

Работа с отзывами и вопросами

Работа с отзывами и вопросами

Цель темы

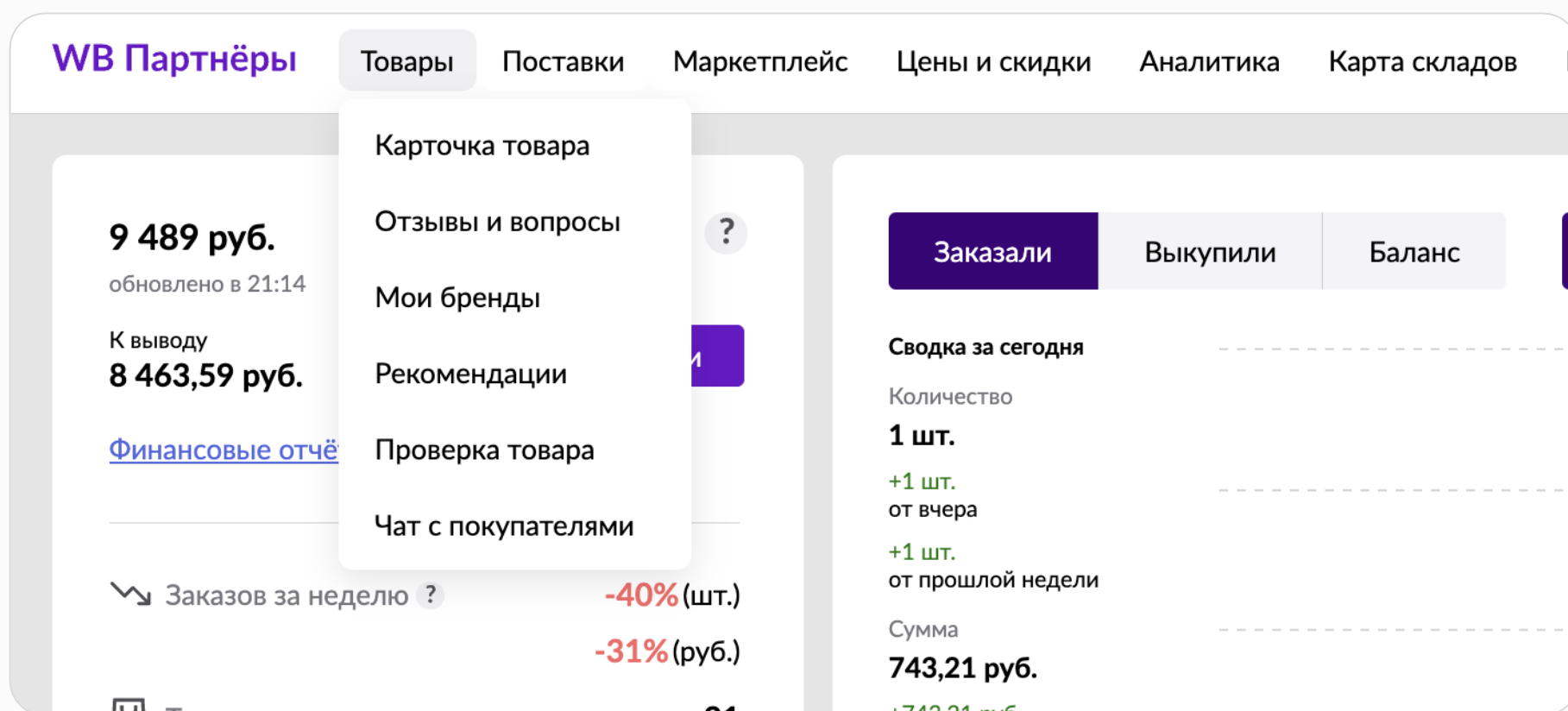
Научиться работать с вопросами и отзывами в карточке товара.

Почему это важно

Отзывы — это одно из первых, что смотрит посетитель карточки. Покупатель ищет в отзывах мнение других людей о товарах. Если там будет грубость и безразличие продавца, то покупатель пойдёт к другому продавцу.

Где находится раздел

Раздел «Товары» — «Отзывы и вопросы».



Где находится раздел

Раздел «Товары» — «Отзывы и вопросы».

Отзывы и вопросы


ОтзывыВопросы

В этом разделе все отзывы о ваших товарах. Ответить на отзыв можно в течение 30 дней, затем он переместится в «Архив».

В карточке товара покупатели увидят только те отзывы, которые участвуют в расчете рейтинга товара.

Статистика по товарам в категории Дом

Товар с самой низкой оценкой




Часы настенные
интерьерные Москва
Северная Фактория

Артикул продавца
169267342

1 отзыв ★ 5

Товар с самой высокой оценкой



Часы настенные
интерьерные Москва
Северная Фактория

Артикул продавца
169267342

1 отзыв ★ 5

Обновлено 16 августа 2023 11:33:57

Отзывы без ответов 0Архив 6

☐ Показать отзывы, на которые вы пожаловались

Как отвечать на вопросы?

Покупатели чаще всего уточняют какие-либо характеристики товара. Дайте развёрнутый ответ, чтобы у покупателя не возникло дополнительных вопросов.

Хороший ответ



Ольга

02 августа 2023, 19:13

Здравствуйте, как понять, что щётка полностью заряжена?

✓ **Представитель бренда**

Добрый день! Когда Вы ставите разряженную щётку на зарядку, ее индикатор горит красным, когда она полностью заряжена- индикатор меняет цвет на зелёный. Первая зарядка щетки самая длительная от 12 до 14 часов. После того, как индикатор сменил цвет, необходимо включить щетку долгим нажатием на кнопку включения. С уважением, команда бренда



Елена

Плохой ответ



Мария Громова

10 августа 2023, 11:52

Сколько кг выдержит

✓ **Представитель бренда**

Здравствуйте. Рюкзак рассчитан на среднюю нагрузку.



Екатерина

12 августа 2023, 03:15

Добрый день, подскажите плотность ткани

✓ **Представитель бренда**

Здравствуйте. Наша ткань достаточно плотная и крепкая.

Как отвечать на отзывы?

Если положительный отзыв — поблагодарите покупателя.

Если негативный, то отработайте рекламацию без эмоций.

Даже если отзыв грубый — нельзя писать грубости покупателям, за это ваш магазин могут забанить.

Хороший ответ

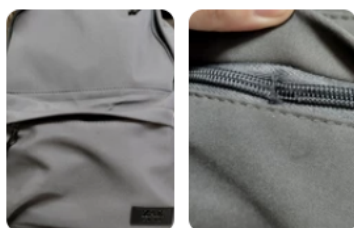


Людмила 03 июля, 17:11



Цвет: серый

Не знаю, откуда столько хвалебных отзывов, мне попался брак, не заметила при получении. Самый обычный рюкзак, ничего особенного, не сказала бы, что очень функциональный и удобный



Ответ представителя ^

Здравствуйте, очень сожалеем , что возникла подобная ситуация, наш товар проходит несколько проверок на качество!возможно рюкзак повредился в дороге. Вы можете в течении 2 недель вернуть товар , оформив как брак без потери денег. Обратитесь на Ваш ПВЗ.

[Пожаловаться на ответ](#)

Плохой ответ



Евгения 23 сентября, 18:45



Не соответствует !!! Указано 2*100 по факту 2*50, с окислителем тоже вопрос : тара 100 - налито чуть больше половины



0 11



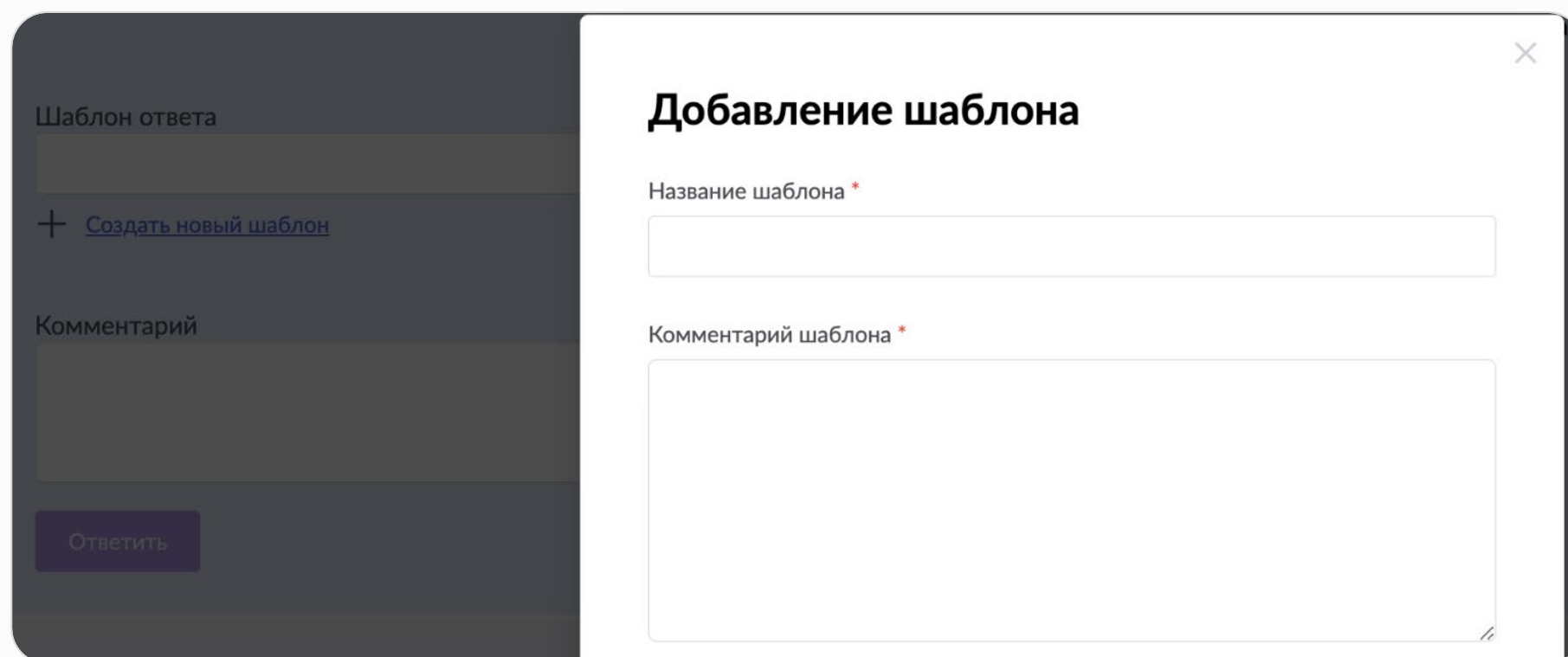
Ответ представителя ^

На мой взгляд, вы агрессивная невежда, а написанное вами то чушковая глупость. Невероятно жаль, что вследствие произошедших проблем с импортом и искусственными заслонами, наши продажи незаслуженно выросли в разы, в большей части из-за прихода к нам чужих клиентов, часть из которых не являющимися, как наши родненькие Покупатели, людьми умными-рациональными-добрыми и весёлыми. В результате мы чаще испытываем горечь лицеизреть агрессивные отзывы и абсолютно не справедливые оценки, выпячивающие невежество и загадочное самомнение их авторов. Однако! в ситуации роста общей ненависти вокруг, мы считаем верным временно прекратить зеркально отвечать, при этом высмеивая дремучесть и чепуху оппонента, пусть хоть от нас не будет отражаться и усиливаться зло и вражда. С другой стороны, мы ВАС! убедительно просим более никогда не рассматривать наши марки к повторным заказам, на WB море продавцов, для многих из которых ваши деньги намного важнее, уважения к своим Продуктам.

[Пожаловаться на ответ](#)

Шаблоны ответов

На похожие отзывы можно сделать шаблон, чтобы постоянно не вводить одни и те же слова. Для этого внутри отзыва нажмите «Создать новый шаблон». Потом при ответе выберите шаблон и текст автоматически прогрузится.



The image shows a screenshot of the Wildberries website interface. On the left, there is a dark sidebar with the text 'Шаблон ответа' (Answer template) and a button '+ Создать новый шаблон' (Create new template). Below this is a 'Комментарий' (Comment) section with a text area and an 'Ответить' (Reply) button. On the right, a white dialog box titled 'Добавление шаблона' (Adding template) is open. It contains two fields: 'Название шаблона *' (Template name *) and 'Комментарий шаблона *' (Template comment *). The dialog box has a close button (X) in the top right corner and a small icon in the bottom right corner.

Вывод темы

Работа с отзывами — это важный процесс коммуникации между покупателем и продавцом, поэтому будьте снисходительны к своим покупателям, даже если они ругают ваш товар и вас это раздражает.

Вывод модуля

Карточка товара — это основа маркетплейса, с которой работа идёт постоянно. После того как вы создадите карточки, нужно будет возвращаться и обновлять их в зависимости от того, что будет происходить с вашими товарами и магазином.