

拼多多客服外包 客服绩效考核怎么做才有效 用数据

产品名称	拼多多客服外包 客服绩效考核怎么做才有效 用数据
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 服务:售前售后一条龙 招商热线:13616541902
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

拼多多客服外包 客服绩效考核怎么做才有效 用数据

没有规矩不成方圆，不给客服制定相应的考核，他们就没有目标。

很多人说：“我觉得我们家客服态度不好”、“我觉得我们家销售能力不好”

但什么是态度好，什么是能力高，你不能拍拍脑袋想当然，要用数据说话。比如态度不行，你直接和客服说：你态度要热情。客服说：“好好好”但也还是不知道该怎么做。

但如果你能把态度热情量化成数据，告诉他好的标准是什么。比如：客服首次响应时间达到10秒以内是好；平均人工响应时长达到X秒以内是好；聊天用上表情包是好等等。

客服就知道怎样才算做好，自己该怎么达标。客服如果都能够做到这些数据，基本也可以判断，你店铺的客服态度是不错的。

那有人就说：好的标准很简单啊，我要给我家客服制定询单转化率超过98%的考核目标。

你看客服理你吗？

这是肯定不行的。目标数据都是通过数据收集和分析，得出的合理的，可量化，可执行的目标。

你凭空想出来的绩效指标，定高了客服达不到，消极怠工，定低了太容易达到，起不到激励作用。

因此要给客服制定考核，首先要找到核心的数据有哪些（比如：首次响应时间、回复率、询单转化率等），然后通过数据分析，找到目标数据值（比如：首次响应时间需要达到10秒以内）再制定客服绩效考核方案。

一、客服绩效考核的核心数据

1.售前客服的核心数据

30秒应答率

30秒应答率 = 8:00-23:00期间，商家客服在30秒内人工回复的消息数/买家消息总数。

要知道：回复慢十秒，流量往外跑。客服不应答，推广费白花。越快回复买家，留住买家的希望就越大哦~

平均响应时间

平均人工响应时间：8:00-23:00期间，买家每次发消息到商家客服人工回复，买家所等待的平均时长。

大家的时间都是宝贵的，平台卖这个商品的也不止你一家。买家来咨询售前客服，你爱理不理的话，他可能就选择别人的店铺了。

有效回复率

有效回复率=有效回复的消费者总人数/咨询该商家的消费者总人数 × 100%=(咨询该商家的消费者总人数-无效回复的消费者总人数)/咨询该商家的消费者总人数 × 100%

网购是看不到实物，所以沟通显得特别重要。如果能及时的回复到客户，成单自然也就更多。而且很多活动的报名都和回复率有关，你看重不重要。

询单转化率

询单转化率就是来店铺咨询最终下单且成团的人数占来店铺咨询人数的百分比，即询单转化率=最终成团人数/询单人数。

买家咨询即说明有了购买意向，只要适当的引导就能转化为实际的利润，所以询单转化率是反映客服专业技能一个非常重要的指标。

客单价/客件数

客单价=销售额/销售买家数，即对于成交的买家，平均每次购买成交的金额。客件数=销售量/销售买家数，即平均每个买家购买商品件数。

客单价和客件数反应了客服对买家需求把握及产品关联的熟悉度，即能不能通过买家的某一个需求关联到更多产品，能不能推荐更多的套餐，是反映客服技能的重要指标。

投诉率

买家一般只会在不满的时候投诉客服，所以投诉率是衡量客服服务态度最直接的指标。

2. 售后客服的核心数据

首次响应时间

投诉率

纠纷退款率

纠纷退款率：平台介入退款成功且判定为商家责任的为纠纷退款订单。如果你店铺的纠纷退款率过高，说明店铺售后服务质量不好。

客服在退款产生后可以主动与买家沟通，处理解决买家的合理需求。客服在减少店铺介入率、纠纷率上有着重要的作用。

平均退款速度

近30天所有退款成功的订单的平均退款时长。

售后这一部分，主要是要让买家感觉到售后无忧，所以退款速度越快，他们就会越满意，会更愿意复购。

二、如何寻找客服绩效考核的目标数据

目标数据不是随便定的，不是别人定什么目标你就定什么目标，你得通过自己店铺的实际情况、行业的情况等收集和分析数据，从而得出合理的目标。

大家可以结合一下三种方法，思考自己店铺的目标。

1. 行业数据

知己知彼百战不殆。开店当然不能只看自己的数据，还得看看同类目的商家的平均水平以及做的好的商家的数据。

你可以在【商家后台】-【数据中心】-【售后服务】查看同行同层平均退款速度均值、同行同层平均退款速度优秀值。

在【商家后台】-【多多客服】-【客服数据】查看询单转化率、30秒应答率、平均人工响应时长查看本店铺水平、同类目前10%的均值、同类目整体均值。

2. 店铺数据

店铺数据需要看2个维度。一是同一个时间段，不同客服之间的对比；二是同一个客服在不同时间段的数据对比，比如：早班晚班，淡季旺季。

你可以在【商家后台】-【多多客服】-【客服数据】看店铺所有客服的数据对比。

3.平台考核数据

平台会对店铺客服服务质量进行考核。

比如

有效回复率考核：若店铺当日咨询用户总数在100人（含）以上，且当日有效回复率低于50%的，平台有权自店铺账户保证金及/或货款余额中扣收违约金1000元

服务态度考核：辱骂、谩骂他人，使用带人身攻击的不文明用语，造成他人不满，该商家在拼多多平台售卖的全部商品下架，禁止上新，禁止上架；为期总计3天.....

五分钟回复率考核：若店铺近1天的5分钟回复率低于行业标准，将受到店铺二级限制以及全店商品降权处理。

.....等等

平台的考核是最基础的底线，要想做好绩效考核还是要综合考虑行业数据和本店数据哈~

拼多多客服外包 客服绩效考核怎么做才有效 用数据