

客服回复技巧：如何回复才能提高转化率？

卖家之所以不重视回复率，原因就在于不知道回复率不达标对自己的店铺有什么严重影响。实际上，回复率是否达标会对卖家产生以下影响。

- (1)卖家的回复率不达标，有很多活动无法报名参加；
- (2)回复率达标是卖家用最小代价超越对手的有效方法；
- (3)回复率达标能提高下单转化率。

人工回复包括人工客服回复和机器人回复。因此，不管是人工客服回复，还是机器人回复，拼多多都视为有效回复。从卖家做生意的实际角度考虑，肯定是少用人工客服、多用机器人更划算。毕竟，人工客服的成本每个月都是支出，而机器人则是免费的。但是在实际工作中，机器人无法完成所有的事情。所以，更实际的解决方案是人工客服和机器人共同处理买家的咨询，一般问题由机器人回答，特殊问题则由人工客服处理。

通过以上分析，卖家为了完成拼多多平台对回复率的要求，要解决的问题也就变成了「拼多多后台客服机器人如何设置」和「如何用礼貌得体的语言回答买家咨询以提高转化」这两个问题。

一、巧用拼多多机器人回复

1、设置自动回复

(1)开场白和常见问题

这是两个问题，即开场白的设置和常见问题的设置。

开场白就是买家点击客服图标，进入和客服对话页面时弹出的第一句话。买家开场白中的常见问题无非是「能优惠吗」、「什么时候发货」、「发什么快递」、「几天能够收到」、「是正品吗」之类。

(2)商品卡片自动回复

「商品卡片自动回复」可帮助买家快速了解该商品的相关信息，即当买家咨询卖家已设置过自动回复的商品时自动弹出相应的回复。

(3)离线自动回复

如果客服处于离线状态，无法回复买家的咨询，那么卖家设置离线自动回复就可以解决咨询问题。

(4)订单自动回复

当买家咨询订单时，「订单自动回复」功能会弹出已经设置好的相应文案。

2、自动回复的话术

重视自动回复工作的卖家经常会优化回复话术，精炼出一套适合自己商品的话语。而另一些不重视回复语的卖家，他们的回复往往是敷衍了事。下面讲述的案例不一定是最优的，却是经过实践验证有效的。卖家可以根据这些案例适当调整、修改成适合自己店铺的话术，以提高客服服务数据。

(1)开场白和常见问题话术

开场白文案如下：

「亲，您好，欢迎光临本店。」

常见问题话术如下：

买家：「优惠吗？」

卖家：「亲，实在抱歉，本店所有商品都是特价，不能再优惠了~」

买家：「发什么快递？」

卖家：「亲，我们默认发××快递或××快递，暂时不发其他快递，给您带来不便，请多多谅解~」

买家：「什么时候发货？从哪发货？」

卖家：「亲，下单商品全部从××发货，我们会在××小时内完成发货。感谢您的理解和支持~」

(2)商品卡片自动回复

以食品为例，笔者给出以下几种自动回复文案供参考：

第一种：「亲，××的×××比较劲道，有什么问题需要咨询吗？」

第二种：「亲，×××都是当天早上现做的，当天发货，常温保质期 30 天，放冰箱保鲜保存 45 天。我们的×××发货包装自带料包并送面筋。×××由于是真空包装，所以是粘在一起的，需要用开水泡一下才能散开。散开后用凉开水过一次或放凉就可以放料食用了。如不知如何食用，请看包装箱里的食用说明。」

第三种：「亲，×××为整 10 张抽真空装。本包装对于饭量小的人可以吃 10 次，量大的人可以吃 5 次。您食用时，拆开真空袋，拿出×××放到案板上，按自己的量切成条状（任意形状都可以，自己决定），然后把切好的×××放到锅里面蒸 5~10 分钟，想吃软点就多蒸一会，蒸好后就可以放调料食用了。×××本来就是偏硬口感食用，吃的就是劲道，如果一次食用不完，剩下的直接用真空袋装好或用保鲜膜包好放冰箱冷藏即可。放冰箱可以质保 30 天，切记不能冷冻。」

(3) 离线自动回复

店铺离线自动回复文案的案例如下：

「亲，本店开始复工了，由于人员不齐，现在货物发货时间比较慢，请大家理解。」

(4) 订单自动回复

卖家对订单的自动回复按照 4 种状态来处理，分别是「未发货未申请售后」「已发货未申请售后」「已申请售后」及「其他状态」。

二、拼多多客服聊天技巧培训

拼多多客服的重要作用主要表现在两个方面，一是提高回复买家咨询的及时性，二是提高订单的转化率。而提高订单的转化率，客服不但需要了解买家的心理，还需要准备好回复用语，在最短的时间内发给买家，以表示对他的重视。

1、优化买家的购物体验

作为拼多多卖家，尤其是很多传统商家转战线上，在销售过程中最容易犯的错误之一就是不顾买家的购物体验。

买家的购物体验包含以下几个方面：(1)拥有物美价廉的商品；(2)拥有完整的售前售后服务；(3)拥有被重视的感觉。

拼多多的出现给卖家出了大难题:如何在商品保质保量的前提下降低价格?拼多多从销售端倒逼生产端，使企业必须降低生产成本，又必须提高产品质量，否则将会被市场淘汰。拼多多买家对商品的要求是不但价格低，而且质量要超出心理预期，更要有售后服务保证。拼多多未出现以前，买家很难提出这样的要求。

任何买家都希望被卖家重视。在买家咨询客服以前，卖家重视买家的态度体现在网店页面上、文案里；在买家咨询客服以后，卖家重视买家的态度则体现在客服回复速度的快慢上。客

服对买家的咨询能够做到秒回，是对买家的最大尊重。但是，很多卖家连给买家感受「顾客就是上帝」这样的心理体验都做不到，还敢要求买家付款下单？还谈什么转化？如果买家觉得一个商品不错，进而咨询这个商品什么时候发货，却在三五分钟内没有得到回复，那么买家瞬间的不悦会令其选择扬长而去其他家店铺购物。这就是买家未被重视的后果。

结合我们自身的购物体验。我们在买东西的时候，是不是有几次客服开口便说：「主人，能为您做什么呢？」我们收到货物后，快递箱里夹带一张纸条，上面写着「君上，×××××」之类的话。这种话让买家在不知不觉中被戴了高帽，遭到糖衣炮弹的轰炸，并开心地付款下单。买家觉得被重视，下单付款就会顺畅。买家这种被重视的感觉需要卖家客服用回复速度和回应言语表达出来，这种感觉能促进成交转化。对于买家来说，这是多么好的一种购物体验；对于卖家来说，这又是多么好的一种销售技巧。

2、针对买家想法做出的攻心回话

卖家知道买家的所思所想后，就可以有针对性地采取方法，有效地提高咨询转化率了。卖家知道物美价廉是有底线的，售前售后是有范围的，只有被重视的感觉可以放大到让买家为之感动而心甘情愿下单付款的程度。

(1)活用多多客服的方法

1.多多客服要及时回答买家的咨询。

卖家客服回话要及时，不要让买家感觉到被怠慢了。当买家咨询后三五分钟得不到卖家客服的回应时，虽然有的买家会想：「可能他很忙，所以不能及时回复。」但是买家心里会不舒服，花钱还得不到回应，他很难忍受这种被忽视的感觉。此刻买家不会在意客服是否正确回答了他的询问，而是在意对他的询问有没有回应，他要的是「被重视」。

如果这时客服实在很忙，不妨如实地告诉买家：「抱歉，咨询的人特别多，可能会回复慢一点，请理解哦！」这样，买家会理解客服，并且体谅他工作确实繁忙，从而化不悦为宽容。

2.使用不伤害买家情感的语气回答。

例如，卖家经常会遇到买家咨询：「能优惠吗？再优惠 10 元，我就下单了。」如果客服直接回答：「亲，优惠不了哦！我们已经是最低价了。」这样直接拒绝买家的语言会导致另一个问题：买家心理上感到被拒绝（不被重视），会产生不悦的情绪，情感上的不接受导致其不想在这家店铺买了。本来买家很可能只是随口问问，能优惠就优惠，不能优惠也会买的。结果客服这样的回答让一次正常的购物有始无终。

对于这种情况，客服要尽量避免直接说不讲价，而是换种说法：「真的很抱歉，多多价格已经省去中间商环节，最大让利消费者了。产品肯定会让您满意，放心购买就好啦！」这种礼貌和客气的态度让买家乐于接受，他感受到了被重视，就会动手下单付款。

3.如果卖家客服遇到没有合适的话语来回复买家留言时，与其用「呵呵」、「哦哦」等词敷衍，不妨多使用多多客服的表情。

一个生动的表情能让买家直接体会到客服传达的信息，令其打开心扉。

(2)客服工作的 4 个重要方面

第一，多多客服后台设置的使用技巧。

1.卖家通过设置快捷短语，提前把常用的语句保存在多多客服自动回复里，这样在忙碌时就可以尽快地回复买家足够完整的内容。2.在多多客服的状态设置里，卖家可以给店铺写一些推广语。3.客服如果暂时不在座位上，就可以把状态设置成自动回复，也可以在自动回复中加上一些自己的口语，以便起到情感共鸣的作用，使买家不会觉得自己没人理会。

第二，基本的沟通技巧。

1.使用礼貌有活力的沟通语言，也许对客服工作来说就是转化利器。2.遇到问题多检讨自己，少责怪对方。3.学会换位思考。4.客服要少用「我」，多用「您」或「咱们」这样的字眼，让买家感觉自己会全身心地站在他的立场考虑问题。5.客服站在不同立场时，要表示出对对方意见的尊重。6.保持相同的谈话方式。7.经常对买家表示感谢。8.坚持自己的原则。

第三，针对不同类型的买家，采用不同的沟通技巧。

第四，维护买家。

1.给买家一个合理的预期；

2.把握沟通的主动性；

3.促成转化。

越买不到的东西，人们经常越想拥有，这就是「怕买不到」心理，客服可以利用这种心理来促成下单。当买家已经有比较明显的购买意向，但还在犹豫时，客服可以这样说：「这款是店内最畅销的了，经常脱销。现在这批货只剩 2 个，估计不到一两天又没了，喜欢的话别错过哦！」

客服工作很重要，但并不困难，它是中小卖家弯道超车的有效策略。卖家只需在运营中多重视，就能提高咨询的效果。文章所讲的方法只需要卖家模仿使用便有效果，卖家要在应用中优化，在优化中实践，知行相长，这样一定可以形成一套拥有自我特色的高转化率客服用语。