

抖店小店售后客服：4个操作，减少50%的售后问题（送客服话术）

产品名称	抖店小店售后客服：4个操作，减少50%的售后问题（送客服话术）
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

开抖店小店，如果售后客服工作做好了，不仅能够帮助我们提高店铺服务体验分，还能提高店铺询单转化率，促进店铺销量增长。

所以，抖店售后客服处理非常重要。

现在抖店小店的飞鸽客服工作台的很多功能都设置的非常完善，也能够帮助我们提升客服工作的效率。

下面我们来讲一下，如何通过优化抖店飞鸽工作台的功能，提高我们处理抖店售后工作的效率。

一、客服专享券

这里的客服专享券用好了，是能够帮助抖店提高转化的。

80%的来询单，不回复无非就是商品价格问题，解决掉疑虑之后可以在后台营销中心优惠券，选择这个客服专享券，设置几张不同的券，根据不同的情况进行使用，来帮助促进转化。

然后，在飞鸽服务台的设置里，找到机器人管理，然后点击智能跟单，把这个“催付”功能用起来，

设置催付的小卡片，然后那些待付款的订单，直接给他们发优惠券加催付，能大大提高商品转化。

二、客服自动回复

还是在飞鸽的机器人设置这里，点击基础设置，把这里的智能客服打开。

再选择基础设置下方的知识库，只设置售后加物流，其他的可以根据你自己的需求去进行修改。

需要注意的是，知识库里的一些回答太官方化了，太像机器人，所以我们要自己修改话术内容，拟人化是zui好的。

三、设置应急关键词

如果你不能保证全天候都关注小店飞鸽的消息，就可以设置一些应急关键词，去处理一些简单的售后问题。

还可以创建计划，增对一些负面词进行超级自动回复，只要触及相关的词，系统就会自动帮你发送消息，先安抚消费者的情绪，避免被投诉。

四、品退问题

如果你不想买家直接申请品退，点击自动化设置——自助服务，把售中这个服务用起来，然后设置自主核对修改地址。

这样就可以避免买家申请发错地址了，而且也提醒了他，就这样就不会有错漏了。

一通操作之后，我们的抖店小店飞鸽自动回复就会比较全面，能帮助我们解决很多基础的问题。

另外，我们在实操过程中还整理了一份抖店小店客服回复话术，刚开店的新手商家在处理售后问题的时候，很多问题可以参考话术去处理。加右上角锋哥（备注：客服话术）可免费领取。

zui后是我们自己的小店日常销售数据：

我们在实操中掌握了非常全面的抖店运营玩法，包括选品、起店、对接达人、找货源供应链等等。

如果你想了解更核心的抖店运营技巧，想知道如何通过抖店小店赚钱，添加右上角锋哥（备注：抖店小店）一对一为你解答！