抖音小店体验分怎么提升 五个方法教你提升抖店体验分

产品名称	抖音小店体验分怎么提升 五个方法教你提升抖店体验分
公司名称	海口秀英老铁之佳网络科技工作室
价格	.00/件
规格参数	核心业务:违规恢复｜小店入驻｜运营
公司地址	海南省海口市秀英区永万路高新花园小区D11栋3单元402
联系电话	18580082920 18580082920

产品详情

一，提升抖店的在线服务响应速度(说白点就是能多久回复客户信息)

1，抖店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fu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fu回复的消息次数 ”+1.

2，3分钟人工回复率提升技巧：

1，增加公司客fu，提升回复效率

2，减少考核咨询量

3，合理的运用表情包，增进和客人的距离。

二，售后问题处理时效

1，售后处理的重要性

会影响商家的店铺体验分，抖店的商家体验分包括服务分，如果顾客对服务质量不满意的话，给出差评，这对我们的抖店体验分是有很大的影响的。

2，对于抖店售后管理的建议

要培养专业的售后客fu人员，要做到及时回复客户的问题，了解客户的具体需求，能够提出解决问题的方法。为了稳妥可以采取自动回复方式，避免让客户等待太长时间。

三，及时回复处理顾客的问题

1，准确的推荐

一个好的售前客fu一定要学会根据顾客的需求来准确的推荐商品，要做到准确定位，提升顾客的购物体验。

2，物流问题

虽然说我们是无货源但是我们还是要注意物流的情况，及时知道物流的状况，在顾客问到的时候能够反馈给顾客。

3，关于物流丢失的问题

如果物流丢失那么我们就为顾客退款道歉，或者重新拍单。之后我们再和我们的上家沟通。

4，退换产品处理

在遇到有顾客要退换货物的时候，**时间查找订单信息，如果在规定时间内就给顾客退换，保证顾客的购物体验不要受到影响。

四，增加客fu服务满意度

1，外包客fu是接受过专业的客fu知识，客fu话术，客fu技巧，产品和店铺知识的全面培训的，在服务过程中能够更顺利的引导和服务顾客。

2，提高客fu的整体素质

要知道顾客来到店铺，接触的**个人就是客fu，所以客fu在很大程度上决定了顾客对店铺的**印象。

五，提前终结退款差评问题

在顾客收到产品之后我们要打电hua回访，如果顾客有问题的话做到提前终结问题，增加顾客的好感。但是也要注意的是，不要多次打电话。打电话之前和之后都要说一声，打扰了。