

Cara Meningkatkan Persentase Chat Dibalas di Shopee

1. Performa Chat

Performa Chat diukur berdasarkan tiga cara:

- **Persentase Chat Dibalas:** Persentase pesan yang direspons Penjual. Balasan harus dikirim dalam waktu 12 jam agar dianggap valid.
- **Waktu Respon Chat Pertama Kali:** Rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk merespons pesan pertama Pembeli.
- **Waktu Respon Rata-rata:** Waktu rata-rata untuk merespons semua pesan dari Pembeli.
- **Asisten AI Chat:** Performa Asisten AI Chat disertakan dalam perhitungan metrik ini.

2. Keuntungan Respons Chat yang Tepat

Merespons chat dengan cepat dan baik dapat:

- **Meningkatkan Penjualan:** Mempercepat keputusan pembelian dan meningkatkan jumlah pesanan.
- **Mengurangi Pengembalian Barang dan Dana:** Memberikan informasi produk yang rinci sehingga mengurangi permintaan pengembalian.
- **Membangun Loyalitas Pembeli:** Membangun loyalitas dan mendorong Pembeli untuk melakukan pembelian berulang.

3. Praktik untuk Meningkatkan Performa Layanan Pembeli

- Respons chat dan penawaran dalam waktu 12 jam.
- Periksa Fitur Chat Penjual secara rutin.
- Atur pengingat untuk merespons chat.
- Gunakan **Template Pesan** untuk membalas chat yang sering masuk.
- Siapkan **FAQ** di Asisten AI Chat untuk pertanyaan umum.

4. Memberikan Pelayanan yang Baik Melalui Chat

- **Cepat Tanggap dan Responsif:** Balas dengan cepat untuk membantu Pembeli membuat keputusan.
- **Sopan dan Menarik:** Pahami kebutuhan Pembeli dan sesuaikan jawaban.
- **Sabar dan Profesional:** Memberikan dukungan sebelum dan sesudah penjualan untuk membangun loyalitas.

5. Contoh Jawaban untuk FAQ (Pre-sales)

- **Pertanyaan:** "Apakah produk ini tersedia?" atau "Tentang rincian produk/toko."
 - **Jawaban:** "Hai, terima kasih atas ketertarikanmu dengan produk kami. Mengenai pertanyaanmu, <masukkan jawaban>."

- **Jawaban:** "Ya, produk ini tersedia dalam varian <warna, desain, ukuran, dll>."
- **Pertanyaan:** "Bisakah harga produk ini lebih rendah?"
 - **Jawaban:** "Hai, terima kasih atas ketertarikan kamu... Sayangnya, harga kami sudah pas, tapi kami akan memberikan harga spesial dengan min. pembelian <masukkan nomor>."

6. Contoh Jawaban untuk FAQ (Post-sale)

- **Pertanyaan:** "Dimana pesanan saya?"
 - **Jawaban:** "Hai, pesananmu sudah diterima dan sedang diproses. Kamu dapat melacak pesanan melalui tab Saya > Pesanan Saya di aplikasi Shopee."
- **Pertanyaan:** "Saya telah menerima produk yang salah/rusak."
 - **Jawaban:** "Hai, pesananmu sudah diterima dan sedang diproses. Silakan pilih Ajukan Pengembalian di halaman Rincian Pesanan."
- **Pertanyaan:** "Mengapa kualitas produk yang saya terima sangat buruk?"
 - **Jawaban:** "Hai, kami sangat menyesal produk ini gagal memenuhi harapanmu. Silakan sampaikan masukan lebih lanjut kepada kami..."