

快手小店客服好评率怎么提高（快手店铺好评率提升方法）

产品名称	快手小店客服好评率怎么提高（快手店铺好评率提升方法）
公司名称	广东青芒果信息技术有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	珠海市香洲区金梦巷33号2602办公A3
联系电话	13229759969 13229759969

产品详情

客服好评率对于快手小店来说重要吗？很重要！作为商家日常服务过程中直接的体现，客服好评率的高低不仅直接彰显了店铺服务质量，一定程度上影响店铺转化率；更重要的是，这项指标还是售后服务分数中很重要的组成部分，也是商家店铺体验分变动中容易掌控的一个环节。那么，我们应该怎么快速提升客服好评率呢？本期跟大家分享实战有效也是快速的提升方案！

O1

正确看待“客服好评率”

首先我们来看一下：平台是怎么定义商家客服好评率的？客服好评率是指用户在咨询商户客服过程中，对提供的服务的商户客服服务给出“满意”评价的比例。计算公式如下：商户客服好评率=满意评价量/(满意评价量+一般评价量+失望评价量)*100%；目前评价的收集渠道主要有三种，包括客服主动邀请评价、消费者主动评价、以及系统推送评价等。其次来看：商家为什么要重视“客服好评率”？前面提过了其实，客服好评率是消费者和店铺建立链接的第1个环节，如果第1印象就受到了影响，势必会进一步影响到后续的成交转化；

此外，客服好评率作为服务中的一个重要指标。不仅消费者是能看到商家的购物体验分的，还会影响到店铺参加官方活动提报；所以不提升好评率铁定影响店铺的转化和复购。

O2

如何快速提升“客服好评率”？

想要保持较高的“客服好评率”，商家可以从以下方面入手：

客服日常服务方面：首先肯定要积极响应、热情服务；其次，要善于利用平台辅助工具，比如通过“数据—客服数据—买家咨询聚类”功能，您不仅能看到消费者来咱店咨询的TOP问题，而且能看到各类问题咱家客服处理的好评率情况。

另外，客服管理员还可以通过平台提供的预警管理功能（客服—管理工具—预警管理）第一时间定位到用户给出了“失望”评价（差评）的会话和回复慢的会话。在遇到一些问题时，对消费者及时进行主动服务，也是保持和提升好评率的一个有效方法。例如（用户—客服营销—客服触达—发送通知消息），配合优惠券的发送，对一些主客观因素造成的不良体验（如物流迟滞等），进行主动服务，也是保持客服好评率的重要一步。

还有不懂的，也欢迎一起交流~