

短视频，专项提升短视频服务分，怎么买，专项提升服务分，怎么提升

产品名称	短视频，专项提升短视频服务分，怎么买，专项提升服务分，怎么提升
公司名称	海口怵导文化传媒有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浦城县德秀大道里塘路375号YG177号
联系电话	13424908850 13424908850

产品详情

短视频，提升服务分，效果显著

短视频服务分是什么？

目前，短视频小店体验分为5分制，低为3分，由商家近90天内的【商品体验】、【物流服务】及【服务态度】三个评分维度加权计算得出，三项考核模块权重占比：商品体验（50%）、物流体验（15%）、服务体验（35%）服务体验，占据35%；这方面要求要将投诉率和纠纷商责率纳入客服考核绩效；IM3分钟平均回复率控制在95%以上；仅退款自主完结时长控制在1小时内；退货退款自主完结时长控制在6小时内。

短视频提升服务分，效果显著

短视频体验分计算标准：

- 1、商品体验分由考核好评率指标调整为考核差评率指标，同时调整分母为物流签收订单量；
- 2、物流体验分由考核【平均物流到货时长】指标调整为考核【揽收及时率】和【订单配送时长】，同时取消【物流好评率】指标考核；
- 3、服务体验分取消【服务好评价率】指标考核，强化其他项考核；
- 4、展示三项考核模块权重占比：商品体验（50%）、物流体验（15%）、服务体验（35%）；

5、诊断页面升级，新增指标提升建议及行业对比

短视频服务分怎么提升？

从服务入手

退货退款的，如果要求合理，尽量在短的时间里完成退货退款。售前咨询跟进要及时、有效，售中发货、物流要迅速，有迹可循，售后问题处理要及时、合理。

IM3分钟回复率

IM3分钟回复率就是后台消息回复的及时性，若用户发了咨询消息，你没有在三分钟内回复，就会拉低这一项指标的分值。

短视频，提升服务分，效果显著

提升短视频的在线服务响应速度（说白点就是能多久回复客户信息）

1，短视频3分钟人工回复率

用公式计算就是—3分钟人工回复率=3分钟内客服回复的消息次数/用户询问的消息总数

顾客在咨询过程中，如果在三分钟内得到回应，那么“3分钟内客服回复的消息次数”+1.

2，3分钟人工回复率提升技巧：

如果条件允许，找一个人专门负责飞鸽消息的回复，保证消息回复的及时性。