

抖店打好售前转化组合拳，高效提升店铺询单转化率！

产品名称	抖店打好售前转化组合拳，高效提升店铺询单转化率！
公司名称	吉林瑞蚁网络科技有限公司
价格	200.00/月
规格参数	瑞蚁电商:免费试用3天
公司地址	龙山区向阳邮局建阳路与人民大街交汇东行50米
联系电话	13664318547

产品详情

一、什么是询单转化率?

询单转化率是指买家通过咨询本店客服，由店铺的客服促成该笔交易，形成的销售转化。公式是支付人数/询单人数。因此，提升询单转化率、增加客服销售额的关键是，服务好每位用户咨询，促进用户成功下单并支付!以下六步操作，教你轻松高效提升客服业绩。二、六步操作，高效提升客服业绩!

(一)用户进线，快速解答商品咨询 1.巧用商详页，打造专业售前客服 飞鸽工作台对商品模块和聊天窗口的商品卡片进行全面升级，更方便客服快速准确查看商品属性、商品尺码等信息，还能便捷发送商品卡片、邀请下单等，全面提升售前客服专业度，提升售前转化率! 2.商品栏信息全面升级 飞鸽右侧商品栏的信息进行全面升级，新增商品保障权益、发货时间、预售/现货、商品规格、查看尺码等标签，方便客服一眼了解用户咨询的产品的关键属性，快速准确解答买家咨询。 3.商品属性快速解答 对于商品详情页的关键属性信息，飞鸽侧也支持便捷点击【规格/属性/尺码】并查看明细。以服饰商品为例，客服可以便捷查看衣服的材质、衣长、面料等信息，并进行复制，无需再打开商品详情页查找后手动输入，大大提升客服效率。

商品属性不仅支持复制和发送文字内容，还支持复制和发送图片内容，免去客服的搜索成本。另外，对于服饰行业，如果在商品中心配置了尺码表，即可快速打开尺码指南，给到买家准确的尺码建议。尺码表还支持直接发送给买家，提升客服回复效率。

注意，要想规格/属性用得好，一定要配置好商品中心的属性信息，这样客服接待可以更便捷~

4.活动优惠快速解答 聊天框中的商品卡片增加了营销活动信息，包括价格、活动、赠品三大模块。价格模块展示了当前咨询的用户，购买该商品的预计到手价格，包含券后价、划线价等信息;活动模块展示当前咨询的用户，购买该商品能享受到的活动优惠，如拼团、降价、超值购等;而赠品模块展示了当前咨询的用户，购买该商品能享受到的赠品优惠，如买赠(买X件商品赠Y件赠品)、满赠(满X元赠Y赠品)等。客服可以快捷查看商品相关的营销活动信息，快速解答用户关于活动优惠的相关咨询。 价格模块 价格模块展示了当前咨询的用户，购买该商品的预计到手价格，包含券后价、划线价等信息。预计到手价格是平台针对每个用户，计算用户享有的活动优惠后，预计的商品券后价、划线价(仅降价或秒杀活动展示 活动模块 活动模块展示了当前咨询的用户，购买该商品能享受到的活动优惠。活动模块会展示商品当前的活动类型，如果是券类型的内容，会展示具体的优惠金额和优惠折扣等信息。如果商品参与多重活动，客服可以点击右侧【...】按钮，查看商品全部活动信息。 赠品模块 赠品模块展示了当前咨询的用户，购买该商品能享受到的赠品优惠，如买赠(买X件商品赠Y件赠品)、满赠(满X元赠Y赠品)等。 如果当前咨

询的用户，购买该商品享受多件赠品，平台会透出“多件赠品”字样。为避免客服在解答用户赠品相关咨询时存在遗漏，强烈建议客服可以点击右侧【...】按钮，查看商品的全部赠品信息，并通过截图或打字的形式，发送给用户。(二)客服导购，主动促进销售成单 1.用好催拍催付功能，自助化提升转化率 催拍催付卡片作为一种自助化能力，不仅能自助识别哪些用户符合咨询后但未下单，或者下单后但未付款的情况，而且能在商家设置好的条件下，自助化给用户发送催拍催付卡片，减轻客服工作量的同时，提升售前转化率。用好催拍催付功能，卡片发送话术和发送时间点是关键。

对于话术而言，一般建议用利益点对买家进行吸引，常见的利益点如下：利益点：推荐话术
价格优惠吸引

催拍：亲亲，您选的这款商品在热销中，记得在活动期限内下单哦，有什么问题都可以咨询我哦~

催付：亲亲，您拍下的价格已经非常优惠了哦，早点拍下，宝贝就能早点到您身边~暗示库存紧张

催拍：亲亲，这款商品很受欢迎的，正在热销，容易断货哦，您喜欢的话，赶紧拍下哦~

催付：亲亲，库存有限，看中了宝贝赶紧拍下锁定哦~

仓库按照付款顺序发货的，早付款早发出哒~付款后就帮您催促仓库发货哈~强调发货及时

催拍：亲亲，今天拍下，今天就可以发货哦，商品就可以飞到您身边啦~催付：亲亲，

仓库按照付款顺序发货的，早付款早发出哒~付款后就帮您催促仓库发货哈~强调售后保障 催拍：亲亲

，这款商品是支持7天无理由退换的，而且还提供了运费险，不喜欢可以退哦，让您没有后顾之忧~催付

：亲亲，这款商品是支持7天无理由退换的，而且还提供了运费险，不喜欢可以退哦，让您没有后顾之忧

~飞鸽客服平台还提供了多款催拍、催付话术，一键即可快速设置，助您提升询单转化。对于时间点而言，一般建议催拍设置咨询后5分钟未下单;而由于平台设置拍下未付款的订单会在30分钟自动关闭，因此催付卡片设置，一般推荐5分钟/10分钟/15分钟这些节点。

具体功能详见：飞鸽上线催拍催付、签收关怀功能 2.善用邀请下单功能，询单转化率提升5%
据平台数据显示，客服使用好邀请下单功能，询单转化率*高能提升5%!目前飞鸽在如下三个地方都支持

客服便捷点击【邀请下单】卡片，分别是用户发送的商品卡片、聊天输入框上方以及右侧商品栏。点击后，客服可选择邀请下单的文案和需要邀请下单的商品，选择后发送给买家即可。为了促进用户有购买的欲望，平台提供了一些利益点吸引的话术，如商品优惠、库存紧张、发货迅速、售后保障等，客服也可以根据自己的需要选择或者编辑话术。注意：同一个买家，每一个自然日，在同一家店铺*多收到两次【邀请下单】的卡片，注意控制发送次数哦。

3.接待列表及时回访，不错过每一个转化的可能性对于

【今日咨询未下单】和【今日咨询下单未付款】的买家，会在会话结束后，实时展示在*近联系列表的相应分组中，客服可以在接待完当前会话列表后，进行及时的跟进。注意：询单转化率计算的是咨询的用户中，支付成功的比例，因此客服同学们要尽量让咨询的买家，都付款哦~

4.优质评价与视频，为商品做好背书 在商品卡片和右侧商品栏新增【评价/视频】按钮，客服点击【商品评价】后，会自动展示平台算法识别到的优质评价，供客服选择后发送给消费者，增强消费者的信任感。

另有【商品视频】按钮，点击后，如果店铺已在商品中心配置直播讲解视频和商品主图视频，客服同样可以点击相关视频，发送给消费者，帮助消费者更深一步了解某款商品。

(三)数据分析，寻找提升转化机会 1.数据回流分析，优化转化技巧 销售数据包括：询单人数、下单人数、支付人数、客服销售额、销售金额、询单转化率、客服销售额占比、客单价。在飞鸽系统中，当您的鼠标停留在指标上，就会显示相应数据指标含义。详细指标含义可在第三章进行查看。

2.一线客服实时感知销售情况 在聊天框实时接待数据中，一线客服可以看到购买/询单人数指标，还能显示个人排名，助您实时感知销售情况。 3.客服主管监控分析销售数据 在【历史数据】中，可以查看店铺销售数据的历史波动曲线，并且客服主管还可以查看核心销售数据的日环比变化，助您分析每天店铺销售情况的波动。对于数据表单，还可以设置表头展示的指标，导出销售报表。在【数据-历史会话】模块，飞鸽新增会话询单、下单情况，会话对应的销售金额和订单明细，供您查询每个会话销售情况。您可以在“是否询单会话”，“询单结果”中筛选会话，快速定位会话询单-下单-

付款情况，针对性催拍催付，提升店铺询单转化率。 三、售前指标说明