

抖音小店怎么提升客服满意率?有什么方法?

产品名称	抖音小店怎么提升客服满意率?有什么方法?
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

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。那么我们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。

(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的在线，对消费者的咨询进行必要的响应和回复。另外，手机APP开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、人工客服满意率指标计算公式：

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：

消费者进线咨询时，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。