

抖音小店中差评该怎么处理？有什么规避的办法？新手一定要注意了

产品名称	抖音小店中差评该怎么处理？有什么规避的办法？新手一定要注意了
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

做抖音小店让商家头疼的应该就是商品评价了吧，直接关乎商品销量，一不小心就会因为一个中差评导致店铺评分下降，影响店铺权重。

我们都知道商品体验分占店铺总体验分的50%，而且现在的小店中差评已经不支持删除和修改了，那遇到中差评情况我们该怎么处理呢？或者有没有什么规避的方法？

一、中差评如何处理？

1、由于产品问题造成的中差评

一般情况下买家再收到货物之后发现商品有瑕疵都会时间给我们反馈，这时我们要做的就是解决问题，不要推辞，及时给顾客退换新的商品，用快的物流方式邮寄给顾客。

如果顾客坚持差评，也可以适当给顾客赠送一些优惠券，同时快速给顾客退换新的商品。

2、由于客服态度造成的中差评

这种是我们不应该犯的的错误，如果遇到这种问题，就要给顾客诚挚道歉，并且说明原因，

例如：回复不及时是因为同时接待多个客户，让顾客久等了，在这里诚挚道歉

3、由于物流问题造成的中差评

如果是由于疫情或者不可控因素导致的物流发货不及时，需要及时与顾客说明情况。

如果确实是因为店铺管控不当，导致物流超时，那就及时道歉，同时赠送一些优惠，安抚顾客心情，一

般顾客都能理解。

二、恶意中差评怎么处理？

保存好双方的证据，如：聊天记录，通话记录等，之后再提起申诉，一般等提交平台审核通过后，就会删除或屏蔽恶意差评

三、如何规避中差评？

1、提高商品质量

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。

由于我们不是发货方，大多数情况下也没有见过商品实物，所以在选品时一定要谨慎选择。

尽量选择好评率多，产品销量高的商品，优先选择旗舰店、企业店、工厂店等，比较有保障。

进入店铺查看店铺里面的商品种类，如果种类过多就不要选了，一般都是跟我们一样做的无货源，同时在选品时就要与上家沟通好售后问题，不然后续退换货都是问题

2、提高服务质量

顾客就是上帝，在于顾客的沟通中一定要及时回复顾客信息，态度要好，切勿与顾客发生冲突，和气生财。

3、提高物流质量

在选品时先确定好上家能否在24小时或者48小时以内发货，确保上家能够准时发货。