

# 客服对绩效的重要性

## 课程路径图及内容

5.1

### 影响卖家绩效的客服指标

您将了解影响卖家绩效的各个指标。

5.2

### 如何处理客户退换货

您将了解如何改善退换货问题的处理。

5.4

### 如何提升客服的体验

您将了解提升客户体验与运营效果的技巧。

5.3

### 如何有效处理差评

您将了解得到好评的实战技巧。

5.5

### 了解亚马逊客户服务 (CSBA)

您将了解如何通过亚马逊客户服务来解决客服方面的难题。



# 目录

|                         |          |
|-------------------------|----------|
| <b>1. 影响卖家绩效的客服指标</b>   | <b>2</b> |
| <b>1.1 客户服务的提升效果与指标</b> | <b>3</b> |
| <b>1.2 订单缺陷率的定义</b>     | <b>4</b> |
| <b>1.3 退货绩效控制面板的定义</b>  | <b>7</b> |
| <b>1.4 客户服务评分的定义</b>    | <b>9</b> |

# 1.1 客户服务的提升效果与指标

通过历史数据证明，卖家提升客户服务技能后，将会有效的改善自己的账户绩效，请参考以下数据<sup>1</sup>：



退换货率  
降低**49%**



页面差评率  
降低**35%**



客户服务评分  
提升**30%**



客户理赔比例  
下降**85%**



因账户绩效差  
导致账户停用时长  
至少减少**8天**

亚马逊使用多项指标去评估卖家对客户问题的回复效果，这些影响卖家绩效的主要客户服务指标为：



**订单缺陷率**  
Order Defect Rate  
以下简称 ODR



**退货绩效控制面板**  
Return  
Performance  
Dashboard



**客户服务评分**  
Customer Service Rate  
以下简称 CSR

1. 数据来源：2020年卖家后台综合数据统计

## 1.2 订单缺陷率的定义

订单缺陷率 (ODR) 是衡量您提供良好买家体验能力的主要指标。订单缺陷率是指在给定的60天时间段内，有一项或多项客户服务指标不达标的订单所占的百分比。订单缺陷率由以下三个部分组成：



### 缺陷一：负面反馈

负面反馈，Negative Feedback，以下简称 NFR。负面反馈率（以百分比的形式呈现）表示时间段内收到客户负面反馈的比率。

#### 出现原因：

出现负面反馈的原因可能包括：商品质量、客服质量、物流速度等因素；买家可基于购买体验给出最低一星最高五星的评价，其中一星和两星会被认定为负面反馈。

#### 计算方式：

该时段内的负面反馈的订单数/该时段内的订单总数。



### 缺陷二：未拒绝的亚马逊商城交易保障索赔

未拒绝的亚马逊商城交易保障索赔，即 A-Z Claim。如果买家对订单不满意，卖家可直接与买家协商解决，但如果无法达成一致，亚马逊允许买家根据商城交易保障的政策提出索赔。

#### 影响订单缺陷率的索赔类型：

如果亚马逊在调查后批准了索赔，便会从您的账户中扣除索赔金额，相应扣减则会反映在您的账户状况或订单缺陷率中，以下类型的索赔会影响订单缺陷率：

- 买家已获批准且亚马逊认为您有过错的索赔；
- 在索赔提交后，您提供了退款的索赔；
- 因您或亚马逊原因取消的订单而导致的索赔；
- 等待亚马逊的处理决定的索赔。

#### 计算方式：

该时段内受到交易索赔的订单数/该时段内的订单总数。



### 缺陷三：信用卡拒付

信用卡拒付率（以百分比的形式呈现），Credit Card Chargeback Rate。等于已收到的信用卡拒付的订单数除以相关时间段内的订单总数。信用卡拒付与亚马逊商城交易保障索赔相似，只是索赔处理和决策由信用卡发放机构完成，而不是亚马逊。

#### 信用卡拒付类型：

当买家就某笔向其信用卡扣款的购买交易提出异议时，亚马逊将此情况称作信用卡拒付请求，并将其大致分为欺诈拒付和服务拒付两类：

- 欺诈信用卡拒付：意味着买家声称他们根本未购买商品。这类索赔通常与欺诈性买家使用盗窃的信用卡相关。在计算 ODR 时，亚马逊不会考虑欺诈性交易信用卡拒付；
- 服务信用卡拒付：指买家确认购买了商品，但向信用卡发放机构表明自己遇到了问题。

#### 计算方式：

该时段内已收到的信用卡拒付的订单/该时段内的订单总数。

## 计算练习 - 订单缺陷率是多少？



假设卖家在该月份，销售了100件订单；其中 A 订单出现了差评、B 订单出现了交易索赔与信用卡拒付、C 订单同时出现差评、交易索赔与信用卡拒付，此时的订单缺陷次算作几次呢？

提示：计算订单缺陷率时，同一个订单有可能会遭遇一个以上的负面指标，仅算作一次订单缺陷而不是叠加计算。

解析：同一订单中，出现了差评、交易索赔与信用卡拒付其中一项，或者同时发生，都算为一次缺陷订单。此时该店铺的订单缺陷率为： $3 / 100 * 100\% = 3\%$

答案：订单缺陷算作3次。

**Tips:**

根据亚马逊政策规定，卖家应维持**低于1%**的 ODR，才能在亚马逊上销售商品。ODR **高于1%**可能会导致账户被停用。

## 1.3 退货绩效控制面板的定义

在退货绩效控制面板发布之前，卖家无法使用单一工具来监控他们的退货绩效。亚马逊创建了退货绩效控制面板，旨在帮助卖家主动采取措施解决退货相关问题。

退货绩效控制面板针对以下三个退货绩效指标分别包含了一个对应的部分：超过24小时同意的退货请求、已拒绝的退货请求和与退货相关的联系率。

### 一、超过24小时同意的退货请求率



已批准的退货请求 > 24小时指标是在30天期间内，在初始请求24小时后批准的所有客户退款请求占总退款请求的百分比。此指标仅适用于卖家自配送订单。

尽快批准退货请求非常重要，以确保客户能够快速收到退款。24小时后批准的退款请求可能会导致更长的退款解决周期和/或客户联系，并对客户体验产生负面影响。

#### 计算方式：

初始退货请求24小时后批准的退货数量除以退货请求总数。

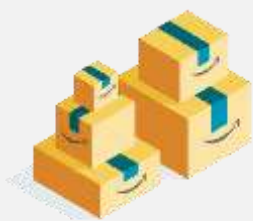
### 二、已拒绝的退货请求率



已拒绝的退货请求指标是在30天内，拒绝的退货请求数。亚马逊的政策是，退货请求率，需低于或等于2%。

#### 计算方式：

被拒绝的退货请求数除以总退货请求数（以百分比显示）。



### 三、与退货相关的联系率

与退货相关的联系率指的是在14天内已发出退货相关优惠或已解决退货相关查询的联系人数量的比率需低于或等于1%。

#### 计算方式：

与退货相关的客户联系卖家或亚马逊的数量除以订单数量（以百分比显示）。

计算练习 – 退货请求率是多少？



假设某店铺在上月共产生退货请求关联件数50件，其中2件商品的退货需求未能在24小时内做出有效回复或处理，那么此时的超过24小时的退货请求率是多少呢？

解析： $2 / 50 * 100\% = 4\%$

答案：超过24小时的退货请求率为4%。



**注意：**亚马逊的政策是，卖家保持退货请求批准 > 24小时低于2%，以便在亚马逊上销售；退货请求批准 > 24小时高于2% 可能会导致账户被停用。

## 1.4 客户服务评分的定义

客户服务评分（CSR）是衡量卖家回复他们问题表现的平均满意度的指标，通过发放问卷询问“这是否解决了您的问题？”来调查收集买家的反馈，买家需要在“是”与“否”中做出选择，选择“是”记为一次满意评分，选择“否”则为不满意评分。客户服务评分会收集过去四周内的买家反馈并进行统计，每周进行一次评分更新。客户服务评分的计算方式是满意回复的个数/总回复数\*10，8分为亚马逊建议卖家维持的客户服务评分最低分数。



计算练习 - 客户服务评分是多少？



假设计算2021年1月9日那一周的客户服务评分，是根据从2020年12月13日至2021年1月9日这四周间收到的反馈计算得出的。这期间共获得“是”的回复数37个，“否”的回复数4个，那么此时的客户服务评分是多少呢？

解析： $(37 / 37+4) * 10 = 9.02$

答案：客户服务评分为9.02。



### Tips:

这些重要的指标将会贯穿本次章节的所有内容，请留意不同主题中指标可能发挥的作用，接下来的内容将切入实际问题，从客户服务的疑难问题之一——退换货问题开始学习。

# 恭喜您完成本课程的学习

接下来有更多学习内容等着您

## 课程路径图

5.1 影响卖家绩效的客服指标

5.2 如何处理客户退换货

5.3 如何有效处理差评



动动手指，一键点亮页面右下角的“👍”  
让我们为您带来更多实用的学习资料！



请扫二维码填写课程反馈  
让我们持续优化您的体验

## 延伸学习课程



### 开店前了解亚马逊销售政策

- 亚马逊销售政策及账户健康管理
- 客服对绩效的重要性

除了本章的影响卖家绩效的客服指标相关内容，客服对绩效的重要性系列中还有更多内容等着您，别忘了持续学习更多...



### 官方讲堂-店铺合规宝典：不踩红线巧避坑

手把手带您读懂合规政策要求

覆盖产品/运营2大合规课题，避免商品违规下架及救回受限帐户。



扫码了解更多



### 官方讲堂-账户健康

安全运营避免账户受限

带您全面梳理产品合规与侵权，提供运营建议，解决账户受限问题。



扫码了解更多