

拼多多代运营 买家退货退款？怎么处理能降低店铺纠纷退款率？

产品名称	拼多多代运营 买家退货退款？怎么处理能降低店铺纠纷退款率？
公司名称	浙江天赞网络科技有限公司
价格	.00/个
规格参数	团队配置:三对一模式 服务模式:全托管服务 公司地址:浙江杭州
公司地址	浙江省杭州市钱塘新区东部创智大厦4幢417室（注册地址）
联系电话	18966166821 18966166821

产品详情

大家好，我是老宋，关注老宋每天解锁不同的店铺运营知识！今天老宋给大家分享的是关于退货退款的处理技巧。

其实，无论是线下实体店，还是做电商在网上开店，无论是新手卖家还是老卖家，都会遇到顾客退换货

纠纷退款率。因为若处理不当，纠纷退款率就很容易高于行业均值的5倍，继而影响到店铺报活动及运营。

买家反馈漏发少件：通常卖家发出的货物快速都是有称重记录的，上车重量、下车重量。当买家来找你反馈漏发时，可以这样做：

- 1、先让买家提供商品照片，确定漏发商品，询问签收是包裹是否有破损，是否属于本人签收。
- 2、若因快速破损导致的少件，属于快递方的责任。联系快递方赔偿的同时给买家补发，注意告知买家补发时间。
- 3、核实重量相符，买家坚持漏发，可以先友好协商，视情况决定是否补发。若协商无果进入售后阶段，可提供发货称重图、快递内网称重证明，最好可以提供物流方开具的相关发货凭证。

买家反馈发错商品：先让买家拍下收到货的商品图，确定是否发错。

- 1、的确是发错了商品，一定要及时提出补救的方式，放买家感觉到你在为他考虑。一个及时补救的措施，往往可以化解买家的不满，例如：补差价，换货，补发，退货退款等处理方式。提示：既然你的错误

，所以一定要积极主动联系顾客，主动承担退货运费。

2、未发错商品，买家提供的图片非本店商品。出现这个问题，通常有两种情况：

第一种情况：买家自己搞错了，因为同时买了好几家的商品，这时要耐心友好的和买家解释，我们店铺没有这款商品就好了。

第二种情况：买家故意发起申请，其实很多多少会遇到这样的买家，不过即便是遇到了也不要害怕，可以驳回买家的售后申请。若买家售后通过，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。

买家反馈质量问题：核实是否是质量问题，让买家提供直观的图片、视频等证据。若真的是质量问题，一般处理原则都是能补偿小钱则不换，能换则不退。

买家自己不想要：买家有时拍下就会以拍错、不要像等理由申请退款，这时我们要注意两个问题：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。

2、运费说明。拼多多平台处理标准，谁的责任，谁承担。当买家因不想要、拍错为理由申请退货退款，这时我们可以先和买家协商由买家负责来回运费并待商品退货后再退款给买家。