

# 抖音小店体验分有哪些问题跟方法技巧

产品名称	抖音小店体验分有哪些问题跟方法技巧
公司名称	长沙一帆信息科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	湖南省长沙市开福区新河街道晴岚路68号北辰凤凰天阶苑B1E1区5栋9003房-123
联系电话	17798491548

## 产品详情

在抖音小店经营中，你是否了解过“体验分”这个概念？体验分是一个反映店铺综合服务能力的重要指标，它涵盖了消费者购物体验各个环节，为商家提供了评估店铺综合能力的的数据支持。通过提升体验分，商家可以提高消费者对店铺服务的认可度，从而获得更多的平台支持。

体验分是由商家近90天内的商品体验、物流服务和态度三个评分维度加权计算得出的。这三个评分维度包括了商品的好评率、品质退货率，物流的平均揽收时长，以及商家的问题投诉率、平均IM人工首响时长、平均售中退款时长和平均售后退款时长等细分指标。每个自然日的中午12:00，抖音会进行数据更新。如果商家近90天的支付订单数不足30单，则不会显示商家体验分。

如何提高抖音服务体验分呢？这里有几个方法和技巧可以供商家参考。

1.提升抖店的在线服务响应速度。这可以通过增加公司客服，提升回复效率，减少考核咨询量，以及合理的运用表情包，增进和客人的距离来实现。

2.处理好售后问题。售后问题的处理会影响到商家的店铺体验分，因此，商家需要培养专业的售后客服人员，及时回复客户的问题，了解客户的具体需求，能够提出解决问题的方法。

3.及时回复处理顾客的问题。这包括准确的推荐商品，及时了解和反馈物流状况，以及妥善处理物流丢失和退换产品的问题。

4.提高客服服务满意度也是提升体验分的重要途径。商家可以通过外包客服，提高客服的整体素质，以提升顾客的购物体验。

5.提前终结退款差评问题。商家可以在顾客收到产品后进行电话回访，提前解决可能出现的问题，增加顾客的好感。

总的来说，提升抖音服务体验分需要商家从多个方面进行努力，包括提升在线服务响应速度，处理好售后问题，及时回复处理顾客的问题，提高客服服务满意度，以及提前终结退款差评问题。只有这样，商家才能提升消费者对店铺服务的认可度，获得更多的平台支持，从而提升店铺的经营效果。