

拼多多客服外包 减少客诉 买家催发货处理技巧

产品名称	拼多多客服外包 减少客诉 买家催发货处理技巧
公司名称	杭州臻广科技有限公司运营部
价格	.00/个
规格参数	品牌:丛云 服务:售前售后一条龙服务 财富热线:13616541902
公司地址	杭州经济技术开发区4号大街28号2幢517室
联系电话	18966166821 18966166821

产品详情

拼多多客服外包 减少客诉 买家催发货处理技巧

买家买了东西之后，肯定是迫不及待地期待收到它们，所以会出现不少催发货的问题。处理好了就会留住买家、好评不是梦；处理不好很可能给店铺招致差评和投诉。我们分几种情况给大家讲讲具体应该如何应对。

一、未到承诺发货时间，买家催发货

这种情况是很好解决的，因为还在发货时限内，理都在你这边。买家着急来催发货，你只需要态度友好的安抚买家就可以。

举个例子：

买家：想问一下，我昨天拍下的宝贝多久发货呢？

【参考回复】亲，您好。小店承诺发货时间为48小时内发货，根据拍下时间依次发货的，如果你比较急需商品，这边可以为您备注，加急处理，请您耐心等待哦。

基本上你这样说，买家就不会为难你了。

有的客服被太多人问了就觉得很烦，心想明明时间没到，催什么催，就会态度很不好。

【错误回复】还没到发货时间好吧，别BB

买家会觉得我只是问个问题，干嘛态度这么差。一不小心就得到一个投诉，没必要没必要

二、超过承诺发货时间，买家催发货

1.实际已发货，没有物流信息

实际已经发货却没有物流信息，买家肯定会认为你超过了承诺发货时间却还没发货，也会来催发货。这时候你需要联系仓库或者快递查询没有物流信息的原因，一般有以下这两种情况：

快递单号填错了

如果是快递单号填错了，可以在24小时内于系统之中更新单号，覆盖错误单号。

找到原因后第一时间告知买家的确已经发货了，发的快递是什么，正确的单号是XXXXXX，最好还能附上物流信息的截图。

买家:已经过去两天啦，怎么还不发货

【参考回复】亲亲，不好意思，这边为您查了一下，您的宝贝已经发货了。我们不小心填错了快递单号，正确的快递单号是：xxxxxxx(某通)，请您耐心等待哦。后续有问题可以再来找我们。

快递方原因：未录入快递单号、停滞等

有的时候因为快递的原因，比如未录入单号、快递无揽件信息等，买家都会误以为你还未发货。很多商家会觉得：我又不是开快递公司的总找我麻烦干嘛。

快递是你自己选的，你必须为此负责。和买家说：我又不是送快递的。相当的不负责，很容易被投诉哦。这个时候要积极的联系快递，帮买家催促处理，有结果了第一时间告知买家。举个例子，确认快递公司已经发出后，可以这样安抚买家：

【参考回复】亲亲，不要着急，这边为您查了一下，您的宝贝已经发货了。物流公司一般在揽件后的24小时内会更新物流信息，请先耐心等待。后续如果还没有消息，再来联系我们哦。

2.承诺时间内发不了货，买家催发货

延迟发货

有的时候因为库存不够、卖家货源要从别家拿等等原因造成没有办法在承诺时间内发货。这个时候确实是我们的问题，理亏在先，更要积极主动地联系卖家解决问题。

举个例子：

买家:店铺承诺48小时发货，为什么现在还不发货

方案一：道歉 + 解释原因 + （买家同意补发） + 小礼品/优惠券

【参考回复】亲，很抱歉，店铺因为库存错误，导致商品不够，影响发货。给亲带来了极大的不便，我们致以最诚挚的歉意，现在店铺已经加班加点处理，可以在24小时内发货，希望亲亲可以谅解我们。如果亲可以接受，发货后我们将送上小礼品/优惠券，以此表达我们的歉意。

方案二：道歉 + 解释原因 + （买家不要补发） + 推荐相关商品 + 优惠券

【参考回复】亲，很抱歉，店铺因为库存错误，导致商品不够，影响发货。给亲带来了极大的不便，我们致以最诚挚的歉意，希望亲亲可以谅解我们。如果亲亲实在不想等的话，也可以考虑下我们店铺的其他款，库存很足，今天可以给您发货，我发个链接给您看看好吗？（建议发与客户拍下的产品的同类型的，相差不是很大）如果有喜欢的，我们给您送张优惠券，以此表达我们的歉意。

方案三：道歉 + 解释原因 + （买家要求退款） + 及时处理退款

【参考回复】亲，很抱歉，店铺因为库存错误，导致商品不够，影响发货。给亲带来了极大的不便，我们致以最诚挚的歉意，现在店铺已经加班加点处理，承诺在24小时内发货。如果亲不能接受，可以申请退款，我们将马上处理。

（反面案例）

买家:店铺承诺48小时发货，为什么现在还不发货

【反面处理回复】催一下

已经确认延迟发货了还敷衍买家，没有实际的帮买家解决问题，一不小心就会造成买家投诉哦。

缺货

无法在承诺时间内发货且无法立即补发。这种情况买家更容易生气，一定要及时主动的联系买家，将情况告诉买家，让他们选择退款还是继续等待（需要告知具体的时间）。期间注意道歉和安抚哦。

买家:好几天了，怎么还不发货

【参考回复】亲，非常抱歉，因为库存不足，现在这款商品已经没货了。（解释原因）给亲带来了极大的不便，我们致以最诚挚的歉意。（道歉）现在店铺已经加班加点处理，可以在3天内发货。如果亲可以等待，发货后我们将送上小礼品/优惠券，以此表达我们的歉意。如果不能接受，我们立刻为您办理退款，也送您一张优惠券，有喜欢的商品可以下单。（提供方案）非常抱歉，希望亲亲可以谅解我们(道歉安抚)

掌握好以上五种方法，轻松应对买家催发货~