

## 抖音小店中差评如何处理？

产品名称	抖音小店中差评如何处理？
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

这篇文章就来说说在新规下（不能修改和删除抖音小店中差评），如何处理抖音小店中差评，提高抖音小店体验分和商品转化率。

首先，提高商品质量和服务质量是肯定的，也是降低抖音小店中差评的好方法。

提高商品品质：

对于无货源商家来说，在选品的时候就要开始考虑商品的品质和售后问题。

因为我们不是发货方，大多数情况下也没有见过实物，如何去把控商品质量呢

重要的一点就是在选品的时候，看该店铺该商品的好评数，以及商品销量。

尽量选择销量在1000+，真实好评数至少有几百的商品去一件代发。

也就是说现在抖音小店中差评不支持删除和修改，但是抖音小店中差评不仅影响商品转化，而且非常影响体验分（权重占比50%）。

体验分又是直接关系到店铺自然流量（搜索展示和猜你喜欢推荐）和达人是否愿意合作的重要因素；而且体验分低于3.8分，店铺还会被平台直接清退。

怎么办呢？

不给我们修改抖音小店中差评的机会，但是评价对于体验分占比超过一半。说白了，就是在倒逼商家严控商品质量和服务质量。但不管我们怎么把控商品质量和服务质量，还是会有一些抖音小店中差评，毕竟“人生没有一帆风顺”。

能花钱解决的就尽量花钱解决，根据实际情况选择补偿红包、补发、退货退款或直接退款。

好好沟通好好卖惨（博取同情）。

一般女生居多，卖惨的时候可以说自己就是一个小，工资不高，一条中差评就要扣50元工资.....怎么惨怎么来。

恳求客户不要中差评，可以补偿红包、补发、退货退款或直接全额退款，根据具体问题具体去选择对应的售后处理方法。

一般这种思路能搞定90%的用户。

如果花钱太多，或者花钱都解决不了的话，你也可以尝试下面3个解决抖音小店中差评的方法。

1.在飞鸽上诱导用户，说给TA赔偿\*\*\*钱，然后让对方把支付宝、收款账号发给你；

一旦对方发给你的话，直接截图申述：利用中差评谋取额外钱财，请平台核实之后删除该评价。

抖音小店评价申诉场景

利用中差评骗赔：消费者以差评威胁商家，要求商家转账、发红包、返优惠券等；

同行恶意竞争：同行竞争者交易后故意给予差评；

辱骂污秽或不当言论：评价内容含有黄赌毒暴的违法言论或其它违反法律法规公序良俗信息的不当言论；

明显无事实依据的评价：在签收前评价商品质量类问题或消费者购买的是A商品但评价的是B商品；

评价打广告：如QQ、号、公众号、微博、二维码、电话号码、外部链接等广告信息；

消费者评价中泄露隐私：评价中出现商家或用户的手机号、住址、姓名等个人信息；

达人存在捆绑带货/虚假宣传等违规情形：因达人捆绑带货、虚假宣传、虚假承诺导致消费者产生差评；

注：针对消费者评价内容进行申诉，追评和商家回复不在申诉范围。

申诉材料：

聊天记录优先以平台飞鸽聊天记录为准，如沟通中除飞鸽外还使用、短信等其他聊天工具，则需提供从飞鸽转移到其他聊天工具的凭证，如无法提供关联举证将视为无效举证；利用中差评骗赔：需提供含有订单信息完整、清晰、含订单号的飞鸽聊天记录截图。

同行恶意竞争：需提供含有订单信息完整、清晰、含订单号的飞鸽聊天记录截图，或可证明评价者是同行的相关店铺信息。

辱骂污秽或不当言论：平台可查询消费者评价内容，无需商家举证；

明显无事实依据的评价：受理范围为评价者在签收前消费者评价商品质量问题，或购买是A商品评价的是B商品；

评价打广告：平台可查询消费者评价内容，无需商家举证；

消费者评价中泄露隐私：平台可查询消费者评价内容，无需商家举证；

达人存在捆绑带货/虚假宣传等违规情形：需提供达人虚假问题的证明及达人UID和名称；

2.针对无法删除的抖音小店中差评，一定要回复。