会导致客户差评。

客服态度，客服回复要及时，遇到问题也要迅速解决，同时保持良好的心态寻求解决问题的方法，多与消费者沟通。

## 三·如何解决售后问题

售前环节：如实描述宝贝，不夸大宣传，是什么就是什么。商品图片真实，勿失真。拍摄效果不一致建议在详情页上说明。例如：因拍照、灯光、各显示器显示效果不同等原因，您在店铺看到的商品图片可能与您收到的商品图片存在颜色的差异，请您谅解，颜色以实物为准!客服态度友好，热情有礼貌。

售中环节：关注快递信息，若快递出现问题，及时与买家沟通。如果买家的收货地址不在配送范围，一定要提前和买家说明情况。例如在详情页上说明：“偏远快递无法送货上门，需要自提。”

售后环节：**恶意差评**举报，你可以到拼多多管理后台-商品管理-评价管理，查看评价，举报恶意差评。

如实反馈的差评---卖家及时回复解释，告知问题产生的原因，并提出改进意见。如果是商品本身就是如此，由于买家误解导致认知差异，一定要向买家解释，并在掌柜回复中解释说明。

如实反馈的差评---积极配合处理，满足客户在合理范围内提出的售后申请，包括退款，补发货、维修等

应对差评其实很简单，不夸大宣传，虚假宣传;售后碰到问题时要及时积极配合处理，回复解释，如若碰到恶意差评收集证据后台举报即可。