

抖音新公告，商家体验分机制9月26号又有重大改动！新增多项指标！

产品名称	抖音新公告，商家体验分机制9月26号又有重大改动！新增多项指标！
公司名称	杭州北抖星网络技术有限公司
价格	.00/件
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

9月9日，抖音电商运营团队发布了一则《规则解读—商家体验分规范》的新规。此次修订规则新增两个核心变化点：1、增加4.8分及以上商家考核标准体验分4.8分及以上的商家，需满足IM不满意率<15%的条件，否则平台有权采取下述处理措施：(1)原4.9分以上的商家降级到4.8~4.9区间重新排序计算分数；(2)原4.8~4.9分的商家降级到4.7~4.8区间重新排序计算分数；2、优化物流体验模块考核指标及口径调整揽收及时率和订单配送时长计算口径，物流品退率替换为物流负向反馈率。修订后的《商家体验分规范》将于2022年9月26日生效。什么是IM不满意率？什么是IM不满意率？在抖音小店飞鸽客服系统对话框的左下角，有一个“评价服务”，评价服务分为5个等级，是咨询客户给客服的服务评价打分。如下图所示：评价有系统邀评和消费者主动评价两部分；但凡是有人选择了“不满意”和“很不满”，那你的抖音小店体验分肯定会受影响。具体的抖音小店IM不满意率，你可以在抖音小店后台体验分诊断处查看：变化之下如何应对：新版抖音小店体验分虽然对IM不满意率的指标定义没有变动，但是新增了对于体验分4.8分及以上的商家，需满足IM不满意率<15%的条件。也就是说，如果你的店铺体验分在4.8分以上，因为IM不满意率>15%，平台还是会降低你的体验分（4.8分以下的店铺，暂时没有这个要求）。分数降低对店铺流量也会产生一定影响，所以IM不满意率是一个很致命的减分项，商家现在应该更加重视客服的服务，避免出现客服差评。假如碰到有不讲理的客户故意打不满意，也就是恶意评价。可通过抖店后台-店铺-店铺保障-举报中心对用户进行举报，举报成功后会剔除用户评价。消除这用户个IM不满意率对体验分的负面影响。除了以上两个核心变化点外，重要的一点就是品退/投诉申诉9月26日起全面关闭，如果遇到恶意用户下单、异常售后等恶意行为，你只能用过举报买家的方式去进行处理，举报成功后系统会剔除相应订单产生的投诉数据及负反馈。所以现在有品退问题的商家可以抓紧时间去申诉。还有一个好消息就是，折磨大家已久的负反馈CCR终于是要下架了，虽然依旧会去抓取负反馈关键词，但是整体的关键词识别方式比之前要合理很多，跟客户聊天的记录不会被统计在其中，快递不送货上门、丢件等物流问题的负反馈也不会计入物流负向反馈率考核。并且综合负向反馈率取虚假宣传、货不对板、不推荐/回购的用户负反馈订单中，若一笔订单同时有差评、品退、负反馈，去重只统计一次。那从这个新修订的商家体验分规范来看，IM不满意率是一个很致命的减分项，我们商家现在应该更加重视客服的服务了，避免出现客服差评，要想体验分维持在4.8分以上，IM不满意率必须小于15%。总体来说，本次商家体验分的更新，算是能让大家之前因为负反馈搞得焦虑的心情放松一些，因为CCR判罚导致的体验分下降情况大概率会逐渐减少。