

抖音小店满意度怎么提升，有什么技巧

产品名称	抖音小店满意度怎么提升，有什么技巧
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

抖音小店满意度怎么提升，有什么技巧

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

为了提高消费者的购物体验，抖音将评估商家的飞鸽服务指标，其中3分钟的人工回复率和客户服务满意度是反映商家服务的重要标准

准确。那么如何提高飞鸽服务3分钟的人工回复率和人工客服满意度呢？其实平台给出了一些功能，可以轻松解决这两个问题。

1.提高飞鸽3分钟的人工回复率

1、3分钟人工回复率介绍

(1)定义:买方每次发消息，手动回复客服，买方平均等待时间为3分钟；

(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，如果消费者在咨询中的消息在3分钟内得到人工客户服务的回复，客户服务在3分钟内的回复量将增加1。

(3)考核时间:08:00:00-2300:00 ;

2、3分钟人工回复率提升技巧：

商家手动发送的文字、表情、图片等功能操作。因此，在评估时间内及时响应消费者咨询是提高3分钟人工回复率的核心

要素。

(1)打开网页版或PC客户端通知:

在抖音飞鸽的后台，打开所有信息提醒设置设置-个人信息。

(2)手机APP及时在线:

使用网页版飞鸽回复咨询不方便时，可以保持手机APP在线,对消费者的咨询进行必要的响应和回复。另外,手机APP启动相应的通知和提升

醒来，避免错过消费者消息，导致3分钟人工回复率不达标。

二是提高飞鸽人工客服满意度

1、人工客服满意率指标计算公式:

满意率=(买方对评满意 对会话非常满意)/买方评估的会话数量；

考核时间:08:00-23:000；

2.提高人工客户服务满意度的技能

(1)及时邀评:

提高满意度可以邀请消费者尽可能多地评估客户服务，扩大样本量，避免因样本量太小而导致满意度低。客户服务

可主动邀评或自动发送邀评。

在抖音飞鸽的背景下，自动发送邀评，设置-服务评价设置打开自动邀评选项。

注：手动邀请评估和系统评估只触发一次。如果客户服务邀请消费者在聊天中进行评估，系统将不会在会话结束后自动发送邀请卡。

(2)快速响应:

当消费者进行在线咨询时，客户服务通常需要回复和解决问题。提高响应效率，尽快回复和解决消费者咨询也将对提高满意度有更大的影响

(3)分析定位原因，有针对性地对性:

在抖音飞鸽的后台数据-历史会话分类下，所有评价不满意和非常不满意的会话都被识别和定位。

商家可以定制时间和范围，筛选出满意度不达标的话和相应的客服，定位分析具体原因，做出有针对性的改进和改进。