

抖音小店满意度低怎么办？

产品名称	抖音小店满意度低怎么办？
公司名称	泾河新城木子抖抖信息咨询服务部
价格	.00/面议
规格参数	
公司地址	郑州市金水区天明路72号2号楼1单元13层1305号
联系电话	15138949894 15138949894

产品详情

抖音短视频为了提高顾客的购物体验，会对店家的飞鸽服务项目指标值开展考评，在其中3min人力应答率，及其在线客服满意率便是反映商家服务的主要标准规定。那样我们要如何提升飞鸽服务项目的3min人力应答率及人工服务满意率呢？实际上服务平台得出一些作用可以轻轻松松处理这两问题。

一、提高飞鸽3min人力应答率

1、3min人力应答率详细介绍

(1) 界定：顾客每一次发信息，到在线客服人力回应，顾客所等候的平均时长在3min的占比；

(2) 指标值计算方法：3min人力应答率= 3min内在线客服已回复消息量/客户已发送消息量；

比如：顾客在咨询里的信息，在3min内得到了人工服务的回应，则3min在线客服已回复消息量就加1。

(3) 考评时长：08:00:00-23:00:00；

2、3min人力应答率提升技巧：

店家手动式推送的文本、神情、照片和后面别的多功能性的实际操作。因此，在考评时间内，立即回应顾客的咨询服务，是提高3min人力应答率的核心要素。

(1) 打开网站版或PC手机客户端的通告：

在抖音短视频飞鸽后台管理，【设定】-【私人信息】中开启每一个消息提示设定。

(2) 手机上APP立即线上：

不方便使用电脑版网页飞鸽回应咨询时，能够维持手机上APP的线上，对顾客的询问开展必需的积极响应和回应。此外，手机上APP打开相对应的通告和提示，防止错过了顾客信息造成3min人力应答率不达

标。

二、提高飞鸽人工服务满意度

1、人工服务满意度指标值计算方法：

满意度= (买家评价令人满意 非常满意对话)/顾客已点评的会话数；

考评时长：08:00:00-23:00:00；

2、人工服务满意度提升技巧

(1) 立即邀评：

提高满意度能够尽可能多的邀约顾客对客服服务开展点评，扩张样本数，防止由于样本数过小，某些恶意差评造成满意度过低的情况造成。在线客服能够“积极邀评”或是“全自动推送邀评”。

“全自动推送邀评”在抖音短视频飞鸽后台管理，【设定】 - 【服务质量评价设定】中开启全自动邀评的选择项。

留意：手动式邀评和检索策略只能开启一次。倘若在线客服在聊天中早已邀约顾客点评，对话结束后，系统软件不会再全自动推送邀评信用卡。

(2) 快速响应：

顾客入线资询时，一般都有什么问题必须客服回复和处理。提高反应工作效率，尽早回应和处理顾客的询问对满意度的提高也会出现比较大实际效果

(3) 剖析定位缘故，目的性提升服务：

在抖音短视频飞鸽后台管理【数据信息】 -

【历史时间对话】归类下对全部点评为不令人满意和十分不满意的对话都做了标志和定位。

卖家能够自定选择时间和范畴，挑选出满意率不达标的对话和相匹配在线客服，定位分析具体原因，做针对性的提高和改善。