

拼多多服务态度违规误区有哪些 拼多多运营

产品名称	拼多多服务态度违规误区有哪些 拼多多运营
公司名称	杭州臻广科技有限公司
价格	88.00/件
规格参数	
公司地址	杭州市钱塘新区4号大街
联系电话	18966166821 18966166821

产品详情

拼多多服务态度违规误区有哪些 拼多多运营

近期很多拼多多商家表示自己的店铺因服务态度违规被处理，觉得很委屈。迫切想知道自己为什么违规。本次我们就为大家详细解读服务态度违规处理，以供大家参考学习。

误区一 “ 只有消费者举报投诉，我才会被服务态度处理 ”

系统会全天候跟踪记录您的完整服务过程，一旦发现有问题的内容，会由人工客服介入审核后处理，请您在服务时注意遵守《拼多多商家客户服务管理规则》，避免因服务态度问题被采取处理措施。

误区二 “ 只有辱骂消费者，我才会被服务态度处理 ”

除了辱骂消费者，以下行为都涉及违反《拼多多商家客户服务管理规则》2.3、2.4条规定，可能会被平台处理

1、地域歧视、污蔑消费者

您也不希望日常生活中遇到歧视和污蔑吧，将心比心，请不要这样对待消费者哦。

2、冷嘲热讽、阴阳怪气

遇到问题可以友好协商，但不要嘲讽攻击消费者。

3、威胁:在纠纷场景，表明可能会采取打扰消费者、让消费者感到不安甚至恐慌的行为

遇到纠纷可以找平台申诉，如果商家没有过错，处理过程中也没有态度问题，平台是会同意商家申诉的，和气生财，直接或间接威胁消费者会面临赔付、三限等处理措施。

4、态度强硬

1)和消费者针锋相对、指责消费者、质疑消费者的行为:

对于消费者的诉求，咱们可以态度友好地处理，不需要和消费者陷入无意义的争辩。争辩的结果就是最后双方都很生气，问题也没有解决。尽量避免直接把情绪发泄到消费者身上，这也是客服的专业素养所在哦。

2)反问质问消费者、和消费者硬杠:

商家朋友们请消消火，咱们来平台是来做生意的，不是来和消费者吵架的。若消费者言语恶劣，您可以进行举报。

5、持续纠缠甚至线下骚扰消费者，引发消费者反感

和消费者协商不一致时，可以找平台处理，不要因为协商不一致而持续骚扰消费者哦。

如果您没有上述提到的任何违规行为，仍然被服务态度处理，可以在拼多多违规信息里找到违规记录详情并向平台发起申诉，拼多多平台将复核商家是否存在服务态度违规。