

唯你问 – 供应商回答指南

【唯你问】是唯品会手机端**商品详情页**的最新模块，该模块由用户关于商品的问题、**供应商的回答**组成。问答模块能够直接解答有购买倾向用户的售前疑惑，问答模块中**问题的回答率将直接影响到商品的转化率**。数据显示，有问答数据的商品转化率要比无问答数据的商品转化率相对 + 5% 。



目录

一、 操作指引：在供应商后台回答用户问题

二、 回答规范指引

一、操作指引：在供应商后台回答用户问题

- 第一步，登录供应商后台。
- 第二步，在供应商后台找到商品问答入口，路径：**商品管理 2.0** > **评价管理** > **商品问答**。



- 第三步，通过相应维度筛选问题，点击“新增回答”按钮，在弹出的回答输入框中输入回答。

魔方罗盘 | 图片空间 | 商品图片标准指南 | 提前收款 修改密码 退出登录

当前位置：商品管理2.0 > 评价管理 > 商品问答

款号： 问题关键字： 提问时间：

审核状态： 商品分类：[选择商品分类](#)

操作	商品信息	问题内容	回答总数	关注总数	提问时间	审核信息
<input type="checkbox"/> 新增回答	品牌：测试商品Test Product 商品名称：测试商品0105 test_0105_01 款号：test_0105_01 商品分类：女款户外卫衣	这个商品是正品吗	6条	0	2018-10-17 15:55:45	审核通过

共1页 (1条) |< « 1 » >| 页 每页 条

新增回答

回答内容：

最多输入100个字符

品信

二、回答规范指引

1. 以客为先，礼貌友好，不急不躁，以愉快良好的精神回应每一个问题。尽量

使用以下的文明礼貌用语：

- **请、您好、谢谢、对不起、很抱歉、再见。**

2. 避免出现不尊重用户、有负面情绪、不文明的语句，包括蔑视语、烦躁语、否定语、斗气语等。不出现损害用户自尊心和人格的语句，埋怨、顶撞、反驳、教训客户的语句，庸俗骂人的语句，刺激客户、激化矛盾的语句。

例如：

- 你问我，我问谁？
- 不会用就别用。
- 这么简单都不知道。

3. 避免出现“也许是吧、应该是吧、有可能是”等不明确的用语。

4. 避免出现过于口语化的内容，如“不会啦、哇塞、你知道...、你明白我的意思...、我是说...、老实说...、还有啦、就是说...”等。