

拼多多代运营提高转化率之客服的重要性

产品名称	拼多多代运营提高转化率之客服的重要性
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	服务模式:三对一 服务内容:全托管外包 公司地址:浙江杭州
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

我公司主要经营网站装修;网站代运营;店铺运营;网站推广;运营外包

在经营拼多多店铺的时候，我们需要去思考如何提高店铺的销量。那么销量是从哪些方面来的呢，第一步是店铺商品曝光量，第二步是店铺商品访问咨询量，第三步是店铺的询单转化情况。当我们做好标题，店铺装修以及推广曝光后，其实我们仅仅只完成了提高店铺销量的一半内容，增加了店铺的流量，但你是否想过，即使流量再多，询单转化率低了，一切都白搭！我们的销量依旧不会好。因此客服的工作能力，绝对是整个店铺运营中的核心竞争力！

买家进入店铺浏览商品，会直接下单进行购买的占比仅百分之1-2，而且多数为老顾客，绝大部分人会选择和客服沟通交流，因此客服的服务直接影响着交易是否成功。下面我们来讲解下客服应该如何做才能提高询单转化率。

首先，最基础最重要的一点是客服的响应时间。在21世纪这个快节奏的时代，我们客服的回复速度也要跟的上社会的大趋势，消费者在网上购物相比于在实体店，最大的优势就是方便快捷。如果消费者来咨询，客服迟迟不回复，很容易就造成了流量的流失，消费者去下一家咨询的成本一旦小于在你的店铺的等待回复成本他就会很轻易的放弃掉你的店铺。我们可以从下面几点来提高我们的客服相应时间：

- 1、利用客服工具设置机器人自动回复。

2、设置快捷回复。每天客服遇到的重复性问题高达80%，针对我们反复遇到的问题，我们就要整理成统一的快捷回复并不断地优化，再遇到相同问题，我们可以使用快捷回复直接回答，既提高了我们的响应速度，又能整齐划一，体现出我们客服团队的专业性。

第二点，客服对自己产品的认知。我们店铺客服需要做到的是能够从沟通中get到消费者的需求，同时针对消费者的需求，定位我们的产品，给消费者推荐最有利于满足他需求的产品。增加消费者的购买欲望，促成交易订单。

第三点，客服的服务态度。跟消费者进行沟通的时候要多用敬辞，回复的字数不要太短，不要过于生硬。尽量做到每句话回复后面都带上表情，给消费者营造一种温馨的聊天氛围。

1、对于开头的咨询，我们尽可能做到回复字数在4字以内。比如：好的呢亲~，在的呢亲~，嗯嗯，好的呢。尽量在回复最后加上表情。

2、对于产品详细问题的咨询，我们一定要有耐心，即使再简单的问题也要耐心回复。要去想，如果我对于一单耐心回复了，我促成了交易，相当于随便回复十单达成了一笔交易所带来的价值。但是付出的成本却远小于十单所付出的。

3、对于交易结束，消费者下单了也不能松懈，结束语最好用上祝福语，敬辞等，给消费者很好的购物体验。同时也可以有效的避免售后纠纷问题，培养消费者的忠实度。

因此，客服回复是店铺的经营重中之重的一环，商家朋友们做好客服回复这一个板块，有效的提高咨询转化率，可以给店铺带来巨大的利润，如果没有做到的商家，还在等什么，赶紧行动开始改进吧！