

Por que é importante responder a perguntas de compradores?

Uma boa resposta resolve o problema do cliente de forma rápida e completa. Os compradores fornecem feedback sobre a qualidade do atendimento ao cliente clicando em "Sim" ou "Não" para a pergunta "O vendedor resolveu o seu problema?" na pesquisa feita pela Amazon logo após a comunicação com o vendedor é encerrada. Melhorar a qualidade de seu atendimento ao cliente melhorará sua classificação de vendedor a longo prazo. O mau atendimento ao cliente causa frustração do cliente, negative feedbacks e, possivelmente, A to Z claims.

Como garanto que minhas respostas são de alta qualidade?

- Escreva respostas claras, concisas e profissionais que abordem diretamente o problema do cliente em primeiro lugar.
- Se você não conseguir resolver uma solicitação do cliente imediatamente, forneça um cronograma realista e defina as expectativas adequadamente.
- Inclua informações de rastreamento em suas respostas quando os compradores entrarem em contato antes de receber a remessa.
- Seja claro e acessível sobre sua política de devoluções.
- Aceitar e responder aos pedidos de cancelamento de pedidos.
- Invista em ter uma política de devoluções amigável ao cliente. Por exemplo, elimine etapas desnecessárias em seu processo de devoluções e reembolsos que não ajudem o cliente.
- Reduza a quantidade de tempo e o número de respostas necessárias para resolver totalmente um problema do cliente.
- Respostas de texto às perguntas do cliente são recomendadas. Se você usa modelos de email em HTML, verifique se eles são minimalistas e podem ser lidos em telefones celular.