

抖音小店满意度如何快速提升

产品名称	抖音小店满意度如何快速提升
公司名称	合肥金芒果传媒有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	中国（安徽）自由贸易试验区合肥片区花峰路1201号跨境电商产业园三期3幢GF区4层长河经济城G5970号（注册地址）
联系电话	15056962649 15056962649

产品详情

抖音小店满意度如何快速提升？抖音为了提升消费者的购物体验，会对商家的飞鸽服务指标进行考核，其中3分钟人工回复率，以及客服满意度就是体现商家服务的重要标准。那么我们要如何提升飞鸽服务的3分钟人工回复率及人工客服满意度呢？其实平台给出一些功能能够轻松解决这两大问题。

一、提升飞鸽3分钟人工回复率

13分钟人工回复率介绍

(1)定义: 买家每次发消息，到客服人工回复，买家所等待的平均时长在3分钟的比例;

(2)指标计算公式:3分钟人工回复率= 3分钟内客服已回复消息量/用户已发送消息量:

例如:消费者在咨询中的消息，在3分钟内得到了人工客服的回复，则3分钟

客服已回复消息量就加1。

(3)考核时间:08:00:00-23:00:00:

23分钟人工回复率提升技巧:

商家手动发送的文字、表情、图片和后续其他功能性的操作。所以，在考核时间内，及时响应消费者的咨询，是提升3分钟人工回复率的核心要素

(1)打开网页版或PC客户端的通知:

在抖音飞鸽后台，[设置]-[个人信息]中打开所有的消息提醒设置

(2)手机APP及时在线:

不方便使用网页版飞鸽回复询时，可以保持手机APP的在线，对消费者的咨询进行必要的响应和回复。另外，手机APP开启相应的通知和提醒，避免错过消费者消息导致3分钟人工回复率不达标。

醒，避免错过消费者消息导致3分钟人工回复率不达标。

二、提升飞鸽人工客服满意率

1、人工客服满意率指标计算公式:

满意率=(买家评价满意+非常满意会话)/买家已评价的会话数，

考核时间:08:00:00-23:00:00：

2、人工客服满意率提升技巧

(1)及时邀评:

提升满意率可以尽可能多的邀请消费者对客服服务进评价，扩大样本量，避免因为样本量太小，个别差评导致满意率信低的情况产生。客服可以“主动邀评”或者“自动发送邀评””自动发送邀评”在抖音飞鸽后台，[设置]-[服务评价设置]中打开自动邀评的选项。

注意:手动邀评和系统评价只会发一次。如果客服在聊天中已经邀请消费者评价，会话结束后，系统不会再自动发送邀评卡片。

(2)快速响应:

消费者进线咨询时，一般都有问题需要客服回复和解决。提升响应效率，尽快回复和解决消费者的咨询对满意率的提升也会有较大效果

(3)分析定位原因，针对性提升服务：

在抖音飞鸽后台[数据]-[历史会话]分类下对所有评价为不满意和非常不满意的会话都做了标识和定位商家可以自定义选择时间和范围，筛选出满意度不达标的会话和对应客服，定位分析具体原因，做针对性的提升和改进。