

抖店三分钟回复率是什么，提升抖店三分钟回复率具体需要怎么做？

产品名称	抖店三分钟回复率是什么，提升抖店三分钟回复率具体需要怎么做？
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

抖店三分钟回复率是什么，提升抖店三分钟回复率具体需要怎么做？

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

抖音小店的售后服务中,有一个三分钟回复率,很重要

三分钟回复率是影响抖音小店服务分的重要组成部分,而服务分又是抖音小店体验分的核心组成部分。

体验分越高,店铺加权越大,也更容易获得用户信任。

所以,提升抖音小店三分钟回复率就很重要。

一、抖店三分钟回复率是什么

每天8:0000~22:5959期间,从买家发送消息到客服人工回复,会话中买家的每个消息所等待的时长在3分钟内的会话比例

公式= M 三分钟回复率=三分钟内回复的会话数/总会话数= $2/3=67\%$

注意,如果某一组会话,你在其中的一轮回消息没有在3分钟内,那么这组聊天消息的三分钟回复率就是0。

也就是说,一个人来咨询,直到会话结束,你都要保证在3分钟内回复才有效。

二、抖店三分钟回复率的影响因素

搞清楚哪些因素会影响抖音小店三分钟回复率,你才直到怎么提升抖店回复率。

1、用户排队时长

主要是转人工诉求之后的排队时长,在工作时间内,排队数量尽量为0

2、结束语也要回复

如果用户说完了“好的,谢谢”这类结束语,也是需要回复的,因为抖店回复率考核的势每一轮消息的回复情况。

用户说了“谢谢”,你只有回复了,这一轮消息才算结束。

3、节假日、双休也需要工作

抖店三分钟回复率,考核的是每天的8:00:00-22:59:59,也包括了双休和节假日。

尽量在每天的这个时间段保证有人可以回复消息。

三、如何提升抖店回复率

提升抖店三分钟回复率具体需要怎么做?

1、随时关注店铺数据,启用自动接入会话功能

只有随时关注店铺数据,了解待处理留言和正在排队的人数,才好分流。

不过对于很多新手来说,前期咨询量不多,一般不会有排队的情况,只需要处理待处理留言即可。

尽量在3分钟内,每一个消息都进行回复,如果消息太多,可以对消息进行分流,给多个客服分配处理。