

XX品牌

# 客户之声分析报告

V O C   A n a l y t i c a l   R e p o r t

---

# Contents

- 报告背景介绍 分析目的、数据情况及指标口径
- 整体评价情况 相较竞品的好评率概览
- 用户痛点分析 从店铺、平台、品类等维度切实把握痛点
- 优化建议 针对用户痛点给出建议

### 背景介绍

中国面部彩妆市场历经快速发展阶段，但客户消费疲态已显，叠加消费主力人群增长放缓，预期市场将在22年后逐渐放缓<sup>[1]</sup>。

### 分析目的

本份报告希望通过商品评价信息来分析客户需求痛点，以期通过客户之声把握优化方向，助力品牌增长。

### 数据情况

共抓取该品牌及2家竞品的产品评价信息，来源于天猫及京东2个平台，产品类目为面部美妆，原始数据量约1.5w。

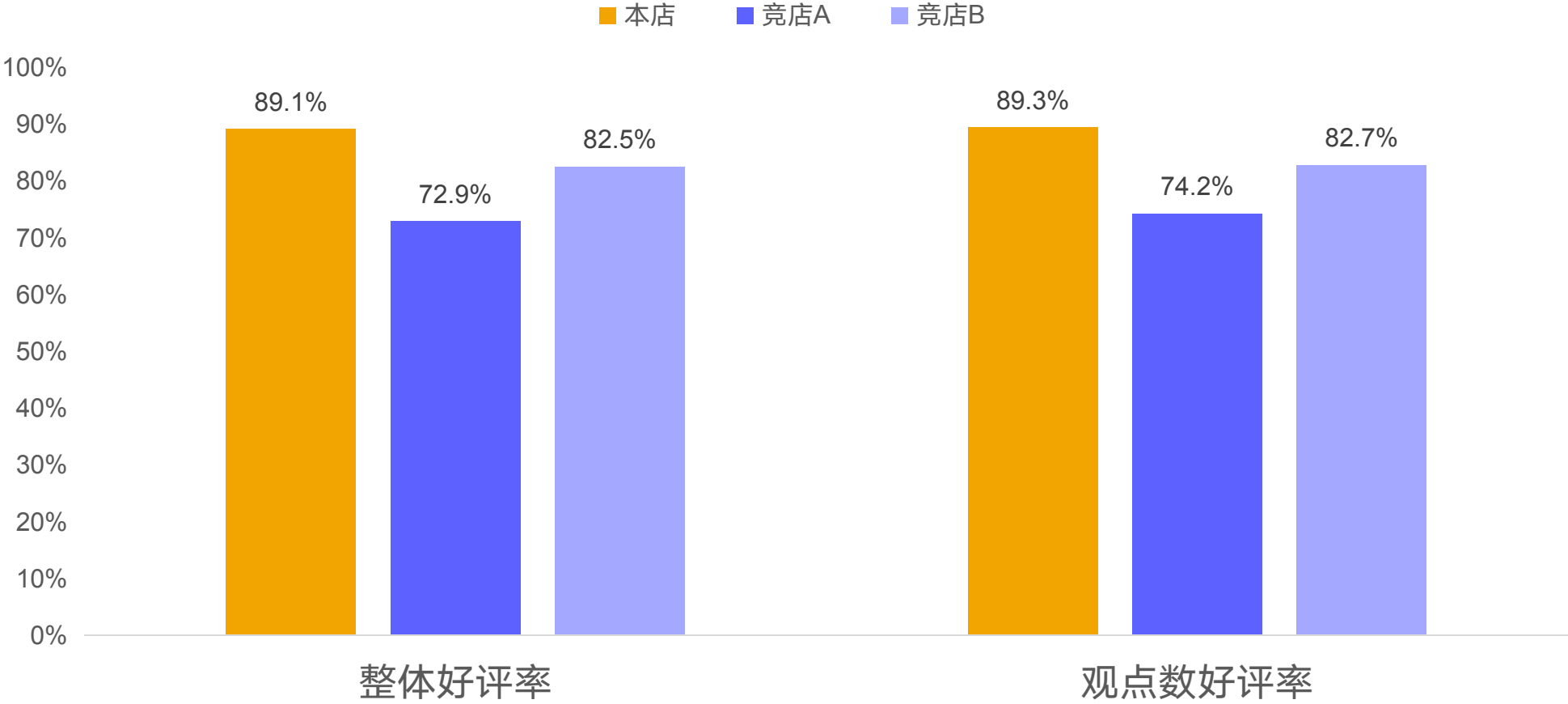
### 指标口径

用户评价可能包含多个观点，如涉及产品、服务、物流等。

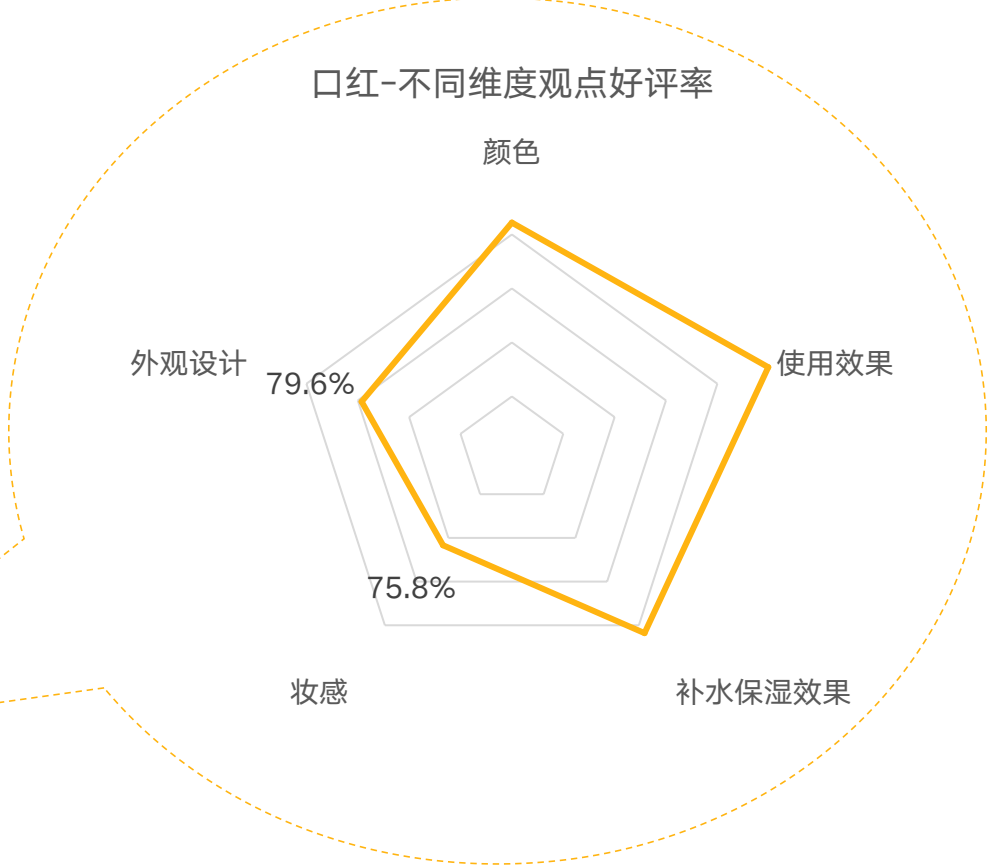
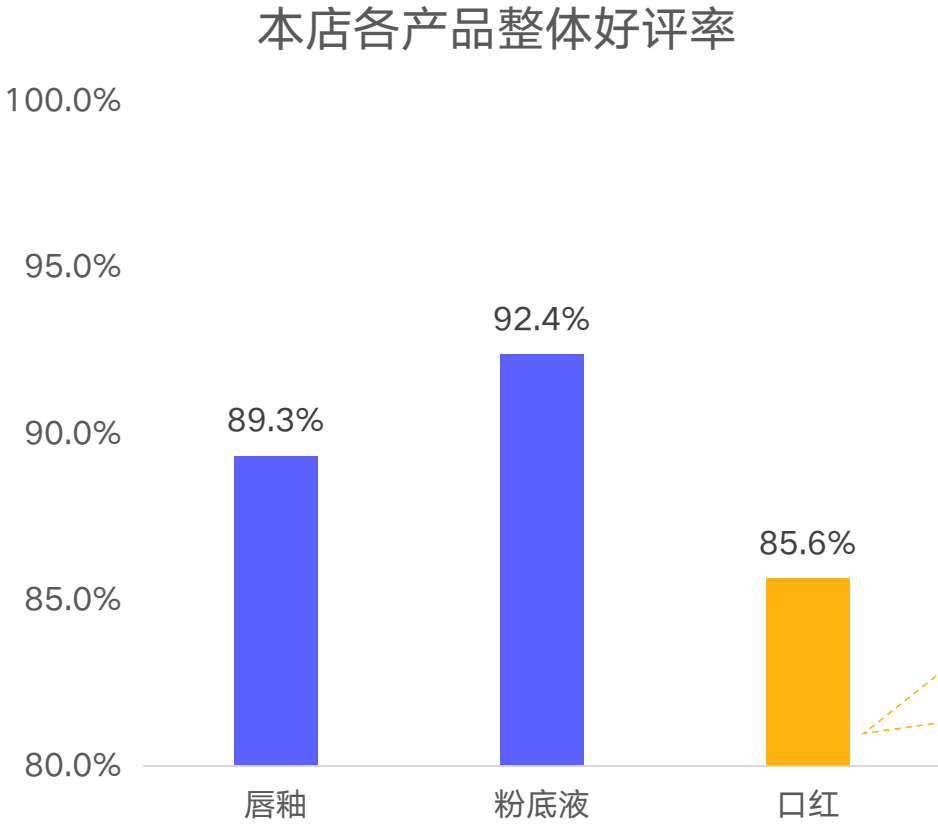
整体好评率 = 好评数/评价数  
观点数好评率 = 观点好评数/观点数

注1：艾瑞咨询 《2022年中国美妆护肤品行业投资研究报告》 [https://report.iresearch.cn/report\\_pdf.aspx?id=3957](https://report.iresearch.cn/report_pdf.aspx?id=3957)

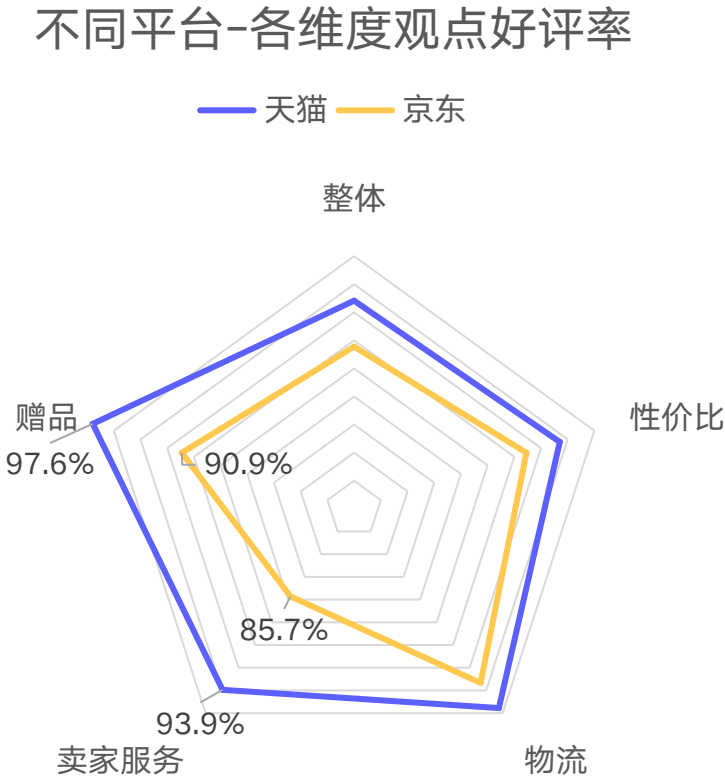
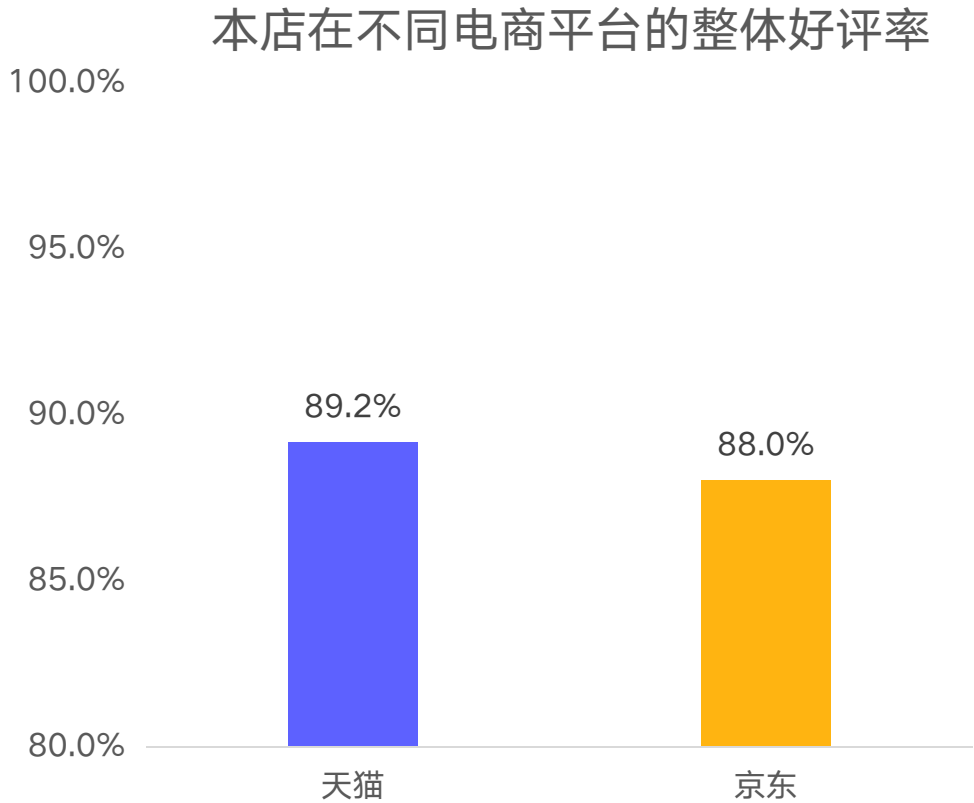
本店商品的整体好评率及观点好评率均高于2家竞品，整体态势良好。



整体好评率中，**口红**好评率相较店内其他产品明显低迷，**仅85.6%**；  
下拆观点评价中，**妆感及外观设计**痛点明显，观点数好评率**不足80%**。



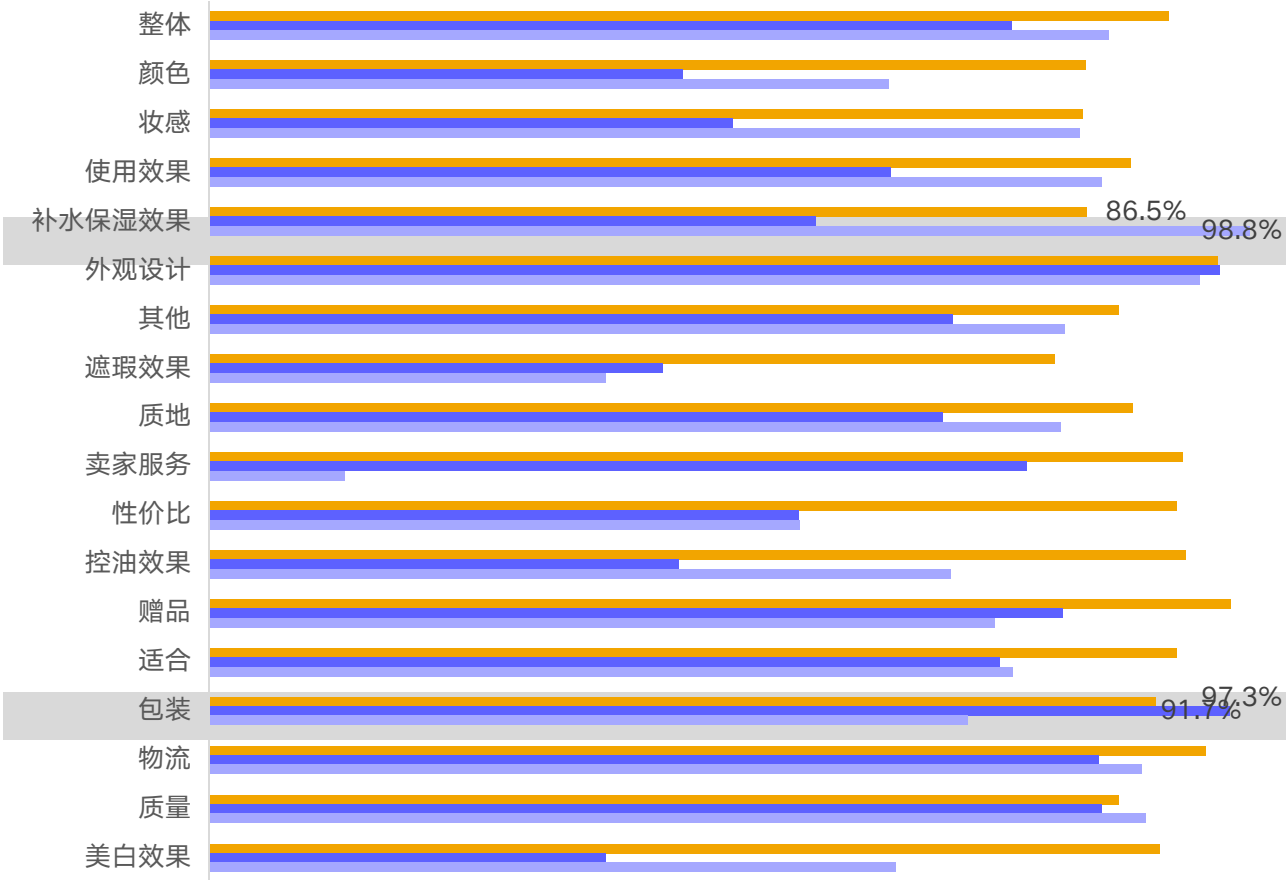
整体好评率中，**京东**平台评价略低于**天猫**；下拆观点评价中，**京东**平台在各维度表现均**逊于****天猫**平台，**卖家服务**和**赠品**方面差距尤为明显。



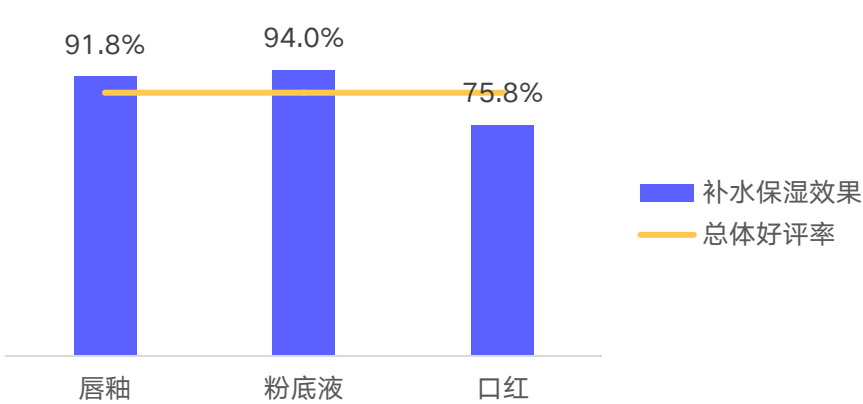
本店相较2家竞品在使用效果、性价比、服务等各维度基本处于领先地位，除补水保湿效果及包装方面处于相对劣势。

各店观点好评率对比

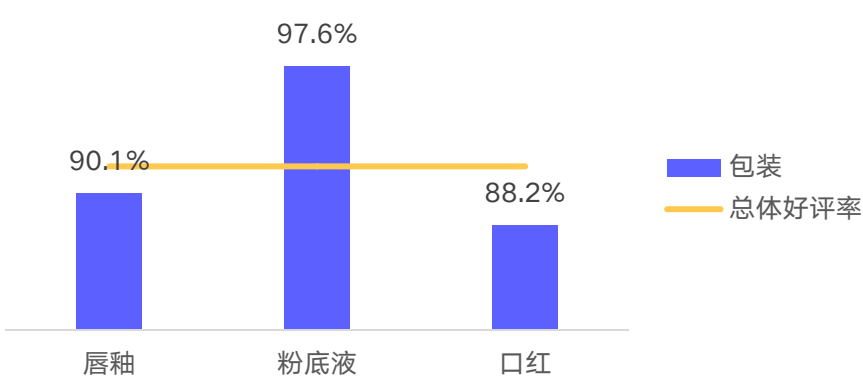
■ 本店 ■ 竞店A ■ 竞店B



补水保湿效果维度下各产品观点好评率



包装维度下各产品观点好评率



## 优化建议



### 优化口红外观及功效

口红好评率低迷，妆感、外观、补水保湿效果方面痛点明显，建议考虑加大研发及设计资源投入，提高产品功效的同时用优质外观升级客户使用感。



### 提升京东平台服务质量

京东平台各维度观点好评率均逊于天猫平台，卖家服务和赠品方面差距尤为明显，需加强售前及售后培训调整，提高客户满意度。



### 调整产品包装标准

本店产品相较竞品在包装方面劣势明显，建议一方面优化快递打包标准，降低因物流暴力导致的包装损坏；另一方面调整供应链的产品包装标准，确保产品塑封膜包装及生产日期标识到位，提升客户收货体验。





**Thanks**