

拍拍售前标准回复流程

拍拍旗舰店客服培训篇. 2011. 7-5

买家：您好，在吗？

- ❖ 斯波帝卡旗舰店：欢迎光临斯波帝卡男装！我是客服##很高兴能为您服务，请问有什么需要我为您效劳的呢？

买家：这款还有货吗

- ❖ SPORTITCA：您好，你喜欢的这款是我们的热销款，现在还有货的，您身高体重是多少呢？我可以给您个建议做参考
- ❖ 如果没货 {这样回答}：您好！您太有眼光了，选到了热销款中的其中一款哦，可是这款刚刚没货了，@@@款和@@@款也不错哦，也是我们的热销款，您可以在这两款中选择哦

买家：你们的衣服是正品吗？

- ❖ SPORICA: 1:您好，本店铺公司通过QQ商城严格资质认证，且产品已加入QQ商城诚信保证，冻结保证金数万元用于赔偿顾客，假一罚三，您可以放心购买。且SPORTICA的产品都有正品的精美包装盒及吊牌上面提供公司的地址与400免费电话，您收到货后可以拨打电话进行核实验证。
- ❖ 2:您好，我们斯波帝卡是原创品牌，正品保障，您可以放心购买的，如果收到后，您觉得哪里不满意，也可以随时联系我们，我们都会热心帮您解决的
(*^__^*)

常见礼貌问答

- ❖ 老板，这款我要穿多大的？@@高@@重
- ❖ SPORTIC：很高兴能为您服务，因为每个人体型穿衣习惯都不同 建议您参考下我建议您的尺码是##与宝贝描述的尺寸表相结合，如果还不确定可以用尺子量您平常穿的衣服，来进行对照，这样会更保险！亲(*^__^*) 嘻嘻……
- ❖ 提醒：：我们衣服属于合身设计，请您参考页面下方的尺寸表格，根据您的身形购买衣服，都是实物测量的哦。如果不确定可以用尺子量您平常穿的衣服，来进行对照，这样比较保险哦！（*^__^*）嘻嘻……

你们的尺寸表是准确的吗 为什么有人说测量的跟你们尺寸表上的会差那么多

- ❖ 您好，感谢您反应这个问题给我，对于造成你的困扰我很抱歉，我们衣服都是平铺测量的，是经过专业版师精心打造的，衣服的弹性差异以及每个人的测量方式、测量工具不同，测量数据跟尺寸表会略有差距，一般误差在2-3CM左右 这属于正常范围，所以您放心，如果您收到货品，不合适，也是可以和我们进行换货的哦^_^，我们随时为您服务哦！

你们的衣服尺码会偏大或者偏小呢

- ❖ 您好，很感谢您对斯波帝卡的关注，我们的衣服一般是合身设计，如果亲！平常穿很宽松，可以推荐选择比平常大一个号码，如果亲！喜欢合身点的衣服，买平常的号码就可以了，大概确定好之后，再去尺码表看一下具体的信息，基本就可以决定什么码数哦 (^o^)这是我个人的意见，您可以参考看看哦！

你们能便宜点吗

- ❖ 您好，对不起，我理解您的想法，不过，不好意思哦0(n_n)0~ 我们是拍拍商城是不能改价的所有的宝贝价格都是非常的优惠的！您购买了就会发现物超所值呢！（再和顾客说明现在的优惠款式和优惠活动。）以后你成我们的VIP顾客，就可以享受到VIP的待遇

货到付款

- ❖ 1: 货到付款发EMS（运费20元+5元的手续费）和宅急送（运费10元+5元的手续费）
- ❖ 2: 备注内容如图：
- ❖ 3: 货到付款发给打单单处理员，要改备注发给申单页（前提是还没打单）
卖家备注：邱美珠@{edb_b09877}货到付款 EMS 运费25元 共计142元 合订
- ❖ 4: 已打单等待发货中，顾客要修改订单信息的（在运单号上面写上截单并通知订单处理员）

<input type="checkbox"/> 未验货	SC11070504631	已确认已付款[✓已支付]	陈嘉怡 805009710 (80500971)	EMS	EM411476366CS
------------------------------	---------------	--------------	--------------------------------	-----	---------------

货到付款的运费太贵了

- ❖ 回复：您好，因为这个货到付款的手续费是要给快递公司的哦！那我们现在在有2件包邮，建议您可以选择在线支付哦
- ❖ 2：如果没有网银或是财付通的情况下：建议可以找朋友代付哦。代付如何操作：查看“请人代付”使用流程演示>>
<http://help.paipai.com/pay/index.html#8-1-1-1>
- ❖ 查看更多“请人代付”帮助>>
http://help.paipai.com/content/help_2_class_140.shtml
- ❖ 3：最好建议顾客购买2件以上包邮~
- ❖

你们发什么快递呢？

- ❖ 非常感谢您的惠顾，我们默认是发EMS的，由于我们发货前要经过严格商品质量检查和包装 所以会在您付款后36小时内发出哦 一般是发货后3天左右就可以收到货快递哦，请您耐心等待哦

什么时候发货？

- ❖ 您好，因为要认真包装和审查。我们的仓库会在24-48小时尽早给您发货哦，默认发EMS和申通，南方在2-3收到，北方在3-4天收到~请您耐心等待哈

. 怎么回复那么慢啊，我都等了.. 时间了

- ❖ 真是非常抱歉，不好意思哦~~由于购买咨询人数太多，有服务不周的地方还请您多多谅解哦... 很高兴为您服务

. 为什么我的快递显示妥投了，但是却没有收到呢？

- ❖ 您好！EMS和某些单位有协议，所以有时不联系买家会直接送到单位或学校收发室，可能传达室的人还没有通知您哦，您可以过去查收下哦。0(∩_∩)0（单位地址一般周六日不会送货。）

怎么查单号

- ❖ 您好，我很乐意为您服务，查到您的单号是### 已到###地方了。（可再提醒）下次您可以进入我们的拍拍已买到的宝贝显示卖家已发货，您点查看详情里边有一个EMS快递单号 在链接里输入 www.ems.com.cn 输入您的快递单号就可以查到咯，或者直接 拨打11185 咨询客服，如果查不到可以马上联系我们，我们会再帮您联系快递^_^，（申通同上）

- 我的货品没有收到，可是自动付款日期要到了，要怎么办？为什么我的货品那么久 在哪里啊？
- ❖ 您好，不好意思，我先马上帮您查一下快递，催投一下，由于快递给您带来的延误收货，我先给您道歉，希望您能多多包涵~~我先帮您延长一下付款时间，您别担心，我去帮您跟踪处理，您耐心等待，很快就能收到货品了哦0(n_n)0~

如何进行退换货呢？

- ❖ 真的很抱歉让你进入售后流程问题，请问产品是否什么问题造成您的困扰？（先了解问题并判断是否有问题再进行一步骤

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/868050012134006070>