**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、一般差评回复模板**

亲爱的顾客，感谢您对我们服务的评价！我们的服务没能让您满意对此我们深感抱歉。真心希望您批评指正。我们及时优化改进。祝您生活愉快！

**二、店员错送，漏送，送效期品种，未按时送达**

1、送药不及时

亲爱的顾客，感谢您对我们服务的评价！我们一定及时与快递小哥沟通，同时优化我们的管理流程！能否给我们提供您的联系方式，给我们一个道歉的机会！希望我们诚恳的道歉能获得您的原谅！祝您生活愉快！

2、错送

亲，实在对不起！由于我们的粗心给您错送了药品，能否给我们提供您的联系方式，我们马上来弥补！，我们也为您准备了精美的礼品。希望我们诚恳的道歉能获得您的原谅！祝您健康！

3、漏送

①亲，对不起！刚刚几个平台同时来订单，店里小妹儿忙中出错，给您漏送了，这确实是我们的失误。我们会尽快优化我们的点单及配送流程。能否给我们提供您的联系方式，给我们一个弥补的机会？我们也为您准备了精美的礼品。希望我们诚恳的道歉能获得您的原谅！祝您健康！

4、药品效期问题

②亲，非常抱歉！让您有了不愉快的购物体验。还请您放心本店是统一进货而且严格控制日常药品储藏的各个环节药品疗效不会有影响。xxxxxx是我的电话和微信号，希望和您取得联系我们立即为您解决问题。希望我们诚恳的道歉能获得您的原谅！祝您健康！

**三、其他原因差评：**

1、太贵（尤其是保健品和中药）

①亲，对不起，！您说的价格略高，我们会引起重视。不过我们秉持着只做优质品牌药品的原则，上架的药品都是严格甄选的。非常抱歉这次没能让您有愉快的购物体验，能否给我们提供您的联系方式，给我们一个弥补的机会！希望我们诚恳的道歉能获得您的原谅！祝您健康！

2、忘看备注

①亲，对不起店里刚刚来了顾客。店上的小妹妹忙中出错，没有看到您的备注。对于此类问题也会在店内重申~严格杜绝~非常抱歉这次没能让您有愉快的购物体验。能否给我们提供您的联系方式，给我们一个弥补的机会！希望我们诚恳的道歉能获得您的原谅！祝您健康！

②亲，对不起。店里的妹妹忘记看您的嘱咐。非常抱歉这次没能让您有愉快的购物体验，能否给我们提供您的联系方式，给我们一个弥补的机会！希望我们诚恳的道歉能获得您的原谅！祝您健康！

3、差评评分，未写原因

亲，对不起，我们的服务没能让您满意对此我们深感抱歉。能否给我们提供您的联系方式，给我们一个弥补的机会！这次没能让您有愉快的购物体验，希望我们诚恳的道歉能获得您的原谅！祝您健康！ 四、、好评模板

①亲，非常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。如有任何需求请联系我们：XXX电话号码