

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. Стиль 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**.

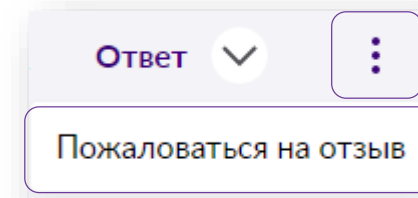
Результаты проверки:

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"/>			
Ответить 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