

抖店小店降低客服投诉率，减少中差评的小技巧！

产品名称	抖店小店降低客服投诉率，减少中差评的小技巧！
公司名称	武汉经天纬地人和信息技术有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	武汉市洪山区恒安路366号火星空间10层03号
联系电话	15207141239 15207141239

产品详情

抖店小店售后客服工作如果处理不到位，不仅会影响店铺服务分，还会影响商品口碑。

因为用户反馈问题，无非就是你的品好不好，如果处理不当，消费者给差评，就会直接影响商品好评率，从而影响店铺整体体验分。

今天分享两个小技巧，帮你降低客服投诉率，减少中差评。

1、降低小店投诉率的设置

想要降低售后纠纷引起的投诉率，这个隐藏设置一定能够帮助到你。

抖店-飞鸽工作台的接待页面，客服管理-机器人-智能跟单，有一个【使用说明】，你把这个功能打开。

然后点击去配置，创建任务。

任务有效期：可以设置永久有效。

发出的时间：可以选择付款后，也可以选择发货后。

适用商品：可以是全部商品，也可以是指定商品。

最后是发送的文本内容，可以按照我这样去写，同时还可以添加视频或者图片。

设置好之后，在触发相关条件之后，买家就能收到这样一个消息卡片。

这样买家收到货之后，就可以先联系客服，得到妥善解决，避免买家投诉，降低售后纠纷。

2、减少中差评的设置

抖店商品的中差评，如果不是恶意评价，我们是删除不了，所以你要尽量去提前规避。

还是在抖店飞鸽后台-客服管理-机器人-智能跟单，把这里的【签收关怀】打开。

然后点击【去配置】，对各项条件进行设置，用久有效，商品7天无理由，文本也可以照着我这个写，或者你自己去写都行。

当买家收到货之后，有疑问，或者遇到了售后问题，就可以先跟客服沟通，一般来说，如果你能高效解决客户的问题，就能够减少大部分的差评。

如果说有人恶意差评或者威胁等，可以直接点击对话框的感叹号去举报，那么他们的评价就不会被计算到体验分里。

总的来说，抖店飞鸽后台里有很多功能都可以用起来，辅助处理售后问题，减少投诉，维护服务分。

除此之外，关键还在于你处理各种售前售后问题时的应对话术，话术不得体，就容易引起用户反感，影响口碑。

抖店小店的客服话术我们也整理了一套资料，各种场景下的话术全都有，尤其是新手，不知道如何处理售后消息，就可以参考这套话术。

完整版话术直接加右上角锋哥（备注：客服话术）可免费领取。

除了抖店小店售后相关的问题之外，如果你还想知道：

新手开什么类型的店铺更好；

抖店小店选什么类目好做；

抖店如何动销不被清销量；

怎么做小店商品卡流量；

要不要对接大热合作带货

.....

都可以找锋哥私聊咨询。

再免费送你一份抖店运营电子书，3万字，从0开始教你做抖店。

红人星球做抖店小店已经快3年了，从无货源到有货源，实操了200多个店铺，积累了大量达人资源，总结了非常全面的抖店运营经验。

我们自营的店铺现在数据已经非常稳定了：

跟我们合作代运营的店铺，也都有不同程度的突破：

所以，不管你是想知道抖店核心运营玩法，还是想了解抖店小店代运营服务，都可以加右上角锋哥（备注：抖店小店）私聊。