

抖音小店新版体验分中的“CCR”（消费者负反馈）是什么？如何提升店铺的CCR？

产品名称	抖音小店新版体验分中的“CCR”（消费者负反馈）是什么？如何提升店铺的CCR？
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

什么是CCR？

消费者负反馈（CCR）是衡量商品品质、商家服务和物流服务水平的综合指标，指标覆盖了订单评价、售后、投诉、进线咨询等多渠道的消费者反馈原声，通过识别消费者反馈的负向内容进行综合评估。统计周期内有效负反馈订单量/有效支付订单量（除异常订单外）。

店铺CCR指标在哪看？

登录抖店后台-【抖店罗盘】-【服务】-【用户负反馈】进行查询

查询方式有2种：

按照【店铺负反馈率】查看，店铺的负反馈率及周波动情况，并了解与主营垂类同行业相比，店铺所在的水平；

通过【负反馈分析】-【按照问题查看】或【按照商品查看】，按照问题查看了解消费者负向反馈的问题点及负反馈订单量情况；按照商品查看，主要查看消费者负反馈的问题商品内容。

通过以上方式查看不仅可以了解负反馈问题点，还可以根据问题点定位到商品和订单，帮助商家更高效的了解情况定向解决提升

如何提升店铺的CCR？

首先了解CCR由哪些负反馈内容构成，以下问题标签可能直接被接入CCR计算指标里面

维度	问题标签示例
商品体验	三无产品、标签不合格/不全、使/食用后不适 /发霉/变质、口感问题、商品破损/污染/漏液 、做工粗糙/有瑕疵、假货/假品牌/盗版等
内容体验	功效虚假、效果虚假、材质虚假、净重/数量 、成色不符等
服务体验	商品少件漏发、空包裹、恶劣服务、承诺有违 拒收退货、恶意修改订单信息、虚假签收、包

其次，根据负反馈定位问题：建议您根据【消费者负向反馈】问题进行自查自纠，找到问题并针对性提升，例如：查看【店铺CCR】，该菜单栏由【综合CCR】【商品体验CCR】【内容体验CCR】【服务体验CCR】4个构成，商家可自行点击其中一个维度查看，所在店铺CCR位于主营垂类行业的水平位置；结合【负反馈分析】中【按问题查看】和【按照商品查看】，找出负向反馈的具体内容

根据消费者反馈的具体问题进行针对性改善优化，改善建议如下：

提升商品品质：优化店铺选品逻辑，并从储藏、包装、物流等各环节关注商品品质，保障商品质量。如果消费者集中反馈某款商品存在质量问题，应加强品控，主动整改商品避免引发更多售后问题

客观描述商品：宣传、推广商品时应遵循平台商品宣传规范，如实、客观的描述商品，避免进行虚假、不实或引人误解的描述，欺骗、误导消费者。

提升店铺服务水平：从售前咨询、发货物流、售后服务等环节关注店铺服务质量，保证客服响应时效和良好的服务态度，从而提升消费者购买体验。