

# 小店三分钟回复率提升方法是什么？附影响因素

产品名称	小店三分钟回复率提升方法是什么？附影响因素
公司名称	河南锋来科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	河南省洛阳市洛龙区长兴街123号正大国际东区6幢1312室
联系电话	15516391081 15516391081

## 产品详情

### 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。

在【客服管理】-【分流排队】-【规则设置】中，选择“启用”自动接入未处理留言和离线留言预警功能，时间将离线留言能自动分配给客服。

### 2、确保至少有一个客服在线

根据抖店后台的咨询量，保证客服在线的情况。

尽量设置少2个客服，可以轮流在线。不能在一个时间段内客服都是离线或者小休，至少保证有一个客服是在线的。

如果其中一个客服的接待量过大，可以调整大接待量。

### 3、打开消息提醒，及时响应

飞鸽消息端的设置里，把消息提醒都打开。可以直接使用网页版飞鸽客服，也可以使用飞鸽客户端，都是一样的操作。

在设置里面把消息提醒都打开：

#### 4、学会使用提效工具

用好提效工具，一定程度上能够帮助我们在消息多的时候，提升抖店回复率。

例如，快捷短语工具和智能辅助工具。

一些简单的问题可以设置快捷回复，例如什么时候发货，发什么快递等等。客户咨询相关问题时，触发关键词，自动回复就能起到提升回复率的效果。

影响因素：

搞清楚哪些因素会影响小店三分钟回复率，你才知道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是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。