

An abstract graphic featuring a network of grey nodes and lines in the background. A red target symbol is positioned in the upper left. Several large, 3D-style arrows in red, orange, and yellow point towards the right side of the frame. The overall aesthetic is modern and technological.

# 售后处理——解释评价篇

# 课堂目录

1

评价的认知

2

解析中差评

3

案例分析

# 课堂目录

1

评价的认知

2

解析中差评

3

案例分析

# 评价的认知

买家在淘宝网选购商品并确认收货后，不论积分的高下都享有评价的权利。

评价主要能够反馈顾客对于店铺的评价、产品的认知、物流的反馈及产品的印象。

主要形式是淘宝网评价和天猫商城



# 评价的途径

淘宝网 ——> 已买到宝贝 ——> 待评价



# 淘宝网评价

在卖家店铺购置宝贝，您“确认收货”交易状态显示为“交易成功”后的**15天内**，能够对这笔购置订单进行评价（涉及店铺评分）进入“我的淘宝” — “已买到宝贝”页面，找到“交易成功”的交易，点击“评价”即可（如图）



# 淘宝网评价——评价时效

支付宝交易（含货到付款交易）且订单交易成功，评价使用期在订单**交易成功的15天内**相互评价。假如过了评价使用期，则无评价入口无法进行评价了。如一方做出了好评而另一方未评，在交易成功后的15天后来系统将自动默认予以评价方好评



# 淘宝网评价——修改及删除

**评价修改期**：评价作出后的30天内，逾期将不能再更改**评价修改途径**

**(买家)**：进入“我的淘宝” — “评价管理” — “给别人的评价” 页面（如图）。



我的优惠信息

**评价管理**

退款维权

我的足迹 **NEW**

**最近访问**

淘金币

聚划算

天猫会员

	最近1周	
[Redacted]		
[Redacted]		
[Redacted]		
总计	3	

来自买家的评价    来自卖家的评价    **给他人的评价**

评价    评论    被评价人





# 课堂目录

1

评价的认知

2

解析中差评

3

案例分析

# 解析中差评——形成原因

## 产品问题

- 质量不好
- 描述不符合
- 非理想状态

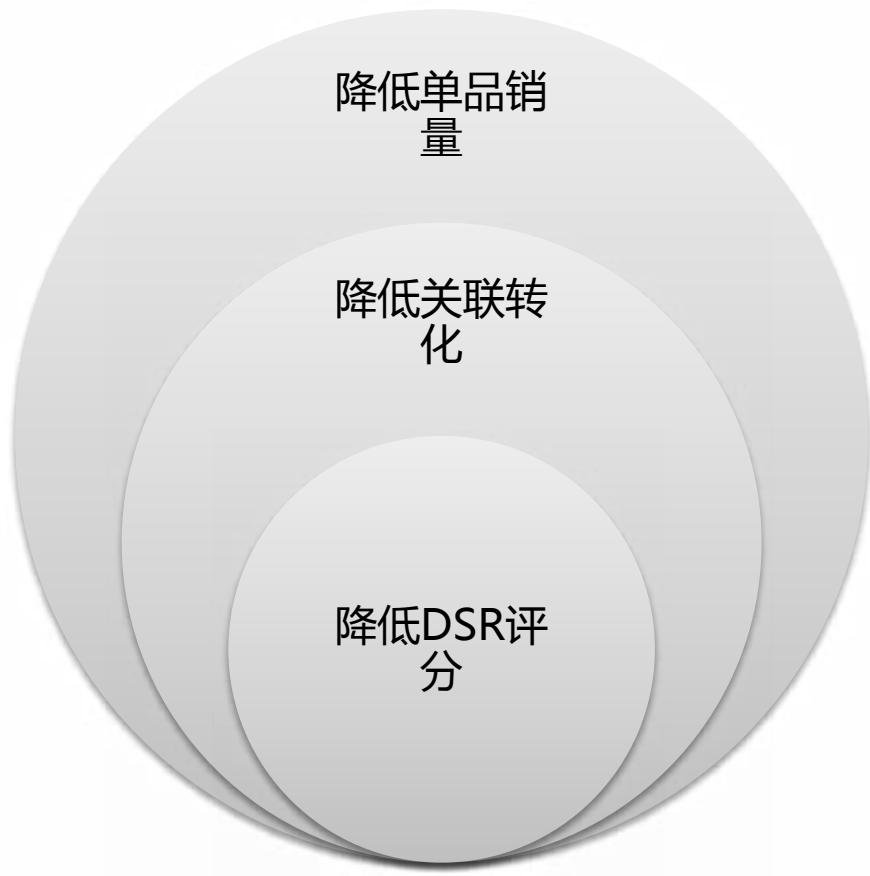
## 快递

- 速度不理想
- 快递破损
- 服务不到位

## 客户服务

- 介绍不准确
- 少发漏发错发
- 服务态度

# 解析中差评 —— 店铺影响



# 课堂目录

1

评价的认知

2

解析中差评

3

案例分析

# 淘宝中差评 —— 处理方式

淘宝网的评价，在一定时间内能够将“差评”修改成“好评”这也为不少中少卖家准备了充分的时间与机会去为自己的宝贝争取好的评价



# 解析中差评 —— 处理方式

在淘宝店铺中（C店）

已卖出宝贝——评价管理

能够看到卖家信用积分，卖家等级，好评，中评及差评等

卖家累积信用：18971

好评率：99.04%

	最近1周	最近1个月	最近6个月	6个月前	总计
好评	29	170	42	14	195
中评	1	6	65	3	75
差评	0	7	48	33	88
总计					

# 解析中差评 —— 处理方式

点击评价下拉列表，对评价内容进行筛选



来自买家的评价 来自卖家的评价 给他人的评价 退款评价 新

评价	评论	评价人	宝贝信息	操作
评价 好评 中评 差评				

店铺近30天收到的评价，查看是否有异常。立刻扫描



# 解析中差评 —— 收货不符型

 [Redacted], 拍下的东西和买到的东西不一样, 大家千万不要买了  
[2014-10-05 19:53:47]

买家: [Redacted] [Redacted]  
1390.0元

[Redacted]  
确认收货2天后追加评论

[回复](#)

此买家收到货出现了不符合的情况, 需要及时与买家联络, 看是发错货了, 还是有误会, 及时进行沟通与处理, 并予以合适的好处。当买家感觉满意后, 祈求买家修改评价

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/447001163154006162>