

闲鱼自动回复话术模板：提高回复率和成交率的秘密

闲鱼运营 8分钟阅读2026-08-15

闲鱼自动回复和沟通话术全攻略：开场白、议价应对、催拍、发货提醒、好评引导等场景话术模板，帮你提升30%以上的成交率。

闲鱼上，会不会说话直接决定能不能卖出去

闲鱼是一个C2C平台，买家和卖家之间的沟通非常个人化。同样一件商品，会说话的卖家能以更高的价格快速卖出，不会说话的可能挂3个月无人问津。

好消息是：**闲鱼沟通有套路可循**。把高频场景的话术模板化，不仅能提高回复速度和转化率，还能减少沟通成本。这篇文章给你全套可直接使用的话术模板。

一、自动回复设置

闲鱼支持设置“自动回复”，当买家发起聊天时自动发送。设置路径：闲鱼APP→我的→设置→自动回复。

自动回复模板

"您好！欢迎光临☺ 看到消息会尽快回复，一般5分钟内。 宝贝都是[正品/个人闲置/一手货源]，请放心 拍前请仔细看描述和图片，有问题随时问 当天16点前付款当天发货 喜欢的话可以直接拍，不议价哦~"

不同品类的自动回复变体

品类	自动回复要点
二手数码	强调正品、功能正常、支持验货、保修状态
服饰鞋包	强调尺码参考、成色、不退换（二手）
全新商品	强调全新未拆、有售后、包邮
定制商品	强调制作周期、来图定制流程

二、开场和欢迎话术

买家咨询时第一句话很重要，要热情、专业、有帮助：

- "在的，宝贝还在哦~ 有什么想了解的？"
- "您好！这款是我们的爆款，[核心卖点]。您是自己用还是送人？"
- "在的~ 您眼光真好，这个成色很难得。有什么问题尽管问！"

避免："？""在""说"——这种回复让买家觉得你不积极。

三、议价应对话术

议价是闲鱼最常见的场景，处理得好既不损失利润又能成交。

场景1：小幅议价（可以接受）

"行吧，看您也是诚心要，X元给您！不赚钱交个朋友，收到满意给个好评哦~"

让价要爽快，让买家感到被优待。

场景2：大幅砍价（不能接受）

"不好意思，这个价格真的出不了[微笑] 我这已经是同款最低价了，您可以对比一下。X元是底价，诚心要我给您包邮~"

用"同款对比"和"包邮"来转移焦点，而不是直接说"不卖"。

场景3：反复砍价

"理解您想便宜点，但这个价格真的到底了。这样吧，我再送您一个[赠品]，价值X元，相当于又便宜了，您看行吗？"

场景4：不议价

"实在抱歉，价格已经是最低了，不议价的。不过现在下单送[赠品/包邮]，很划算的~"

议价原则：永远不要说"买不起别买""穷就别逛"这类话，保持礼貌和耐心。即使不成交也留下好印象，买家可能会回来。

四、商品咨询话术

询问成色/质量

"实物图都拍了，就是图片这个状态，[具体描述成色]。功能一切正常，有问题我承担来回运费~"

询问是否正品

"绝对正品，支持任何形式验货。如果验出假货，全额退款+赔偿来回运费，您放心~"

询问尺码/规格

"这款[偏大/偏小/正常码]，您身高体重多少？我帮您参考一下~"（主动给建议，增加信任感）

询问使用方法

详细解答，必要时发图片或视频。专业的回复能极大提升成交率。

五、催拍和促单话术

很多买家问了半天但不下单，需要适当推动：

制造紧迫感

- "这款今天还有2件库存，刚才有位买家也在问，喜欢的话建议早点拍~"
- "今天下单今天发，明天就到。明天拍的话要后天才能发了~"
- "这个价格是限时优惠，明天就恢复原价了~"

降低决策门槛

- "7天无理由退货，收到不满意随时退，您没有风险~"

- "支持验货，有任何问题我承担运费~"
- "先拍下来，我帮您留着，不想要随时可以取消~"

直接促单

- "那我给您改个价格，您现在拍就行？"
- "帮您备注优先发货，现在拍下午就到快递站~"

注意：催拍不要太频繁，买家说"再看看"就回"好的，有问题随时找我~"，给空间但保持存在感。

六、发货和物流话术

买家付款后

"收到您的订单啦！今天下午就发货，快递单号出来后第一时间告诉您~ 收到货有任何问题随时联系我☺"

已发货通知

"宝贝已发出！快递单号：XXX，预计X天到达。注意查收哦~ 收到后请当面验货，有问题随时联系。"

物流延迟

"非常抱歉，快递那边稍微慢了一点，我已经催过了，预计明天送达。让您久等了，给您发个小红包补偿~"

七、售后和好评引导

主动回访

买家签收2-3天后主动发消息：

"您好！宝贝收到了吗？用着还满意吗？有任何问题随时找我~ 如果满意的话，麻烦帮我点个赞好评，对我真的很重要，非常感谢！"

好评返现/福利

"好评截图发给我，给您发X元红包/下次购买减X元~"

注意：闲鱼规则上不允许强制好评，但"好评后发福利"的软性引导是常见的做法。

处理差评

如果买家给了差评，第一时间联系：

"非常抱歉给您不好的体验！这确实是我们的疏忽。[具体补救措施]。您看这样处理满意吗？如果问题解决了，能否帮忙修改一下评价？真的非常感谢！"

八、不同类型买家的沟通策略

买家类型	特点	应对策略
爽快型	问2句就拍	快速响应，不啰嗦，尽快发货
犹豫型	问很多但不拍	给 assurance（退货保障）、制造紧迫感、主动推荐

砍价型	一上来就砍半	礼貌拒绝大幅砍价，给小优惠或赠品
挑剔型	纠结细节	超耐心，多拍细节图/视频，用专业打消顾虑
沉默型	只看不说话	主动发消息介绍产品和优惠，但不要催促

九、话术使用的3个原则

- 1. **真诚第一**：模板只是框架，加入个性化内容才不会像机器人。提到买家的具体需求，让对方觉得被重视
- 2. **快速回复**：闲鱼买家的耐心通常只有5-10分钟，回复慢了买家可能已经找别家了。开启消息通知，看到就回
- 3. **不卑不亢**：既不要高高在上，也不要过度卑微。平等友好的沟通最能建立信任

写在最后

在闲鱼上，好的话术不是“忽悠”，而是**帮买家做决策、消除顾虑、建立信任**。把这些模板保存下来，根据你的产品和风格调整，用1个月后会发现沟通效率和成交率都有明显提升。

如需具体方案，可以联系我们（13266110769）。