



Shopee Webchat

เทคนิคการตั้งค่าแชทเพื่อเพิ่มยอดขาย อย่างมีประสิทธิภาพ



เพิ่มยอดขาย

- ให้ข้อมูลสินค้าที่ลูกค้าสอบถามร้านค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มยอดขาย
- แนะนำสินค้าอย่างอื่น เพื่อให้ลูกค้าซื้อสินค้ามากขึ้น
- มีสิทธิ์เข้าร่วมเป็นร้านค้าแนะนำหากมีการรักษาอัตราการตอบกลับแชทที่ดี

สื่อสารชัดเจนยิ่งขึ้น

- ใ้รายละเอียดสินค้าขณะแชทสนทนากับผู้ซื้อเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด
- ร้านค้าสามารถส่งรูปภาพเพิ่มเติมเพื่อตอบคำถามผู้ซื้อได้อย่างชัดเจน

การดำเนินการร้านค้าดีขึ้น

- ตอบลูกค้าด้วยความอัตโนมัติ
- จัดการแชทได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการทำเครื่องหมายไฮไลต์แชทที่ต้องการติดตาม





การเข้าใช้ Webchat

ร้านค้าสามารถเข้าถึง Webchat ได้ 4 ที่

1. Seller Centre

คลิกที่กล่องแชททางด้านมุมขวาด้านล่างของหน้า Seller Centre

2. ลิงค์:

<https://seller.shopee.co.th/webchat/conversation>

3. Seller Centre และเข้าไปที่ **การขายของฉัน** และ **รายละเอียดคำสั่งซื้อ**

4. Seller Centre และเข้าไปที่ **การขายของฉัน**

หน้าสำรวจ

swaporn.nokjoy

ยินดีต้อนรับเข้าสู่ Seller Centre

จัดการร้านค้าของคุณอย่างง่ายดาย ออกแบบมาเพื่อให้คุณจัดการสินค้า ติดตามคำสั่งซื้อ ดูแลลูกค้า และวัดผลยอดขาย - ทุกอย่างอยู่ในที่เดียว

เรียนก่อนที่รวมก่อน! มาเรียนรู้เทคนิคการตลาดต่างๆ กับคอร์สเรียนออนไลน์สำหรับร้านค้า เปิดสอนโดยทีมงาน SHOPEE คลิ๊ก < 1 / 2 >

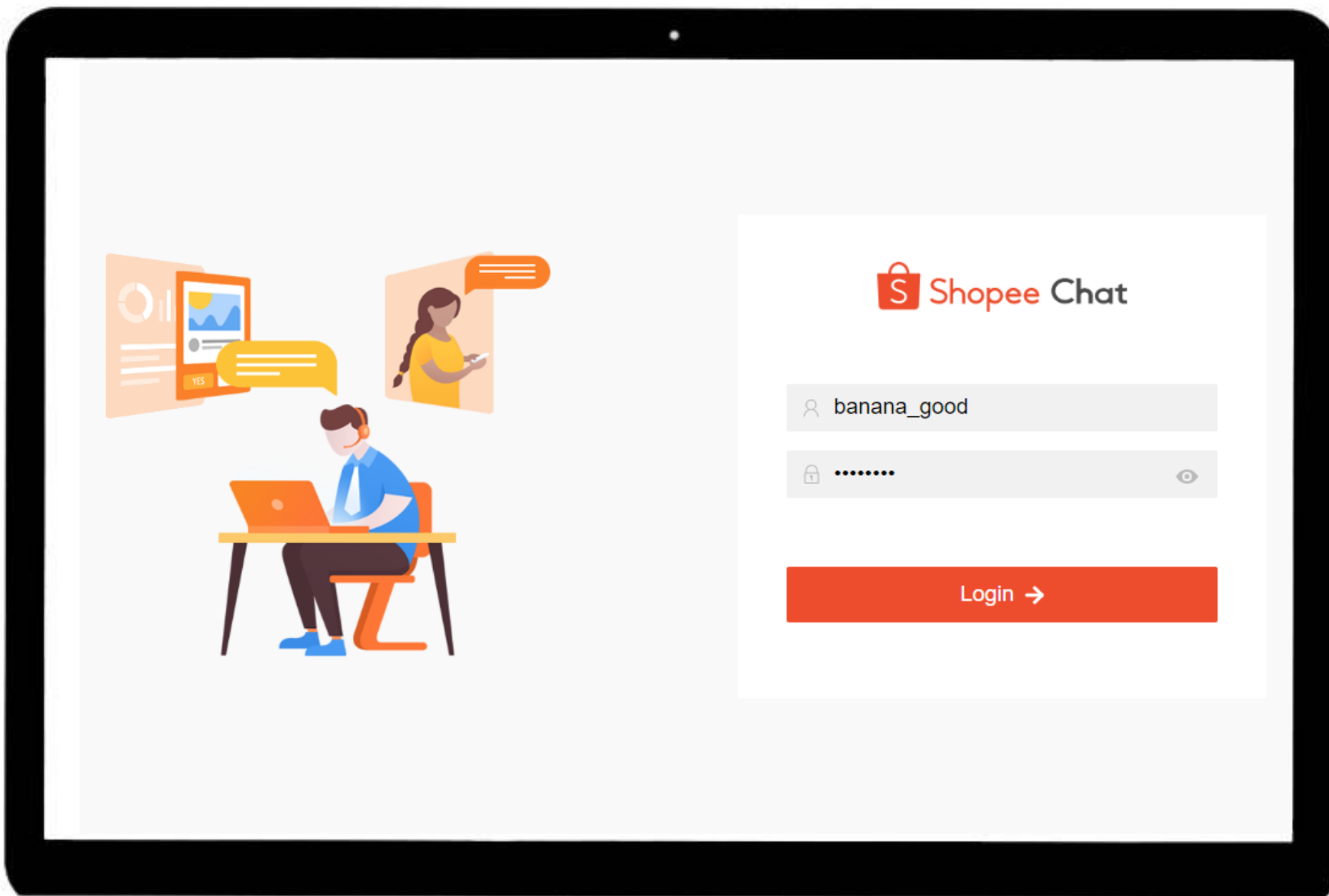
- สินค้าของฉัน
- หมวดหมู่ในร้านค้าของฉัน
- การขายของฉัน
- Marketing Centre
- รายรับของฉัน
- Seller Balance
- ตั้งค่าร้านค้า

ต้องการความช่วยเหลือเพิ่มเติม? ไปยังเว็บไซต์ของเรา [ศูนย์การเรียนรู้ผู้ขาย](#) สำหรับคำแนะนำเพิ่มเติมและคำถามที่พบบ่อย

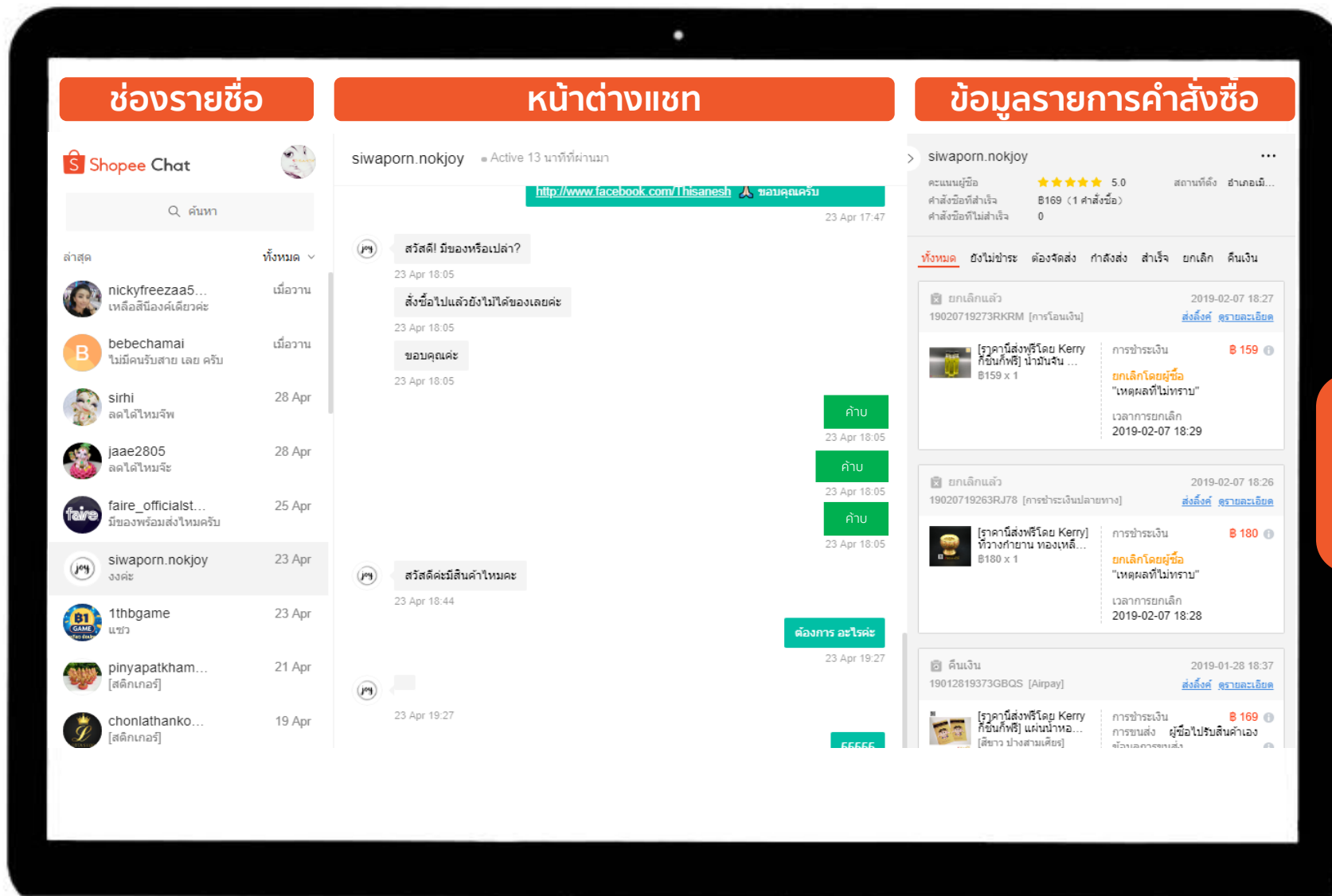
เข้าสู่ WEBCHAT

คลิกที่นี่เพื่อดูวิธี
แชทแบบใหม่!

Chat



ทำการล็อกอินเข้าระบบด้วยบัญชี
Shopee โดยใช้ Username กับ
Password เหมือนกับ Seller Centre



Webchat มี 3 ส่วนหลัก คือ

1. หน้าหลักรายชื่อผู้ติดต่อ
2. หน้าต่างแชท
3. ข้อมูลรายการคำสั่งซื้อ



ฟีเจอร์หลัก Webchat



7 ฟีเจอร์หลัก

ช่วยให้ร้านค้าทำงานสะดวกสบาย
มากขึ้น

ให้ท่านโต้ตอบกับลูกค้าได้อย่าง
รวดเร็ว.

1

อัปเดต ข่าวสาร

เพื่อให้ผู้ขาย
ได้รับข้อมูลที่
รวดเร็ว
เกี่ยวกับ
ฟีเจอร์ของเรา

2

รายชื่อ ผู้ติดต่อของฉัน

ค้นหารายชื่อ
ผู้ใช้

3

การปรับแต่ง ออกแบบ ข้อความ

เพิ่มข้อมูล
สินค้าด้วย
รูปภาพและ
สติ๊กเกอร์

4

Shortcut Message

เพิ่มข้อความ
ลัด เพื่อการ
ตอบกลับที่
รวดเร็ว

5

การตอบกลับ อัตโนมัติ

เพื่อความ
สะดวกสบาย
ในการพูดคุย
กับลูกค้า

6

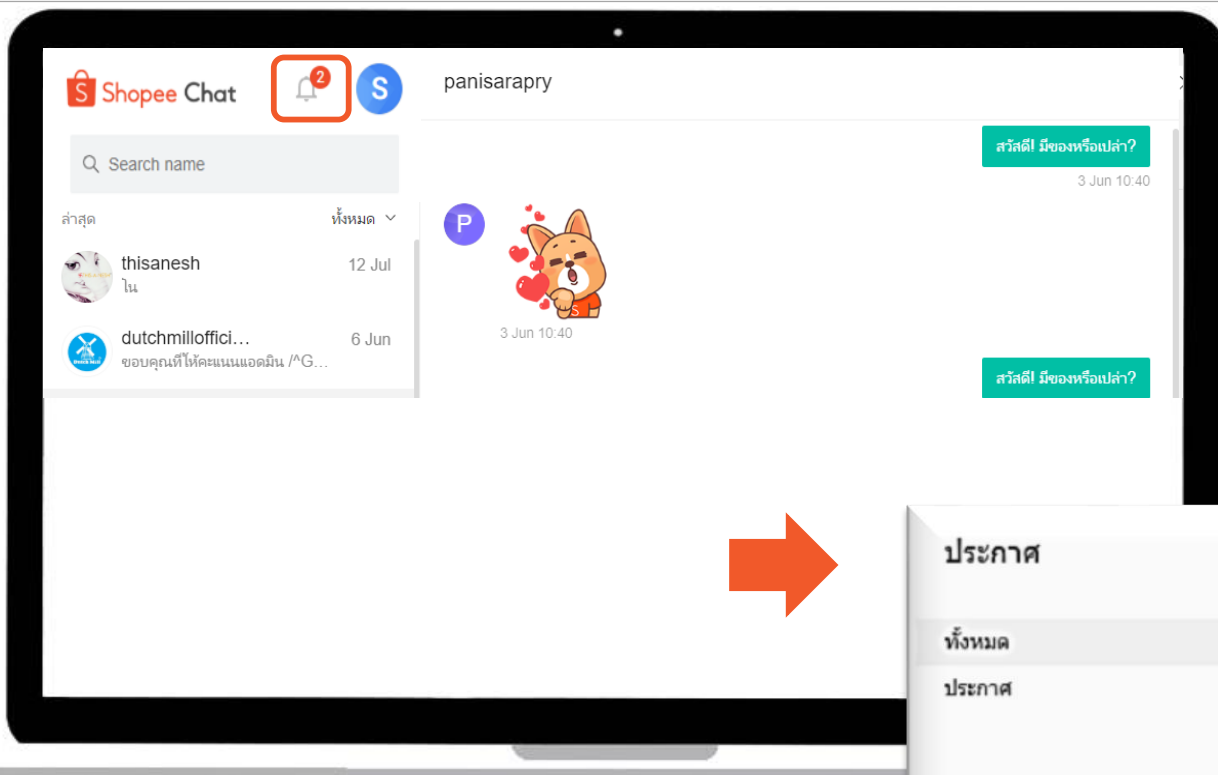
จัดการคำสั่ง ซื้อสินค้า

ค้นหาสินค้า
รวมถึงการ
จัดการคำสั่ง
ซื้อ

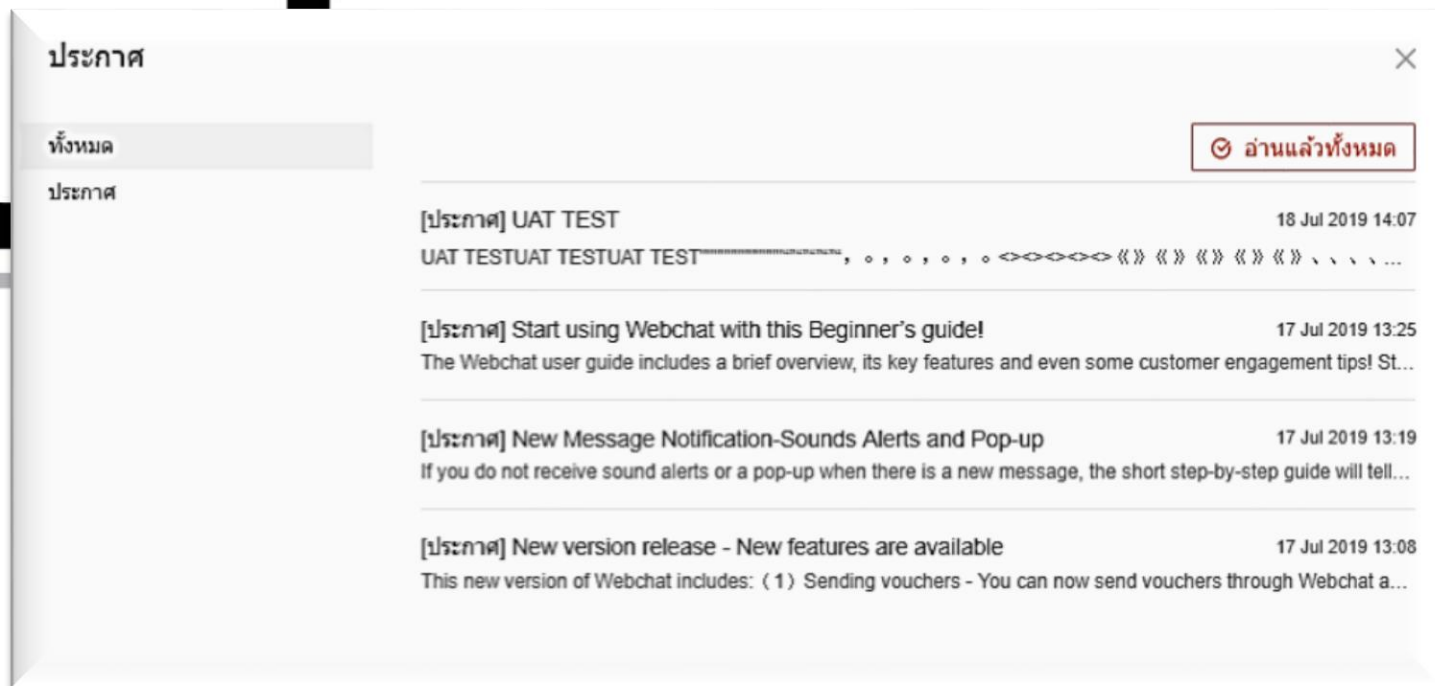
7

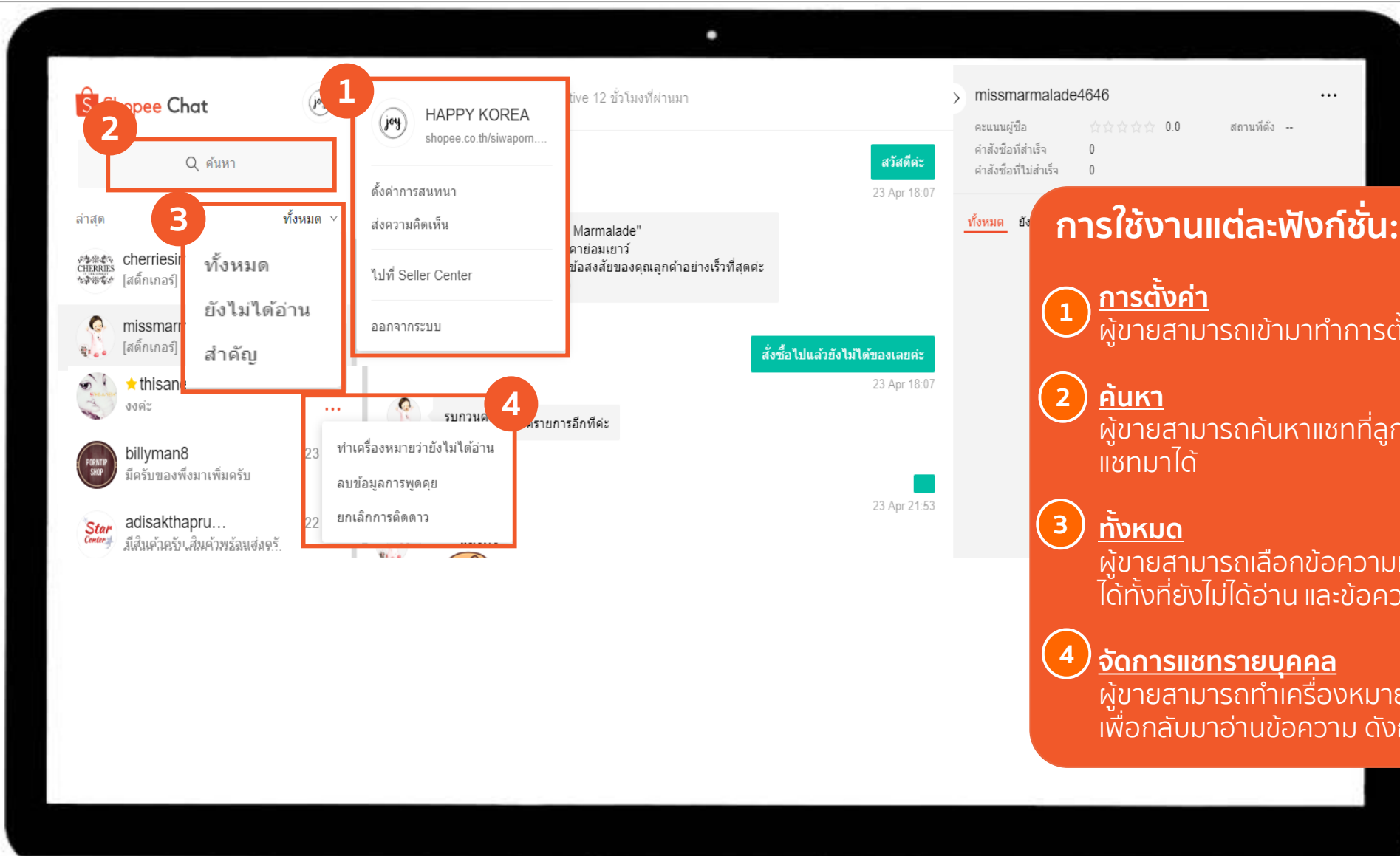
การแจกบัตร กำนัน/ Voucher

เพื่อให้ ลูกค้า
ของท่าน
กลับมาซื้อ
สินค้าของ
ท่าน



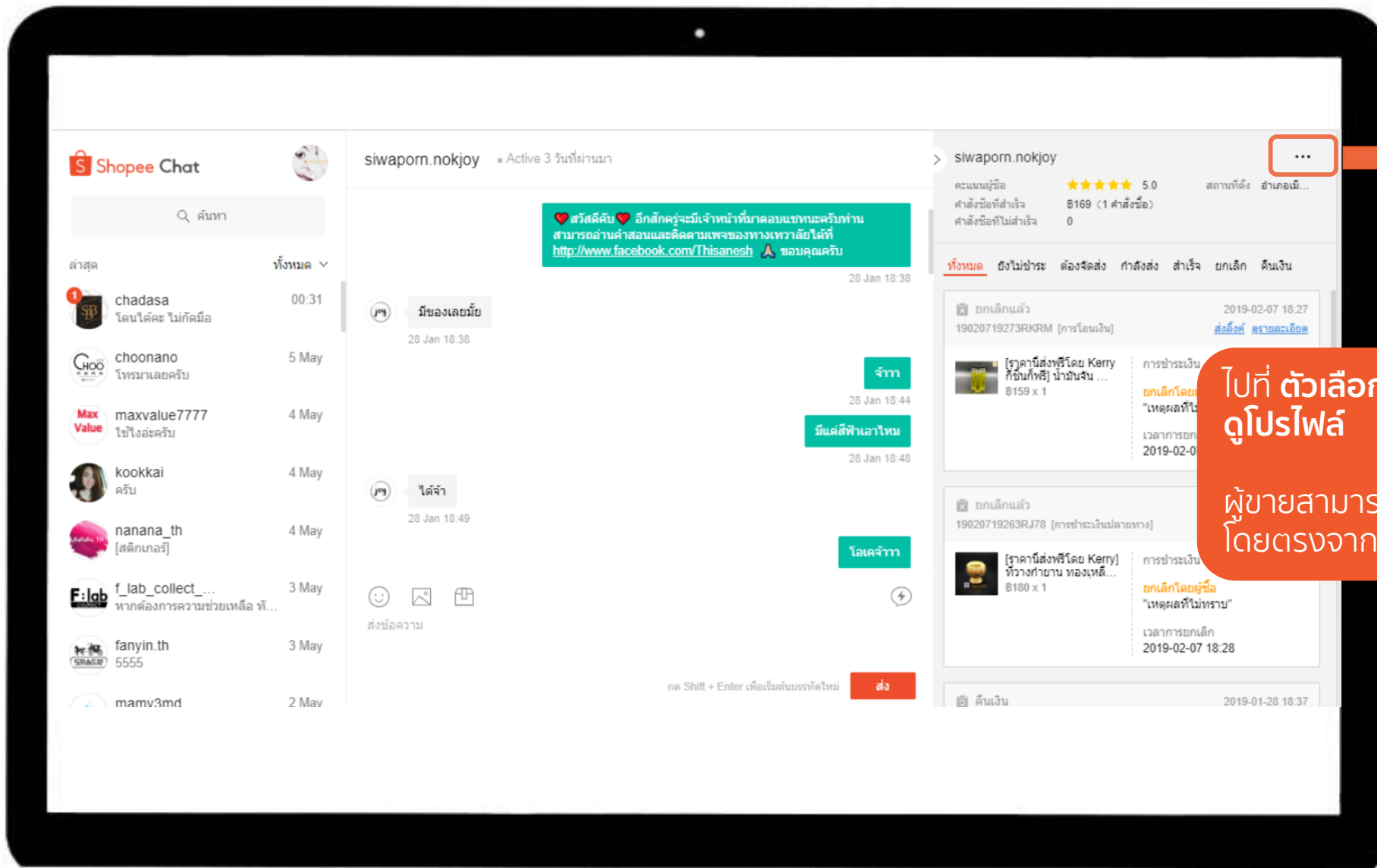
ท่านสามารถตรวจสอบ ประกาศได้ตลอดเวลาเพื่อให้
ไม่พลาดข่าวสารใหม่ๆ





การใช้งานแต่ละฟังก์ชัน:

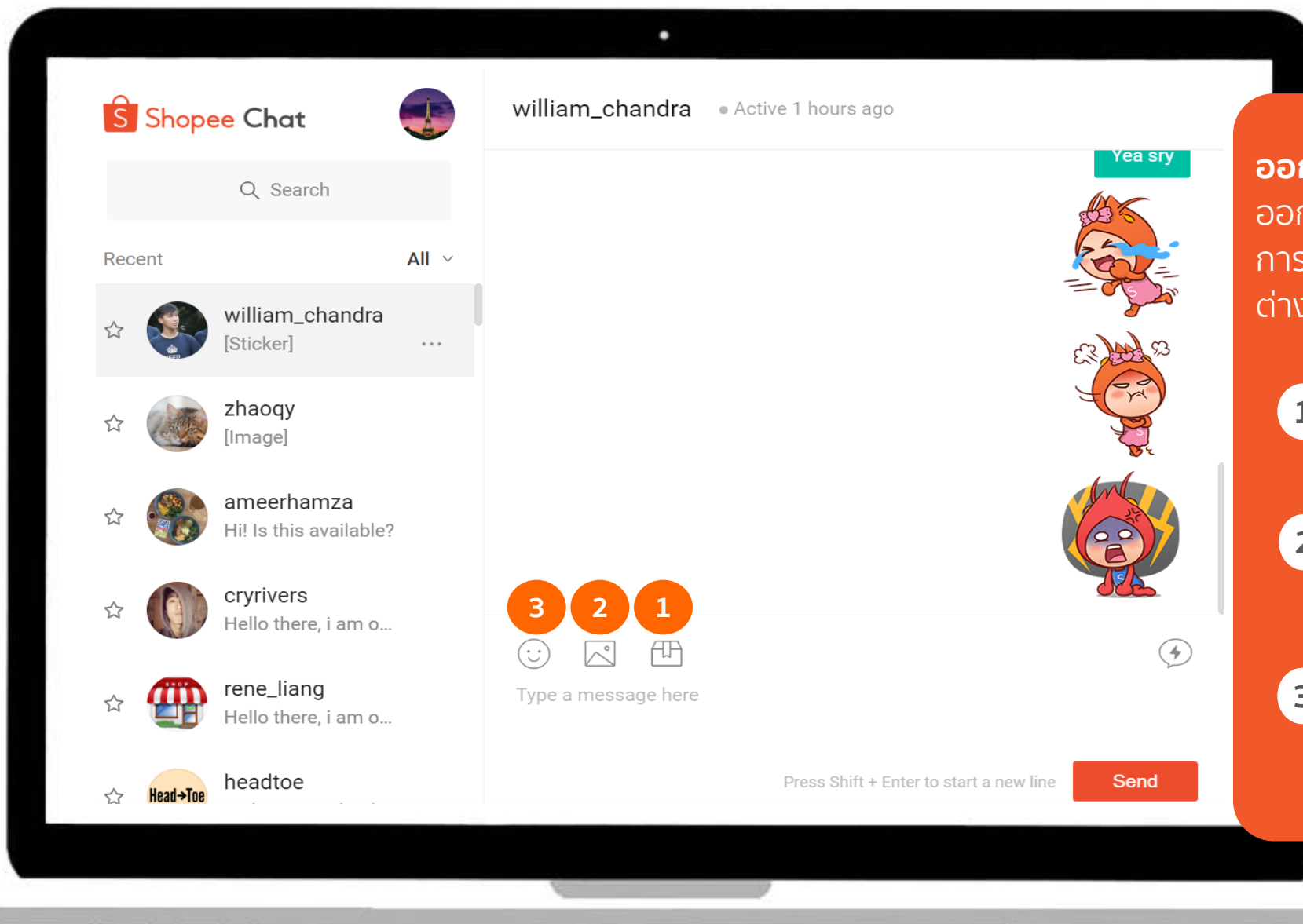
- 1 **การตั้งค่า**
ผู้ขายสามารถเข้ามาทำการตั้งค่าได้ที่
- 2 **ค้นหา**
ผู้ขายสามารถค้นหาแชทที่ลูกค้าทำการแชทมาได้
- 3 **ทั้งหมด**
ผู้ขายสามารถเลือกข้อความแชททั้งหมดได้ทั้งที่ยังไม่ได้อ่าน และข้อความสำคัญ
- 4 **จัดการแชทรายบุคคล**
ผู้ขายสามารถทำเครื่องหมาย ไม่อ่านข้อความได้ เพื่อกลับมาอ่านข้อความ ดังกล่าวอีกครั้ง



ดูโปรไฟล์
ระงับผู้ใช้
รายงาน

ไปที่ ตัวเลือกเพิ่มเติม >>
ดูโปรไฟล์

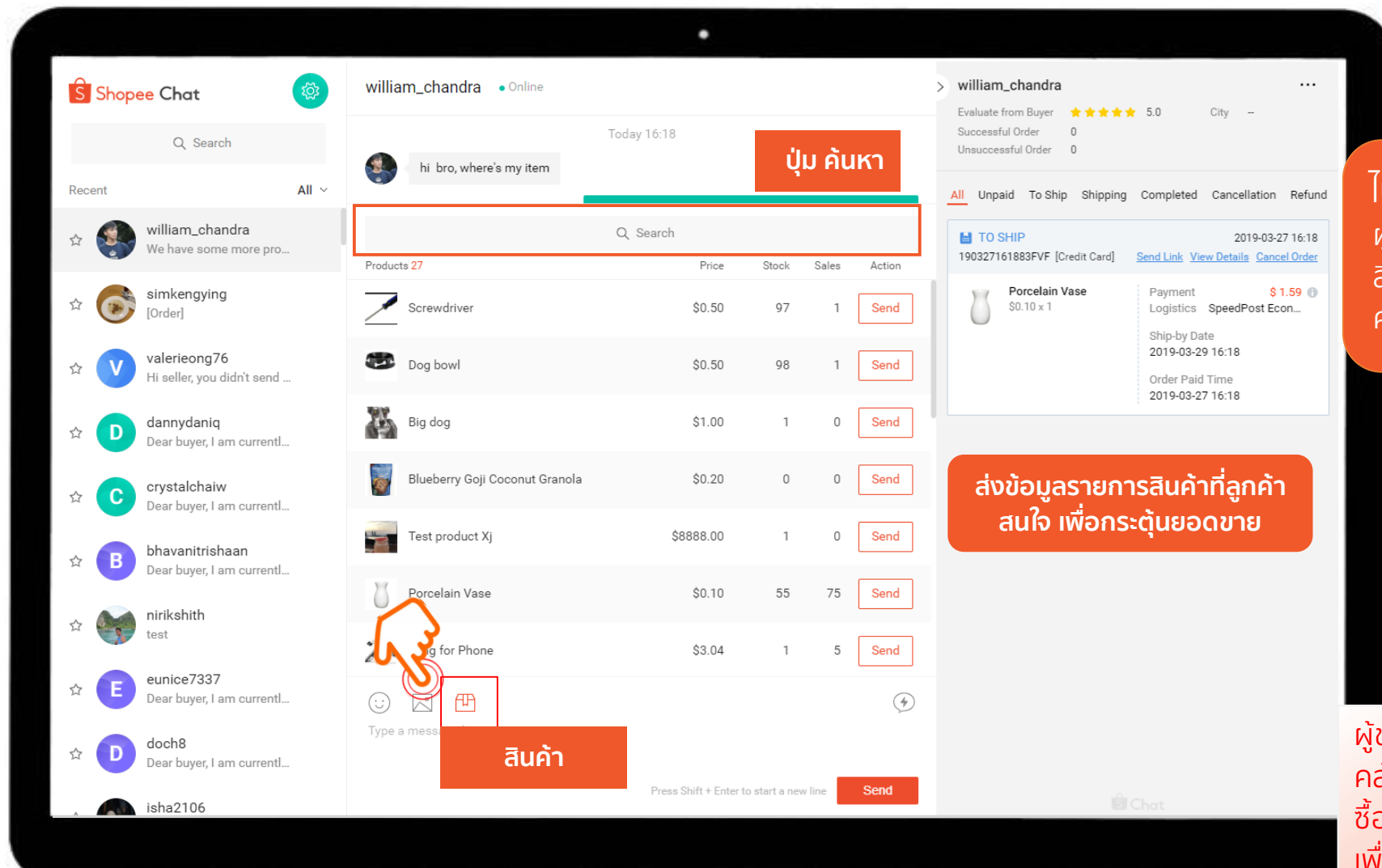
ผู้ขายสามารถตอบกลับลูกค้าได้
โดยตรงจากแชทร้านค้า



ออกแบบข้อความ

ออกแบบข้อความสนทนาในรูปแบบการโต้ตอบผ่านสติ๊กเกอร์ หรือรูปภาพต่างๆ บนWebchat ได้อย่างสนุกสนาน

- 1 ข้อมูลสินค้า**
ผู้ขายสามารถส่งข้อมูลสินค้า
- 2 รูปภาพ**
ผู้ขายสามารถส่งรูปภาพสินค้า
- 3 สติ๊กเกอร์**
ผู้ขายสามารถเพิ่มสติ๊กเกอร์ได้



ปุ่ม ค้นหา

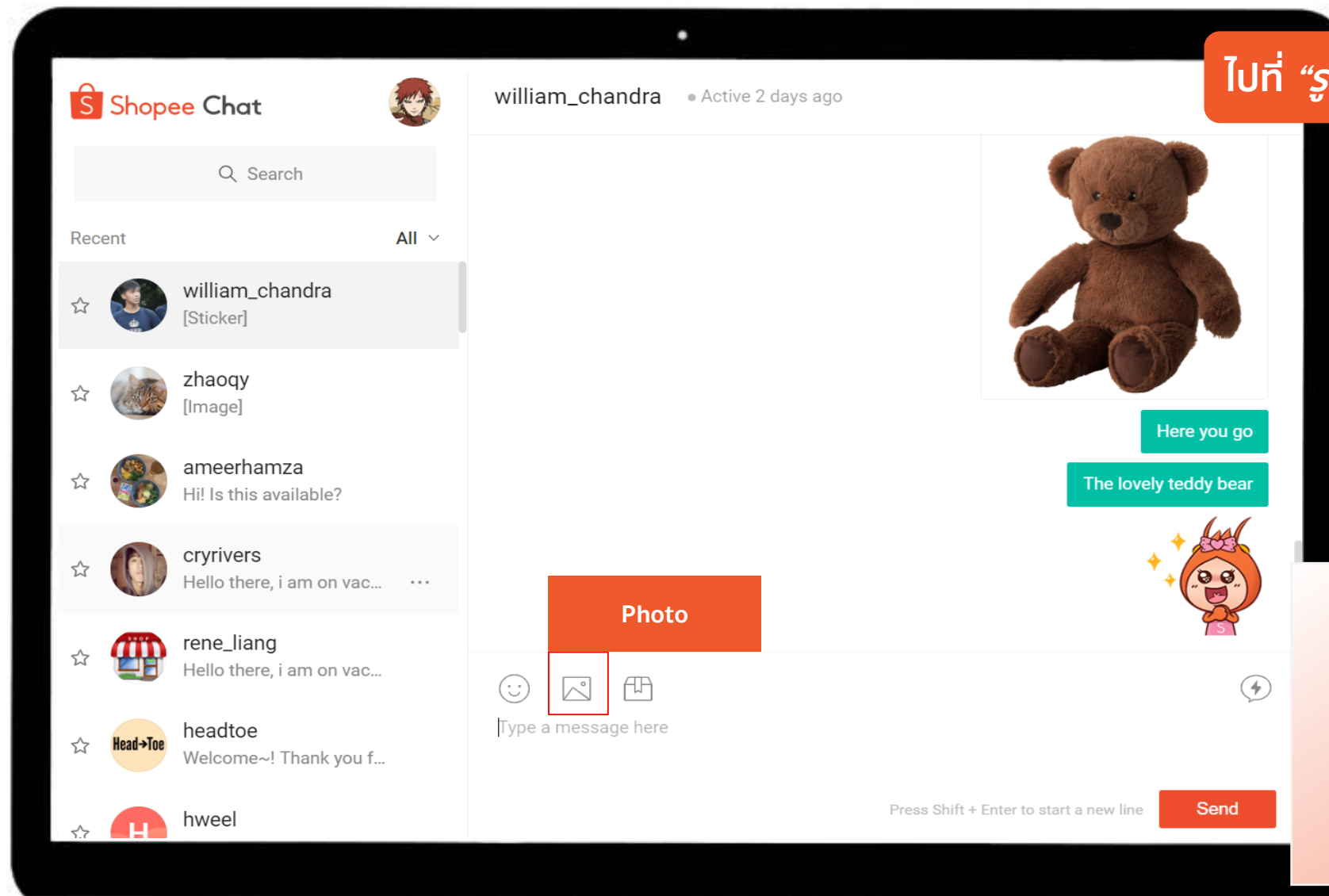
ส่งข้อมูลรายการสินค้าที่ลูกค้าสนใจ เพื่อกระตุ้นยอดขาย

สินค้า

ไปที่ “รูปกล่อง” >> ส่ง
ผู้ขายสามารถค้นหาผลิตภัณฑ์หรือ
สินค้าได้อย่างสะดวกเพียงแค่ปุ่ม
ค้นหา

Seller Tips!
ผู้ขายสามารถแชร์ผลิตภัณฑ์ที่
คล้ายกันหรือที่เกี่ยวข้องกับการ
ซื้อหรือความสนใจของผู้ซื้อได้
เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับร้านค้า.

ไปที่ “รูปภาพ” >> เลือกรูปภาพ >> ส่ง

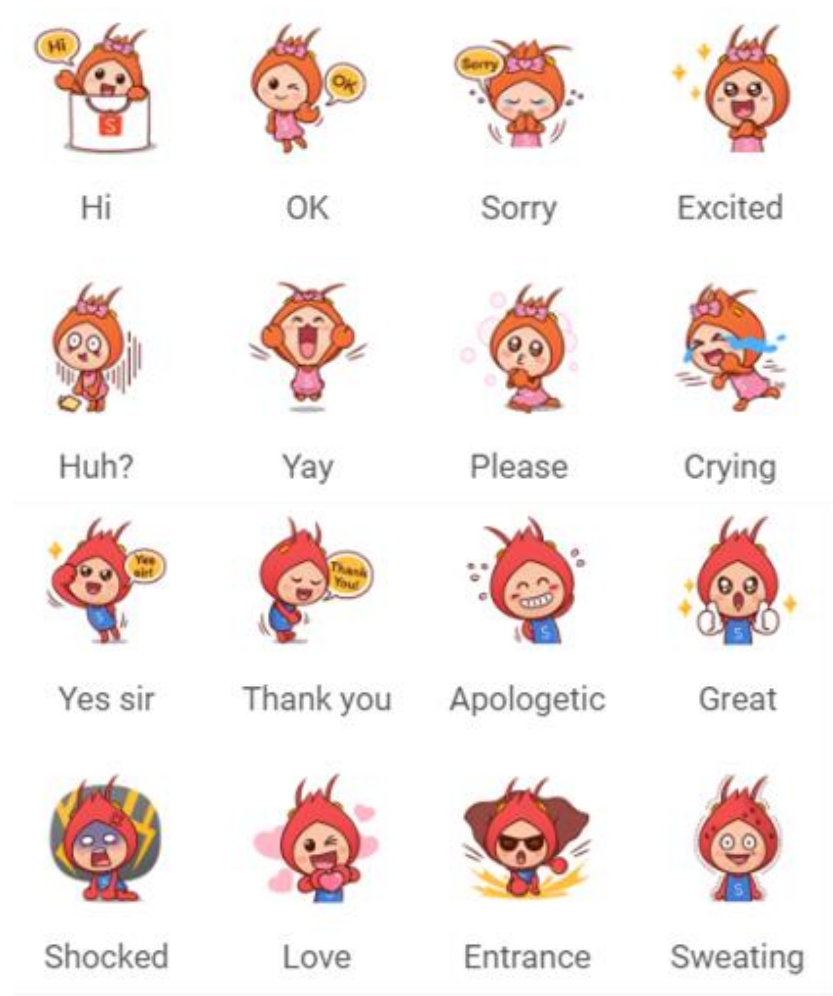
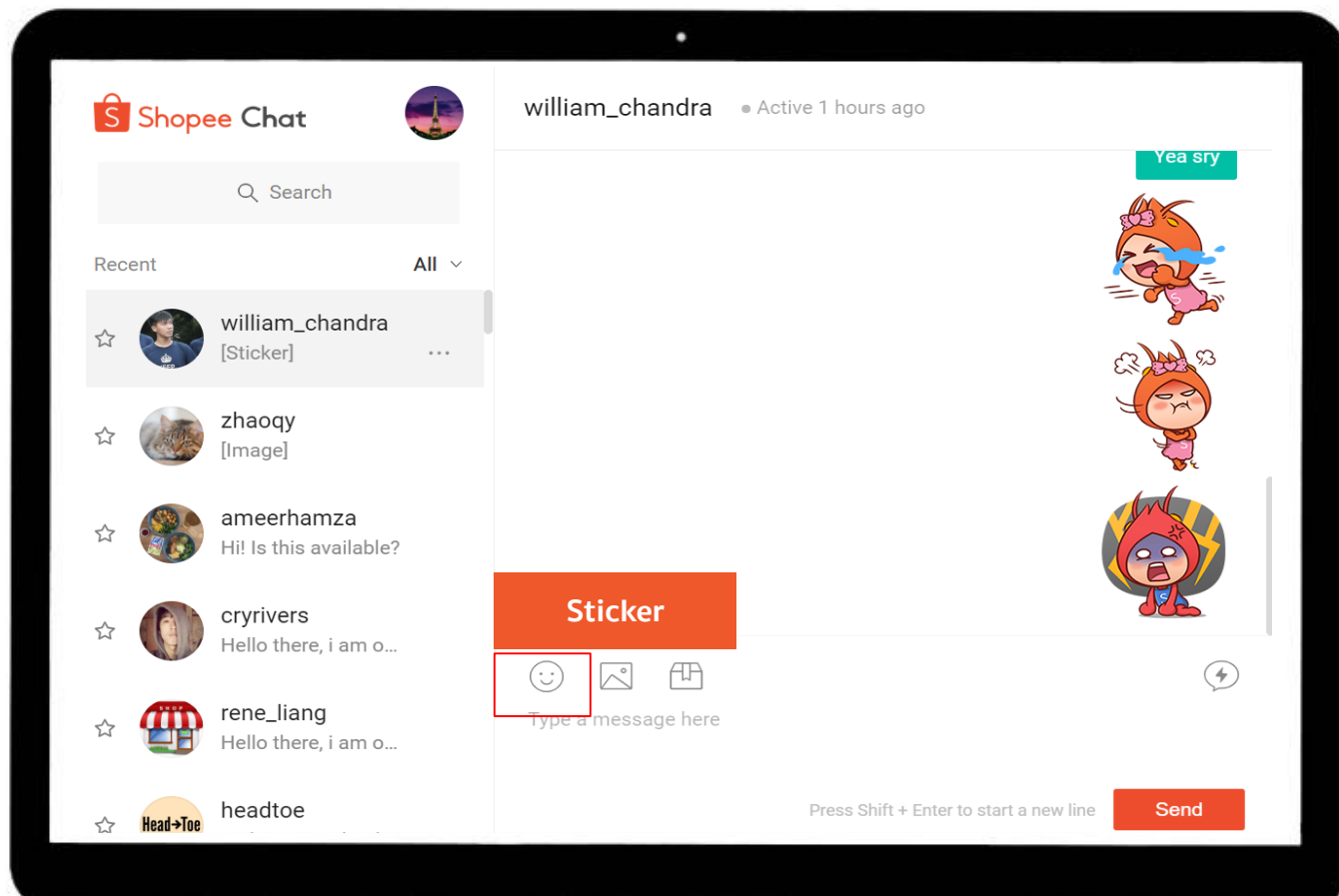


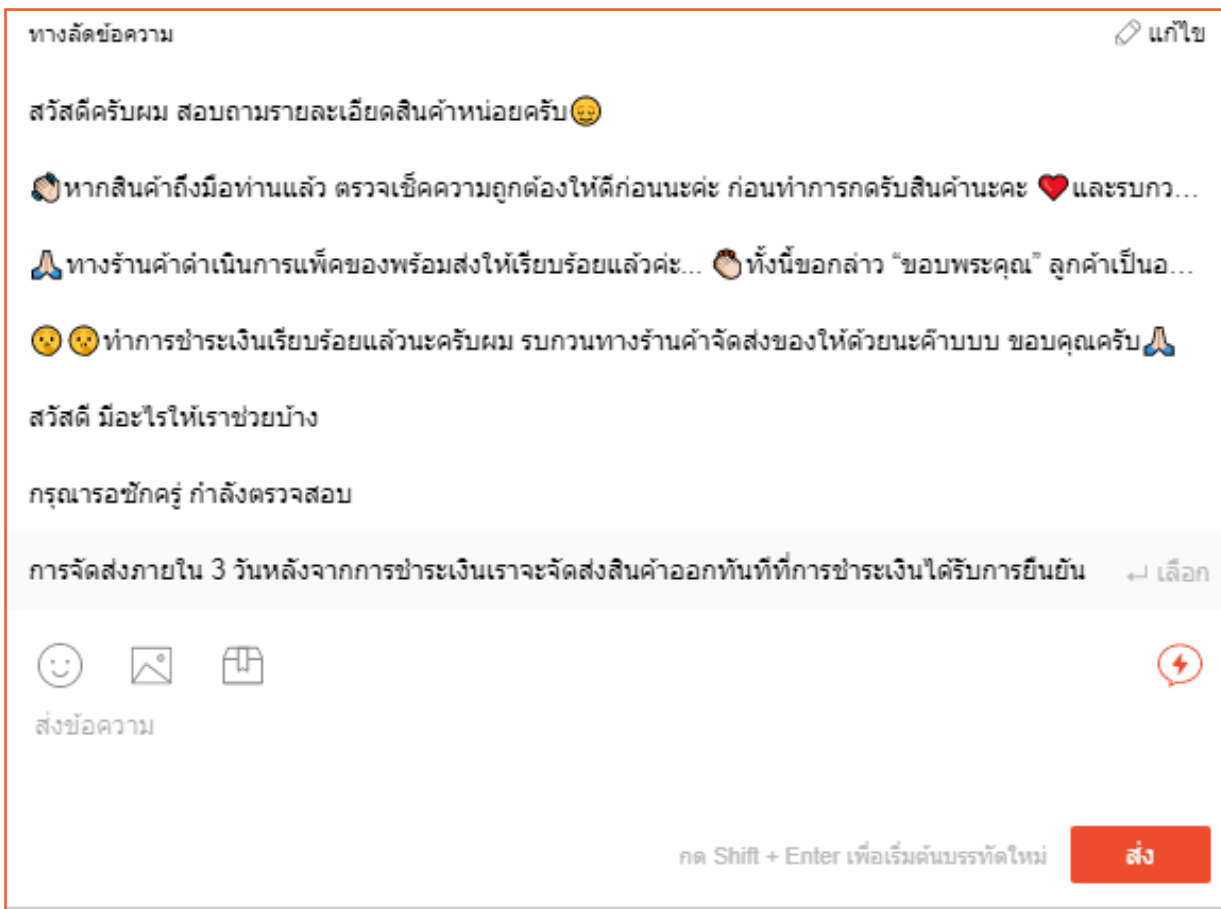
Seller Tips!



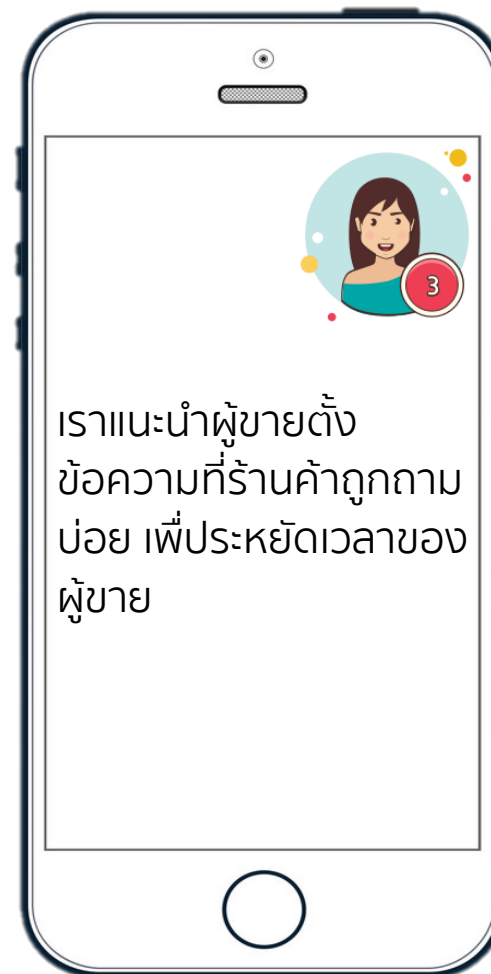
รูปภาพช่วยลดความเข้าใจผิด
เกี่ยวกับสินค้าและหลีกเลี่ยงยกเลิก
รวมถึงการส่งคืนสินค้า
ช่วยลดความสงสัยจากลูกค้าโดย
การส่งรูปภาพให้รายละเอียด
รายการสินค้า

ไปที่ สติ๊กเกอร์ คลิก จากนั้นเลือก สติ๊กเกอร์ที่ต้องการส่ง

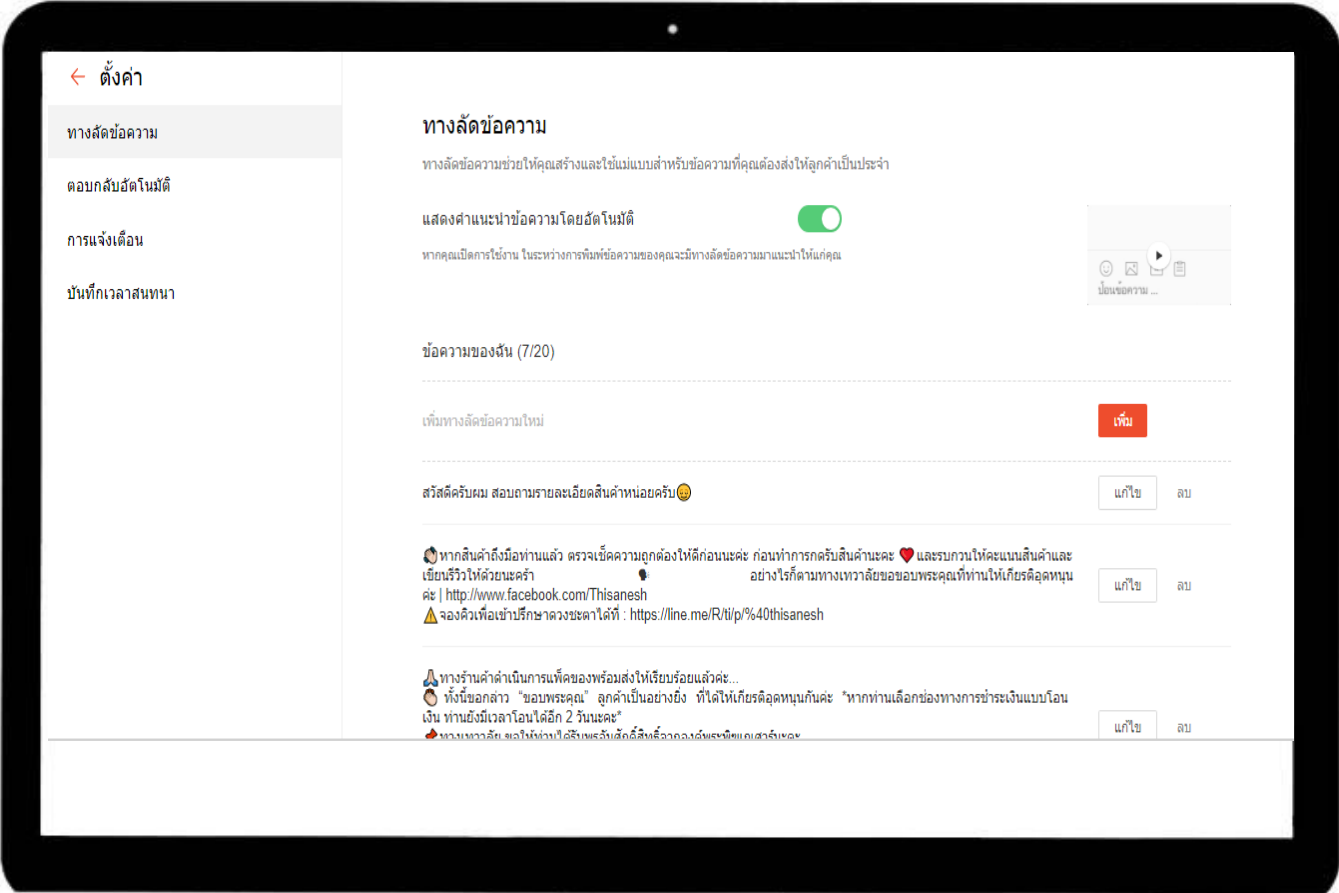
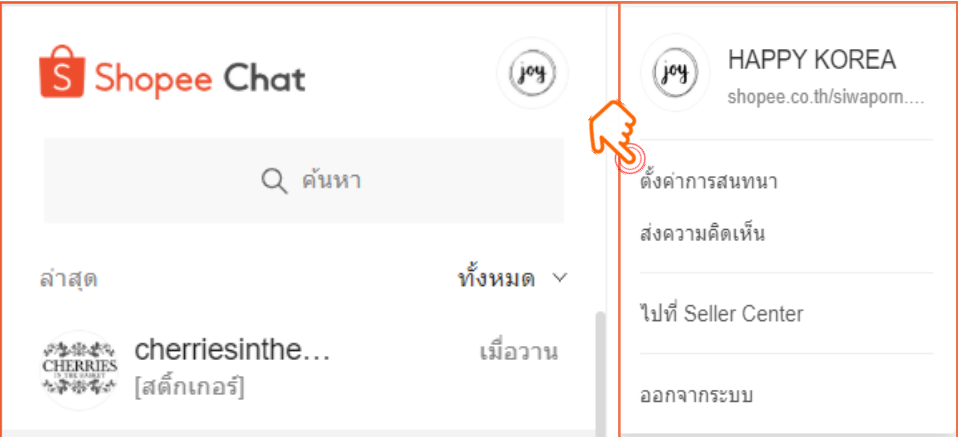


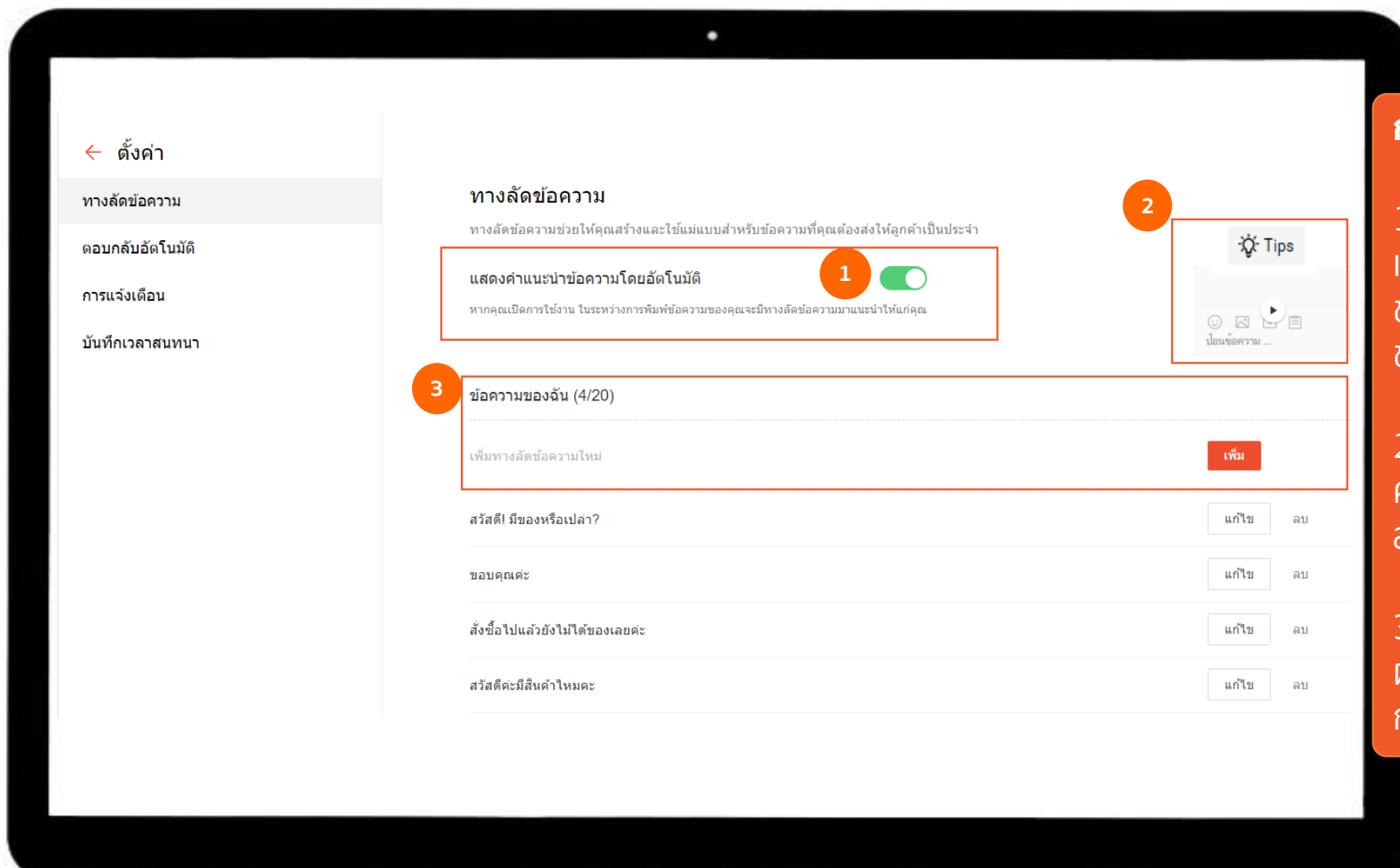


คือข้อความที่ร้านค้าได้ทำการบันทึกไว้ก่อนล่วงหน้าเพื่อความสะดวกในการส่งไปให้ลูกค้า ขณะทำการแชท



ผู้ขายสามารถตั้งค่า shortcut message ได้ที่ **“ตั้งค่าแชท”**
 ไปที่ **ตั้งค่า >> ตั้งค่าแชท >> Message Shortcuts**





การตั้งค่าทางลัดข้อความ

1. คำแนะนำข้อความใกล้เคียงเมื่อเปิดคำแนะนำสำหรับข้อความระบบจะแนะนำข้อความที่ตรงกันโดยอัตโนมัติ

2. เคล็ดลับคลิกที่ปุ่ม "เคล็ดลับ" วิดีโอสาริตจะแสดงวิธีการทำงาน

3. ข้อความของฉันผู้ขายสามารถเพิ่มข้อความสั้นกระชับได้สูงสุด 20 รายการ.

The screenshot shows a Shopee Chat window. On the left is a sidebar with a search bar and a list of recent chats including 'william_chandra [Sticker]' and 'zhaoqy'. The main chat area shows a notification for a cancelled order: 'CANCELLED | test77' with details '1 Product, \$2.99 In Total' and 'Order ID: 19032718082DAPX'. Below the notification, a customer message says 'wazzup'. A red box with the text 'ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ' (Automatic Reply Message) has an arrow pointing to a green box containing the reply: 'สวัสดีครับ ตอนนี้ร้านค้าได้เปิดโหมดพักร้อน จะกลับมาภายใน3วันครับ' (Hello, the store has entered a hot mode and will be back in 3 days).

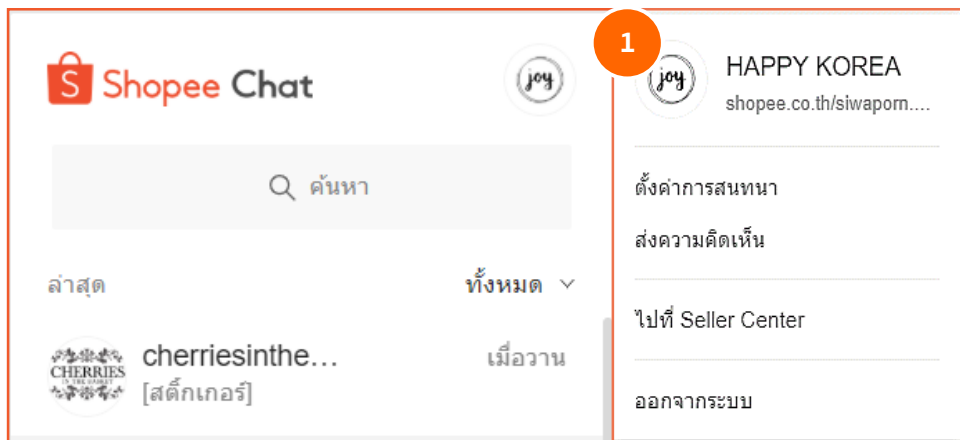
ข้อความตอบกลับอัตโนมัติจะตอบกลับโดยทันทีที่ผู้ซื้อได้ทำแชทเพื่อเริ่มบทสนทนา
ผู้ขายสามารถตั้งหรือเขียนข้อความตอบอัตโนมัติสูงสุดได้ 500 ตัวอักษร

Seller Tips!

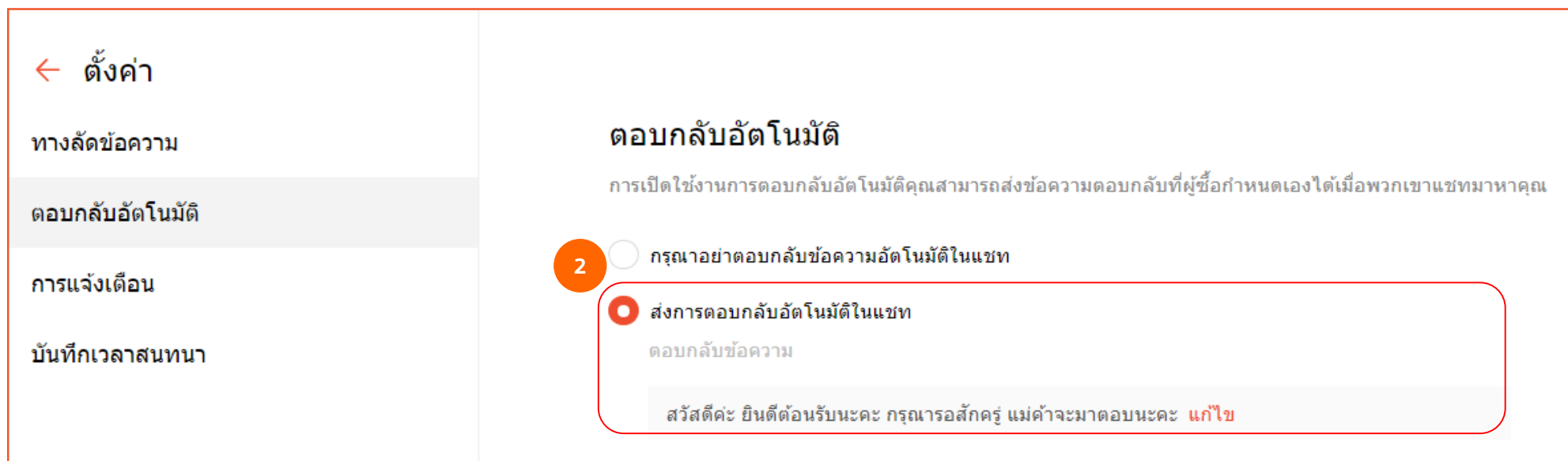


ตั้งข้อความทักทายที่ดีเพื่อ
ภาพลักษณ์ที่ดีของร้านค้า

ตั้งข้อความโปรโมตร้านค้าของ
คุณในข้อความตอบกลับอัตโนมัติ
เพื่อให้ได้ยอดขายเพิ่มขึ้น



ผู้ขายสามารถตั้งค่าข้อความตอบกลับอัตโนมัติได้ที่ “ตั้งค่าแชท”
ไปที่ การตั้งค่าของฉัน >> ตั้งค่าแชท >> ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ



Webchat ช่วยให้ผู้ขายเห็นรายละเอียดการสั่งซื้อของผู้ซื้อที่เขากำลังแชทด้วยบนแถบสไลด์ทางด้านขวาของหน้าต่างแชท โดยคลิกที่“ ดูรายละเอียด” ผู้ขายจะถูกนำไปที่หน้ารายละเอียดการสั่งซื้อ

ผู้ขายสามารถทำอะไรได้บ้างในการจัดการคำสั่งซื้อบน Webchat

- 1 ตรวจสอบและส่งต่อรายละเอียดคำสั่งซื้อของผู้ซื้อ
- 2 จัดการ“ เพื่อจัดส่งคำสั่งซื้อ”
- 3 จัดการ“ คำสั่งซื้อที่ยกเลิก”
- 4 ยอมรับหรือปฏิเสธข้อเสนอที่รอดำเนินการจากผู้ซื้อ



The screenshot displays the Shopee Chat interface. On the left, there's a list of chat conversations. The main chat area shows a conversation with 'dome_j12'. The chat history includes a customer message asking for an invoice and a seller response with a link to the invoice. The chat details on the right show the order information, including the order ID, amount, and shipping details.

Chat History:

- Customer: ส่งสวัสดี! มีของหรือเปล่า?
- Seller: ส่งของถึงวันไหนครับ
- Customer: สวัสดีครับ ทางบริษัทขนส่งเข้ามารับสินค้าไปแล้วครับ สินค้าจะส่งคุณลูกค้าพรุ่งนี้ครับ

Chat Details:

- Order ID: 19050322416U2H6
- Amount: B 157
- Shipping Method: Kerry
- Shipping Time: 2019-05-07 15:47

ผู้ขายสามารถค้นหารายละเอียดคำสั่งซื้อของผู้ซื้อได้ 2 ที่

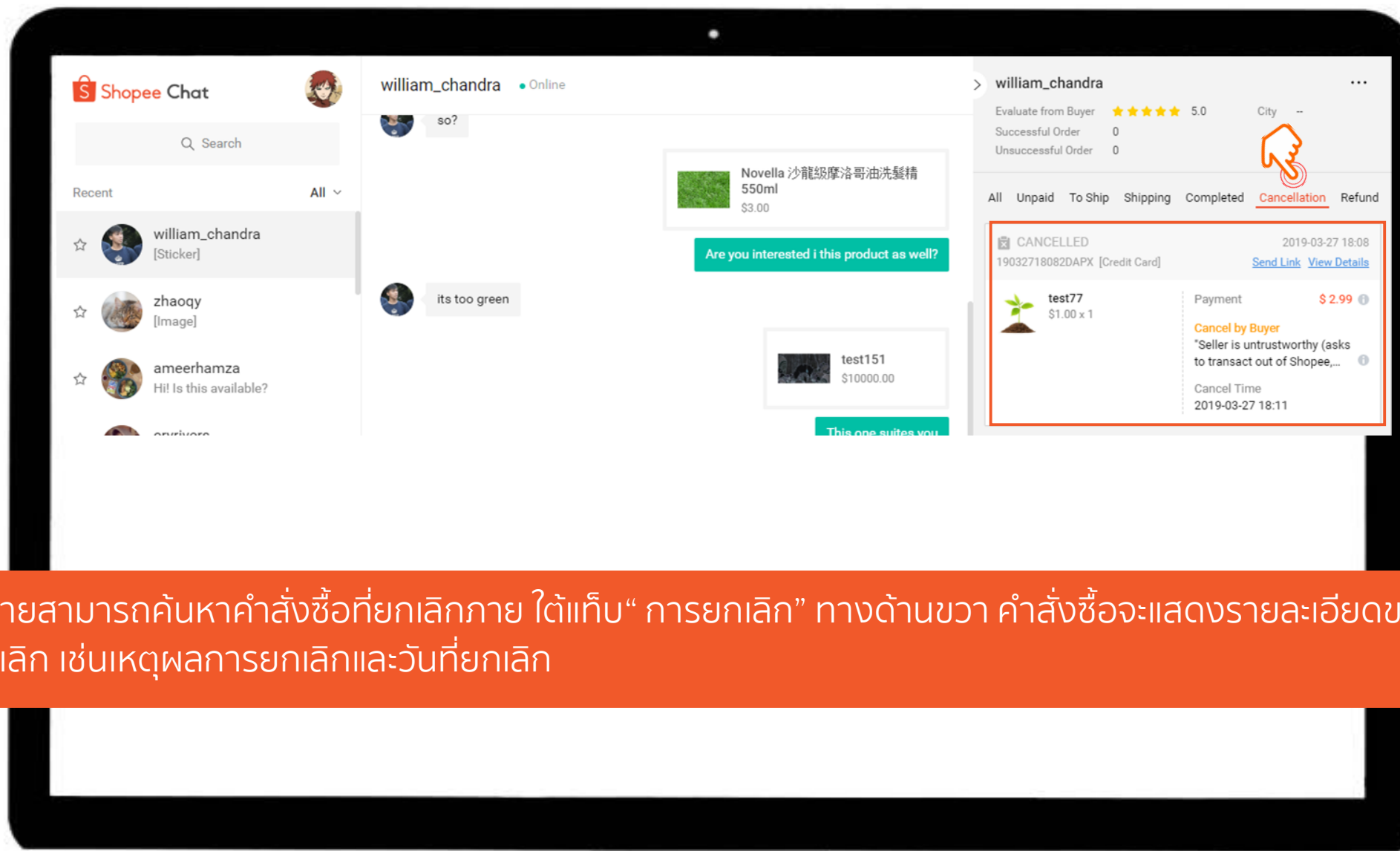
1. ด้านบนของหน้าตาแชท

2. บนแถบเลื่อนด้านขวา เมื่อคลิกที่ "ดูรายละเอียด" ผู้ขายจะเห็นหน้ารายละเอียดคำสั่งซื้อในศูนย์ผู้ขาย

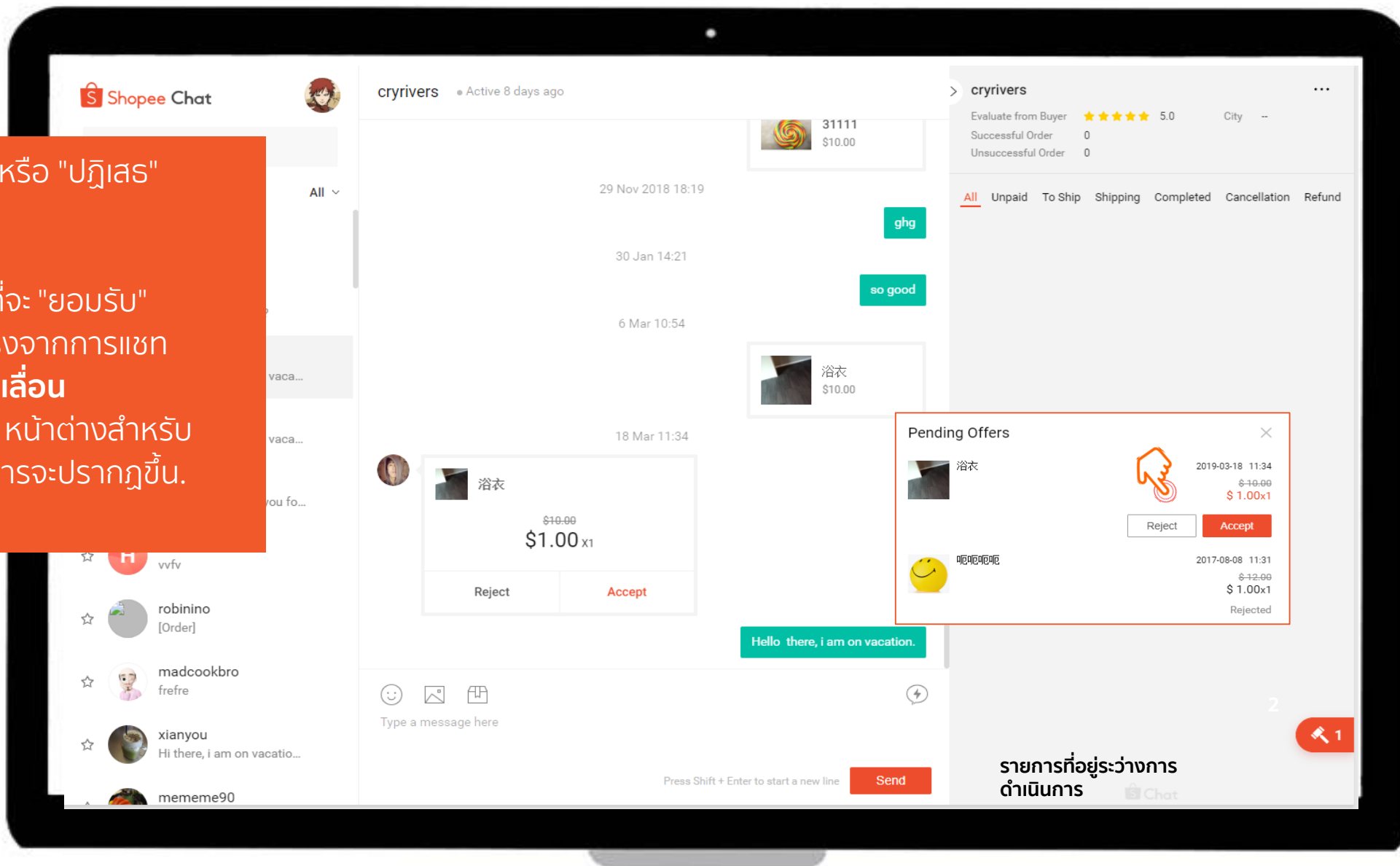
The screenshot shows a Shopee chat conversation with a buyer named 'simkengying'. The buyer asks, "Hi! When will you be shipping?". The seller replies, "Dear buyer, I am currently away on holiday. Please allow up to 5 days for me to reply to your queries." A red box highlights the 'To Ship' status in the chat, and a red arrow points to a detailed order summary for 'Blueberry Goji Coconut Granola'.

Order ID	Item	Price	Logistics	Ship-by Date	Order Paid Time
19032319478206T	Blueberry Goji Coconut Granola	\$1.69	SpeedPost Econ...	2019-03-26 19:47	2019-03-23 19:47

ผู้ขายสามารถค้นหาคำสั่งซื้อ “ที่ต้องจัดส่ง” ได้ที่แท็บ “จัดส่ง” ทางด้านขวา คำสั่งซื้อจะแสดงรายละเอียดของคำสั่งซื้อ เช่น ช่องทางโลจิสติก และ “จัดส่งตามวันที่” หมายถึง: ผู้ขายจะต้องจัดส่งคำสั่งซื้อก่อน “จัดส่งตามวันที่” มิฉะนั้นคำสั่งซื้อจะถูกนับเป็นคำสั่งซื้อที่จัดส่งล่าช้า



ผู้ขายสามารถค้นหาคำสั่งซื้อที่ยกเลิกภายใน 7 วันนับจากวันที่ยกเลิก การยกเลิก ทางด้านขวา คำสั่งซื้อจะแสดงรายละเอียดของคำสั่งยกเลิก เช่น เหตุผลการยกเลิกและวันที่ยกเลิก



ท่านสามารถ "ยอมรับ" หรือ "ปฏิเสธ" ได้ 2 วิธี

- 1.การแชท**
ผู้ขายสามารถเลือกที่จะ "ยอมรับ" หรือ "ปฏิเสธ" โดยตรงจากการแชท
- 2.ไอคอนค้อนบน แถบเลื่อน**
คลิกที่ไอคอน " ค้อน " หน้าต่างสำหรับข้อเสนอที่รอดำเนินการจะปรากฏขึ้น.

Pending Offers

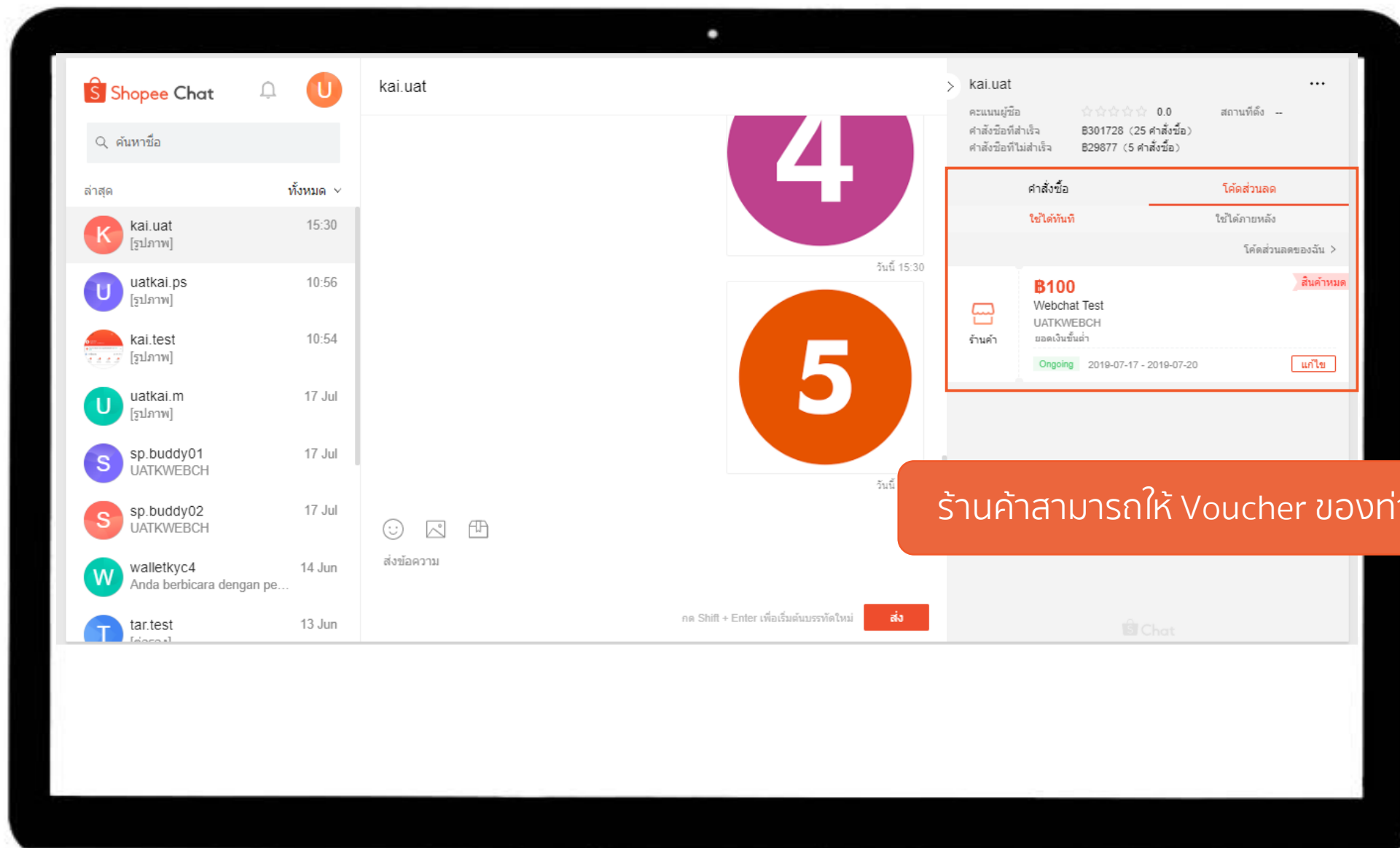
	浴衣	2019-03-18 11:34	\$10.00 \$ 1.00x1	Reject	Accept
	啊啊啊啊	2017-08-08 11:31	\$12.00 \$ 1.00x1	Rejected	

รายการที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ

ร้านค้าสามารถให้ Voucher ของท่านแก่ลูกค้าได้ 2 ทาง

- สำหรับที่ใช้ได้ทันที
- สำหรับใช้ได้ภายหลัง

กรณีที่ร้านค้ายังไม่มี Voucher ร้านค้าสามารถเข้าไปทำได้ ที่ Seller Centre จากหน้านี้เลย





แนวทางการปฏิบัติให้บริการลูกค้าที่ดีเยี่ยม

What you should do

- ตอบกลับคำถามจากผู้ซื้ออย่างรวดเร็ว
- ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แชรรูปถ่ายและข้อมูลผลิตภัณฑ์ รายละเอียดการสั่งซื้อเพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาด
- มีความสุภาพและสื่อสารอย่างมืออาชีพ
- ไม่ใช่คำหยาบหรือภาษาที่ไม่สุภาพ

What you should not do

- ไม่ตอบกลับแชทหรือตอบกลับล่าช้า
- ใช้ภาษาหยาบคาย หรือไม่เหมาะสม
- เชิญผู้ซื้อให้ซื้อผ่านช่องทางอื่นเช่นเว็บไซต์ส่วนตัวของคุณโซเชียลมีเดียหรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ สิ่งนี้ละเมิดข้อกำหนดในการให้บริการของ Shopee.
- ขอให้ผู้ซื้อยกเลิกการสั่งซื้อ
- เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเช่นหมายเลขโทรศัพท์ และรายละเอียดบัญชีธนาคาร.



คำแนะนำการตอบคำถาม

คำถามของผู้ซื้อส่วนใหญ่จะมีอยู่ 3 หัวข้อต่อไปนี้



ข้อมูลราย
ละเอียดสินค้า



สถานะการจัดส่ง



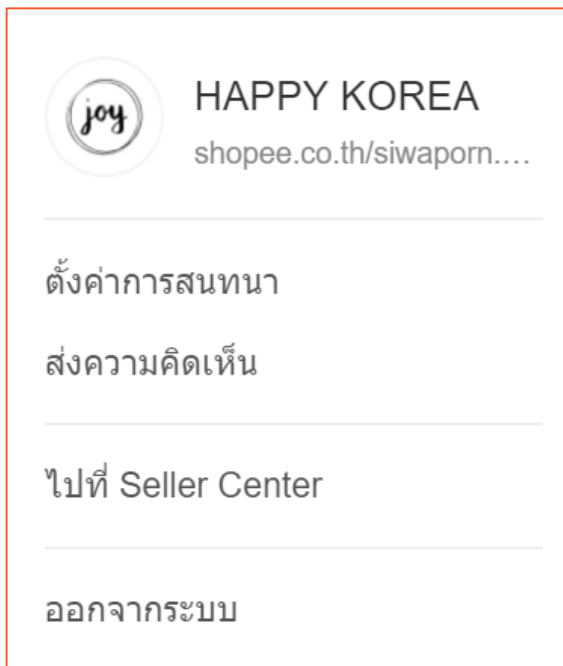
บริการหลังการขาย

เรื่อง	สถานการณ์	ตัวอย่างคำตอบ
ข้อมูลรายละเอียดสินค้า	ตัวเลือกสินค้า	ขอบคุณครับที่แสดงความสนใจ เรามีผลิตภัณฑ์ให้เลือก [ขนาดสีและอื่น ๆ]
	ขนาด	โปรดดูรูปที่แนบมาเพื่อเลือกขนาดที่เหมาะสม [แนบภาพถ่าย]
	สินค้าในสต็อก	ใช่เรามีผลิตภัณฑ์นี้ในสต็อก
	แนะนำ	เนื่องจากผลิตภัณฑ์ที่คุณสนใจไม่มี ฉันขอแนะนำผลิตภัณฑ์ที่คล้ายกันซึ่งมีอยู่ในขนาด / สี [ลิงก์]
สถานะการจัดส่งสินค้า	สถานะสินค้า	สวัสดีครับ เรากำลังอยู่ในขั้นตอนเตรียมคำสั่งซื้อของคุณและคาดว่าจะจัดส่งภายในวันที่ [Date] คุณจะได้รับการแจ้งเตือนเมื่อสินค้าถูกส่งออกไป ขอขอบคุณ!
	ขนส่ง	สวัสดีครับ เราได้จัดส่งคำสั่งซื้อของคุณในวันที่ส่งออก คุณสามารถติดตามสถานะการสั่งซื้อของคุณได้โดยอ้างอิงจากหมายเลขการติดตาม [หมายเลขการติดตาม] ขอขอบคุณ
	เลขติดตามพัสดุ	สวัสดีครับ คุณสามารถติดตามคำสั่งซื้อของคุณด้วยหมายเลขการติดตาม [หมายเลขการติดตาม], จาก [ชื่อผู้ให้บริการโลจิสติก]

เรื่อง	สถานการณ์	ตัวอย่างคำตอบ
สถานะการจัดส่งสินค้า	ไม่ได้รับการสั่งซื้อ	สวัสดีครับ คุณสามารถขยายการรับประกันของ Shopee ได้หากคุณไม่ได้รับคำสั่งซื้อตรงเวลา
	กระบวนการส่งคืน	สวัสดีครับ เราได้รับคำขอคืนสินค้าของคุณแล้ว กรุณาอัปโหลดหลักฐานการคืนสินค้า; ภาพพัสดุและใบเสร็จรับเงินจากจัดส่ง ค่าธรรมเนียมการจัดส่งของคุณจะได้รับการคุ้มครองโดย Shopee ขอขอบคุณ!
บริการหลังการขาย	รายการที่หายไป	สวัสดีครับ ขอภัยในความไม่สะดวก. เราสามารถจัดส่งสินค้าที่ขาดหายไปหรือคุณอาจเลือกที่จะขอเงินคืน
	รายการที่ไม่ถูกต้อง	สวัสดีครับ ขอภัยในความไม่สะดวก. เราจะจัดส่งสินค้าที่ถูกต้องเมื่อกระบวนการส่งคืนเสร็จสมบูรณ์ โปรดช่วยส่งกลับรายการที่ไม่ถูกต้องไปยังที่อยู่ [ที่อยู่ร้านค้า] และอัปโหลดหลักฐานการจัดส่ง เราจะแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับสถานะ ขอขอบคุณ!
	รายการที่เสียหาย	สวัสดีครับ เราขอโทษที่ทราบว่า คุณได้รับสินค้าที่เสียหาย กรุณาส่งภาพของรายการที่เสียหาย และเราจะช่วยในการดำเนินการสำหรับการคืนเงิน ขอขอบคุณ.



รายงานปัญหาเกี่ยวกับ Shopee



joy HAPPY KOREA
shopee.co.th/siwaporn....

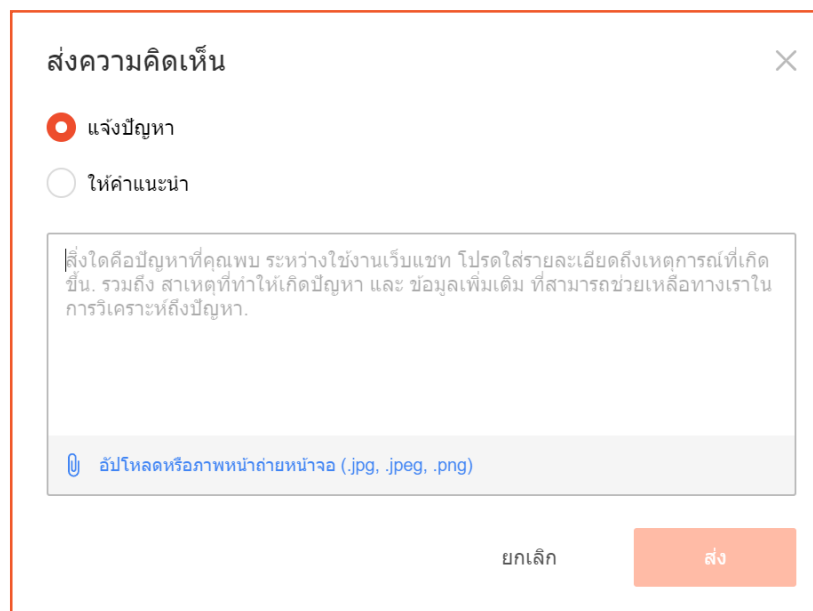
ตั้งค่าการสนทนา

ส่งความคิดเห็น

ไปที่ Seller Center

ออกจากระบบ

ทำตามขั้นตอนดังนี้เพื่อแจ้งข้อกังวลหรือส่งข้อเสนอแนะไปที่การตั้งค่าของฉัน >> ส่งข้อเสนอแนะ



ส่งความคิดเห็น

แจ้งปัญหา

ให้คำแนะนำ

สิ่งใดคือปัญหาที่คุณพบ ระหว่างใช้งานเว็บแชท โปรดใส่รายละเอียดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น. รวมถึง สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา และ ข้อมูลเพิ่มเติม ที่สามารถช่วยเหลือทางเราในการวิเคราะห์ถึงปัญหา.

อัปโหลดหรือภาพหน้าจอถ่ายหน้าจอ (.jpg, .jpeg, .png)

ยกเลิก ส่ง

หน้าต่างนี้จะปรากฏขึ้นและคุณสามารถเลือกที่จะ "รายงานปัญหา" หรือ "สร้างคำแนะนำ"

นอกจากนี้คุณยังสามารถแนบรูปถ่ายและเอกสารที่สนับสนุนหากจำเป็น

ไปที่ส่วนข้อมูลคำสั่งซื้อ >> เพิ่มเติม >> รายงาน

หน้าต่างนี้ “รายงานผู้ใช้รายนี้”
จะปรากฏขึ้นและคุณสามารถเลือก “รายงาน”

คุณสามารถเลือกเหตุผลในการรายงานผู้ใช้และแนบรูป
ถ่ายที่รองรับหากจำเป็น

Shopee Chat

ค้นหา

ล่าสุด	ทั้งหมด
dutchmilloffice... ขอขอบคุณที่ให้คะแนนแอดมิน / ^...	6 Jun
panisarapry [สติ๊กเกอร์]	3 Jun
shenghuang.th สำหรับอุปกรณ์นี้คุณมีคำถามอ...	30 May
happydeedee4 [สติ๊กเกอร์]	30 May
thisanesh [คำสั่งซื้อ]	8 May

10 Apr 16:25

 จ้าา
10 Apr 16:26

สวัสดีครับ

10 Apr 16:26

คะ

10 Apr 16:26

ยังงี้จะ

10 Apr 16:26

ใช่

10 Apr 16:26

ใช่

10 Apr 16:26

คะแนนผู้ใช้
คำสั่งซื้อที่สำเร็จ
คำสั่งซื้อที่ไม่สำเร็จ

ทั้งหมด ยังไม่ชำระ

ดูโปรไฟล์
ระงับผู้ใช้
รายงาน

←
รายงานผู้ใช้

เลือกเหตุผล ^

สินค้าต้องห้าม ✓

หลอกลวง

สินค้าปลอม

เนื้อหาและรูปภาพในแชทไม่เหมาะสม

พยายามให้ผู้ใช้ซื้อจากผู้ขายโดยตรงโดยไม่ผ่าน Shopee

อื่นๆ

เหตุผลในการรายงานผู้ใช้

รูปภาพที่รองรับ

+
เพิ่ม รูปภาพ

รายงาน





ขอบคุณครับ

ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม เกี่ยวกับการขายของท่านได้ที่ Seller Education Hub:

<https://seller.shopee.co.th/help/start>