

## 店铺运营注意这些小细节，帮你提高客服转化率和销售额--拼多多店铺代运营全托管

产品名称	店铺运营注意这些小细节，帮你提高客服转化率和销售额--拼多多店铺代运营全托管
公司名称	杭州邦辰网络科技有限公司
价格	3999.00/个
规格参数	
公司地址	钱塘新区2号大街511号东投新悦广场
联系电话	18969135066

### 产品详情

现在多数的店铺会选择快捷话术回复或者自动回复，快捷的回复话术能帮助我们减少回复的时间，但是也会因为话术的固定性和不够差异化引起客户的流失，那么接下来分享一些咨询的细节，帮助大家减少客户流失，提升店铺客服的转化率

#### 1：快递选择

我们注意到的细节是客户可能是因为没有合适的快递或者是无法备注快递导致流失，这时候需要个及时的话术询问去了解客户需求，从而满足客户的需求进而引导下单。

我们的解决方法是及时跟进客户，在未回复后30秒--1分钟内去加上一个催付的

差异化话术，比如：亲，您这边是快递都不方便收货吗，您看有方便收货的快递吗，我帮您备注下

## 2：发货时间

对于咨询发货时间的客户，我们应该注意的细节是：我们通常只关注到了发货时间，但是忽略掉了收货的时间，咨询发货时间的客户可能是想早点收到货，早点发出意味着早点收到，但是客户的收货地址也是早点收货的一个关键

我们的解决方法是：亲，现在下单的话给您安排（明天）就发货呢，您这边是发哪里呢，我给您选择一个到货快的快递，让咱们早点收到货

这个话术的细节点体现在一个是安排优先发货，还有一个是询问客户收件地址，判断到货的时间，用一个安排到货快的快递让客户感受到重视，通过简单的几个询问，可以判断是否能满足客户需求，也让客户感受到店铺的服务很贴心

## 3：疫情地区不发货

随着疫情的不稳定性，部分地区可能随时禁售不发货，禁售地区的客户来咨询就很容易流失，而在恢复发货后，客户没有再次挖掘。我们的解决方法是，关键点1，禁售时间咨询：亲，咱们这边因为疫情影响，快递暂时不发货，预计发货时间为XXX（首先挽留，疫情影响时间通常为2周-3周，不确定的话这个

不加)，亲亲可以先收藏下商品哦，到时候下单来联系客服，我们给您加送一些赠品补偿哦（第二步挽留，收藏商品保持关注，加送赠品，增加印象）

关键点2,恢复发货，具体为：亲亲，咱们XX地区可以恢复发货了，耽误了小主这么长时间，之前有给您答应下单送赠品补偿哦，现在下单后记得联系下客服给您备注下赠品一起发哦

好了，给大家分享了3个细节点帮助大家意识到常见的一些客户流失问题，重视这些细节能让大家的数据会进一步提升，同时我们客服的服务也会让客户更加的认可，让我们的店铺服务也能更上一层楼，如果有帮到大家可以的多多留言互动，还有更多的内容等待和大家分享哦