

# 如何做好抖店服务体验分

产品名称	如何做好抖店服务体验分
公司名称	武汉市武昌区麒茗轩珠宝首饰店
价格	.00/件
规格参数	为什么选择我们:源头渠道包售后 多久出体验分:当天操作隔天出分 出现差评怎么办:差评包赔
公司地址	武汉市武昌区武汉中央文化区K6K7地块二期第K6-6幢/单元1层商3号房
联系电话	19210165392

## 产品详情

近期很多商家的服务体验分遭遇断崖式下滑，我们来分析一下原因。你的店铺是否有过前一tian还是80多分，然后突然下降几十分的情况？而且主要是服务体验分下降，但商品和物流的分数都很高。造成这种下滑的主要原因是售后拒绝率过高。每出现一次售后拒绝，都会导致售后拒绝率上升，服务分就会断崖式下滑。

自6月27日新版体验分生效以来，服务体验分主要由六部分构成：售后拒绝率、平台求助率、I'm不满意率、退货退款自主完成市场、仅退款自主完成时长以及I'm平均响应时长。很多商家在处理售后时与之前没有区别，但主要问题在于售后拒绝这一块。

以前，对于消费者的无理要求或因商品已被使用而拒绝退货退款的要求，是不计入体验分的。然而现在，这些售后拒绝会被计入服务体验分中，这就是导致服务体验分下滑的主要原因。

遇到这种情况，我们该如何改善呢？首先，在处理退款退货时，必须谨慎行事，提前与客户沟通，了解其原因。如果是客户自身造成的问题，一定要提前沟通并协商解决方案。其次，服务体验方的权重现在多了一个同行比KPK，同行的数据如果比你的数据好，你有可能排在后面。

因此，不仅要迅速处理退款退货事宜，还要保持良好的服务以便提升服务体验分。