太极大药房电商平台差评、好评回复模板

 在电商竞争激烈的当下，线上平台销售变得和线下实体门店销售同等重要。好评、差评直接反映出顾客对我们的满意程度，进而影响线上的销售情况。为了让顾客满意，同时提高门店小伙伴处理差评、好评的速度和质量，现公司整理出标准回复模板，请各位小伙伴严格按照模板进行回复：

**一、差评模板**

1、一般差评

亲亲，非常不好意思，没能让您满意，对此我们深感抱歉。请允许我们集体弯腰90度向您献上我们的歉意，也请您尽管放心，下一次购药一定会让您满意哒。

2、送药不及时

①亲亲，对不起！送药太慢了影响您及时用药了！我们也好气啊！下次不用这个小哥送了，挑个火箭队小哥给您火速送药！祝您健康！

②亲亲，对不起！送药太慢让您受委屈了！小的一定优化！马上和平台交涉配送问题，另外也会在店里拿药打包流程上做优化提升！以后一定让药品飞到您的身边！祝您健康！

③真是对不起，那天订单多，时间长了，我们一定考虑在配送和分拣上再做优化，也期盼您能够再次体验，有时间来店逛逛，多监督我们。祝您健康！

3、错送

亲亲，实在对不起！错送的问题我们会承担应有的责任，给您错送的药品您可以留着，也可以抽空拿到药店，我们准备了精美的小礼品给您。希望可以联系到您，小店将为您补送一次正确的药品哦！

4、太贵（尤其是保健品和中药）

①对不起，亲亲！您说的价格略高，小店超级痛心的。小店秉持着只做优质品牌药品的原则，选药上架都是严格甄选的。虽然这次没能让您满意，但希望下次您想买点好药时，还能想到我！

5、忘看备注

①对不起哦亲亲~店里小妹妹刚刚太忙了，出货太马虎了，没有看到您的备注。我一会一定会替您教育她的，此类问题也会在店内重申~严格杜绝~希望您有好心情~请继续支持我们！

②陛下恕罪~小女子一时间出了神，忘记了陛下的嘱咐~望您能网开一面，小女子一定会戴罪立功~好好照顾您的健康需求~

6、差评评分，未写原因

亲亲，看到这个1分1颗星星，我们真是辣在眼里，痛在心里，亲有什么问题一定要提出来哟，我们会好好改进哒~

7、漏送

①对不起我的上帝！漏送问题不知道现在补偿还来不来得及，无论如何，我都希望对您做出补偿，并将深刻反省！希望怜爱苍生的您可以重新信任小店，小店一定不辜负您所望~

②真的十分抱歉，由于高峰期下单量巨大，店里小妹儿忙中出错，给您少发了一盒药，确实是我们的失误，我们会给您做相应的补偿，并尽快优化我们的点单及配送流程，希望下次能给您一个完美的体验，谢谢您的支持！

8、药品质量出现问题

①亲亲，非常抱歉！本店是统一进货而且严格控制日常药品储藏的各个环节，可能由于店里小妹的疏忽导致您觉得是出现了质量问题，请联系本店电话XXXXX，我们一定会给您一个满意的结果。

②对不起，亲亲，药品质量问题不仅是您的担忧，这也是我们最重视的问题。xxxxxx是我的电话和微信号，希望和您取得联系，问题核实一定追责到个人！感谢反馈！

 二、好评模板

①亲，感谢您对太极大药房的鼓励与支持，我们一定尽最大努力成为您身边最温暖的健康顾问。