

## zui新！抖店小店体验分又有新变化，9月26日开始正式生效！

产品名称	zui新！抖店小店体验分又有新变化，9月26日开始正式生效！
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

9月9日，抖店电商运营团队又彘彘发布了一则《规则解读—商家体验分规范》的新规。

此次抖店小店体验分新规核心变化有2点：

#### 1.增加4.8分及以上商家考核绝对标准

体验分4.8分及以上的商家，需满足IM不满意率<15%的条件，否则平台有权采取下述处理措施：

原4.9分以上的商家降级到4.8~4.9区间重新排序计算分数；

原4.8~4.9分的商家降级到4.7~4.8区间重新排序计算分数；

#### 2.优化物流体验模块考核指标及口径

调整揽收及时率和订单配送时长计算口径，物流品退率替换为物流负向反馈率。

调整之后zui新版的抖店小店体验分评分维度及权重如下所示(点击图片可查看大图)：

新版抖店小店体验分于2022年9月8日发布，9月26日生效。

9月8日~9月26日期间，商家可在抖店后台同时看到新旧版本的分数，但新版分数只对商家展示，不会对商家流量、广告投放、活动报名产生影响，也不会对C端透传。

9月26日旧版分数下线，新版分数正式生效。

重点解读一下此次抖店小店新版体验分的两个重大变化，一定要认真看完。因为抖店小店体验分是直接影响店铺流量的关键指标，不可小觑。

核心变化一：IM不满意率

什么是IM不满意率？

在抖店小店飞鸽客服系统对话框的左下角，有一个“评价服务”，评价服务分为5个等级，是咨询客户给客服的服务评价打分。

如下图所示：

评价有系统邀评和消费者主动评价两部分；但凡是有人选择了“不满意”和“很不满”，那你的抖店小店体验分肯定会受影响。

具体的抖店小店IM不满意率，你可以在抖店小店后台体验分诊断处查看：

做电商，我们难免会遇到一些“奇葩”的客户，当对话结束之后，给你打了不满意。

新版抖店小店体验分虽然对IM不满意率的指标定义没有变动，但是新增了对于体验分4.8分及以上的商家，需满足IM不满意率<15%的条件；

也就是说，如果你的店铺体验分在4.8分以上，因为IM不满意率>15%，平台还是会降低你的体验分（4.8分以下的店铺，暂时没有这个IM不满意率>15%的要求）。

分数降低对店铺流量也会产生一定影响；目的就是倒逼商家做好服务体验，提升用户在抖店平台的购物体验。

所以，接下来在运营抖店小店的过程中，各位一定要特别重视这个IM不满意率的指标，做好服务，尽量不要>15%；

假如碰到有不讲理的客户故意打不满意，也就是恶意评价。

可通过抖店后台-店铺-店铺保障-举报中心对用户进行举报，举报成功后会剔除用户评价。消除这用户个IM不满意率对体验分的负面影响。

核心变化二：物流体验模块考核指标及口径变化

6月份的抖店小店体验分新规中，物流体验分考核指标分为揽收及时率、订单配送时长和物流品质退货率。

揽收及时率是从客户下单到有第一条揽收记录的时间长度；

订单配送时长等于有揽收记录到客户签收时间的长度；

这两项考核的是zui近90天的订单数据。

物流品质退货率是因为物流原因导致的品质退货，考核的是前15天到104天的订单数据；

9月26日正式上线的物流体验分去掉了物流品质退率，改成了物流负向反馈率，其他2个指标（揽收及时率和订单配送时长）也重新进行优化了，更加详细明确。

原先的物流品质退率考核的是“发货后14日内首次售后原因因为物流问题退货退款的订单”占比，调整之后的考核标准是“支付后14日内产生物流负反馈的订单量”占比。

负反馈是啥？

在[《抖店小店CCR指标是什么？小店CCR考核标准有哪些？》](#)

》里面我详细的解读过，负反馈不只是考核中差评，品退，就算没有中差评和品退，但是客户在与客服对话的过程中，提到了某些负面反馈的信息，比如物流太慢了、快递问题等等负面信息，都会被系统纳入物流负向反馈率里面。

如何提升物流负向反馈率？

做好仓储管理，保证及时发货；

发货前做好信息检查，避免出现错发/漏发问题，保障发货运输质量；

选择服务优质物流公司合作，保证用户体验；

如出现不可抗力因素导致物流问题，主动与用户沟通解决方案；

总的来说，这个抖店小店体验分的变化，对我们商家服务要求是更高了。

所以，提醒各位，不管是你自己做客服还是有专门的客服团队，一定要及时的传递这个信息，避免到时候新版抖店小店体验分出来的时候，体验分骤降。

另外，如果你确实没有时间，没有精力，没有人力资源去搞定飞鸽客服信息，去提升优化各种体验分服务指标，zui好的方法就是把客服外包出去。

抖店小店服务市场有专门的客服外包服务，也可以把店铺托管出去，也有专人24小时帮你处理店铺客服信息，稳住并提升抖店小店服务体验分

免费送福利：《抖店小店商家运营手册》电子书+抖店小店7天快速起店思维导图内容涵盖：新手商家入驻指南、商品优化管理、抖店精细化运营、抖店小店7天快速起店玩法、选品思路和工具、抖店小店运营注意事项.....左右滑动查看更多加右上角锋哥（备注：运营手册）即可马上领取！有任何问题都欢迎随时咨询，有问必答！