



电商客服管理

课时：48

四川托普信息职业技术学院

第十二讲

查件及查单处理





查件查单的几种常见情况

未发货状态

已发货状态



未发货状态的物流问题



未发货状态

什么时候发货？

发什么快递？

几天可以到达？



• **卖家未超期，买家催发货的情况**
安抚买家、注意沟通态度，话语要得当

• **卖家超期，买家催发货的情况**
谨慎解决，主动的联系买家，说明未发货的原因，寻求谅解

根据《淘宝规则》卖家未按约定的时间发货，拒接发货，虚假发货，包邮商品不符合发货条件等，都是属于违规情况，买家有权进行投诉。

已发货状态的物流问题

显示签收，但非本人签收

疑难件无法派送

超区件无法送达

不可抗力自然灾害

节假日及特殊活动派件时间延长

快递丢失，损破

显示签收，但非本人签收

由买家联系快递公司提供**签收单据**代签是需要商家联系快递公司提供**签收底单**，并证实派送前联系过买家，并且买家同意第三方签收的凭证。

快递公司提供不了第三方签收凭证，并且顾客未收到商品的，直接联系快递公司理赔。

客服：登记并且追踪,跟着商品的签收流程来走



疑难件无法派送

电话联系不上，
是不是填错号
码了？

快递公司通选择与店铺联系，告知商家这件单，由于顾客信息错误无法正常派送

顾客长时间收不到件，或查看物流状态显示为疑难件，便会咨询客服

客服：及时收集买家的更新信息，比如确认手机号码，核准收件地址以及明确可收快递时间等。并且及时反馈给快递公司，督促及时送件。



超区件无法送达

买家所在地区相对偏远，没有设置物流配送服务网点，亦未开通快递送货上门服务。

客服：联系顾客

第一，是否可以加钱送货或转其他快递

第二，是否可以自提



不可抗力自然灾害

当出现非人为因素，比如由于洪水、暴雪、狂风等气候原因，造成不能及时派送快递

客服：
严密关注事态的发展；
及时和收件人取得联系，说明原因，把最新的动态共享给买家；
如果确实非商家能够解决的，则努力寻求买家的原谅，并跟踪最终的解决处理方案



节假日及特殊活动派件时间延长



售后客服：
应如实回答快递未按约定时间达到的原因。

售前客服：更应该在特殊节假日期间做好提醒工作，降低售后的压力。

快递丢失或破损



客服：

先安抚顾客的情绪，然后及时和快递公司确认情况。如果情况属实，及时回复顾客，并做好后续补救工作。



客服：
事先需要和快递公司达成一致。告知顾客收到商品之后，先验货后签收，打开之后有任何问题，商品直接拒收，退回后我们会为其进行更换。

商家做好向快递公司的索赔事宜。并告知顾客联系方式，让顾客可以有问题随时联系到商家。



练习：

完成课堂相关题。

THANKS

