



电商客服管理

课时：48

四川托普信息职业技术学院

第十五讲

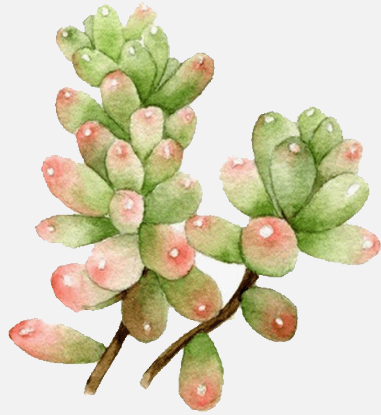
评价管理



好评

中评

差评



如何处理好评

处理好评

在评价页面中，买家除了能看到评价外，还能看到卖家的解释

给好评的买家，卖家可以表达贴切又有亲和力的回复，提高店铺的复购以及店铺形象的口碑传播



注意：

评价解释期为对方做出评价的**30**天内





如何处理中差评

出现中差评的原因

- 一、关于商品的问题
- 二、来自买家主观感受的问题
- 三、来自服务售后的相关问题
- 四、同行或者职业差评师



中差评处理的方案

一、因为产品问题而导致的中差评

卖家要联系买家核实产品的具体问题，根据产品问题的轻重程度以及买家的意向，给买家**退换货**或者**部分退款补偿**。问题解决后，引导买家修改中、差评。

二、因为买家主观感受而导致的中差评

卖家可以联系买家**提出补偿**，

如:补偿可以直接抵现的店铺优惠券或者店铺红包来弥补买家的心理落差，并引导买家修改中、差评。

三、因为店铺服务不当而导致中差评

卖家首先确认是**快递服务**还是**店铺客服**的原因。

若快递原因，要首先对买家表示歉意，并及时与合作快递对接；

若客服原因，要及时针对客服问题做出改进。

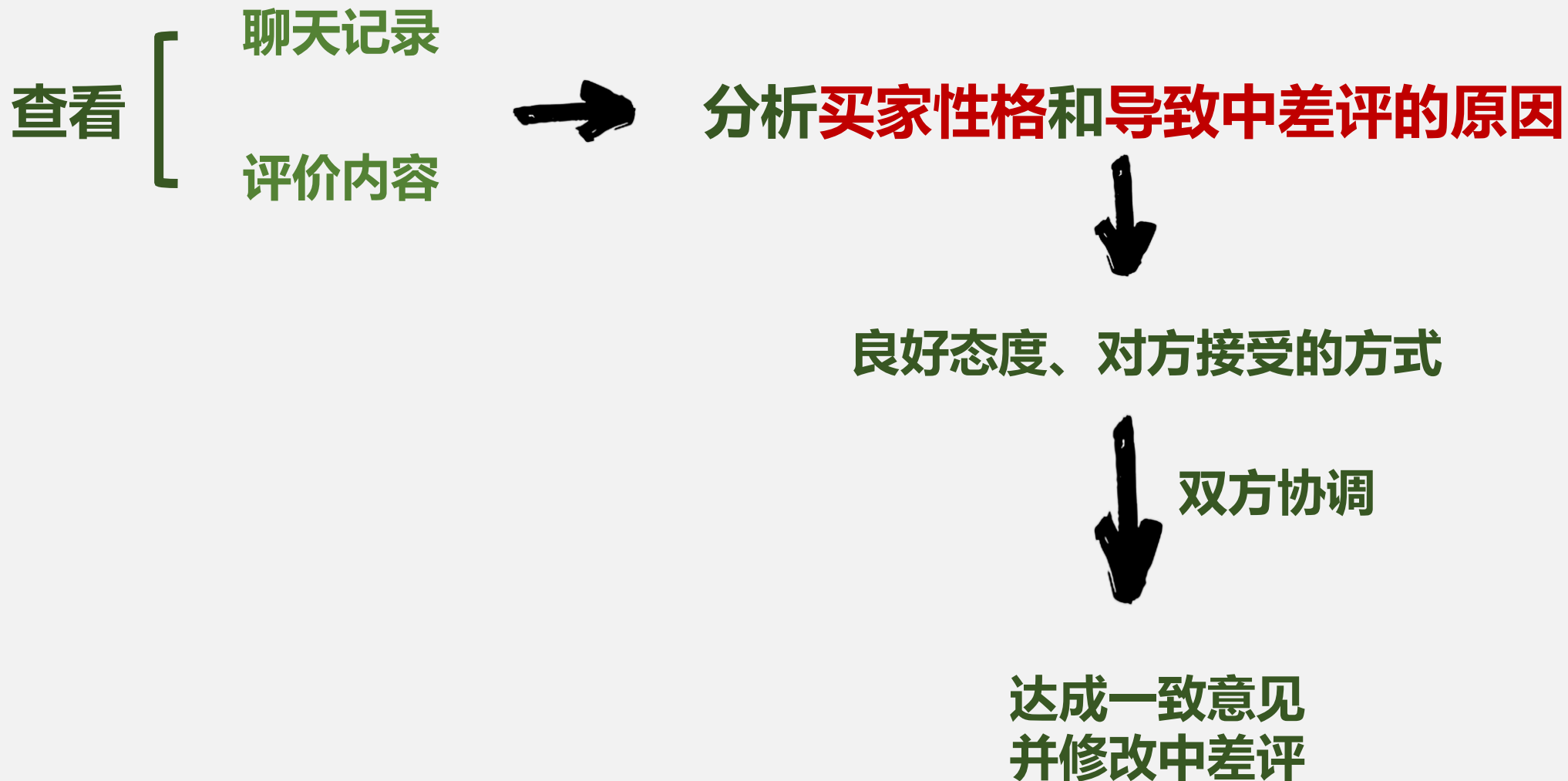
四、来自恶意中差评师的中差评

恶意评价：是指买家、同行竞争者等评价人以给与中差评的方式谋取额外钱财或不当利益的行为。

恶意评价维权发起条件有**两条**：

- 1、必须为双方互评的订单
- 2、受理的时间范围为评价产生的30天内。

中差评处理的细节



应该使用哪些工具来联系买家？

阿里旺旺

电话

短信



练习：

完成课堂相关题。

THANKS

