

# 拼多多怎么删除评价？如何保障积极服务态度？杭州拼多多店铺代运营全托管服务

产品名称	拼多多怎么删除评价？如何保障积极服务态度？杭州拼多多店铺代运营全托管服务
公司名称	杭州臻广科技有限公司运营部
价格	88.00/件
规格参数	
公司地址	杭州经济技术开发区4号大街28号2幢517室
联系电话	18966166821 18966166821

## 产品详情

在网购的时候，看到一些不好的差评消费者就比较在意，而且这些不好的差评也会影响消费者购物的选择，所以一些店铺差评多的商品，大家购买的时候一般会pass掉。那么拼多多怎么删除评价？如何保障积极服务态度？杭州拼多多店铺代运营全托管服务

目前拼多多的评价暂不支持删除，但是可以将其设置为匿名评价。

- 1、首先我们需要打开拼多多进入到主页面在右下角的位置点击个人中心进入;
- 2、在个人中心页面对应的可以看到右上角的订单评价，点击进入，左上角可以看到我的评价;
- 3、之后在我的订单评价当中选择一个评价，点击下方的设置按钮，可以将其设置为匿名评价即可。

如何保障积极服务态度?

### 1、客服上岗前培训，为消费者提供好的服务

售后服务规则/平台相关规则，避免违规;

了解客服工作台的使用方法;

商品培训，比如：材质、保质期、尺码等;

客服技巧培训、消费者情绪安抚话术

### 2、加强客服团队在服务态度上的考核

对于辱骂等恶劣行为，严令禁止和一旦发生即处罚。将工作进行指标量化，比如加入客服咨询响应时间的统计和考核、建立标准的话术接待流程，对聊天记录不定期的抽查，检验客服是否按照流程接待。

### 3、建立本店铺售后解决方案的标准化规则

当消费者反馈发货、物流、商品等存在的缺陷问题时，商家应针对不同问题快速给出有效的解决方案，避免推脱、敷衍、无意义回复等现象发生。

对于售后解决方案，商家应观察消费者经常遇到的体验缺陷问题，并针对不同的体验缺陷建立对应的有效售后解决方案和标准化规则。比如消费者反馈商品完全破损时，商家应及时回复，态度友好，根据消费者意愿及时给出售后解决方案(如包邮补寄，全额仅退款等)，后续及时履约。

### 4、树立客服团队的“顾客至上”价值观

客服团队应注意礼仪礼貌，树立顾客至上的价值观：始终保持态度诚恳、热情周到、有问必答、耐心;严禁出现拖腔、态度生硬、教训、不耐烦等不礼貌行为;工作中出现差错不得强词夺理，诚恳接受顾客批评和主导道歉;尊重顾客，不得与顾客闲聊;顾客道谢时，应谦虚致谢。

### 5、开通客服机器人

开通客服机器人，避免消费者因较长时间不回复而引发情绪问题。但是需要注意的是，机器人回复只是在客服忙不过来的时候给到买家的一个反馈;让买家更有温度的服务，往往需要人工及时有效的处理。

拼多多店铺要想减少差评，提升销量，服务水平肯定要提升才行，不然就会慢慢的遗失老顾客，销量也会下滑的。拼多多怎么删除评价？如何保障积极服务态度？杭州拼多多店铺代运营全托管服务