

抖音小店体验分标准与相关维护措施-抖音代运营

产品名称	抖音小店体验分标准与相关维护措施-抖音代运营
公司名称	杭州北抖星网络技术有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市西湖区西斗门路3号天堂软件园A幢1楼1034室（注册地址）
联系电话	15868279988 13605817015

产品详情

体验分构成

体验分为5分制，低为3分，由商家近90天内的【商品体验】、【物流体验】及【服务体验】三个评分维度加权计算得出，具体指标以考核周期为准。

商品体验：分值来源于近90天的商品差评率和品质退货率，并根据商家某基础单项指标在所处行业的综合排名计算得出，日期越近的数据对分数的影响越大；

物流服务：分值来源于近90天的揽收及时率和订单配送时长，并根据商家某基础单项指标在所处行业的综合排名计算得出，日期越近的数据对分数的影响越大；

服务态度：分值来源于近90天的服务好评率、投诉率、纠纷商责率、IM3分钟平均回复时长、仅退款自主完结时长、退货退款自主完结时长，并根据商家某基础单项指标在所处行业的综合排名计算得出，日期越近的数据对分数的影响越大。

更新周期

体验分每天中午12:00进行数据更新

注：体验分核心要求

体验分高于4.8分为优质，对于店铺本身流量是有加权，绑定的辅助抖音小店有一定的积极影响

体验分低于4.6，千川直播投放开始限流，低于4.0后，千川无法新建计划，流量直接很难跑；无法入驻精选联盟；

体验分低于3.2，平台即有权停止与店铺的合作；

当体验分很低的时候，即出现在4.0以下的时候，该如何去做

是否建议直接外部随便找渠道补单的模式去走？----不建议

原因：纯粹随便外部补单资源去走，一方面，价格成本相对会比较高，另外一个因素在于相对人群的标签自带一定的混乱的因素，会有可能极大的影响店铺本身的标签数据；且若账号本身存在风险度较高，则容易被抓取为虚假交易的情况

建议如何去快速拉伸评分

出现这种情况，去拉升分数，不要考虑以赚钱的想法去拉，而是微亏或者少亏的模式去走，快速放单量，快速去做交易，追踪好评去走；

主要核心：放单量，拿好评（注意，评价占据评分权重的50%，理论上来说，常规的建议是200单出1单差评，是合理且正常的情况，高于这个数值，需要注意，而在拉分的过程中，则需要控制在300出1单，甚至500出1单的情况下，才能有效去拉升分值）；

前期好老客户买家的收集，做好私域管理，需要的时候，可设定相关的福利品，以多订单的模式，福利给到老客户进行购买。注意！！！！多订单！！！！多订单！！！！

准备规模较大的福利品，备货充足，做好固定链接，然后，开播，放单量放福利去走，只要价格力度高，产品有诱惑性，能快速冲单。产品成本如果能长期承受，该链接后面有可能就是一个流量的载体端口

出单后，快速发货，不要拖延，在快递快要到达或者已经到达的情况下，条件允许，一一电话，飞鸽等留言，索要好评

静静等，一般正常一周左右，会有一个比较不错的提升。

计算拉评分，需要多少单量

参考店铺体验分建议，主体以差评率这块的单量数据进行预估计算。

具体操作如下

查看当下总计签收评价完成的单量，假如是1000单；尚未评价，尚未完成的单量，比如说有200

查看你的差评率如0.8%,则计算当下总的差评单量在8单；常规的差评率要控在0.5%

假设单量为X，则公式为 $8/(1000+200+X)=0.5\%$;计算X的值即为预估的单量

PS: 后面的发货情况单量，不在出现差评的情况下哦，一旦出现差评，则至少需要进行200单的递增

以上方式，在总单量不是特别多的情况下，可以采取该种方式，若整体单量基数特别大，成本则很高，意义不大；

日常如何去控店铺评分

关注店铺评分的整体趋势走势，常规的要求是整体的店铺总分要在4.6以上，这样即便出现一些突发的情况，也好应对

服务体验是为可控的，尽可能在这块拿到4.8以上

差评，中评需要日常的重点跟踪，一旦发现评价有爆发的情况，需要及时查看，并准备好相关的应急措施。