

拼多多网店客服外包 提升询单转化率 让客服业绩翻倍

| | |
|------|---|
| 产品名称 | 拼多多网店客服外包 提升询单转化率 让客服业绩翻倍 |
| 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

拼多多网店客服外包 提升询单转化率 让客服业绩翻倍

一、了解询单转化

1.什么是询单转化率？

在弄清这个概念之前，我们要先了解什么是询单人数。通俗来讲询单人数就是来店铺咨询的人数（非垃圾消息买家数）-售后咨询人数。而询单转化率就是店铺咨询最终成团的人数占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。比如一天之内有50个客人向客服咨询商品的信息，只有25个客人成拼单买，那这位客服一天的询单转化率就是50%。

2. 询单转化率有多重要？

$GMV = \text{流量} (A) \times \text{转化率} (B) \times \text{客单价} (C)$

其中转化率 (B) 主要取决于静默转化率 (D) 和询单转化率 (E)

$\text{静默转化率} (D) = \text{静默成团订单数} / (\text{访客数} - \text{询单人数})$

$\text{询单转化率} (E) = \text{询单成团订单数} / \text{询单人数}$

从行业大盘数据来看，静默转化率基本恒定；因此，在流量不变的情况下，询单转化率是影响店铺业绩的最重要因素。

3.影响询单转化率的因素有哪些？

买家既然产生了咨询，说明买家已经产生了购买意图，希望通过咨询获得一些决定性的有价值信息帮助他做出是否下单的决策，只要正确地引导，成交的概率将显著提升。

从数据统计来看，询单转化率的高低与客服的回复速度、服务态度、专业知识、销售技巧等等都有一定关系。总的来说，可以归纳为两点：响应速度和服务能力。

图1：影响询单转化率的因素

通过平台店铺调查，我们发现：

（1）5分钟回复率与询单转化率有直接关系；

我们随机抽取了两组GMV水平相当的店铺做调查，B类店铺客服平均5分钟内回复率 80%，A类店铺客服平均5分钟内回复率可达100%。经过将近三个月时间的跟踪调查，结果显示，A类店铺在运营后期慢慢与B类店铺拉开差距，询单转化率远超B类店铺，图2为两类店铺的询单转化率增长趋势图。

图2 不同客服回复率的店铺询单转化增长趋势图

（2）售后率是客服综合能力的体现，对询单转化率有潜在影响。

客服作为与顾客近距离沟通的关键角色，对顾客的本次购买转化及购物评价，甚至对未来的二次回购和传播，都有至关重要的作用。而售后率则是客服服务态度、专业知识等综合能力的体现。

就拿最常见的“议价”来说，不同能力的客服接待，询单转化的结果截然不同。

案例1：

顾客：“还能便宜点吗”

客服：“不好意思，我们不议价哦”

解读：直白白的拒绝，并没有考虑到客户心理的真实意图，相信除非客户没有其他的选择又特别喜欢你的商品，否则断然不会下单。

案例2：

顾客：“再便宜点我就买了”

客服：“亲，已经很便宜了呢”

解读：直接强调“已经很便宜了”，虽照顾到客户心理，但直白的重复在议价的过程中没有任何的说服力

说了这么多，作为老板，如何去提升[5分钟客服回复率]和[售后率]，从而有效提升店铺询单转化率呢？

二、提升询单转化

1. 常用问题分类，快速解答用户疑惑

客服每天接待的顾客众多，所以老板们在初期，必须培训客服对用熟工具、选好输入法、积累词句库、常见问题标准答案等实操的掌握，这对客服团队效率的提升必不可少。

图3 多多客服快捷回复页面

2. 充分利用机器人自动回复、商品卡片回复等客服工具

利用机器人设置开场白和订单卡片回复功能，及时回复消费者的问题，可有效提升回复率。操作指引详见图4、图5。

但需要注意的是：机器人自动回复一天之内一个买家至多触发回复一次，只有当日买家首次进入聊天详情页才会出现，不可过分依赖。人工客服回复依旧是主力（这也是考虑到顾客体验，如果顾客一直跟机器人聊天，肯定会很不舒服）

图4 机器人自动回复页面功能介绍图

图5 多多客服机器人自动回复直观

拼多多网店客服外包 提升询单转化率 让客服业绩翻倍