

## 客服外包\*\*客服分享：拼多多退货退款处理技巧！

产品名称	客服外包**客服分享：拼多多退货退款处理技巧！
公司名称	杭州臻广科技有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	杭州市钱塘新区4号大街
联系电话	18966166821 18966166821

## 产品详情

### 买家反馈漏发少件

我们发出的货物快递都是有称重记录的，上车重量、下车重量。当买家来找客服反馈漏发时，客服该怎么做呢？

1

先让买家拍照发过来(确定漏发商品是什么)，询问签收的时候包裹是否有破损，是否是本人签收的。

2

如果是快递破损导致少件，那就是快递方的责任。联系快递方赔偿同时安抚买家并给买家补发，注意要告知买家发货时间哟。

3

若快递包装完整，买家反馈漏发，就需要确认是否存在少件漏发行为。你可以重新打包一份称重，和仓库称重图以及快递内网重量图进行对比，确认是否少件。

确认是否少件无非就是两种情况

核实少件，安抚买家并且安排补发，安排补发后告知买家补寄单号。

【参考话术】亲亲，不好意思。由于仓库工作人员忙中出错，少发了您的商品。不要着急，我们这边立马给您补发哈。

核实重量相符，买家坚持漏发。可以先友好协商(根据自身情况是否补发)，若协商无果进入售后阶段，可以提供发货称重图、快递内网称重图证明未少发漏发。好能提供物流方开具的相关发货无误凭证哦~

二

买家反馈发错商品

先让买家拍照收到货的图片发过来，确认是否发错了商品。

1

的确发错了商品：当我们的确出错了的时候要及时提出补救的方式，让买家感觉到你在为他考虑。一个及时有效的补救措施，往往能让他的不满化成满意。

1

有效补救措施

补差价：和买家友好协商，看他是否能够接受发错的商品。在自己可接受的范围内给买家补一些差价，如果买家能接受就减少一些麻烦。

换货：和买家友好协商，让他把货物退回来，运费由我们承担。收到货(快递单号)之后，给买家重新发货。

补发：如果商品价格比较低，买家退货的运费高过商品价格，这个时候让买家换货损失会更大，不如直接给买家补发。

退货退款：如果买家不愿意接受补差价、换货补发等方案，坚持要退货退款的时候，就表达歉意，及时帮买家处理退货退款，并主动告知买家运费事宜。

小司建议不管哪种补救措施都要及时补发正确的货物，或者主动承担退货运费哦~

2

没有发错商品，买家提供的图片非本店商品。一般有两种情况，一种是买家同时买了好几家的商品，不小心搞错了。这时候就耐心友好地和买家解释，我们店铺没有这款商品就好。另一种是买家故意发起申请，这部分买家一定是占少数的，如果遇到了呢，也不用害怕。

2

### 买家恶意申请退款的处理措施

可以驳回买家的售后申请，若买家售后通过，你可以到商家后台，【订单售后详情页】—【售后状态】—【维权申诉】发起维权申诉，在问题描述里说明清楚情况，提供店铺没有该商品的凭证，以及相关发货无误凭证(比如：发货商品与面单的合照)，耐心等待工作人员的审核。

三

### 买家反馈质量问题

质量问题的处理原则：能补偿小钱则不换，能换则不退。

首先需要明确商品是不是确实有问题，让买家提供直观的图片、视频等证据。

1

### 轻微瑕疵或者质量问题

和买家协商能否补贴部分金额(补贴金额根据自己实际情况而定)。

换货：买家不接受补贴金额的情况下，给买家换货，并且运费由我们承担。告诉买家运费由他先垫付，收到退货后会补偿相应的运费。

退货退款，承担相关运费。

2

### 买家原因导致的质量问题

比如说买家使用不当或是恶意损坏造成质量问题，建议先和买家沟通协商，告知正确的使用方法等。沟通无效后，非商家商品质量原因的退货，若发现平台考虑用户体验主动补贴了货款，你可以到商家后台，【订单售后详情页】—【售后状态】—【维权申诉】发起维权申诉，在问题描述里说明清楚情况，提供商品没有质量问题的凭证或者是买家承认自己弄坏的聊天记录截图，耐心等待工作人员的审核。

## 买家使用后出现的质量问题

查看订单是否还在售后期内，如果还在售后期内，则积极帮买家维修或补差价；过了售后期则可以驳回买家诉求。

## 四

### 买家不想要了

买家有时候拍下就会以拍错了、不想要了等理由申请退款，这个时候我们主要注意两个问题：退货说明和运费说明。

#### 1

同意买家退货前，说明退货要求、地址等。

在详情页/退货地址/快递包裹里提醒买家：退换货须知。举个例子：衣服必须没洗过，裤子不能开扣，防伪码不能刮开，保证吊牌完好，赠品需要寄回、不影响二次销售。本店拒收到付件，麻烦亲用一张小纸条写上订单编号和退换货原因，放到寄回来的衣服里面，方便仓库核查处理。

#### 2

### 运费说明

如果没有购买运费险，平台处理运费的标准是：谁的责任，谁承担。

当买家因为不想要、拍错了为由申请退货退款，我们可以先和买家协商由买家负责退货运费并待商品退回后再退款给买家。

买家如果拒绝了你，也不要着急。可以到商家后台，【订单售后详情页】—【售后状态】—【维权申诉】发起维权申诉，选择【运费申诉】在问题描述里说明清楚情况，耐心等待工作人员的审核。

温馨提示：为了提高申诉通过率，记得要提供相关物流公司提供的运费凭证哦~