

拼多多运营 拼多多常见差评类型以及差评处理方案干货

产品名称	拼多多运营 拼多多常见差评类型以及差评处理方案干货
公司名称	杭州臻广科技有限公司
价格	5.15/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

常见的差评：

- 1、产品问题：产品质量差、包装破损、与描述不符。
- 2、服务问题：延迟发货、漏发错发、售后服务态度以及没有及时回复处理。
- 3、物流问题：包含有快递员态度差、发货速度慢、快递错发件、丢件、乱放快递等等问题。
- 4、消费者自身原因：和期望的不符、误操作、专业差评师等等。

图文无关（差评师）

常见的差评处理：

1.及时联系买家处理

需要商家在差评发生时，及时处理，态度真诚！毕竟有很多的客户会认为我差评都已经给出去了，商家还是不理我，感觉不到被重视！后续沟通可能会发生矛盾，所以及时很重要！

2.换位思考

在联系到客户的时候，首先了解清楚客户不满意的问题点在哪里？询问清楚客户给差评的原因。这里建议准备好话术！

在联系到客户之后，首先要做出和解的态度，缓解客户的情绪，只有这样才能与客户进行更有效的沟通。之后适当的去安抚客户，给出解决的方案和时间。

3.提前做好预案处理

当我们与客户进行沟通之后，客户还是没有修改中差评的意思，就需要其他的预案处理了。比如：红包补偿、送优惠券等等，在客户犹豫时候，主动发言，给客户台阶下来！例如话术：“我们是真心协商沟通的，请您给一次机会吧，谢谢您了”，话语中可以强调出商家对于之前的问题的歉意和解决问题的诚意！