

抖音售前售后客服接待工作如何外包呢

产品名称	抖音售前售后客服接待工作如何外包呢
公司名称	合肥万得宜搜网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	安徽省合肥市蜀山区经济技术开发区湖光路1299号电商园1幢709-816
联系电话	13083057395 13083057395

产品详情

在抖音开店的商家，售前售后服务一定要做好，其中客服回复就是服务中重要的一环。当遇到一些特殊时段时，抖音飞鸽人工客服不在线时，不妨利用机器人客服来回复客户。首先，在抖音飞鸽系统后台，找到“机器人设置”—基础设置，可以看到“启用机器人”是否开启。点击启用机器人后点“保存并生效”，即可成功开通机器人。

其次，编辑机器人知识库；

其实就是对抖音消费者常常提及的问题做一个汇总，然后做好回复解答，可以由默认和自定义两种。当消费者进线咨询，与机器人互动时，提问的问题会在机器人知识库中自动搜索匹配，并回复对应答案。如果机器人知识库不包含此问题，则根据相应的转人工策略进入人工客服或者用户开始下一轮交互。

那机器人知识库包含推荐问题集和自定义问题两个部分。前者为平台默认消费者咨询频率高的问题，商家可以根据实际情况调整答案。自定义问题为商家根据实际情况和商品、店铺特点设置的问题和答案。

设置转人工。抖音转人工设置不再需要商家手动配置，遵循平台智能的转人工策略。商家仅需手动设置拦截词命中转人工即可，比如投诉、315、消协等易引起舆情或者比较严重问题的词语，只要消费者发言中包含拦截词，自动进入人工客服。

用户如何联系抖音飞鸽客服？

1、咨询抖音直播商品联系在线客服入口

抖音直播中观看到某一商品，想咨询下客服尺码、材质等问题，这时需要联系抖音在线客服。进入抖音直播商品，在购物车页面中上方点“咨询”入口。

2、售前联系抖音客服入口

一般是抖音用户对某个产品感兴趣，希望能够通过咨询客服做出进一步了解，这是进入商品详情页一页面中点“咨询”，即可联系到在线客服。

3、售后联系抖音客服入口

当用户购买抖音产品后，后续有存在订单是否发货、地址修改等问题时，用户会联系商家。这时，用户只需打开抖音订单详情页，点“联系商家”即可联系在线客服。