

# 抖音小店体验分怎么提高？

产品名称	抖音小店体验分怎么提高？
公司名称	杭州北斗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	15824487015 13605817015

## 产品详情

大家做抖店的时候有没有遇到过这样的情况，找达人没人理，沟通效率比较低，做着做着就把自己的自信心给消耗掉了。

达人商务在看品选品的时候，不仅会看这个品的价格、款式、性价比，还会特别关注店铺评分。很多达人一看你的小店评分那么低，肯定会想着要么你产品有问题，要么是物流有问题，要么是服务有问题，带你的品那不就是坑自己嘛。粉丝就是达人的摇钱树，树倒了还怎么搞？

首先我们来看一下店铺体验分代表什么？店铺的体验分是代表了你店铺的一个综合服务能力的重要指标，包含了商品体验、物流体验以及服务体验，分越高，店铺权重越高成绩也就越高。

### 1.商品体验分占比大，加强品控管理

抖音小店商品体验分占比大，高达42.5%，故而要加强品控管理，从源头选好质量过关的商品，减少评论的差评率。

建立有经验的品控团队，在商品上架之前，好先购买一些样品亲自试验。还可以联系靠谱的合作，尽量熟悉了解产品，做到实物和宣传的一致性。联系达人直播间带货的时候，一定要客观介绍商品，不能虚假宣传，避免粉丝购买到商品后因与期待不符而导致差评。

做好提升购物体验的细节，比如做好产品包装、不可少发、错发等。同时在价格方面，避免店铺在某个活动中的活动价与原价相差过大，让大家因为价格浮动过大而导致差评。

### 2、优化物流体验，重视物流时效管理

物流体验评分占比20%。在物流问题上，用户问的多的大概是：发什么快递？几天能到？能不能更换地址等等。

针对用户关心的问题逐一解决，形成规范化运营来提升物流体验分。

(1) 若客户要更换地址，及时查看是否已发货，若已经发货，与客户协商如何送达，送到哪里；

(2) 在不确定发货时间的情况下，不要随便给客户承诺几天发货，几天能到；

(3) 快递公司反映出现爆仓，地址无快递营业点，不派送情况，及时与顾客联系，时间解释情况，处理；

(4) 顾客拆箱验货或拒签当面被快递拒绝，可以提前告诉顾客，万一遭遇此情况，就直拨打售后电话，由卖家与快递公司纠结避免顾客参合纠纷中。

### 3.服务体验分不能忽视，加强客服管理

抖音小店服务体验评分占比37.5%。服务体验是服务态度、处理好售前售后问题的程度。服务体验评估指标为投诉率、纠纷责任率、平均回复率、仅退款自助完结时长以及退货自助完结时长。这些方面都会影响客户的服务体验。

(1)当店内无法回复的人太多时，可以设置自动回复，因为顾客在购物时遇到任何问题都会先去找店内客服，因为太忙而不返回，或者时间长了才返回，会极大影响顾客的服务体验。

(2)尽可能规范抖音小店的客

服工作流程；提高客户服务的性，大限度地提高客户服务质量。如果客户遇到任何客服解决不了的问题，很容易造成抖音小店口碑下滑。如有问题，时间帮助客户解决。

(3)主动联系客户，跟客户说好评会有返现，尤其是那些打差评的、打低，更要去联系，询问客户原因，从而做出改进。有时候不是产品质量不好，而是晒好评的人少。抖音小店不能自动好评，导致差评率上升。所以要尽量让消费者晒好评，评价中好有图片和文字，这样才能提高抖音小店的好评基数，从而减少一两个差评的影响。

按照以上三点说的去做，让你赢在起跑线上，赶紧行动起来吧。

当然，如果店铺的体验分确实也尝试过很多方法来提升，但是还没有提上去的，也可以联系我进行的提升，可以做到安全稳定地提分，流量自然也就慢慢会提升了。