

拼多多代运营教你如何规避买家差评

产品名称	拼多多代运营教你如何规避买家差评
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

有很多商家在买家差评这块很头大，特别是店铺刚刚开通，好评都还没上呢，差评就被置顶了，那么现在我们遇到这种问题该怎么做，我这里给大家一些小的建议

现在用拼多多购物的人越来越多了，很多消费者在购买之前喜欢看别人的评论。好评率高的话，商品就会进入良性循环，销量越来越高；可是差评多的话，对拼多多店铺来说是致命的。

在这个网购成为家常便饭的时代，很多消费者因为买到的商品没有达到心理预期就会给差评，那么差评对拼多多店铺有什么影响呢？

在拼多多上，如果店铺收到的差评比较多，一定会影响到这个店铺的生意，要知道，一条差评抵得上数十条好评，消费者看到差评往往不会购买。

另外，差评还直接影响到店铺的动态评分，如果动态评分差的话，那么店铺的权重就会降低，店铺的流量就会减少。

因此，商家必须要重视店铺差评，尽可能减少差评。

那么该如何避免差评呢？

这里有几个建议：

一、保障商品的质量

对于一些买家的差评，如果说是自己商品的质量有问题，那么一定要总结清楚，然后要在详情页中说明解释清楚。

消费者网购，最担心的就是质量问题，不管是颜色还是材质，各个方面都力求与自己的预期一样，一旦出现偏差，自然就会产生失落感，从而差评。

商家一定要保证商品质量，从根源上避免差评，提升商品的性价比，让买家觉得买的值，买的实惠，性价比高，质量好的产品，消费者总不会没事找事给差评吧。

二、描述要与实物相符

很多店铺的差评都是商品与描述不符带来的，这种例子比比皆是。

所以商品与实物有色差，大小等不一样的地方，必须要用文字注明。因为不管你怎么夸大，如何扬长避短，到最后买家还是要看到实物。

如果买家看到的实物与图片不符或者差距太大，当然会给差评了。

商家最好是定期去总结买家反馈的问题，及时改正。

三、注意物流细节

很多买家只考虑价格低，却忽略了物流的收货，发货，派件等问题，这虽然是第三方的原因，但是差评会给到你的店铺。

1.选择口碑好，网店多的物流公司，发货时如果有偏远的地区，如果你默认的快递不能及时送到，看看是否有其它快递能送到，以免造成快递送不到，买家要走很远去取。

2.及时发货，不仅必须在商品的发货时间内发货，还要尽可能的尽快发货。

3.包装要精美，包装的好坏可以看得出来卖家是否用心，并影响买家对商品的第一印象，所以可以用包装证实卖家的实力和细心，从而提升好评几率。

4.发货、到货短息提醒，现在很多店铺都开始用短信提醒买家已经发货或者取货，通过这样的细节提升店铺形象，关心买家的方方面面，可以更好地提升好评率，避免差评。

四、提高客服服务质量

很多买家在买东西之前会习惯性的咨询，卖家客服的服务态度是很关键的，服务态度不好买家甚至没买东西之前都想好了要给差评。

1.及时回复，当买家咨询的时候，你的回复时间和速度反映了你对买家的态度，如果实在有事情忙不过来，可以设置自动回复，但是成交率不如人工客服。

2.提前准备好回复语，客服要多进行总结，平时积累一些买家问的较多的问题，组织好语言，在下次有类似提问时，快速给出最好的解答。

3.了解商品详细信息，客服必须对所出售的商品有详细的了解。

4.要有耐心，尊重买家，有的买家可能会犹豫不决，这时必须要有耐心，注意礼貌。

5.售后态度也一样重要，如果买家发现商品有问题，联系售后时，客服要先进行安抚，查清楚问题在哪，如果是自己店铺的问题，一定要勇于承担责任。

做好售前和售后服务，自然会少很多差评。

五、一些利诱引导好评

可能很多人在网购时都有过这种体验，比如拆开快递看到了一个精美的小礼品，或者一封手写信，一张小纸条，心情就会很好。

1.发货的时候送小礼品。

2.好评送优惠券。

3.好评返现金。

商家收到差评该如何处理呢？

1.主动和买家进行沟通，将本次交易可能会产生的一系列问题及疑点和买家讲清楚，包括赠品及优惠活动都要解释清楚，将差评变为中评或好评。

2.额外赠送一下其它东西，比如配件之类的，让买家将差评改为好评。

3.如果自身商品质量有问题或者描述不符时，首先要帮助买家解决问题，重新发货或者退款，然后诚心诚意的道歉，一些买家会把差评变为中好评。

4.面对同行的恶意差评，可以在差评下直接回复他，光明正大告诉大家这个人可能是同行。

5.选择合适的时间，选择买家不上班的时间亲自打电话，沟通、道歉、解决问题、给予补偿，空闲时间买家才有时间听你解释。

6.适当的粗暴回应，作为商家并不是一味地忍让，如果有的买家因为一点点小问题，比如快递员敲门太大声，快递表面比较脏等，执意给差评，那么商家可以正面回应，解释清楚。

拼多多的动态评分是从商品描述，物流服务和服务质量三个方面来考量的，评分越高，店铺权重越高，销量自然也会增加。

因此商家一定要注意，及时总结，及时沟通，及时改善优化，避免差评。

去买东西的时候也最好不要给差评，除非是质量真的很差，开店的也不容易，别一不高兴就给差评，商家很难做的，都不容易，互相理解。

最后，希望大家都能避免差评！