

# 拼多多代运营提升店铺DSR评分

产品名称	拼多多代运营提升店铺DSR评分
公司名称	杭州臻广科技有限公司运营部
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	杭州经济技术开发区4号大街28号2幢517室
联系电话	18966166821 18966166821

## 产品详情

店铺DSR评分的好与坏，也是直观影响到顾客进店后购买的欲望有多少，咱们先来分析下DSR评分对店铺的作用，以及咱们该怎么做才能提升DSR评分。

### 一、DSR评价管理

很多商家很着急的去给店铺做一个评分，因为评分这一块有很多的好处。

首先我们要知道我们店的DSR评分，主要就是评价管理，也就是主要顾客对产品的反馈。

#### A.对产品的反馈

描述相符、服务态度、物流服务，主要你的产品让顾客满意了才能得到这个评分打得更高，也就是我们心里的一个评分,如果你的产品没有符合顾客的，不满意的话，不满意程度的话，那你这个评分肯定是非常的低，所以我们DSR主要的是就是顾客对产品反馈，也就是顾客对产品满意的程度。有的商家会经常说，买家不给我打分，默认好评。

#### B.默认好评

平台在过了一定的时间之后会自动给你对5星的评价对待，所以这一块商友是不需要担心的，默认好评是不会影响DSR评分，加分、加分、加分。重要的事情说三遍！！！！

有的商家会说，我前期没有评分怎么办呢？明明买家已经评价了，但还是没有任何的一个评分，这是什么问题呢？

统计近90天有效评价 必须达到100个，才会显示，平台只统计近90天的一个有效评价。

#### C.有效评价

就是你这个评价没有被平台过滤的一个评价，能显示出来的一个评价，这才叫有效评价，有的商家会耍小手段，去S单，做一个基础销量还有评价，今天看评分里出来了，明天就看不见了，真香，过滤了。所以别总是喜欢耍小手段没用的！

## 二、DSR评价的影响

1.转化率：当消费者通过APP里找到你的产品时，店铺动态分标红，销量是10万+的话，是不是心中信任感就增加了，那就特别愿意在你店铺里下单购物。如果你的评分飘绿的话，显示三低的，你觉得顾客还能在你店铺里下单吗？所以会直接影响到我们的转化率。

2.活动：商家都知道平台的活动报名都有达到一定的要求，必须要你的评分达到4.6或者是4.3以上等等，你才能去报名参加这个活动，这也是为了保证顾客的购物体验活动，你只有平时把你的DSR评分维护好的话，那你报活动还需要担心什么不能报的！

3.流量限制：只要当你的DSR评分过低的话，那流量肯定会少的，因为你店铺的综合评分比较低，那你评分低，平台一定给你的印象是不好的，反过来想一下，我们在学习的时候，老师都非常喜欢一些优秀的学生，谁会喜欢那些学习差的学生呢？虽说你平常表现还不错，还挺好的，但是你考试的分数就下来的，成绩提不上去，你觉得老师还会喜欢吗？平台还会把更多的流量和资源给到你吗？平台也是一样的道理，只要你的一个DSR评分低的话，那肯定流量就会给限制，而已你也会是平台重点去监控监管的一个店铺，就是有的店铺突然一下子几百单，几千单，大单之类的，数据波动比较大的，平台首先就会去你店铺进行一些缉查，所以这一块需要注意一下。

## 三、DSR如何提高

### 描述不符

1.主要是因为线上购物和线下购物其实有一定的差距的。

线下购物：顾客是能摸的到，感受的到你的东西是什么的一个性价比，到底值不值。

线上购物：通过主图描述来评判你的商品好不好，但我们为了把我们的转化率提升，为了提升我们的点击率，我们会在主图这一块有心的去下功夫，去夸大我们的产品，有的商家夸大的有点大了，因为我们顾客本来就是通过你的主图描述去进行下单的，所以会在心里的预期值，当你这个图片优化的比较过时之后，那我们顾客收到这个实物之后和你的产品，和你的一个主图对比，心里肯定会有一个落差，这里就会导致有人为什么会收到差评，差评都是多半都是顾客这样去没有想象中的好看，没有图片上的怎么样怎么样，没有图上的色差比较大之类的，等等一些问题，主要说主图的描述和实际的商品是不相符的，不符合的，所以说我们再进行这一块的优化的时候，我们一定要去跟顾客说一下，因为拍摄角度，或者是灯光啊等等导致的色差，色差的范围一定要去说清楚，或者是；

例子：

卖卫生纸的，那正常卫生纸他的一个规格是多少？那你自己定的规格又是多少呢？所以每个产品他的顾客都是不一样的，当顾客收到之后跟自己平常用的对比，可能觉得你这个规格偏小，和我心里的预期不符，他就会给你个差评，所以这一块需要我们在优化的时候，一定要注意不要去过分夸大其次。所以说这个卫生纸的例子是不是就可以对比了，就是我的卫生纸和什么样的一个实体大小其实差不多的，先把这个问题给到顾客。

2.先入为主：

我们一定要先讲清楚，然后再去给他说，所以这样的话会导致差评这一块能减少很多，因为我们已经给顾客说的很清楚了。【可以设置快捷回复语方便回复同样的问题】

### 3.优化：

A.质量过关：关注自己的产品质量是否过关，因为平台很多人都认为是低价，根据这两年的发展趋势，尤其是今年，但是很多顾客不认为，其实很多东西当顾客来买低价的产品，掏了钱，那这个产品就在他心里有一定的价值，所以产品有一定的质量，如果你质量不好的话，你店铺想长久发展下去也不太可能得，因为差评就会把你吞没，所以质量我们要首先放在第一位，一定要确保我们的质量过关。

B.切勿盗图：因为别人家他的质量到底是怎么样和你家质量到底是怎么样，其实你是不清楚的，虽说我们在这块尽量不要去盗图，而且在做主图这块我们尽量去切合自己实际的产品不要去过大夸分自己的产品。

C.引导消费者：正确引导消费者，正确的引导他，我们这个产品到底是怎么怎么样，先把你的产品真实的情况告诉他，然后再让他决定是否去下单。

D.售后安抚好消费者：一但出现差评之后，一定要首先去进行第一时间去解决，去把我们的顾客安抚好，这一块我们需要注意话术，注意态度，这一定要给到顾客的满意的答复，那你这一块的宝贝评分才能上去，主要把售后这一块做好，虽然说你这个产品或许有瑕疵，但是与你的态度非常好，那顾客可能很乐意给你一个追评，或者给你打一个五分，所以我们自己一定要注意术语这一块。

### 物流服务

1.快递太慢，快递小哥服务差：建议大家一定要选择那种特别靠谱，值得合作的物流公司，因为现在物流公司也特别多，你是有足够去进行选择的。

### 2.优化：

A.谨慎选择快递公司：因为有的人用的物流还有服务态度太差了，贪小便宜，经常会被平台判定为虚假发货，不仅影响你的权重，还会对你进行一个处罚，所以我们一定要谨慎的选择快递公司和优质的快递公司进行合作。

B.包装过关：有的商家评价当中有的差评是因为产品的包装的问题，就是当消费者受到货物后，一看你这个包装都这样那样了，经常有这些顾客给你这样去差评，所以包装这块还是需要用点心去改进，有的商家会为了减少成本，所以在包装这块过于简陋，那你一定也要分什么东西了，都说你的东西抗打抗摔的话，那你可以去减少我们包装这块的成本，都说你的产品本身就是易碎的东西，那你就绝对不要去减少这一块的成本了。不然售后（尤德里）。

C.设置机器人回复：因为有的人直接下单，不喜欢去找客服，直接告诉我们顾客物流快递的时长，就是你这个快递从哪里发货，然后大概几天之内到达可以收到货请注意查收之类等等得到话语，直接给消费者说明白，因为某些顾客会因为这个因为那个问的很多，【经历过一个顾客问产品问了半小时后，然后还不下单的心情，彻底奔溃了我】如果你不说清楚的话，顾客会一直的去烦你，不停的去催促，问你怎么还不发货啊，几天到之类的，你这个物流太慢了，等等。就很容易导致售后得一些问题，导致你这个评分上不去，而且给你打个一星评价，这个是很常见的问题，不问这些的顾客，可能你今天发货，3天内到地方，第二天就开始明天就催促物流，甚至投诉物流等等现象。所以这块我们需要去设置一下！

### 服务质量

1.咨询转化率：跟我们客服这一块有很大很大的关系，所以我们在服务这块一定要注意自己的态度，自己的话术，因为我们这一块的客服和我们的咨询转化率有关的，所以一定把自己的话术一定要好好去总结一下，说话的时候一定要去委婉，不能很直，因为很多人在这一块做的不好。

A.客服服务指标：客服服务指标一定要拉高，一定要对自己的客服服务这块有一定的要求，还有不能说

管了我们客服这块的要求之后，我们售后就不管了。

B.售后服务指标：及时回复买家评论，一定要及时的去回复顾客的评论，差评应该怎么去处理，减少对我们转化率的影响，如果你这个是好评的话，我们也要去维护好老客户，粉丝。

C.合理引导消费者咨询：你不能出现欺骗消费者等等一些问题，比如消费者买鞋子，你偏大一码，偏小一码，你在顾客咨询你的时候你给消费者选清楚，建议你拍偏大一码，我这个码小，建议你拍小一码，或者是消费者让你改码数，甚至改地址之类的，如果你没有改，顾客会觉得你对他怠慢了，该说清楚的说清楚，改修改的修改，这样的话，顾客下单后，后期就不会容易出现差评导致退款率上升这样的情况，所以我们一定要去进行合理引导消费者。