

# 售前售后客服外包 客服工具系列课4聊天自助菜单

产品名称	售前售后客服外包 客服工具系列课4聊天自助菜单
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	品牌:丛云电商 工作时长:24小时 服务:售前售后一条龙
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

### 售前售后客服外包 客服工具系列课4聊天自助菜单

#### 一、聊天自助菜单是什么？

聊天自助菜单是指商家可以设置自助菜单，菜单项可以按需要添加对应的菜单。买家可以通过点击菜单项，自助获取对应信息。

#### 二、聊天自助菜单有什么用？

- “ 聊天自助菜单 ” 回复的消息是计算商家有效回复，有利于提高五分钟回复率
- 提高店铺页面曝光率
- 提高消费者体验，减少客服工作量

#### 三、如何设置聊天自助菜单？

第一步:进入【拼多多商家后台】——【多多客服】——【消息设置】，找到【聊天自助菜单】

第二步：设置商品推荐类菜单，商品推荐类菜单分为店铺上新自助菜单和店铺装修-自定义商品分类自助菜单。商品推荐类菜单可以进行删除和修改。

店铺上新自助菜单指买家点击后进入店铺，商品按照上新顺序排序。

店铺装修-自定义商品分类自助菜单指买家点击后进入店铺，仅展示自定义商品分类下对应的商品。例如：热卖商品，买家点击后进入店铺，仅展示【热卖商品】商品分类下对应的商品。

注意：自定义商品分类可以在【店铺管理】-【店铺装修】-【商品分类】中进行修改，找到需要修改的分类名称，点击旁边的小方框进行修改。

第三步：设置订单查询类菜单。订单查询：买家查询后可自主选择在本店的订单，并发送给客服。该菜单一定会展现给买家，不能进行删除和修改。

第四步：修改完成后，点击【保存并发布】，5分钟内就会同步到手机app里的客服聊天页面中。

#### 四、常见问答

##### 1.要怎么查看修改效果

答：可以扫描店铺二维码，进入店铺，找到客服聊天页面，查看修改效果。

售前售后客服外包 客服工具系列课4聊天自助菜单