

拼多多客服外包 减少投诉率不只是少一个买家的事

产品名称	拼多多客服外包 减少投诉率不只是少一个买家的事
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:售前售后一条龙服务 财富热线: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 减少投诉率不只是少一个买家的事

1=250 ?

什么意思？

这其实是销售界的“250定律”，就是说每个买家背后都站着250个潜在买家，这是和他关系比较亲近的亲戚、朋友、同事、邻居等。你只要赶走一个买家，就等于赶走了潜在的250个买家。

你让买家不爽，在真实的世界里，他们会告诉六个朋友；但是现在互联网这么发达，他们很可能让六千个人知道。

所以有时候当你认为自己只是没服务好一个人的时候，其实无形中已经伤害了一群人，尽管这些人你未必认识，未必接触过，也未必就是250个人，6000个人。但有一个不可否认的事实——当你有了一个客户投诉时，就会有一群人对你有坏印象。

说到这里，我们回顾一下拼多多的电商模式

“一件商品卖19元，但如果你能找到朋友和你一起买，也许就能以9.9的价格买下。”

我们在平台看到便宜优惠的商品，想要下单就会立马打开微信分享给亲朋好友。通过买家（我）的分享

内容来激发潜在买家（我的社交圈）的购买欲望。潜在买家为什么会买，因为信任我嘛。

发现了吗：拼多多是社交属性很强的电商平台，买家会把喜欢的东西分享出去，同时也会把购买时不好的体验分享出去。

举个例子：

买家买了一个东西，快递到了好久不派送，派送后又发现快递破损，两次联系商家，商家都把责任推给快递方，不处理。

买家一生气就投诉商家，并且把事情发到了各大社交圈

当你以为你只是没处理好一个投诉，大不了就失去一个买家的时候，其实你失去了很多的潜在买家，亏不亏！

相反，当你处理好投诉时，投诉买家最容易变成忠诚的买家。

我们做过一个这样的统计：买家虽然对商品不满意，但还是会回购的有多少？

我们可以发现，投诉被迅速得到解决的买家，当他还有需求的时候会回购的概率超过90%。现在店铺获取流量成本越来越贵，不如换个思路，关注老客户：做好服务，让客户价值最大化

给大家分享一个案例

买家买了一个充电宝，使用过程中发现充电有时候充不进。第一次联系商家，商家没有及时回复，买家着急就投诉了。

商家是如何处理该投诉的呢？

出现投诉后，商家主动的联系了买家，询问原因积极处理。买家满意，之后又来店铺买了一个充电宝送给朋友。

处理好客诉，老客拉新不用愁。相反如果没处理好客诉，你还会面临平台处理哦。

我们来看一看当客服因为态度差被买家投诉的时候，平台有权根据违规情节，按照下表对商家/店铺采取相应的处理措施：

划重点：好好处理客诉，因为它远远不是少一个买家的事~

拼多多客服外包 减少投诉率不只是少一个买家的事

