

抖音小店遇到差评怎么处理，差评对抖音小店有什么影响？

产品名称	抖音小店遇到差评怎么处理，差评对抖音小店有什么影响？
公司名称	杭州北抖星网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市西湖区西湖广告大厦A1幢3楼
联系电话	18989452098 13605817015

产品详情

开通了抖音小店，怕碰到的就是差评，有时候一个差评可能会毁了一家店铺。因为绝大多数客户下单之前都会去浏览一遍评价区。好评再多也没用一个差评让人更加记忆深刻。当买家看到差评时，会瞬间失去对宝贝的购买欲望，选择放弃购买。那抖音小店遇到差评怎么处理？

1.产品有质量问题给予差评

有些小店，可能因为店铺订单量太大，导致发货前没有做好检查，所以当有一部分用户拿到商品的时候会出现质量问题，从而用户给了差评。遇到这种情况，首先要向顾客表达诚挚的道歉，然后询问顾客意见，是需要退货还是换货，运费由商家来承担，可以适当给客户一些小红包，比如优惠券什么的。如果客户同意这个解决方案，我们就可以要求客户协助修改评价。

2.产品没有问题，但不够让人满意

送到的产品用户是可以接受的，但是跟自己预期想的不一样，碰到这种情况，用户也是会给予差评的，那应该怎么解决呢？首先咨询客户是哪里还不太满意，看看能不能帮助协调一下，然后适当的额给客户发一些小红包、优惠券、代金券一些之类的虚拟商品，要求协助客户修改评价。

3.恶意差评

虽然恶意差评的人不多，但是不排除有这种可能，拒绝与商家沟通，碰到这种情况我们应该怎么解决？遇到恶意差评，商家可以向平台申诉，平台会根据我们提供的证明材料进行审核。经平台审核后判定评价为恶意评价，平台有权屏蔽或删除该评价。