



电商客服管理

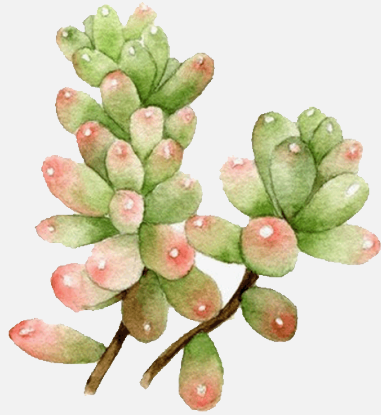
课时：48

四川托普信息职业技术学院

第十五讲

售后和投诉





售后和投诉



什么是售后？

在整个交易完成后的0-15天内，买家可以进行申请售后



四种形式：退货退款、仅退款、换货、维修

申请售后介入的原因

商品破损

配件破损

商品描述不符

假冒品牌

功能障碍

效果不好、不喜欢、不想要

做工有瑕疵

投诉

交易完成后，为了维护自身的利益，买家除了可以申请售后以外，还可以在购物网站上针对卖家的行为发起投诉。



投诉的类型

一、卖家违背承诺

二、卖家拒绝买家使用信用卡支付

三、卖家未按约定时间发货

四、是未按成交价格进行交易

五、卖家恶意滋扰买家



5
满299使用
点击领取

20
满699使用
点击领取

30
满999使用
点击领取

50
满1599使用
点击领取

全场满2件9.8折，满3件及以上9.5折

(提交订单，自动减价)

發貨時間軸

1. 29號截止發貨

2. 3-2.12號春節放假

2. 13號後恢復正常發貨

客服在綫，只接單，不發貨

客服不在綫，請自助購物

客服在綫，訂單陸續發出

卢卡斯装饰画全体员工恭祝大家新春快乐，猪年大吉！



交易完结，仍有可能导致纠纷

物流原因

产品原因



物流的原因

是卖家未按约定时间发货；

订单已经交易成功，但顾客未收到货。



商品的原因

商品的质量问题；

在商品的使用方法上面出现误解；

买家在使用过程中，产品出现了问题。



如何解决纠纷问题

在解决处理售后纠纷之前

卖家要调整好自己的心态，主动和买家沟通解决问题

卖家在与顾客沟通时，要注意避免，为了解决问题而恶意骚扰买家

出现纠纷、卖家发起售后申请、发起投诉卖家的情况

卖家要优先联系顾客，主动和顾客协商

顾客和卖家若**没有**协商一致



卖家就需要自检，是否有违背承诺，是否违背淘宝上交易规则



有

尽量和买家协商
做出相应的补偿解决问题



没有

举证过程中
提供相关的旺旺聊天记录凭证
相关的物流信息凭证
陈述相关的事实举证
提交后跟进处理，保持电话通畅

对纠纷做记录总结

纠纷原因，整个处理过程的跟进情况，对应的处理方式

以及淘宝小二判定的关键证据，为后期避免发生一样的额纠纷做备案预警，为店铺其他客服和运营培训普及相关事件的处理方式，以及店铺需要改进的地方





练习：

完成课堂相关题。

THANKS

