

#8

CHAT RATING



Apa benda chat rating, macam bunyi wassap je fungsi die?

Chat Rating adalah Rating yang diberikan kepada seller berdasarkan masa respond kepada pertanyaan dari buyer. Shopee satu-satunya Platform eCommerce yang mempunyai Live Chat diantara Seller dan Buyer.

Kelebihan Fungsi Chat:

- 1- Tingkatkan kepercayaan pembeli kerana mereka dapat tahu sama ada kedai Online anda **SEPI** atau **AKTIF**. Buyer akan beralih ke Kedai yang lain jika Respond anda lambat kerana siapa yang nak datang ke kedai yang tiada staff atau Taukeh yang menjaganya?
- 2- Buyer boleh Bertanya direct dan membantu kita ketahui apakah kekurangan dalam keterangan Iklan produk anda. Jika dah dapat pertanyaan mengenai produk tersebut, maka cepat-cepatlah masukkan info tersebut dalam Keterangan produk anda.

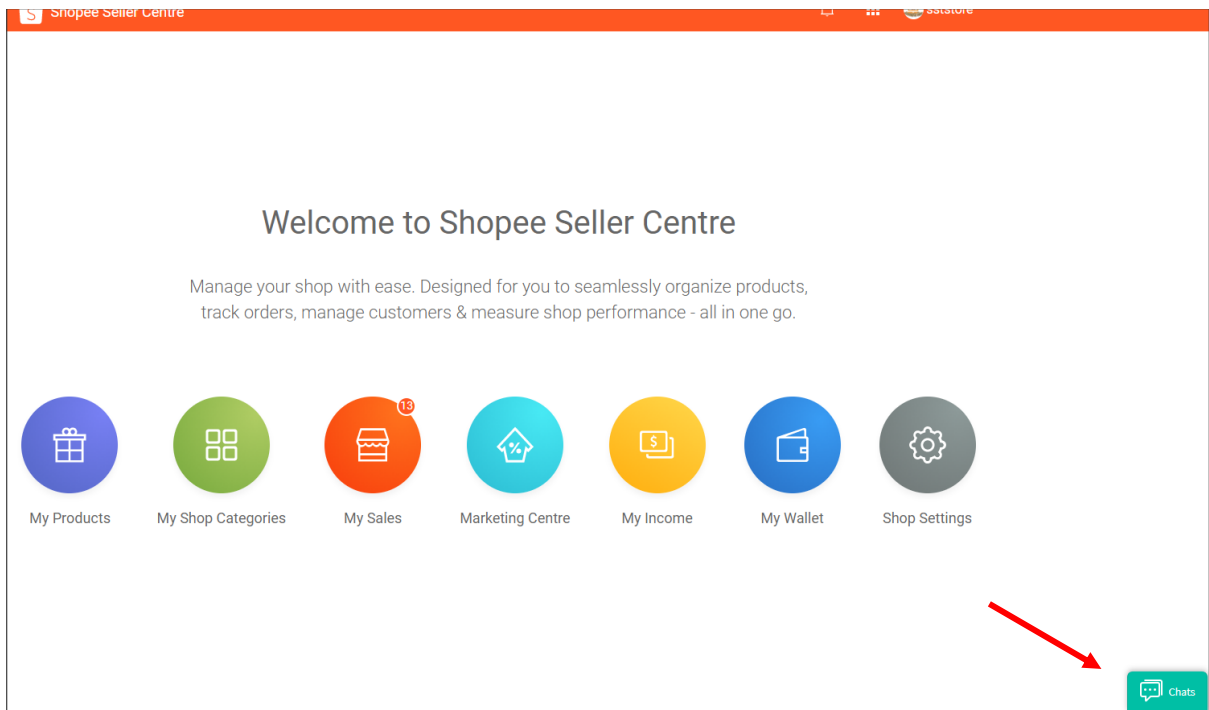
Sedikit Kekurangan Fungsi Chat:

- 1- Buyer ingin claim for warranty (jika ada) dan lain-lain masalah yang perlukan follow up, ini selalu akan terlupa sebab ia akan tenggelam sebab ramai yang chat dan bertanya.
- 2- Max tempoh yang diberikan oleh Shopee 12 jam tidak kira public holiday, Saturday or Sunday!

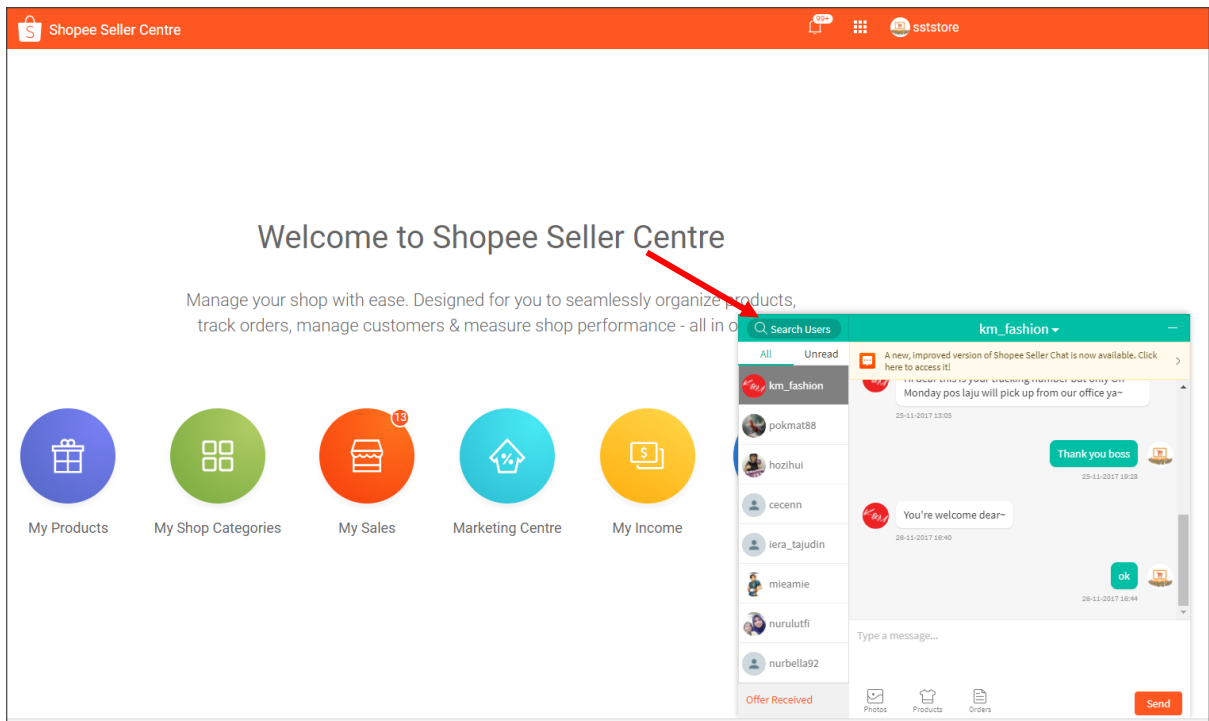
Cara Atasi Kekurangan Fungsi Chat.

- 1- Buat **Auto Reply** yang memaklumkan bahawa chat untuk pertanyaan produk sahaja, sebarang claim atau apa-apa yang memerlukan follow up minta mereka email kepada anda. Apa yang saya buat saya create satu email baru khusus untuk pertanyaan, warranty dan apa-apa yang perlu Follow up.
- 2- Untuk isu kedua di atas, setiap hari anda perlu ubah sikit Ayat pada Auto Respond anda. Walaupun 1 titik sudah memadai. Kenapa? Kerana ia akan refresh dan akan membalas juga secara auto kepada Orang yang sedia ada dalam senarai chat anda, jika tidak **Auto Reply** ini akan reply **HANYA** kepada orang yang pertama kali masuk dalam ruang chat anda.

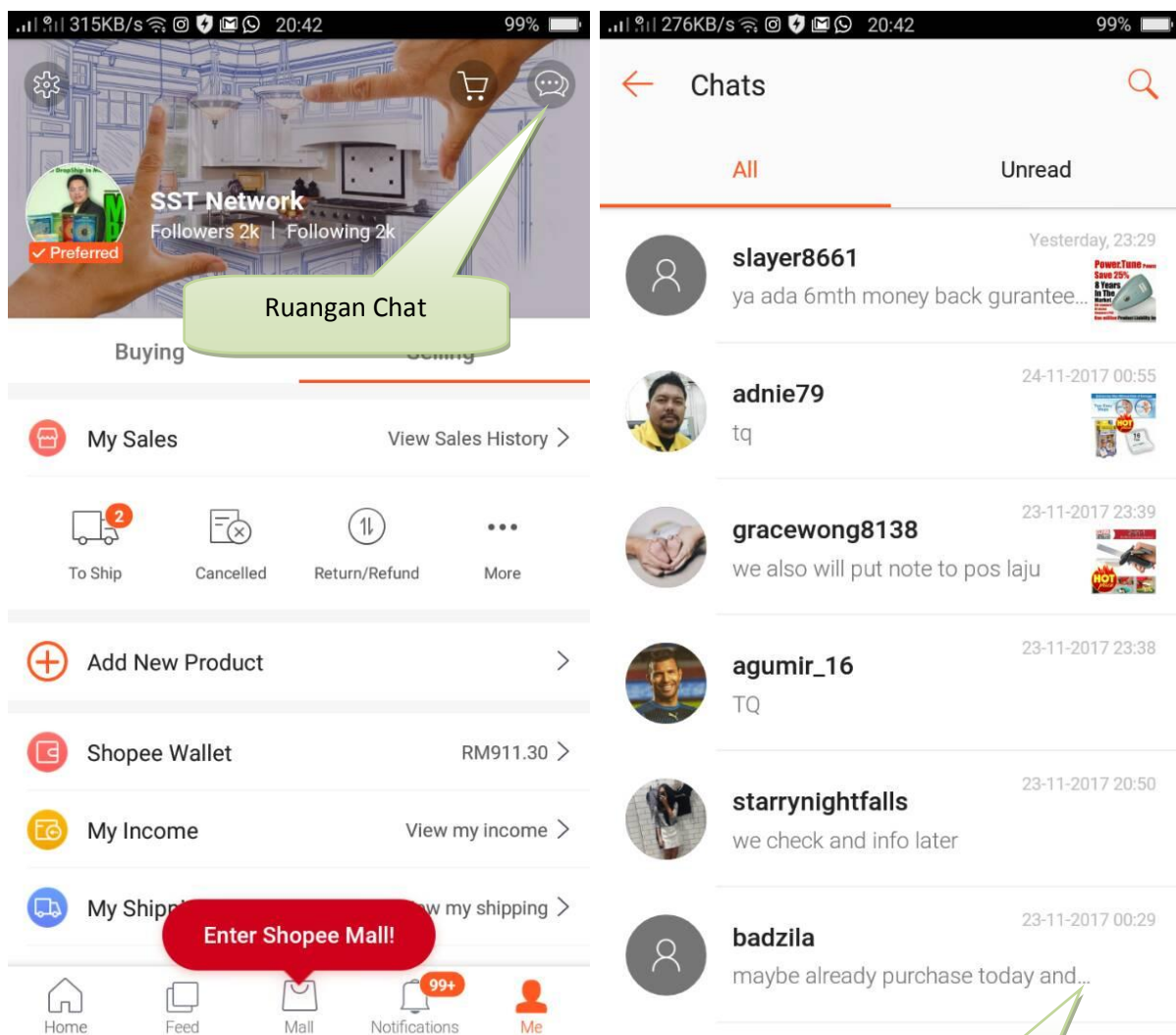
Kurang faham? Tidak apa, saya akan terangkan dalam photo dan video tutorial dibawah ini.



Screen Shoot PC – Buka Ruang Seller Centre anda. Ruang Chat dalam Kedudukan Minimize.



Klik seperti dalam anak panah, Ruang chat akan maximize



Screen Shoot dari HP – Ruangan Chat

Papan Dari HP anda

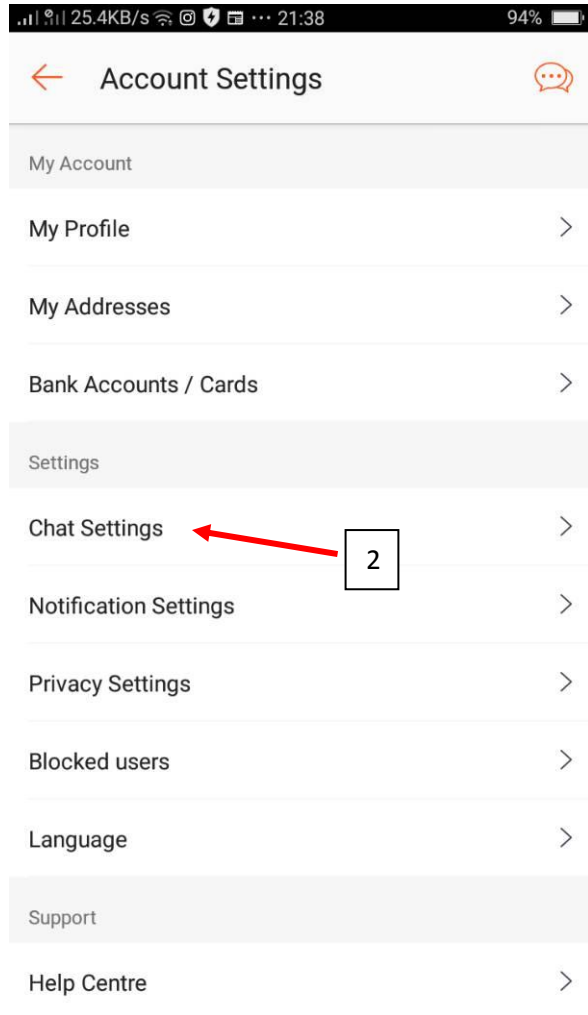
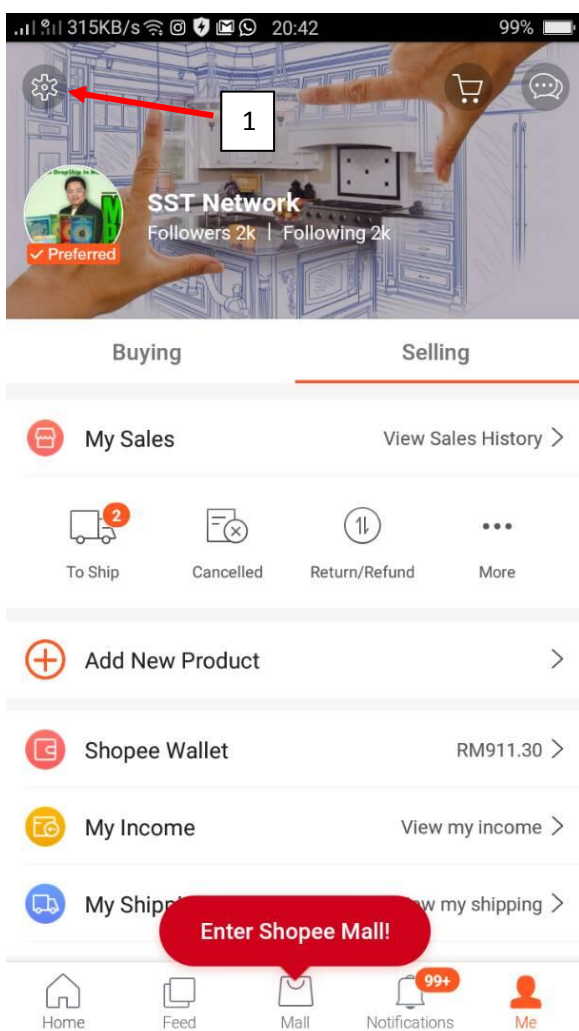
Cara Setup Auto Reply Sila ikuti langkah tersebut.

Melalui HP

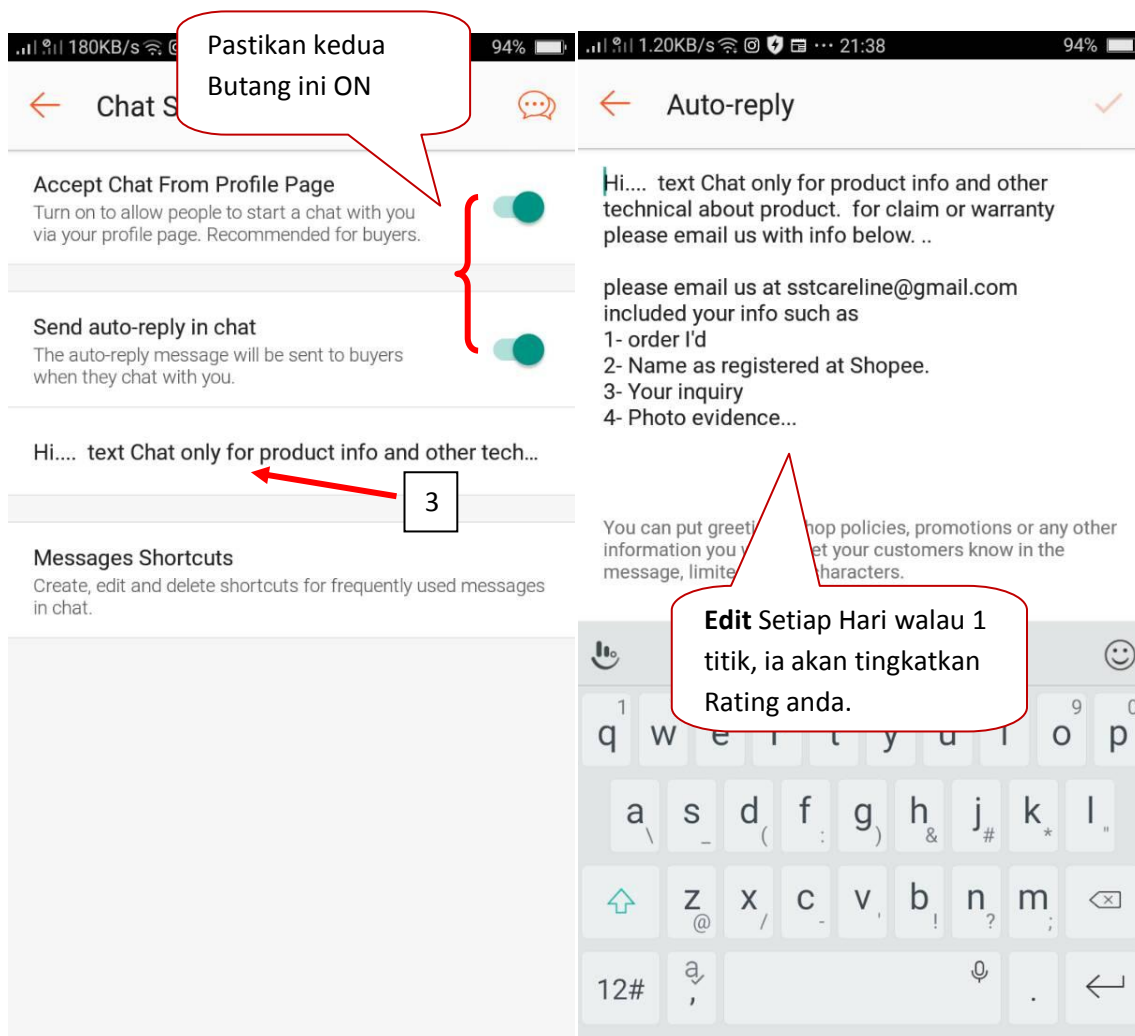
Open App Shopee > Me > Setting > Chat Setting

Rujuk Photo dibawah untuk mudah difahami.

SST Online Coaching - Tips Up Sales eCommerce



Sila ikut Langkah seperti anak panah di atas



Sila Klik Seperti anak panah photo di atas.

Antara Ayat Yang biasa Saya gunakan adalah :

This is auto reply. For info our store has RM5 voucher for whole product min RM60 purchase + Free Shipping (Free ship term Shopee).

Chat for inquiries for check stock and how to use the product etc. For claim or warranty please email us at sstcareline@gmail.com included your info such as:

- 1- order l'd**
- 2- Name as registered at Shopee**
- 3- Your inquiry**
- 4- Photo evidence.**

Thank you...

SST Online Coaching - Tips Up Sales eCommerce

Pastikan Rating Melebihi 70% setiap Hari!

Ini kerana jika bawah 70% anda mungkin susah untuk dapat sales dan juga untuk menyertai mana-mana campaign yang dianjurkan oleh Shopee.

Mari kita lihat kesan yang ketara terhadap Rating ini.

IKEA Pruta - Food Container (Set of 17)
RM59.99 **RM16.49** 73% OFF

Lowest Price Guaranteed ⓘ Found a cheaper option? Claim for FREE Coins! >

★★★★★ 4.7 out of 5 (104 Ratings) Preferred

Buy and earn 16 Shopee Coin ⓘ

Shipping to: Kuala Kangsar, Perak ▾
Shipping Fee: RM5.30 ▾

Quantity: - 1 + 884 pieces available

Chat Now Add To Cart

Shopee Guarantee Get the items you ordered or get your money back

770 Products 4.8 Ratings 27% Response Rate Within Hours Response Time 8 months ago Joined

Seller A

Shopee > Home & Living > Kitchen Storage > Food Storage > [READY STOCK] IKEA 17PCS FOOD CONTAINERS PRUTA - NEW

[READY STOCK] IKEA 17PCS FOOD CONTAINERS PRUTA - NEW
RM18.80 Preferred

★★★★★ 4.8 out of 5 (48 Ratings)

Buy and earn 19 Shopee Coin ⓘ

Free shipping for orders over RM30.00

Shipping to: Kuala Kangsar, Perak ▾
Shipping Fee: RM0.00 - RM5.30 ▾

Variations: Green Orange

Quantity: - 1 + 10 pieces available

Chat Now Add To Cart

Shopee Guarantee Get the items you ordered or get your money back

267 Products 4.9 Ratings 93% Response Rate Within Hours Response Time 9 months ago Joined

Seller B

INFO: Buyer 87% akan memilih seller B, walau harga Rendah Namun kebimbangan buyer pada kewujudan seller dan service seller Tersebut.

RAHSIANYA: Pada pengalaman saya untuk memudahkan kerja, saya create new email (sstcareline@gmail.com) email ini khusus buat Follow up jika ada masalah dari segi teknikal yang perlukan repair, warranty dan sebagainya. Dalam Chat info siap-siap pada buyer yang mana email kepada bahagian Careline / Helpdesk anda. So tak pening dengan hilangnya chat yang mahu claim warranty dan lain-lain.

Chat ini saya banyak Khusus pada pertanyaan yang boleh dijawab secara spontan seperti:

- 1- Stock produk
- 2- Cara guna produk
- 3- Cara penjagaan produk dan sebagainya.

=====
Link Video tutorial >> [Klik Sini #08](#)
=====

KELAS E-COMMERCE

SUPPORT TEAM - KEC

SUPPORT



Join our
Telegram
Channel

KLICK NOW !

SEBARANG PERTANYAAN SILA EMAIL



Send us an email

Email: sstcareline@gmail.com

Pertanyaan anda akan dijawab dalam tempoh 24 jam hari bekerja.

Nota: Pertanyaan Haruslah berdasarkan ebook yang telah anda baca dan Cuba.
Kami sedia membantu.

