

项目六 电子商务物流客户管理

任务2 订货及退换货服务

《电子商务物流与配送》教材配套资源

任务导入

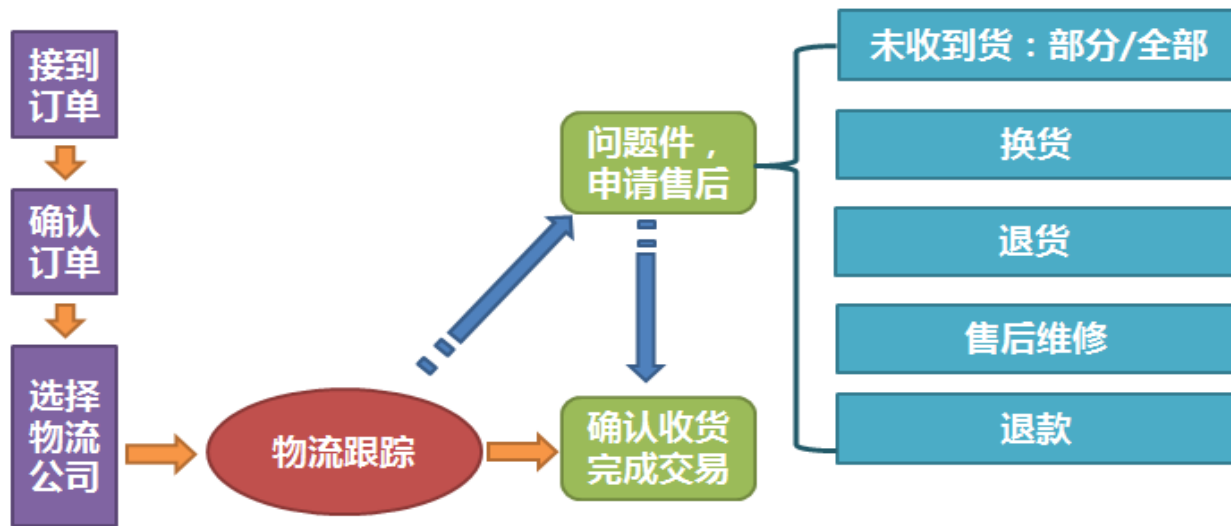
鲜果一品是佳美电商企业旗下的水果生鲜网店，属于网上订单产地发货的鲜果供应商。某日，客服马小云接到客户投诉：收到的一盒桃子中，坏了5个。请问，马小云应该如何应对处理？

任务分析

在日常的销售活动中，难免出现各种各样的问题，要避免售后纠纷，给客户提供一个良好的购物体验，就要按照步骤完成售后服务。

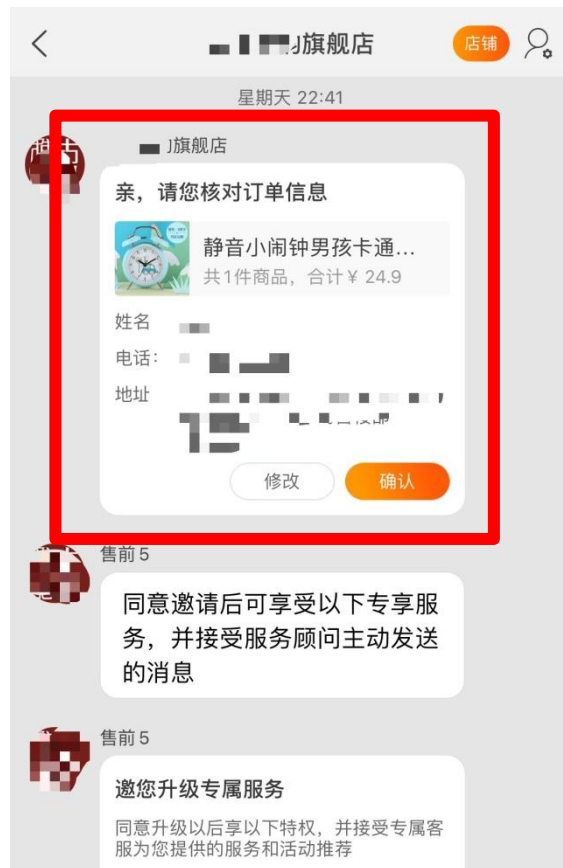
知识百宝箱

(一) 订单与物流跟踪服务流程图



1. 确认订单

卖家在发货前应该跟客户确认信息
确认的信息中包括商品订单和收货人
及地址信息。



2. 选择物流公司

标准：必须费用合理，速度快，安全，服务态度好，把已签约的物流公司作为选择项，让买家自己选择

快递提示

本店默认快递：中通/圆通，需要发顺丰及指定快递，请联系客服补差价哦。

包邮地区说明

新疆、西藏、青海、宁夏、甘肃、内蒙古、港澳台等偏远地区不在包邮范围内。



关于快递

合作快递：中通、圆通、韵达、邮政，随机分配。特殊要求联系客服，急件可补差价发顺丰。

关于发货

广东省内东莞仓发货；江苏、浙江、上海、安徽省无锡仓发货；山东省内高密仓发货

广东省：百世、跨越（20KG以上）、韵达，随机安排
江浙沪皖：百世、速尔、跨越、韵达，随机安排
山东省/其它省份：智选快递，随机安排

关于快递

3. 物流跟踪

卖家要了解清楚自家仓库的发货时间和仓储情况
如有特殊情况的，可预先说明

如果商品已经出库，进入物流运输派送环节，
客服要定期关注未签收商品的物流信息，看商品是否有
顺利派送，若已经派送，可发信息提醒客户签收确认
收货。

验收提醒

亲，您的快递已经派
件了！收货时请检查快
递包装是否完整，当场
验货确认无误后再签收
哦。

[查看订单商品](#)

预售款发货说明

预售款，我们会按照预售指定时间发货，按照订单先后顺
序依次发货，不接受急单哦。

给我
等待，

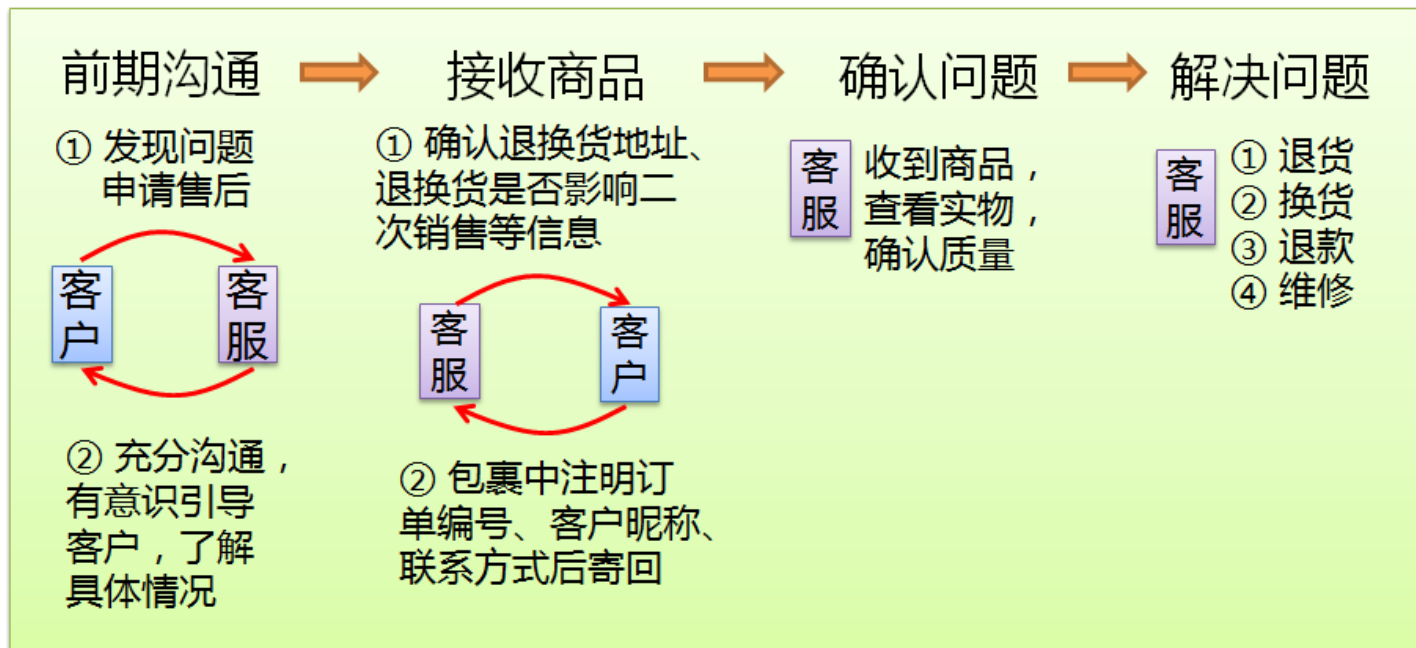
4. 收货和评价

确认客户签收之后，提醒客户在订单中确认收货，完成交易，并做出好评。

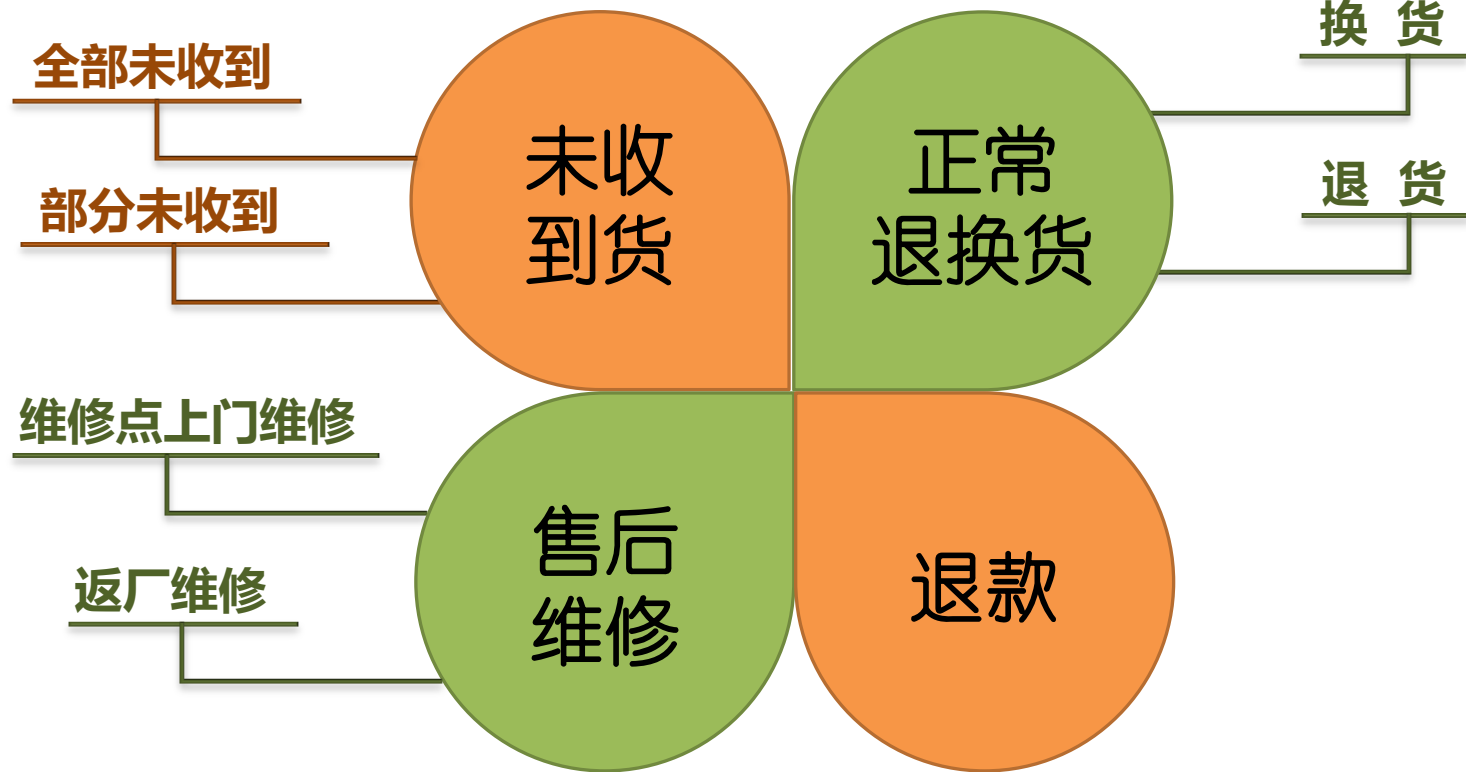


5. 申请售后

淘宝客户若是需要退款或是退换货的，可以在订单页面申请售后服务



(二) 售后服务



任务完成

某日，客服马小云接到客户投诉：收到的一盒桃子中，坏了5个。

商品名称：阳山水蜜桃礼盒（12只装）
价 格：¥48.00（全国包邮）
商品描述：正宗阳山水蜜桃
单果直径在8cm以上
果农现摘发货



客户：那桃子收到了，但坏了5个。



马小云：

亲，你好。很抱歉没能给你送去完好的桃子。这种瘀伤多数是在快递途中碰撞产生的。你看，能不能这样，我们给您退回20块钱，可以吗？

谢谢您。那我们会尽快把款退回到您的支付宝上，你看可以吗？

客户：我试了下那桃，味道还是不错的。不稀罕那几块钱，我想要桃。

马小云：

好的，亲。很高兴您能喜欢这桃。那我们会尽快给你补发，除了补回那5个，我们再多送你一个，就是一共给你发6个。你看可以吗？

好的，亲。还是原来这个的地址：
*****，收货人*****，电话*****，
这个对吗？

谢谢!