

掌控竞争对手一举一动

尽在 看店宝插件：cj.kandianbao.com



每周四

20:00

课程视频在线观看和下载
xue.kandianbao.com





爆款的玩法：赚钱的第六门课程

如何做好处理中差评让爆款更爆





C 目录

CONTENTS



01

面对中差评如何保护自己

- ✓ 案例回顾
- ✓ 问题的本质
- ✓ 客户为啥给差评
- ✓ 面对纠纷淘宝规则是



02

九招解决中差评

- ✓ 处理中差评九招
- ✓ 使用步骤



03

怎么说降低中差评

- ✓ 怎么说
- ✓ 沟通流程





PART 01

面对中差评如何保护自己

玩转淘宝规则



看店宝
kandianbao.com

运营选款 · 流量打造 · 视觉优化 · 客服管理



案例回顾

附18家“商家恶意骚扰处罚名单”

- 1、yy潮流精品女装店 (4红冠)
- 2、Eman服饰 (1红冠)
- 3、好来屋潮男店铺 (1红冠)
- 4、幸运美依 (5皇冠)
- 5、爱全球购 (4皇冠)
- 6、柱子河南特产店 (3皇冠)
- 7、新一代美妆 (3皇冠)
- 8、美依之家女装店 (3皇冠)
- 9、点痣祛斑生活馆 (2皇冠)
- 10、小小美女网红店 (2皇冠)
- 11、淘公馆服饰 (2皇冠)
- 12、曼曼欧货女装店 (2皇冠)
- 13、ILY小幸运 (1皇冠)
- 14、萌大叔潮鞋高端定制 (1皇冠)
- 15、VK 名品生活馆 (1皇冠)
- 16、aini2289752 (1皇冠)
- 17、华丽丰台布国际 (4钻)
- 18、黄晓总代批发 (4钻)

看店宝【kandianbao.com】 > 淘宝店铺经营分析 > 淘宝卖家 yy潮流精品女装 的淘宝天猫店铺 yy潮流精品女装店 经营分析报告

[数据说明和使用帮助](#)

淘宝店铺掌柜旺旺:

查询

当前数据为 **店铺数据库** 的查询记录

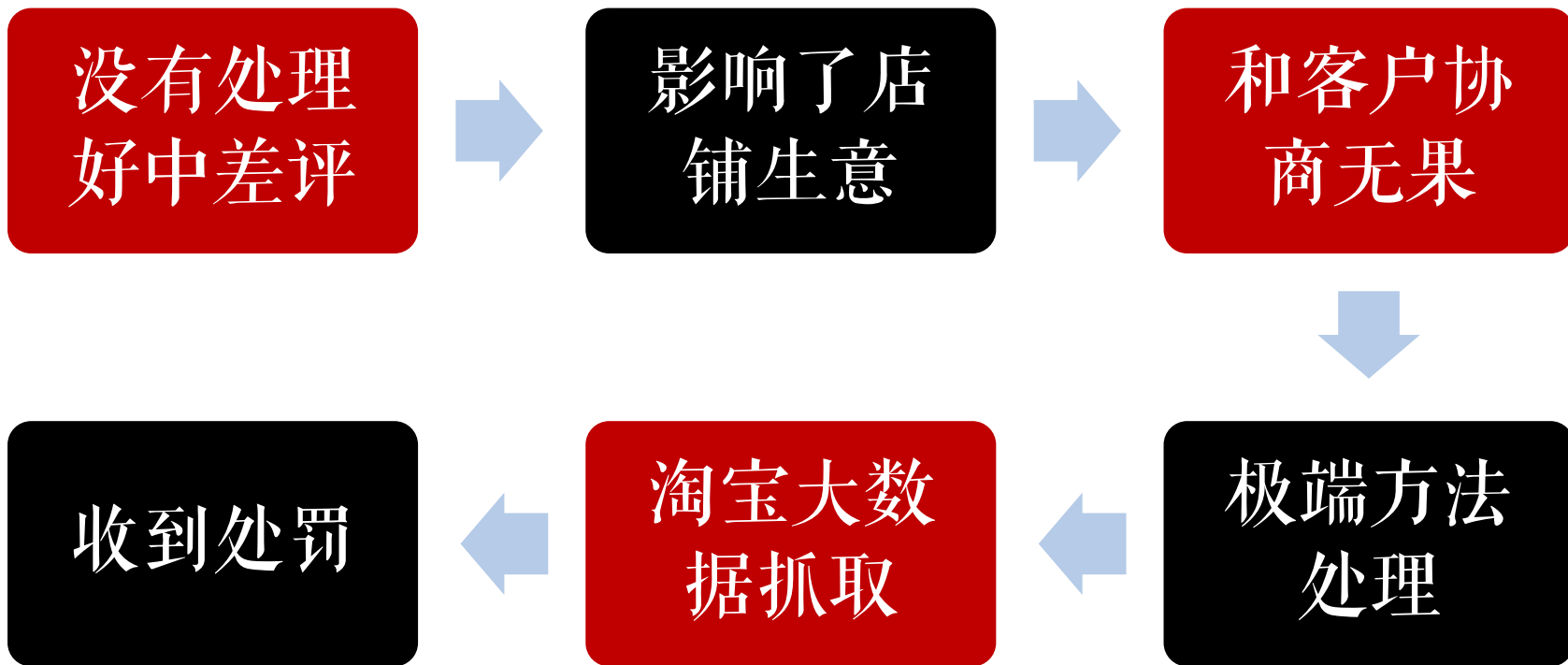
淘宝店铺 yy潮流精品女装店 店铺基本信息

精品女装	淘宝店铺	yy潮流精品女装店 进入店铺	掌柜旺旺	yy潮流精品女装 支付宝个人认证	所在地区	广东广州
	卖家信用	2138748	店铺收藏数	1214108	店铺宝贝数	共 2132 件宝贝
	店铺类型		店铺好评率	99.78%	客服电话	
	经营资质		主营类目	服饰鞋包 主营占比:99.78%	创店时间	2012-07-25 23:13:50

店标	店铺名称	淘宝商家	信用	好评率	DSR	所在地	商品数	月销笔数	主营描述	开店时间	客服电话	收藏数	分析
精品女装													
精品女装	yy	yy潮流精品女装											
精品女装	yy潮流精品女装	yy潮流精品女装		97.10%	4.51	-	0	523395	-	-	-	-	店铺分析

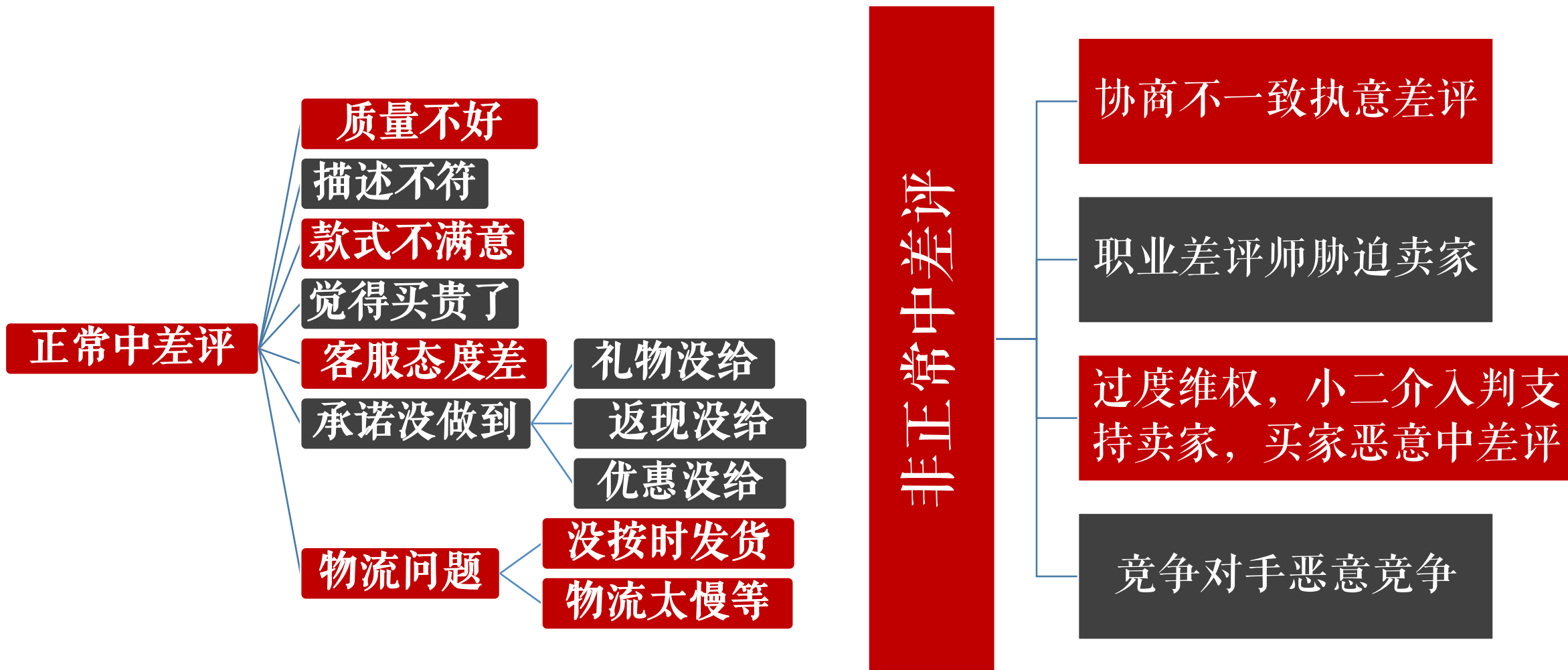


核心本质





客户为啥给差评？





买家面对中差评误区

害怕退
款纠纷
率

害怕活
动报不
上

害怕纠
纷率

害怕直
通车影
响

退款率
退款纠纷率规则已经变啦
品质纠纷率

平台的立场

客户第一



面对纠纷淘宝规则是啥

投诉

异常投诉：利用他人的违规行为，以发起投诉等手段，谋取额外财物或其他不当利益的情况。

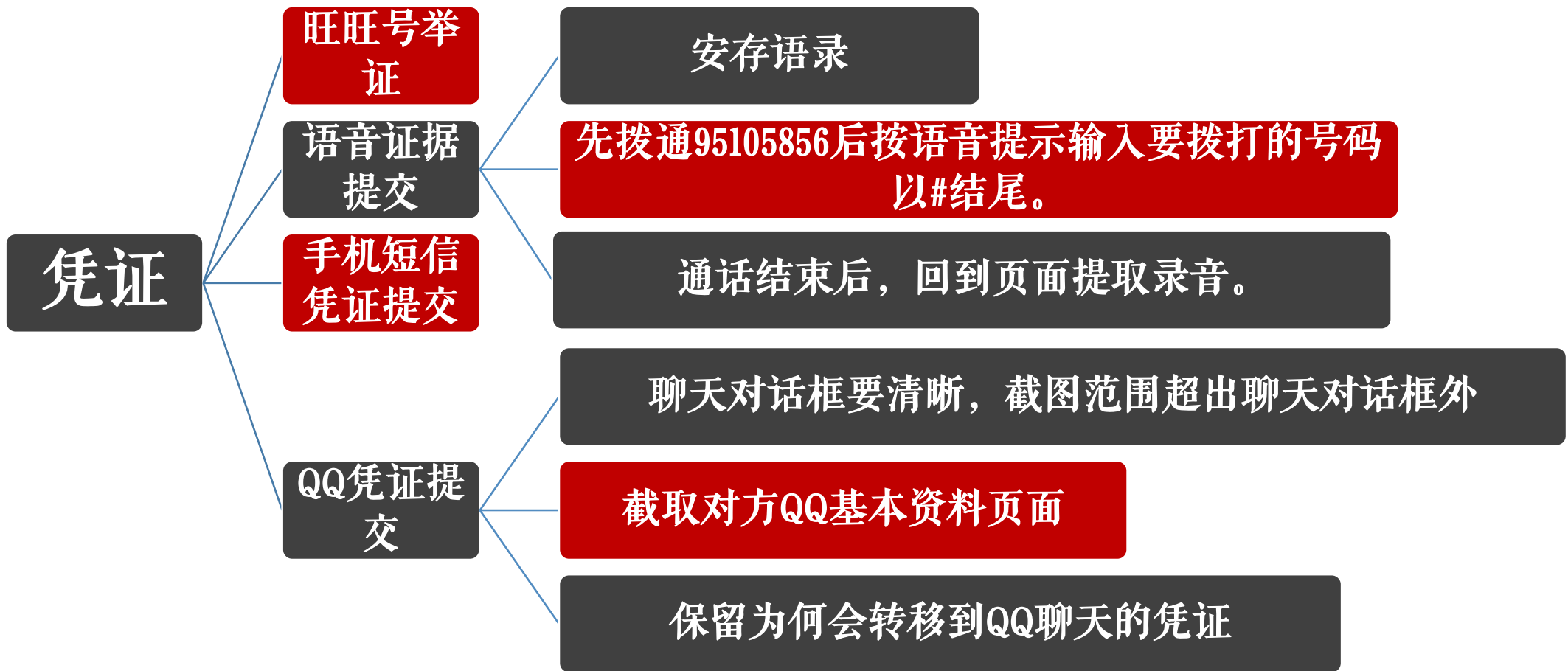
敲诈勒索：买家不以购买为目的，利用评价、投诉等会员权益向商家索取不合理或不合法的财物的行为哦

不合理评价：利用评价进行要挟或同行攻击、辱骂等行为（恶意评价投诉入口）





正确提交恶意评价投诉凭证？





正常中差评处理流程

- 1.了解问题以后第一时间道歉，安抚客户情绪。
- 2.了解客户现在的意图和期待。
- 3.给出你可以给出的解决方案。
- 4.协商改中差评。

非正常中差评处理流程

- 1.按照规则设计话术
- 2.收集证据
- 3.请求小二处理





PART 02

九招三步解决中差评

九招三步



看店宝
kandianbao.com

运营选款 · 流量打造 · 视觉优化 · 客服管理



第一招：旺旺联系买家修改/删除

- 了解你的客户
- 制定你的方案
- 注意沟通技巧以免谈崩

第二招：电话联系买家修改/删除

- ✓ 关注客户感受度
解决问题不是去制造矛盾





第三招：回评解释

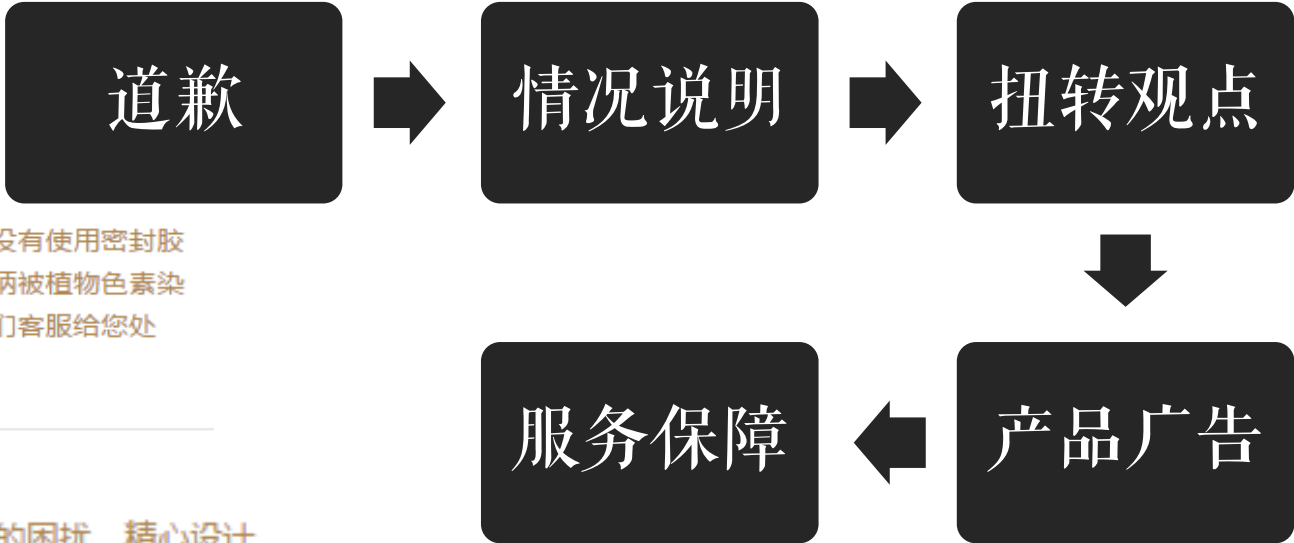
叉子才用2天就变色了，爽快补发了，用一次又变色了，问也没问出原因，说给我再补发，不要了，万一补发了又变色呢，没意思，这么贵的东西，质量还这样，感觉像用了几年了一样。很失望的一次购物



04.25

解释：您好，感谢您的反馈。是由于考虑产品食用安全在不锈钢和勺柄衔接处没有使用密封胶密封，所以当您给宝宝喂食有颜色液体食物的时候难免会有液体渗进去的，勺柄被植物色素染色之后就会出现变色的情况。若亲比较介意或有其他什么不满可以随时联系我们客服给您处理。可优比祝您：生活愉快，宝宝健康成长！

解释：感谢亲的支持和反馈，可优比儿童餐具致力于解决宝妈喂饭的困扰。精心设计注水保温保冷、防打翻等功能，采用优质环保PP+304不锈钢材质，宝宝吃的健康妈妈才放心。如产品遇到问题请第一时间反馈给在线客服或拨打全国服务热线400-113-0012，我们一定及时帮您妥善处理；如您对可优比比较满意，记得分享给身边的朋友哦，快乐在于分享！祝您：生活愉快，宝宝健康快乐成长~ - [redacted]





第四招：覆盖

第五招：点击“有用”

第六招：多鼓励客户买家秀

第七招：设计你的评价使用

根据标签设计

- 那个标签飘绿就设计那个

根据差评设计

- 影响最大的差评有针对设计

根据卖点设计

- 选最突出卖点写话术





第八招：申诉



卖家问题 > 自助服务 > 不合理评价

提交申请 扫描评价 检测您的店铺30天内是否存在异常评价

类型：
 不合理要求 买家胁迫 同行
 第三方诈骗 泄露信息或辱骂

通过双方聊天举证号，证明评价者以中差评要挟为前提，利用中差评谋取额外钱财或其

订单号：

买家会员名：

授权查看聊天记录*

间：

第九招：无视





招式使用步骤

第一步

旺旺联系买家修改/删除

电话联系客户除中差评

回评

第二步

点击“有用”

买家秀

设计评价

覆盖

第三步

申诉

无视





沟通

就是使原本不相通的事物变得相通





怎么说降低中差评

1.理解他为什么生气或者难缠

- 1.觉得不被重视或者不当回事
- 2.很无助
- 3.觉得不公平

2.用陈述句或者问句询问他的心结

- 1.您这边的疑问说给我听（不要试图和客户感受对抗或者辩解）
- 2.我完全能理解您的感受
- 3.您认为怎么解决比较好（从事情转化到解决问题上）

3.给出方案解决问题





电话沟通7大步骤

心态

自我介绍

话术

您好，打扰您了，我是淘宝网***店的客服，您之前在我们店里购买了一双鞋子的，您还记得吗？

说明原因

话术

请问您现在方便接电话吗？

看到您的留言了，您说：.....，真的非常抱歉，我们的商品/服务没有能让您满意。我们一定会帮您解决的，您觉得我们除了评价里的内容没有做好之外，还有什么您觉得需要改善的呢？

耐心倾听

话术

嗯嗯，对的，您说的非常有道理。

您看看还有其他问题吗 **让他一次发泄完。**

诚心致歉

话术

非常抱歉，给您添麻烦了

解决方案

在打电话之前预先制定好几个不同的解决方案

可用层层递进法，
解释-补偿-换-退，
赚-不亏-少赔

根据客人的诉求提出最好的解决方案

话术

为了表示感谢，我们店将为您赠送一个10元的现金红包，直接转账到您的支付宝。您看一下什么时候方便上网领取吗？

还有一件事情想麻烦一下您，因为中差评对我们店铺的运营影响很大的，我们也希望以后把所有的顾客都服务好，您看看是否能帮我们改一下评价呢？您可以修改为好评或者直接删除掉评价都可以的，麻烦您了。

修改时间

话术

确定客人能上线修改的时间

您看您什么时候方便上网改一下呢？现在还是今天晚上呢？

好的，那我在网上等你哦，到时候我教您怎么修改，也把红包送给您。



掌控竞争对手一举一动

尽在 看店宝插件：cj.kandianbao.com



每周四

20:00

课程视频在线观看和下载
xue.kandianbao.com

