

TỶ LỆ ĐƠN HÀNG KHÔNG THÀNH CÔNG

TRUNG TÂM TRỢ GIÚP NGƯỜI BÁN

MỤC LỤC

NỘI DUNG	Trang
Giới thiệu	**1 – 6**
Các yếu tố ảnh hưởng tới tỷ lệ đơn hàng không thành công	**7 - 8**
Giảm tỷ lệ hủy đơn	**9 – 12**
Giảm tỷ lệ Trả hàng/hoàn tiền	**13 – 17**
Làm thế nào để liên hệ Shopee trong trường hợp cần trợ giúp?	**18 – 19**

GIỚI THIỆU

Tỷ lệ đơn hàng không thành công là gì?

Tỷ lệ đơn hàng không thành công là **phần trăm các đơn hàng bị hủy bởi Người bán hoặc trả bởi Người mua do lỗi Người bán trên tổng số đơn hàng trong vòng 30 ngày qua.**

Tỷ lệ đơn hàng không thành công = Tỷ lệ hủy đơn + Tỷ lệ trả hàng/hoàn tiền

Khi tính tỷ lệ đơn hàng không thành công của Shop, Shopee sẽ chỉ tính những đơn bị hủy bởi Người bán hoặc bị hủy bởi hệ thống (do Người bán không nhấn chuẩn bị hàng hoặc không giao hàng cho bên vận chuyển trong thời gian quy định), không tính những đơn hủy hoặc không nhận hàng bởi Người mua.



Mẹo: Giữ tỷ lệ đơn hàng không thành công ở mức thấp (dưới 10% đối với các Shop có dưới 50 đơn/tháng và dưới 5% đối với các Shop có trên 50 đơn/tháng) để luôn có hiệu quả hoạt động tốt nhất, Shop sẽ nhận được nhiều phản hồi tích cực hơn từ Người mua và sẽ ngày càng đắt hàng hơn.

Tiêu chuẩn hoạt động Shop cần đạt là gì?



Chỉ tiêu cần đạt:

a) Nếu Shop có dưới 50 đơn/tháng thì cần giữ tỷ lệ đơn hàng không thành công ở mức **dưới 10%**



b) Nếu Shop có từ 50 đơn/tháng trở lên thì cần giữ tỷ lệ đơn hàng không thành công ở mức **dưới 5%**

Nếu Shop có tỷ lệ đơn hàng không thành công vượt quá chỉ tiêu cho phép nêu trên, Shop sẽ bị tính **1 điểm phạt** trên **Hệ Thống Sao Quả Tạ.**



Đối với các Shop có từ 50 đơn/tháng trở lên & muốn được xét duyệt trở thành **Shop Yêu Thích** của tháng, cần giữ tỷ lệ đơn hàng không thành công **dưới 5%**.

Ví dụ 1 - Cách tính tỷ lệ đơn hàng không thành công



Tượng trưng cho 1 đơn hàng đã hoàn tất

Tượng trưng cho 1 đơn trả hàng/hoàn tiền vì lỗi của Người bán

Tượng trưng cho 1 đơn hàng bị hủy bởi Người bán hoặc hủy bởi hệ thống do lỗi người bán

Tỷ lệ đơn hàng không thành công:
= Đơn hàng hủy bởi Người bán hoặc trả hàng/hoàn tiền vì lỗi của Người bán
Tổng số đơn hàng
= 3 / 20 = 15%

Shop A có **dưới 50 đơn/tháng**, và có tỷ lệ đơn hàng không thành công là 15% vượt quá chỉ tiêu cho phép là **10%**. Vì vậy, Shop sẽ bị tính 1 điểm phạt trên Hệ Thống Sao Quả Tạ.

Ví dụ 2 - Cách tính tỷ lệ đơn hàng không thành công



Tượng trưng cho 10 đơn hàng đã hoàn tất

Tượng trưng cho 10 đơn trả hàng/hoàn tiền vì lỗi Người bán

Tượng trưng cho 10 đơn hàng bị hủy bởi Người bán hoặc hủy bởi hệ thống do lỗi Người bán

Tỷ lệ đơn hàng không thành công:

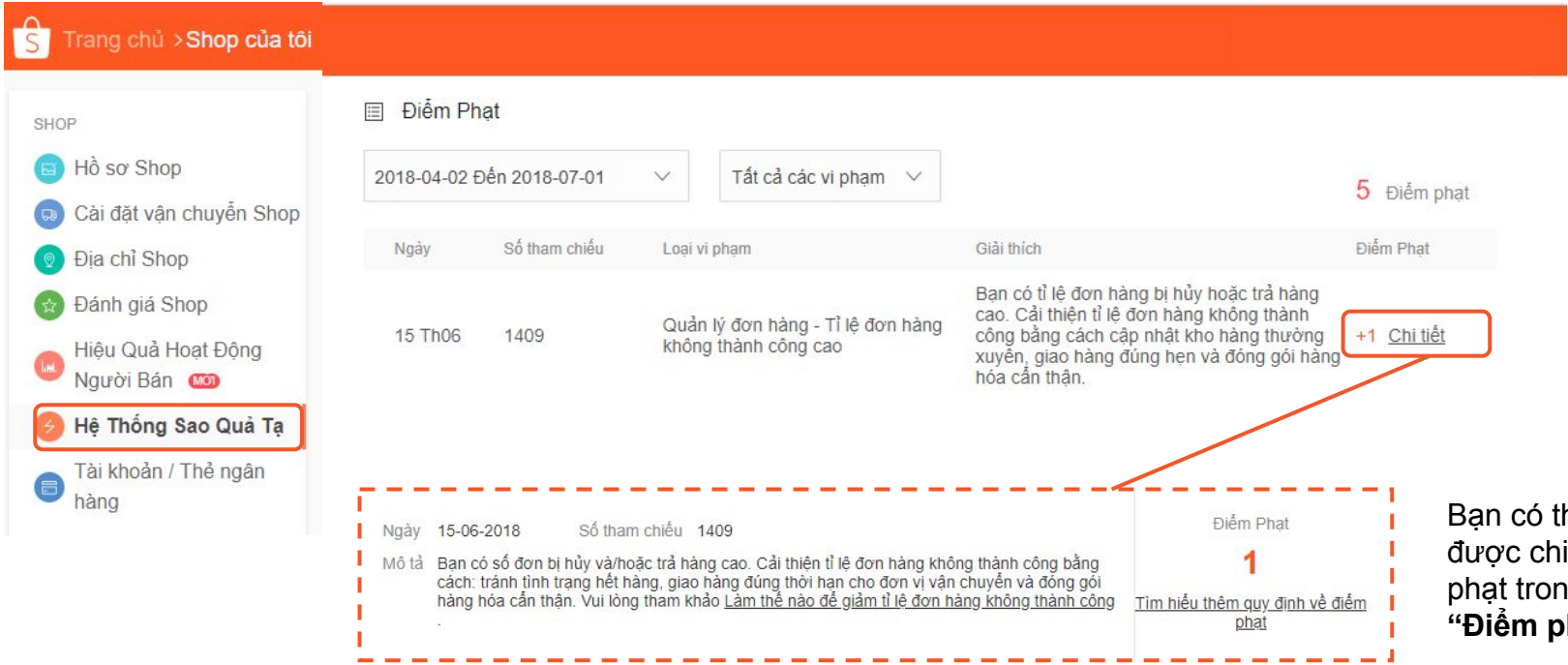
= Đơn hàng hủy bởi Người bán hoặc trả hàng/hoàn tiền vì lỗi của Người bán

Tổng số đơn hàng

$$= \frac{20}{250} = 8\%$$

Shop B có **trên 50 đơn/tháng**, và có tỷ lệ đơn hàng không thành công là 8% vượt quá chỉ tiêu cho phép là **5%**. Vì vậy, Shop sẽ bị tính 1 điểm phạt trên Hệ Thống Sao Quả Tạ.

Điều gì xảy ra nếu tỷ lệ đơn hàng không thành công cao?



Bạn có thể xem được chi tiết điểm phạt trong phần **"Điểm phạt"**

CÁC YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN TỶ LỆ ĐƠN HÀNG KHÔNG THÀNH CÔNG

Yếu tố nào ảnh hưởng đến Tỷ lệ đơn hàng không thành công?

Tỷ lệ hủy đơn



Hết hàng

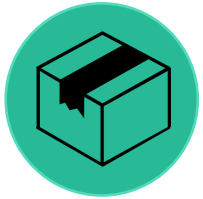


Hệ thống huỷ đơn do Người bán không xử lý đơn



Hệ thống huỷ đơn do Người bán không giao hàng trong thời gian quy định của Shopee

Tỷ lệ trả hàng/hoàn tiền



Nhận sai hàng



Chưa nhận được hàng



Hàng bị bể, vỡ



Nhận thiếu hàng

GIẢM TỶ LỆ HỦY ĐƠN

Hết hàng

Tình huống



- **Không cập nhật chính xác hàng tồn hoặc thông tin hàng tồn không đúng so với thực tế**

Giải pháp



- **Theo dõi sát sao kho hàng** và luôn đảm bảo số lượng hàng có sẵn để bán.
- **Thường xuyên cập nhật kho hàng** trên ứng dụng hoặc trên Kênh Người Bán (ít nhất 1 lần/tuần). Đảm bảo bạn cập nhật đầy đủ cho tất cả các phân loại hàng của sản phẩm.
- **Không cập nhật** kho hàng nhiều hơn số lượng hàng đang có sẵn hoặc những mặt hàng chưa có trong kho, trừ khi đó là hàng đặt trước.

☑ **Vui lòng luôn dự trữ một lượng hàng tồn bạn sẽ bán trên Shopee**, trong trường hợp bạn kinh doanh trên nhiều sàn giao dịch khác.

Shop tạm thời không hoạt động

Tình huống



- **Shop tạm thời đi vắng ví dụ: đi du lịch, gặp vấn đề về sức khỏe, … hoặc tạm thời không thể xử lý đơn hàng**

Giải pháp



- **Kích hoạt chế độ Tạm nghỉ trước ít nhất 1 ngày** nếu Shop bạn tạm thời không hoạt động (ví dụ: bạn đi du lịch hoặc gặp vấn đề về sức khỏe,...) và không thể xử lý được đơn hàng phát sinh trong một khoảng thời gian nhất định.
- Bật chế độ Tạm nghỉ để đảm bảo Shop không có đơn hàng phát sinh trong thời gian tạm thời không hoạt động.

Lưu ý:

- Shop vẫn phải xử lý các đơn hàng phát sinh trước khi chế độ Tạm nghỉ được bật
- Tỷ lệ phản hồi Chat sẽ không bị ảnh hưởng khi Shop đang ở chế độ Tạm nghỉ
- Các sản phẩm của Shop sẽ tự động chuyển qua hết hàng khi bật chế độ này.

Shop không giao hàng đúng hạn cho đơn vị vận chuyển

Tình huống



- **Shop không giao hàng trong thời gian quy định cho đơn vị vận chuyển**

Giải pháp

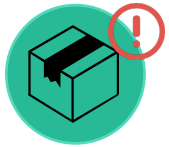


- Khi quá thời gian chuẩn bị hàng quy định, nếu Shop vẫn chưa giao hàng cho đơn vị vận chuyển sau, Shop sẽ không thể xử lý đơn hàng sau 15h của ngày đến hạn và hệ thống sẽ tự động huỷ đơn đó vào cuối ngày.
- **Thường xuyên kiểm tra email và thông báo trên ứng dụng** để biết khi có đơn hàng mới. Thời gian chuẩn bị hàng quy định là **2 ngày với hàng có sẵn, 7 ngày với hàng đặt trước**.
- Trong trường hợp hàng không có sẵn và bạn cần hơn 7 ngày để giao hàng, bạn có thể **bật chức năng "Hàng Đặt Trước".**

GIẢM TỶ LỆ TRẢ HÀNG/HOÀN TIỀN

Đóng gói đúng sản phẩm

Tình huống



- **Shop giao sai sản phẩm mà Người mua đã đặt**

Giải pháp



- Hãy đảm bảo bạn đóng gói **đúng và đầy đủ** sản phẩm mà Người mua đã đặt (đặc biệt đừng quên các sản phẩm/ phụ kiện đi kèm (nếu có) hoặc mua theo combo) và giao tới **đúng địa chỉ của Người mua**.
- Bạn có thể tải **Phiếu xuất hàng và Phiếu đóng gói** trên Kênh Người Bán, giúp bạn kiểm tra xem đã đóng gói đúng sản phẩm chưa. Bạn có thể tải Phiếu giao hàng để đảm bảo đơn hàng được giao tới đúng địa chỉ của Người mua.

Kiểm tra tình trạng sản phẩm bị bể/vỡ khi đóng gói

Tình huống



- **Sản phẩm bị bể/vỡ trước khi tới tay Người mua**

Giải pháp



- Đảm bảo **tất cả đơn hàng được đóng gói đúng cách.**
- **Với những mặt hàng dễ vỡ**, vui lòng đóng gói cẩn thận trong **hộp xốp hoặc hộp các-tông có chèn chặt xốp/ bong bóng khí** xung quanh cả 6 mặt để hạn chế tối đa va đập trong quá trình vận chuyển.
- Ngoài ra, bạn cũng nên ghi chú “Hàng dễ vỡ” bên ngoài Phiếu giao hàng để nhân viên vận chuyển chú ý.

Mô tả chính xác chi tiết sản phẩm

Tình huống



- **Sản phẩm nhận được không giống với mô tả**

Giải pháp



- **Mô tả sản phẩm cần đầy đủ và chi tiết**, giúp người mua có thể hiểu rõ những đặc điểm, công dụng, cách dùng, lưu ý khi sử dụng của sản phẩm...v.v để làm căn cứ khi đặt mua hàng.
    - Đăng các thông tin sau: kích thước, màu sắc, chất liệu, phụ kiện kèm theo (nếu có), thời gian bảo hành, v.v và điền đầy đủ các thuộc tính của sản phẩm
    - Ảnh sản phẩm phải được **chụp sản phẩm thật** từ nhiều góc độ khác nhau để giúp Người mua có cái nhìn tổng quát về sản phẩm

Theo dõi tỷ lệ trả hàng theo từng mã sản phẩm

Tình huống



- **Đơn hàng bị yêu cầu trả hàng/ hoàn tiền vì Shop giao thiếu sản phẩm**

Giải pháp



- Chủ động theo dõi tỷ lệ trả hàng theo từng mã sản phẩm để kiểm tra: vấn đề phát sinh cho tất cả các đơn hàng/ tất cả nhà vận chuyển hay chỉ cho một vài mã sản phẩm/ nhà vận chuyển nhất định.
- Điều này giúp Người bán kịp thời phát hiện nếu có vấn đề liên quan tới quy trình đóng gói, hoặc sản phẩm hoặc nhà vận chuyển. Những sản phẩm có tỷ lệ trả hàng cao, Shop vui lòng xem xét có nên tiếp tục đăng bán sản phẩm đó nữa không.
- Làm theo các mẹo Shopee gợi ý trên đây sẽ giúp Shop giảm thiểu được tối đa các tình huống trả hàng.

LÀM THẾ NÀO ĐỂ LIÊN HỆ SHOPEE TRONG TRƯỜNG HỢP CẦN TRỢ GIÚP?

Làm thế nào để liên hệ Shopee trong trường hợp cần trợ giúp?

Trong trường hợp đơn hàng của bạn bị chậm trễ vì lý do ngoài ý muốn như: thiên tai, lỗi từ phía đơn vị vận chuyển, lỗi hệ thống, …. Bạn có thể liên hệ Shopee và cung cấp đầy đủ bằng chứng chứng minh đó là sự thật. Sau khi Shopee xác minh, các đơn hàng bị tính điểm phạt của bạn có thể sẽ được cân nhắc bỏ điểm phạt.





CẢM ƠN SHOP

Để tìm hiểu thêm về các mẹo dành cho Người bán, vui lòng tham khảo Trung Tâm Trợ Giúp:

https://banhang.shopee.vn/help/start