

WB Партнёры

# Как отвечать на отзывы и вопросы покупателей

Данные могут обновляться.

Рекомендуется регулярно посещать раздел «Новости» на портале партнеров.

Для корректной работы портала используйте браузер «**Chrome**» и периодически чистите cookie браузера.

# Отзывы и вопросы

Отзывы и вопросы

**Wildberries** позволяет покупателям задавать вопросы о товарах, на которые вы можете отвечать.

Для этого перейдите в раздел «Товары — Отзывы и вопросы».

На отзыв можно ответить в течение 30 дней, затем он перемещается в «Архив».

## Отзывы и вопросы

Отзывы Вопросы

В этом разделе все отзывы о ваших товарах. Ответить на отзыв можно в течение 30 дней, затем он переместится в «Архив».

В карточке товара покупатели увидят только те отзывы, которые участвуют в расчете рейтинга товара.

Если вы считаете отзыв необъективным, обжалуйте его и отправьте на повторную проверку.  
Обработка обращения займет до 3 дней. За статусом проверки следите в «Информации об отзыве».

Статистика по товарам в категории Сетевое оборудование

Обновлено 25 ноября 2022 09:42:10

Поиск по Артикулам WB

Отзывы без ответов 44

Архив 99+

Показать отзывы, на которые вы пожаловались

Выгрузить в Excel

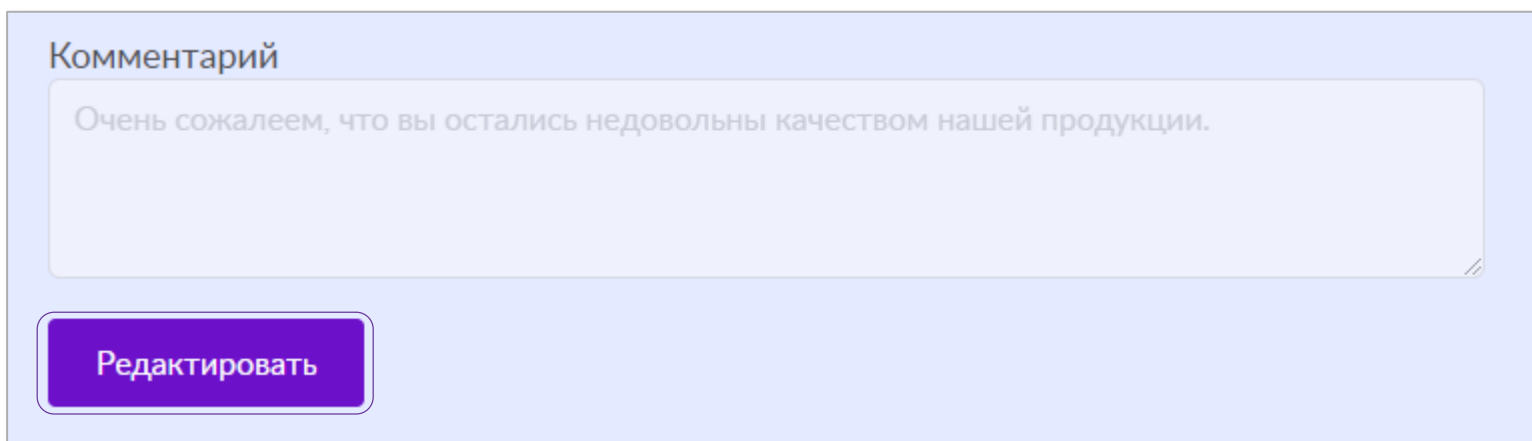
# Отзывы и вопросы

В личном кабинете имеется возможность редактировать ответы на вопросы и отзывы от покупателей. Функционал доступен только на десктопной версии портала продавцов.

Отредактировать ответ на отзыв или вопрос можно в течение **2 месяцев (60 дней)**, после предоставления ответа и только **1 раз**.

Для редактирования ответа:

- Перейдите в раздел «**Отзывы и вопросы**» и выберите нужную вкладку
- Откройте «**Архив**» и найдите нужный отзыв/вопрос
- Нажмите «**Ответ**». Вы увидите ответ, который был размещен
- Нажмите кнопку «**Редактировать**» и исправьте ответ
- Сохраните изменения. Ответ обновится в карточке товара и в личном кабинете продавца и покупателя.



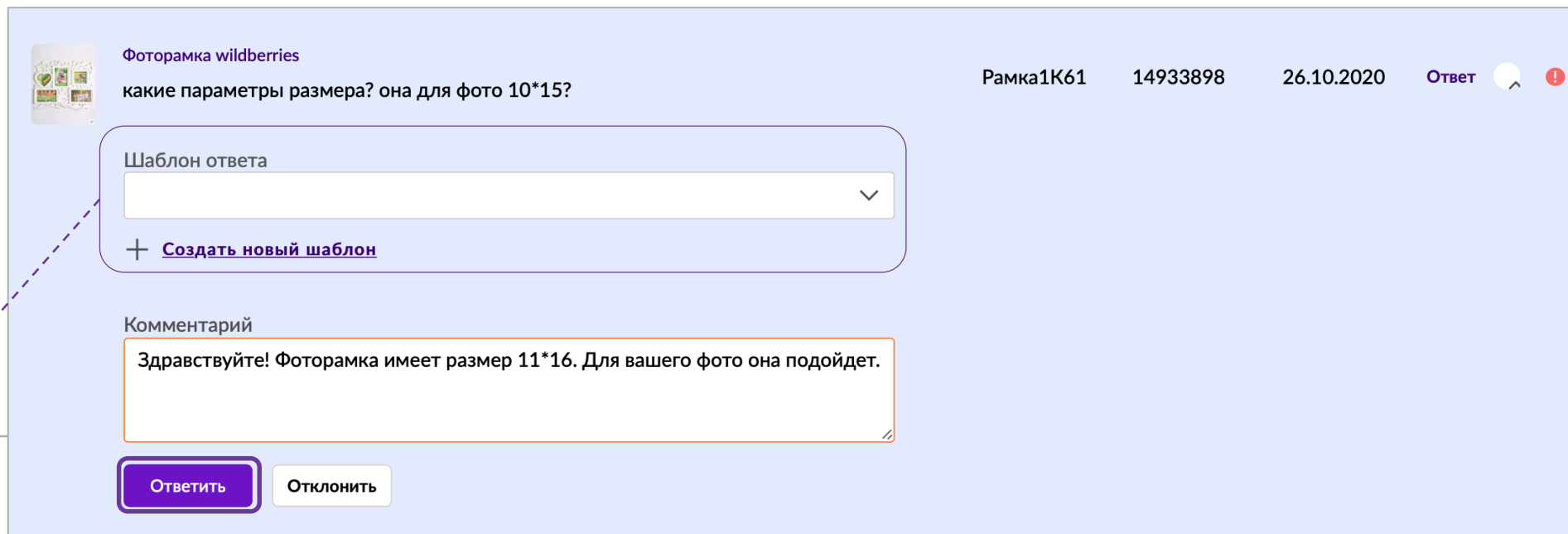
Комментарий

Очень сожалеем, что вы остались недовольны качеством нашей продукции.

Редактировать

# Шаблон для ответа

Для облегчения ответов на вопросы покупателей можно воспользоваться «Шаблоном ответа».



Фоторамка wildberries

какие параметры размера? она для фото 10\*15?

Рамка1K61 14933898 26.10.2020 Ответ

Шаблон ответа

+ Создать новый шаблон

Комментарий

Здравствуйте! Фоторамка имеет размер 11\*16. Для вашего фото она подойдет.

Ответить Отклонить

## Добавление шаблона

Название шаблона\*

Ответ про параметры

Комментарий шаблона\*

Здравствуйте! Размеры фоторамки — 16\*20

Добавить

Отменить

Дайте ему название. В комментарии введите ответ.  
Можно сделать несколько шаблонов для тех вопросов, которые задают часто.

# Функционал раздела

**Выбрав определённую категорию, можно посмотреть статистику по товарам:**

- Средняя оценка за все товары
- Товар с самой высокой оценкой
- Товар с самой низкой оценкой

С помощью **фильтров** можно посмотреть неотвеченные отзывы и вопросы и те, что попали в архив.

## Отзывы и вопросы

Отзывы   Вопросы

В этом разделе все отзывы о ваших товарах. Ответить на отзыв можно в течение 30 дней, затем он переместится в «Архив».

В карточке товара покупатель увидят только те отзывы, которые участвуют в расчете рейтинга товара.

Если вы считаете отзыв необъективным, обжалуйте его и отправьте на повторную проверку. Обработка обращения займет до 3 дней. За статусом проверки следите в «Информации об отзыве».

Статистика по товарам в категории Сетевое оборудование

Обновлено 25 ноября 2022 09:42:10

Поиск по Артикулам WB

**Отзывы без ответов 44**   Архив 99+

Показать отзывы, на которые вы пожаловались

Выгрузить в Excel

# ОТЗЫВЫ

1. Начинать ответ лучше с приветствия. Стыль общения — корректный, вежливый.
2. Максимальный лимит знаков на ответ — 1000 символов.
3. После нажатия на кнопку «**Ответить**» отзыв отправляется на модерацию.

После модерации нашими специалистами ответ будет отображаться на сайте.

Комментарий

Здравствуйте!

**Ответить** Отклонить

# Отзывы

В разделе «**Отзывы и вопросы**» личного кабинета продавца отображаются отзывы, которые оставили покупатели о ваших товарах.

При необходимости вы можете запросить проверку отзыва нашими специалистами.

## В каких случаях:

- Отзыв не содержит информацию о товаре и его качестве;
- Отзыв, по вашему мнению, является фиктивным.

## Как оставить запрос на проверку:

- Нажмите на 3 точки справа от отзыва, который нужно проверить;
- Выберите «Пожаловаться на отзыв».

Срок проверки: **до 3 дней**.

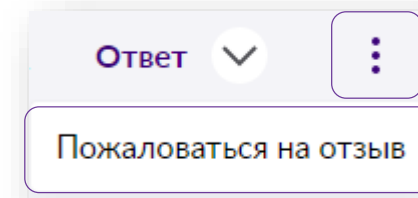
## Результаты проверки:

1. «**Отзыв корректен**» — отзыв содержит информацию о товаре или о его качестве и содержит честное мнение клиента о нем.
2. «**Проверяется**» — проверка отзыва еще не завершена.
3. «**Исключён из рейтинга**» — подтверждено, что в отзыве не содержится информация о товаре, или что отзыв является фиктивным.

Просим с уважением относиться к обратной связи от покупателей - она помогает улучшать вашу работу и продукт.  
Создавайте запрос на проверку только при наличии веских оснований.

По каждому отзыву можно запросить проверку только 1 раз.

Проверка доступна для отзывов, размещенных покупателем **не больше 1** месяца назад.



# Вопросы


В табличной части слева представлен список вопросов. Если нажать на вопрос — откроется форма. Внесите в неё ответ или причину отклонения вопроса, если он не имеет отношения к товару. Затем нажмите кнопку **«Ответить»** или **«Отклонить»**.


### Отзывы и вопросы

Отзывы **Вопросы**

[Правила оформления ответов на вопросы](#)


Товары, про которые чаще всего спрашивают

 Брюки ФАНТИКИ.  
арт. 10182794  
6 вопросов

 Худи wildberries  
арт. 9315136  
1 вопросов

Обновлено 17 марта 2020 18:48:24

**Неответвленные вопросы 0** Архив 1

	Артикул поставщика	Артикул Wildberries	Дата ↑
 Футболка Т А почему нет в коллекции такой же модели, но в черном цвете? Заходила месяц назад – еще был. Не подскажите, когда снова появится? А почему нет в коллекции такой же модели в чёрном цвете?	6667100822	5656589900	10.04.19
<input type="text"/>			
<b>Ответить</b> Отклонить			

Как составить корректный ответ, можно посмотреть, нажав на ссылку **«Правила оформления ответов на вопросы»**.

Если навести курсором на восклицательный знак, появится всплывающее окно с описанием предупреждения.

Вы не ответили на вопрос в течение 3-х дней. В случае большого количества просроченных вопросов мы введем ограничение на загрузку новых товаров.



# Правила оформления ответов

Ответ будет появляться под вашим логотипом с пометкой «Ответ представителя бренда».

Все ответы проходят предварительную модерацию.

**Мы оставляем за собой право редактировать или не публиковать ответ, если он не соответствует установленным правилам:**

1. При написании ответов просим соблюдать **правила делового этикета и хорошего тона**;
2. Грамотность — **основа** деловой переписки;
3. Комментарий должен содержать информацию **только о товаре**;
- 4. Запрещены к публикации сообщения:**
  - с ненормативной лексикой или оскорбительного содержания (в том числе если оно завуалировано);
  - грубого характера;
  - комментарии с ссылкой на плохой сервис магазина, логистику, работу склада;
  - провоцирующие дискуссию, в том числе просьбы связаться, предоставить фотографии, контакты и т.п.;
  - указание любых (как прямо, так и косвенно) контактных данных: номера телефона, email, адреса местонахождения, ссылок на сторонние сайты и т.п.;
  - не имеющие отношения к тематике отзыва клиента;
  - содержащие обращение к модератору;
  - **НАПИСАННЫЕ В ВЕРХНЕМ РЕГИСТРЕ** (как полностью, Так И ЧастИчно);
  - эмоциональные высказывания;
  - использующие сленг, смайлики, уменьшительно-ласкательные суффиксы и т.п.;
  - комментарии с большим количеством ошибок (орфографических, пунктуационных, грамматических и т.д.).

## **WB Партнёры**

Желаем Вам успехов и плодотворного  
сотрудничества!