

达人抖音口碑分怎么能涨上去呢（直播带货口碑分提升的方法）

| | |
|------|------------------------------|
| 产品名称 | 达人抖音口碑分怎么能涨上去呢（直播带货口碑分提升的方法） |
| 公司名称 | 广东青芒果信息技术有限公司 |
| 价格 | .00/件 |
| 规格参数 | |
| 公司地址 | 珠海市香洲区金梦巷33号2602办公A3 |
| 联系电话 | 17743532522 17743532522 |

产品详情

带货口碑分问题分析及提升方法，涉及商务、中控、客服

一、带货口碑分如何计算·计算指标及计算方法：

| 评分维度 | 细分指标 | 指标定义 | 考核周期 |
|------|-------|--|----------------|
| 商品体验 | 商品差评率 | 商品差评率=商品差评量 / 物流签收订单量 商品差评量=消费者对商品描述“首次评价为差评”的订单量（修改评价不影响商品差评量） 物流签收订单量=实物商品的物流签收订单量+虚拟商品的消费者确认收货订单量 | 近90天物流签收数据 |
| | 品质退货率 | 品质退货率=分享商品因品质、物流问题退货退款订单量 / 分享商品支付订单量 | 前15-104天品质退货数据 |
| 物流体验 | 揽收及时率 | 揽收及时率 = 24小时揽收率*70% + 24小时~36小时揽收率*20% + 36小时~48小时揽收率*10% *24小时揽收率=24小时以内揽收订单量 / 总订单揽收量，以此类推。*70%,20%,10%是抖音电商平台定 | 近90天揽收订单数据 |

| | | | |
|------|------------|--|--------------|
| | | 义的揽收及时率权重，权重越高代表这一项对总体及时率指标影响更高。* 预售订单、无需发货订单不参与计算 | |
| | 订单配送时长 | 订单配送时长=(全部订单签收时间-揽收时间)/签收订单量 | 近90天签收订单数据 |
| 服务体验 | 投诉率 | 投诉率=分享商品问题投诉量/分享商品支付订单量 | 前15-104天投诉数据 |
| | 纠纷商责率 | 纠纷商责率=售后申请完结的订单中判定为商家责任的售后仲裁单数/总售后完结数 | 近90天售后完结订单数据 |
| | IM3分钟平均回复率 | IM3分钟平均回复率=3分钟内客服已回复会话量/用户向人工客服发送会话量考核范围：发起时间在8:00:00-22:59:59期间发起的会话量 | 近90天人工客服会话量 |
| | 仅退款自主完结时长 | 仅退款自主完结时长=仅退款的每条售后单等待商家操作时间总和/对应售后单量 | |
| | 退货退款自主完结时长 | 退货退款自主完结时长=售后单里退货退款、换货的每条售后单中等待商家操作的时间总和/对应的售后量 | |

· 目前主要有以下影响：
· 精选联盟入驻：可能涉及入驻门槛
· 引流投放影响：可能会造成直播间/短视频引流计划无法投放；
· 活动参加限制：一些官方的活动，如优惠，促销，电商节点等活动寻找合作商家时，可能会参考带货口碑分作为筛选门槛；
· 影响购买转化：星星越多，达人带货分越高，购买转化越高
· 影响流量获取：星星越多，达人带货分越高，流量获得机会越高
二、带货口碑分/商家体验分如何提分

商品体验商品差评率=商品差评量/物流签收订单量
品质退货率=分享商品因品质、物流问题退货退款订单量/分享商品支付订单量
增加订单量，并维持商品差评及品质退货单量不变/少量增加，有助于拉低商品的差评率及品质退货率，提升带货口碑分

| | |
|---------|---|
| 抢救方法 | 具体操作 |
| 物美价廉福利品 | <ul style="list-style-type: none"> · 选取低客单价、受众面广且质量好的产品（福利品）上架，通过视频/直播间进行推广，大量售卖该类商品，快速增加商品订单量。 · 可配合直播大促活动增加售卖的订单量。账号多频次宣传，为直播当天流量蓄水。大促期间增加福利品的售卖量，降低商品差评率及品质退货率。 · 需注意该商品质量需有保障，否则订单量扩大的同时，差评量及品质退货量也可能随之增加*该类商品建议与主售卖产品 |

| | |
|-----------------|--|
| <p>深得人心小赠品</p> | <p>的品类一致（如服饰行业商家，则建议选择服饰类目相关的福利品）</p> <ul style="list-style-type: none"> · 选取与售卖商品关联度高的低客单价产品作为赠品（如购买衣服附赠腰带），随单发货。 · 通过赠品的形式提升主推商品的转化率，增加店铺订单量，同时赠品有助于提升买家的好感度，减少差评及退货率。*需与买家说明赠品信息，避免买家认作正常商品 |
| <p>高质量售后体验</p> | <ul style="list-style-type: none"> · 商品发货后由客服团队/第三方服务团队通过短信介入。为买家提供物流信息追踪、到货提醒等。提升买家对商家的好感度，减少差评的可能性。 · 通过短信及时与买家沟通商品满意状况，对于不满意的买家及时进行沟通协商，减少差评评价。 · 当买家决定退货退款时，客服团队应及时跟进，通过与买家协商、赠送优惠券等方式，让买家选择非品质/物流原因（如多拍/错拍/不想要、其他等）*需注意短信沟通的频次，避免因频繁打扰用户而受到“骚扰他人”的判罚【骚扰他人】实施细则更新公示通知(2021.08.12)-抖音电商学习中心*第三方服务团队接入方式：抖店-服务市场-客户关系管理 |
| <p>低质商品及时下架</p> | <ul style="list-style-type: none"> · 进入电商罗盘-商品-商品分析，点选差评率、品质退货率以及投诉率，找到三项数据较高的商品，及时下架，避免继续销售导致差评率、品质退货率以及投诉率上升。 |

物流体验物流体验由揽收及时率及订单配送时长组成主要影响因素为发货速度及物流速度

物流及时发货及时

- 提升电商供应链的发货速度，客服及时跟进，避免因发货延迟导致买家不满，及时与买家沟通，减少差评。

选用优质物流
售前说明需清楚

- 提升电商供应链的发货速度，客服及时跟进，避免因发货延迟导致买家不满，及时与买家沟通，减少差评。
- 提升电商供应链的发货速度，客服及时跟进，避免因发货延迟导致买家不满，及时与买家沟通，减少差评。

预售形式做大促

- 提升电商供应链的发货速度，客服及时跟进，避免因发货延迟导致买家不满，及时与买家沟通，减少差评。
- 提升电商供应链的发货速度，客服及时跟进，避免因发货延迟导致买家不满，及时与买家沟通，减少差评。

4、直播间客服账号打榜很多客户差评或退款前都会有意的是沟通售前，需要与售前沟通，售前沟通非常重要，主播在直播时，右上角榜单有3个位置，可以因发货物流过快而导致售后问题，而售后问题在直播上客服解决（需要把直播间在线人数设置为可见）。5、直播背景屏提示（退货说明+售后引导）不同品类的商服增加直播背景屏提示，退货说明+售后引导，不同品类的商服增加直播背景屏提示，退货说明+售后引导，不同品类的商服增加直播背景屏提示，退货说明+售后引导。

小店体验分，带货口碑分，均可联系我们来进行安全稳定提升。

