

拼多多客服外包 减少客诉 买家反馈描述不符 处理技巧

| | |
|------|---|
| 产品名称 | 拼多多客服外包 减少客诉 买家反馈描述不符 处理技巧 |
| 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 | 财富热线:13616541902 品牌:丛云电商 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

拼多多客服外包 减少客诉 买家反馈描述不符 处理技巧

“ 被买家投诉描述不符会有什么后果 ”

“ 违反了描述不符，怎么处理？ ”

“ 明明没有描述不符却被投诉了，该怎么办？ ”

“ 买家故意选描述不符，…… ”

描述不符是大家常常遇到的难题，本节课以色差、尺寸大小为例，教大家从源头轻松解决描述不符的问题。

一、买家反馈色差问题

1.商品确实存在色差问题。

比如商品实物图是灰色的，商品的主图却拍成了白色，存在明显的色差。

客服遇到该类问题该如何处理呢？

第一步：让买家提供商品实拍图，确认是否存在色差。

第二步：安抚买家，提供解决方案：适当补偿、退货、换货。

【参考解决方案】亲亲抱歉（道歉安抚），因为最近发货量大，不同批次的颜色会有些区别（解释原因），给您带来不好的体验我们真的很抱歉。为了表示我们的诚意与歉意，亲您看我们给您补偿一点的可以吗？要是亲实在是接受不了的话，您也可以申请退货，我们立刻为您处理。（提供解决方案）

第三步：看同一款商品，买家来反馈有色差问题的多不多，是偶然一件的问题，还是普遍存在的问题。如果是普遍存在的问题，就要及时反馈给上级，修改主图和详情页。提醒他们不要把图片P的太失真，尽量接近实物。

2.商品存在少许色差，在正常范围内。

很多商家的图片都是自己实拍的，但也会有买家来反馈商品存在色差问题。

因为拍摄光线的不同、显示器不同、灯光的不同等等，颜色有时候看起来也会有些许不同。为了减少这个问题造成的售后和客诉，我们可以提前预防。

在详情页标注清楚：色差说明（鉴于拍摄灯光和背景以及显示器不同，色差难以避免，我们已将色差调至最小范围，以实物产品颜色为准）

色差说明参考话术：

我们的图片都是实物拍摄，已经尽量避免色差，颜色已经非常接近实物图了，但是拍摄时由于灯光的原因，以及每台电脑的显示器光亮程度不同导致颜色的理解也会有所不同，可能会存在少许色差。

我们的照片都是100%实物拍摄的，但网上购物由于不同的显示器和每个人视觉感官的不同有些许色差问题是难免的，亲如果特别在意色差问题，建议您谨慎选购

所有图片均为实物拍摄，由于拍摄时光线、灯光等问题，每台显示器不同，分辨率与设置不同，会造成某种程度的色差，介意色差的亲请慎拍。

话不要说太满，给自己留有余地。

有的买家对颜色的要求很高，这个时候不要因为是自己实拍，就和买家保证没有色差，毕竟显示器你控制不了吧？最好说已经将色差降到最低了，能接受再拍下哦。

运费责任先定

提前和买家说明商品因为灯光等原因可能存在些许色差，谨慎下单。如果因为颜色问题发生退货退款，退货运费我们不负责。

【退货包运费小知识插入】

有的店铺可能购买了退货包运费，就会和买家说，没事你先拍下，如果接受不了色差可以退回来，我们有退货包运费。

你这个就承诺了买家承诺退货运费。但要知道，运费补贴标准是按照收发两地多家快递公司的最低首重费用确定。如果买家退了15元，平台按标准补贴10元，那么多出来的这5元应该由谁来承担最好也提前告知买家，免得发生退货纠纷和投诉。

二、买家反馈尺寸问题

1.商品确实存在尺寸不符的问题。

比如你的店铺卖女装，你在详情页里介绍S码胸围：79——82，腰围62—66；结果买家买了S码，收到了一量胸围：90，腰围74。明显和介绍的差了一大截。

这种情况呢，就是我们的不对。需要和买家道歉，再提供解决方案（补偿，换货，退货）

2.商品没有尺寸不符的问题。

由于每个人的测量方法和测量工具的不同，有些许误差是正常现象。但买家不知道，可能还会来反馈尺寸不符，这时候就需要我们来提醒买家。

对商品进行手工测量，将测量出来的最新最准确的尺寸数据在宝贝详情页面展示。

提醒买家，由于所选择测量工具的不同，可能会存在1-2cm的手工误差请谅解。并在详情页面，展示可依据的测量参考方法。

运费责任先定。讲清楚尺寸和测量方法后，说明可能存在1——2cm的误差，提醒买家如果对尺寸要求苛刻请谨慎下单，尺寸问题退换货运费我们不负责。

尺寸问题的重要原则：只提供建议，不替买家做决定

我穿xx码，请问这款我该穿多大码的呢？

很多商家都会遇到买家来寻求尺寸建议。

有的客服就会根据尺码表，直接和买家说：你就拍XX码，你肯定穿得了之类的。一旦你这样说了，就等于承诺了买家，之后如果穿不了产生的换货运费就得由你来承担。

举个例子

同样是54.8kg的体重，身材可能也大不相同。有的人上身瘦一点，有的人下身瘦一点。这个时候只根据身高体重就确定XX码数一定适合，其实是有风险的。

最好的方法是给买家提供建议，但把决定权交给买家。

【参考话术1】此款衣服为国际标准尺码，亲亲平时穿多大就拍多大。但是由于大家身材不同还需要视情况而定了，关键决定还在亲的手中哦。

【参考话术2】您好，亲，根据您提供的信息，可以穿XX码，这个尺码我们也推荐过很多跟您类似信息的买家，他们购买后对尺码问题也都很满意，但是由于每个人的穿衣习惯都不同，所以您还可以再根据一下您平时所穿的尺码来对比一下，也可以具体对照一下我们的平铺尺寸来决定，具体的尺码还要您自己来决定哦~

三、买家反馈其它描述不符的情况

描述不符的其它情况，比如：商品功能、面料、材质、做工、尺寸、型号、重量、标准等，商家在处理这类问题的时候：一确认，二提醒。

【一确认】

先请买家拍照确认是否描述不符。如果真的商品存在描述不符，那就需要安抚买家，提供解决方案：适当补偿、退货、换货；另外反馈上级对商品做出相应的整改，以免受到平台处理和买家投诉。

【二提醒】

买家个人觉得商品描述不符。这就是买家期望值过高，比如衣服穿出来效果和模特不一样等等，这时候只要安抚买家就可以。同时如果多人反馈该问题，可以优化详情页，对买家容易误解的地方做出提醒，减少售后纠纷和买家投诉。

拼多多客服外包 减少客诉 买家反馈描述不符 处理技巧