

如何提升飞鸽服务的3分钟人工回复率及人工客服满意度呢

产品名称	如何提升飞鸽服务的3分钟人工回复率及人工客服满意度呢
公司名称	海口琼山千道流商贸商行
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	海南省海口市琼山区国兴街道办国兴大道中丹村165号
联系电话	15625601562 15625601562

产品详情

如何提升飞鸽服务的3分钟人工回复率及人工客服满意度呢

镜缘信息技术有限公司专注于抖音快手小店特殊类目开通报白，解决一切您在直播或者短视频运营中遇到的问题，需要的请咨询联系

抖音为了提升消费者的购物体验,会对商家的飞鸽服务指标进行考核,其中3分钟人工回复率,以及客服满意度就是体现商家服务的重要标准。那

要如何提升飞鸽服务的3分钟人工回复率及人工客服满意度呢?其实平台给出一些功能能够轻松解决这两大问题。

一、提升飞鸽3分钟人工回复率

1、3分钟人工回复率介绍

(1)定义:买家每次发消息,到客服人工回复,买家所等待的平均时长在3分钟的比例;

(2)指标计算公式:3分钟人工回复率=3分钟内客服已回复消息量/用户已发送消息量;

例如:消费者在咨询中的消息,在3分钟内得到了人工客服的回复,则3分钟客服已回复消息量就加1。

(3)考核时间:08:00:00-23:00:00;

2、3分钟人工回复率提升技巧:

商家手动发送的文字、表情、图片和后续其他功能性的操作。所以,在考核时间内,及时响应消费者的咨询,是提升3分钟人工回复率的核心要素。

素。

(1)打开网页版或PC客户端的通知:

在抖音飞鸽后台,【设置】-【个人信息】中打开所有的消息提醒设置。

(2)手机APP及时在线:

不方便使用网页版飞鸽回复咨询时,可以保持手机APP在线,对消费者的咨询进行必要的响应和回复。另外,手机APP启相应的通知和提醒,

避免错过消费者消息导致3分钟人工回复率不达标。

二、提升飞鸽人工客服满意率

1、人工客服满意率计算公式:

满意率=(买家评价满意+非常满意会话)/买家已评价的会话数;

考核时间:08:00:00-23:00:00;

2、人工客服满意率提升技巧

(1)及时邀评:

提升满意率可以尽可能多的邀请消费者对客服服务进行评价,扩大样本量,避免因为样本量太小,个别差评导致满意率偏低的情况产生。客服可

以“主动邀评”或者“自动发送邀评”。

“自动发送邀评”在抖音飞鸽后台,【设置】-【服务评价设置】中打开自动邀评的选项。

注意:手动邀评和系统评价只会触发一次。如果客服在聊天中已经邀请消费者评价,会话结束后,系统不会再自动发送邀评卡片。

(2)快速响应:

消费者讲线咨询时,一般都有问题需要客服回复和解决。提升响应效率,尽快回复和解决消费者的咨询对满意率的提升也会有较大效果

(3)分析定位原因,针对性提升服务:

在抖音飞鸽后台【数据】-【历史会话】分类下对所有评价为不满意和非常不满意的会话都做了标识和定位。

商家可以自定义选择时间和范围,筛选出满意度不达标的会话和对应客服,定位分析具体原因,做针对性的提升和改进。