

抖音小店代运营 抖音小店的店铺运营和维护主要在哪些方面

产品名称	抖音小店代运营 抖音小店的店铺运营和维护主要在哪些方面
公司名称	杭州臻广科技有限公司
价格	66.00/份
规格参数	公司:杭州澄峰科技 服务期:一季度 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

抖音小店代运营 抖音小店的店铺运营和维护主要在哪些方面

抖音小店的店铺运营和维护主要涉及到哪些方面？

抖店店铺维护对于店铺评分以及日常流量都有着比较大的影响，所以我们平时一定要注意维护店铺数据，做好维稳引流。具体维护要点涉及到以下四个方面：

1. 发货超时。抖店目前可以二次物流，超过48小时的话，可以直接上空包网礼品单号。
2. 差评品质。品质退款的差评会很影响店铺流量，一个品退至少顶三个差评，所以，我们要尽量和客户沟通好，不要拿到品退和差评。低价产品，如果遇到难缠的客户，我们会直接送给他，让他给个好评就行。但是，如果遇到恶意敲诈的消费者就不要用钱解决，因为给钱会没完没了。
3. 客服回复率。抖店要尽量按照数据要求维护客服回复率。配置多少客服合适呢？目前我们实操店铺出300单左右，一个客服就足够了，抖店的询单率并不高，并且我们类目的询单转化率也不高，所以我们主要目的就是快速回复。
4. 退款时长，开通一个安心购就可以了。

抖音小店店铺体验分（体验分影响店铺流量）具体指标有哪些？

抖店店铺的体验分主要由商品体验、物流体验和服务体验构成。其中，商品体验占据50%的比例，商品差评率、品质退货率都不能更改、均以申请为准，涉及到一些质量方面问题的，大家也可以尝试用赠送的方式解决。

占据15%的物流体验则主要以揽收及时率、订单配送时长相关。这方面主要要求大家要及时拍单，当天

单当天拍完。

后是服务体验，占据35%；这方面要求要将投诉率和纠纷商责率纳入客服考核绩效；IM3分钟平均回复率控制在95%以上；仅退款自主完结时长控制在1小时内；退货退款自主完结时长控制在6小时内。

抖音小店品质退货问题怎么申述？

首先，我们来明确一下什么叫品退？所谓品退，意思就是品质退货；比如因为质量问题、快递问题申请退货退款的订单。因为品质退货的订单，就像中差评一样，都会直接拉低店铺体验分。

一般来说，抖音小店的除了其他、7天无理由、无喜欢和商家协商一致外，其他退货理由都多数都属于品质退货。

那品退问题有办法解决吗？和差评一样，还是有的。那就是申诉。怎么申诉？其实官方已经给我们列出了申述材料指引：

我们只需要按照这些材料组指引，提前和客户沟通好，让客户在飞鸽上配合你就行了。只要材料充足，申诉成功的概率大概是70%~80%。

抖音小店现阶段做哪些类目容易出单？

做抖音小店，类目大于一切，选品大于一切。类目选对了，起店快，也更容易做起来。很多新手商家做不起来店也是容易死在类目上。

那么，抖音小店现阶段适合选择哪些类目？

就我们团队实操结果来看，日用百货、个人清洁、厨房餐饮这些百货类目是相对好做的，我们在这些类目里起了4-5家店铺。

此外，运动户外类，手机壳，都是目前比较有机会的类目，体量大，竞争小，利润也可观。

至于很多人关心的女装类目，优点是出单快，体量大，缺点是市场退货率接近高，有时候容易出现断货的情况，可以做，但是我一般不建议这个类目，比较考验商家的心态。