

杭州天猫代运营如何应对可怕的中差评

产品名称	杭州天猫代运营如何应对可怕的中差评
公司名称	浙江省品融品牌管理有限公司
价格	.00/个
规格参数	
公司地址	浙江省杭州市拱墅区祥园路108号3幢5楼511室（注册地址）
联系电话	13397212859

产品详情

杭州天猫代运营如何应对可怕的中差评

其实网购是现在最公平的模式，可以轻易退换货，可以中差评，可以轻易的看到以前买家的使用反馈。这个是目前很难实现的，可以说网购是进步的。而且因为网购的便利，和SKU众多，如今网上购物的人也越来越多，社会各界人群也都慢慢形成了网上购物的习惯。淘宝作为最大的电商平台之一，商家通过上传自己的商品，在淘宝平台上展示并出售。客户则是通过淘宝的平台买到更好用更实惠的产品。对于买卖双方而言，沟通是达成购物的一大重要手段。

我们在买家在淘宝购物之后，我们可以对我们的产品给与好评，中评，和差评三档，让客户对于店铺有一定的评价，其他购买产品的客户也有一个评价参考。但是中差评，是我们中小卖家最不愿遇到的情况。试想一下，如果我们到一家店铺选购产品，在看过产品主图详情页之后，兴冲冲的准备下单购买。但是进到评价里随便翻了翻看一看评价如何的时候，突然看到一个差评，是不是顿时就打消了购买的念头呢？没错，差评对于产品和店铺而言，就是这么恐怖的存在。而且差评还会影响我们店铺的动态评分，不单单是下单的影响这么简单。

图1（此图来自淘宝网，仅供参考）

但是没有任何一个产品能获得100%的好评，所以中差评是不可避免的，我相信很多卖家也碰到过中差评，除非你的店铺没有什么订单。中评对于店铺的影响还相对较小，差评的话甚至会影响到店铺几天甚至是几个月的销量。绝对不容小觑。

.....

对于中差评有很多的情况。有些时候虽然我们对产品做好了严格的把关，主图详情页也符合实物，可就是有客户莫名其妙的给了我们差评。还有些买家甚至联系都联系不上，给完中差评就消失不见，根本无法处理。中差评问题一直是困扰我们淘宝卖家的一个大问题，新手卖家可能碰到这样的问题完全不知道应该怎么办，今天就和大家分享一下如何尽可能的去处理店铺的中差评的方法。

而且由于淘宝规则的不断完善，新广告法的不断更新，还有一部分人走在灰色地带，这就是卖家深恶痛绝的差评师。更有些人以差评师当做一种职业，专门通过寻找产品漏洞或者是店铺图片漏洞牟利。对于此现象，我们首先要做到的就是完善好自己店铺的基础设置。仔细再仔细的检查店铺。尽量避免漏洞的产生，例如我们的产品是大米，如果包装上没有打有机大米字样，就一定不能在详情页体现出有机大米这样的字样。如果遇到差评师，这样的详情页是必定会让店铺收到经济损失的。

所以在平时就应该做好差评的防御工作，还可以通过订购一些软件来协助我们排查差评师，在后台进行一些设置，尽可能的少给专业的差评师机会，因为这些人都是防不胜防的。排除这类人群，遇到中差评的时候，我们该怎么处理呢？

一、分析客户给差评的原因

既然差评再说难免，所以遇到中差评我们一定不要慌张，一定不要带着情绪去解决问题。首先我们要学会找原因，任何事情的发生都是有一定的原因的，中差评也不例外。我们首先要看看客户给我们的中差评的内

容，看一下客户因为什么产生的不满意。例如kefu的服务态度不满意，快递的速度不满意，或者是产品的质量不满意等等。先找到疾病的源头，才方便我们稳准狠的对症下药。

图2（此图来自于网络，仅供参考）

一般客户给中差评的原因主要有以下三种类型：

1、快递问题

因为快递是网购中的一个很重要的环节，虽然也商家无关，但是因为快递服务态度差、快递发货速度慢、快递错误发件、丢件等原因，客户也可能会给差评。通常为快递公司人为造成，与我们产品和服务无关的这类原因。

2、产品及服务问题

宝贝质量差、宝贝产生破损、宝贝与描述不符、延迟发货、漏发错发、售后服务不好没有及时接待。

3、客户个人原因

买完觉得不喜欢想退，期望过高、与想像中的不符，客户拍错，客户不小心点错操作失误。

二、查看差评信息及聊天记录

其次，我们要快速检查客户给中差评的时间。查看一下对方所留的dianhua号码是手机号还是座机号，再看看我们当初的聊天记录有没有对方对我们不满意的地方。主要是查看聊天记录当中，客户对我们表达的情绪是怎样的。跟我们kefu的关系相处的如何？还有就是看看是不是客户在旺旺向我们反映问题，我们没有及时处理。遇到中差评，要做到快速分析并且第一时间着手处理。千万不要因为不知道该怎么解决而一拖再拖，因为很多客户都是比较健忘的。有可能他们给了中差评自己还不自

知，我们在处理此类事件也要抓住最佳联系时机。

三、快速反馈

我们在找到客户给差评的原因以后，我们要快速处理。我们一定不要心情激动，一定要摆正自己的态度，千万不能说买家抓着小问题不放我们就不去处理了，这样是很不好的。也不要觉得一个两个差评没什么关系，往往就是这一个两个差评会影响到很多人的下单。

四、如何联系客户

很多小卖家都是一人店或者夫妻店，很多没有经过专业的kefu训练。对于不善言辞的中小卖家，可以先第一时间旺旺联系客户。但是以为旺旺的性质，很多客户在购买之后便退出淘宝了。尤其是手机端用户，用旺旺联系到的机会就更小了。如果旺旺联系不到，那就要抓紧时间打dianhua。

我们在dianhua联系时一要先自报家门，省的客户一头雾水。例如客户买了我们的包包，却给了中差评，我们可以这样说：“是这样的，我是XXX淘宝店，看您在我们家购买了包包，已经给我们确认收货了噢，但是看您给我一个中评/差评呢，您说（评价内容说一遍）。”“不知道是哪里不满意呢，亲？”。询问客户不满意的原因。让客户先了解是谁打给他们dianhua，什么原因给他们打dianhua。

五、态度诚恳

联系到客户之后，我们要第一时间询问客户不满原因，因为此时很多客户都在气头上，我们首先要做出和解的态度，这样才能获得与客户有效沟通的机会。有很多客户是不理解中差评对我们的威胁的，所以我们说我们自己的问题的时候，也不用低声下气，不卑不亢就行。当然语气上要温和且配合，拿出要积极解决问题的态度。

当客户愿意反馈给我们意见的时候，kefu一定要第一时间作出回应，要用积极的态度给予反馈。这样在遇到性子比较急的客户的时候，我们可以快速地跟上客户的反应及时安抚买家的情绪。并且在沟通过后，敲定处理的结果和处理的时间。

六、耐心倾听

还有一类客户因为积压了一些不满，例如是和售后沟通时，售后kefu的态度强硬，让客户产生了很大的抱怨情绪。此时我们要耐心倾听客户的抱怨，将自己置身于客户的角度去感受他们的情绪并设身处地的理解他们。不要总是试图打断客户，因为这样即不礼貌，又容易让客户产生更多的情绪，造成问题难以解决。

等客户把情绪发泄完之后，通常就会与我们好好沟通了。我们适当的给客户安抚，然后再给出解决的方法和时间才最为有效。

七、做出解释，提出道歉，并巧妙运用苦肉计

认真解释，当客户对我们提出问题之后，我们的态度要尽量温和，让客户感受到我们是抱着最大的诚意来为他解决问题的，而不是和他吵架的。诚恳是十分重要的，由于无法面对面沟通，kefu的语气和态度就会成为解决问题的关键。三十六计中非常有用的一计是——苦肉计。渲染可怜之处，博取他人同情，毕竟人都是有感情的动物，如果这个评价对于你相当重要，可以利用此计巧妙的把评价处理掉。

八、提出补偿和解决方案

当进行了有效沟通后，如果此时客户仍然没有修改中差评的意愿，就要利用补偿的方式来引导客户同意修改了。可以提出给客户金钱补偿，按照XX%货款或红包来给客户退款作为补偿。不惜一切代价跟客户协商，如果客户犹豫不决，那么就抢先一步发言，“我们也是真心协商沟通的，请求您海涵给一次机会吧，谢谢您了”，再次强调我们对于客户的抱歉和我们解决问题的诚意。遇到更为棘手的客户，产品的价格又相对较低的话，可以弃车保帅，将产品送给客户。走到这一步，客户基本上就会同意修改掉中差评了。

九、快速收尾，减少客户犹豫时间

及时收尾，将评价链接发给客户，让他第一时间找到并修改。提高修改的成功率。在收尾过后也别忘了维护一下客户关系。给我们好不容易扭转的僵局画一个圆满的句号，不要认为我们过河拆桥。中差评其实是做店

铺不可避免的问题，我们要提前做好心理准备，并想好应对措施。将每一次处理中差评的售后经验记录下来，整理好，做到有备无患。同时要学会换位思考，切身维护客户的利益。在售前和售中要时时跟进产品，也可有效预防中差评的产生哦。