话术的重要意义表在于说话的逻辑顺序一定就是清楚，明白地让你觉得你这个头脑就是清醒的。其次要讲究方式方法，再使人能够听懂。说话讲究晓之以理动之以情，就是能让人们清楚地知道你表达什么，从而达到自己的目的。那我们在日常回复中差评时，应该如何解释呢？

1、质量问题

解释话术：亲，确实抱歉，由于生产过程中很难避免会出现一些瑕疵，所以导致质量方面的会稍微差一些，我们也跟厂家反映过这个问题了，我用我的人格保证，下次绝对不会再出现这种类似情况，这边也会加强发货之前的检验工作，尽力做到万无一失，如果有出现此类问题的买家们，我们的售后都在，帮您解决问题是我们的宗旨，给您一个满意的答复是我们的目标。祝您购物愉快!

2、描述不符

解释话术：由于拍摄的角度和环境光线不同，会与实物有些许的偏差。

我们会尽力把色差范围缩到最小，希望互相体谅下。如果您实在不喜欢的话这边也是支持退换的呢，诚心希望您给我们一次机会。

3、物流问题

解释话术：亲爱的，因为疫情原因快递需要中途消毒核查，所以物流会较慢，让您久等了。在疫情期间，我们和快递员是一样心情的，都希望尽快能把快递送到您的手中，为了我们的安全着想，我们还是得配合下快递以免因小失大。这边可以给您申请补寄个小礼品作为补偿，希望您能给我们一次机会。

4、服务态度不满

解释话术：实在不好意思亲，由于客服面对的客户比较多，真的很辛苦，难免会心浮气躁，呜呜呜。对于这点我已经严厉批评他了，也作出一系列的惩罚与改革，您的差评是我们的警钟，但是还是希望你能给我们次机会。

5、个人原因不满意

解释话术：亲，老实来说，这个价格已经是对得起这个质量了。

我们虽然比不起大卖家，但是我们都是会凭着良心做事，先谈质量，再谈价钱，大家有目共睹。我家宝贝也是受大多买家的欢迎，希望您是第一个不满意的，也是最后一个不满意的。

1. 发货问题

解释话术：亲，由于本店宝贝很受欢迎，购买人数较多，工作人员忙不过来，由于疏忽忘记给您发错货/忘记发货/发货不及时，我们深感歉意!为此我们制定了一个改革机制，对每一个下单的买家按下单时间顺序排列起来，按顺序发货，避免发错单/漏发单/延迟发货。希望下次能够给更多买家一个完美的购物体验，也谢谢亲的支持!

7、发货途中损坏物件

解释话术：您好亲，经查实验证，我们发货时的宝贝是完好无损，是由于发货途中由于快递工作人员的疏忽导致损坏物件，他们也是深感抱歉!我也联系过他们老板，下次如再出现必将终止合作，他们也会给亲做出一定的赔偿处理。

8、尺寸问题

解释话术：亲，购买之前尺寸不懂的话最好咨询客服或者参照详情页的尺寸表，根据不用需求选择不同的尺寸，同时建议根据平时自己的尺寸来选择，不过有点误差还是在所难免的，毕竟布料等都是不同的。我们的宝贝还是比较受顾客欢迎的，质量保证，售后完善，大可放心订购!

1. 买家评价说假货

解释话术：亲，我们一直诚信经营、用户至上的态度，保证产品品质货真价实，价廉物美。每年有数十万来自全国各地的消费者，除了提供优质的产品，还为顾客答疑解惑，用心给每位顾客一份满意的体验。若您不满意，我们也支持7天无理由退换货。同时也接受广大消费者的监督，绝不以次充好，销售假货。