



賣家中心網頁版聊聊 使用手冊

目錄

內容	頁碼
關於網頁版聊聊	3 - 5
如何進入網頁版聊聊	6 - 8
網頁版聊聊功能介紹	9 - 47
如何維持良好的賣場客戶服務	48 - 49
買家於聊聊內常見問題	50 - 53
如何回報網頁版聊聊問題&建議	54 - 55
網頁版聊聊-賣家小撇步	56 - 57



關於 網頁版聊聊

賣家中心網頁版聊聊介紹

「聊聊」為蝦皮提供買賣雙方間溝通商品資訊的管道之一
使用蝦皮賣家中心網頁版聊聊，可以幫助您更方便、迅速和有效的管理買家訊息，
提供良好的賣場客戶服務，不只能提升買家滿意度及正面評價也可能帶來更多銷售量。

網頁版聊聊的功能

- 買家訊息管理
- 通知功能設定
- 訂單資訊管理
- 聊聊視窗管理
- 時間戳功能
- 商品功能
- 快捷訊息設定
- 表現數據
- 折扣券功能
- 自動回覆設定
- 問答小幫手



使用網頁版聊聊可以帶來什麼好處?



提升銷售量

- 清楚回覆買家關於商品的任何問題，能促進買家購買該商品的意願
- 適時的建議買家參考賣場其他相關商品，有機會增加更多銷售量
- 保持良好的聊聊回應率



買賣雙方 溝通更加清楚

- 透過與買家聊聊，清楚告知商品資訊，以避免買家對於商品產生不正確的認知
- 提供給買家正確且詳細的商品資訊



有效率的 管理買家訊息

- 設定快捷及自動回覆訊息功能，能更即時回覆買家
- 可篩選未讀和加入星標的訊息，有效管理買家訊息



賣家幫助中心

關於網頁版聊聊

如何進入 網頁版聊聊

1. 登入賣家中心→聊聊(聊聊小視窗)

進入賣家中心後，視窗右側可見聊聊標誌，滑鼠移過去將會展開聊聊小視窗。

The image shows a screenshot of the Shopee Seller Center dashboard. On the left sidebar, there is a '聊聊' (Chat) icon. A red box highlights this icon, with an arrow pointing to a larger, expanded chat window on the right. The chat window displays a greeting: '歡迎來到蝦皮聊聊' and '現在就開始回覆你的買家吧!'. The chat window also includes a search bar for names, a list of recent conversations (e.g., 'shopeeshopee Hi-請問這個還有... 4月10日'), and a '重要' (Important) notification banner at the top.



2.透過連結進入網頁版蝦皮聊聊

賣家版聊聊連結：<https://seller.shopee.tw/webchat/login>



賣家幫助中心

如何進入網頁版聊聊

網頁版聊聊 功能介紹

網頁版聊聊主要內容

- 1 買家訊息：顯示所有買家傳送的訊息
- 2 聊聊視窗：點選買家訊息，會顯示與該買家詳細的對話紀錄，賣家可以透過聊聊視窗與買家對話
- 3 買家訂單資訊：顯示該買家的所有訂單詳細資訊

The screenshot displays the Shopee Chat interface with three numbered callouts:

- 1** Points to the 'Shopee Chat' header and the list of buyer messages on the left sidebar. The list includes users like flow1, crm_auto_1575295..., shopeeshopee4, shopeeshopee, shopeeshopee3, shopeeshopee5, and shopeeshopee2.
- 2** Points to the chat window for 'shopeeshopee3'. It shows a conversation where the buyer asks for '請問商品尺寸' (What are the product dimensions?) and the seller responds with '您好' (Hello). The chat window also displays system messages about Shopee's service hours and return policies.
- 3** Points to the 'Orders' section on the right, which shows a list of orders for the selected buyer. One order is highlighted: '已完成' (Completed) for item '高貴酒紅洋裝' (Elegant Wine Red Dress) for \$600.



網頁版聊聊功能

1 買家訊息

可以搜尋買家訊息及篩選未讀和加入星標的訊息

2 聊聊視窗

可以透過聊聊視窗與買家溝通

3 快捷訊息

賣家可以事先設定常用的回覆訊息

4 自動回覆

賣家可以事先設定賣場的歡迎自動回覆訊息及離線自動回覆訊息

5 通知

賣家可以設定是否要開啟聊聊訊息通知

6 時間戳

賣家可以設定是否要開啟顯示每條訊息的時間

7 表現數據

可以查看賣場特定日期買家發送聊聊訊息的次數

8 問答小幫手

可以設定自動客服回覆功能，即時回答買家問題

9 訂單管理

可以搜尋並查看買家的所有訂單詳細資訊

10 商品功能

可以直接於聊聊內傳送推薦商品給買家

11 折扣券

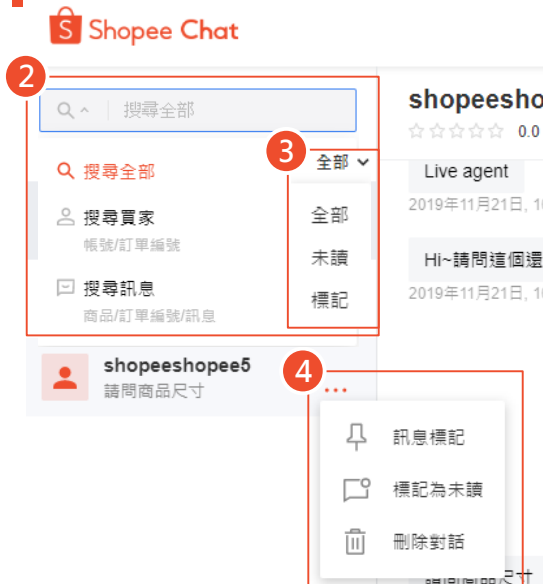
可以查看賣場折扣券且能直接傳送折扣券給買家



網頁版聊聊功能1

-買家訊息

如何管理買家訊息?



1 點擊大頭貼圖示設定聊聊

2 可以透過搜尋框搜尋全部、買家帳號、訊息

- 搜尋買家：可用買家帳號或訂單編號搜尋該買家(可搜尋三個月內的訂單)
- 搜尋訊息：可用商品/訂單編號/訊息搜尋對話(可搜尋18個月內的歷史訊息)；若對話曾刪除，則無法透過歷史訊息搜尋

提醒您:若依訂單編號搜尋買家，則須輸入至少六碼訂單編號；若依買家帳號搜尋買家，輸入後將於下方"帳號"內顯示結果

若依訊息搜尋，將在搜尋列下方顯示搜尋結果。歷史訊息僅支援18個月內相關對話，已刪除的對話訊息無法被搜尋。

3 可以透過篩選器篩選未讀和加入星標的訊息

4 可以將訊息標記為未讀或刪除對話



賣家幫助中心

網頁版聊聊：買家訊息

如何查看買家資訊?

shopeeshopee3 ▼



3

☆☆☆☆☆ 0.0

📍 地點 台北市

✅ 成功的訂單 \$660 [1張訂單]

❌ 不成功訂單 \$0 [0張訂單]

查看個人檔案

封鎖使用者

檢舉

除了可以查看買家基本資訊外，點選「v」可以：

- 查看買家個人檔案
- 封鎖該買家
- 檢舉該買家



網頁版聊聊功能2

- 聊聊視窗

網頁版聊聊：聊聊視窗

搜尋帳號/訂單編號

最近 全部

flow1
親愛的買家，已收到... 1月22日

crm_auto_1675295...
親愛的買家，已收到... 1月22日

shopeeshopee4
親愛的買家，已收到... 1月22日

shopeeshopee
歡迎光臨Shopee賣場... 1月22日

shopeeshopee3
Hi 1月22日

shopeeshopee5
歡迎光臨Shopee賣場... 1月22日

shopeeshopee2
歡迎光臨Shopee賣場... 1月22日

flow1
5.0 | 台北市 | \$0 [0張訂單] | \$0 [0張訂單]

已可開始與客服專員聊聊，請輸入您的問題。
(請注意！買家將不會收到您在使用「問答小幫手」輸入的問題；請點駁「客服專員」後主動與客服提出問題。)

1月22日, 17:29

Hi~請問這個還有嗎？

1月22日, 17:29

親愛的買家，已收到您的訊息。由於現在非上班時間，我們無法回覆您。我們將在上班時間立即回覆您。謝謝您的理解。
1月22日, 17:29

親愛的買家，已收到您的訊息。
1月22日, 17:29

1 2

傳送訊息

使用 Shift + Enter 鍵可進行換行

除了一般文字訊息外，賣家還可以傳送以下內容給買家：

- 1 貼圖
- 2 圖片 (從電腦檔案上傳)

賣家可以設定快捷訊息，快速回覆常用訊息

訊息快捷鍵 編輯

Hi~請問這個還有嗎？ 選擇

謝謝！

Hi, 需要協助嗎?

請稍後，查詢中。

將在付款三天後出貨，當確認付款後我們會盡快運送!



賣家幫助中心

網頁版聊聊：聊聊視窗

網頁版聊聊功能3

-快捷訊息

什麼是快捷訊息?

快捷訊息是賣家事先設定的聊聊訊息，協助賣家更有效率的回覆聊聊訊息。

The screenshot displays the Shopee chat interface. On the left, a list of recent messages is shown, including one from 'flow1' and several from 'shopeeshopee' accounts. The main chat window shows a conversation with 'flow1'. A red box highlights the '快捷訊息' (Quick Messages) section, which contains the text: '請移後，查詢中。', 'Hi-需要幫助嗎?', and a '傳送訊息' (Send Message) button.



- 將常用回覆訊息設定為快捷訊息，提升訊息回覆效率。
- 蝦皮建議的常用訊息為：
 - 歡迎與招呼詞
 - 商品相關
 - 訂單狀態
 - 感謝詞
 - 道歉詞



如何設定快捷訊息?

點擊大頭貼圖示 > 聊聊設定 > 點選訊息快捷，可新增/編輯/刪除快捷訊息



如何設定快捷訊息?

訊息快捷鍵

訊息快捷鍵允許您為經常發送的訊息建立和使用模板。

1

自動顯示訊息提示



允許訊息在輸入時立即搜尋訊息快捷鍵

3

我的訊息 (3/20)

新增一個新的訊息快捷

增加

Hi, 需要協助嗎?

編輯

刪除

請稍後，查詢中。

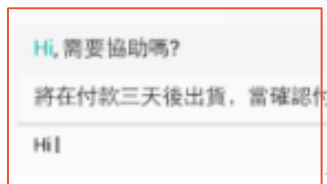
編輯

刪除

將在付款三天後出貨，當確認付款後我們會盡快運送!

編輯

刪除



2



1 開啟自動顯示訊息提示功能，在輸入訊息時會自動搜尋與輸入訊息相關的快捷訊息

2 點選小撇步按鈕，會跳出快捷訊息自動顯示操作影片

3 於我的訊息欄新增常用的回覆訊息，快捷訊息最多能設定20則



賣家幫助中心

網頁版聊聊：快捷訊息

網頁版聊聊功能 4

- 自動回覆(歡迎及離線自動回覆)


什麼是歡迎自動回覆?

在買家傳送聊聊訊息後，賣家會自動回覆事先設定好的訊息。
(歡迎的自動回覆每天會為每位買家觸發一次)



The screenshot shows the Shopee Chat interface. On the left is a sidebar with a search bar and a list of recent chats. The main chat area shows a conversation with 'shopeeshopee3'. A question is asked: '請問商品多久能收到呢?' (When can I receive the product?). Below it, a blue auto-reply message is displayed, which is highlighted with a red box. The auto-reply text reads: '歡迎光臨Shopee賣場，聊聊小幫手服務時間為平日09:00-18:00，若於此時間外的訊息，小幫手會在上班時段盡速回覆您!' (Welcome to the Shopee marketplace, the Shopee assistant service time is 09:00-18:00 on weekdays, if you receive a message outside this time, the assistant will reply as soon as possible during working hours!).

自動回覆訊息

- 
- 設定友好的歡迎自動回覆訊息，能讓買家有良好的第一印象。
 - 在自動回覆訊息中可以加上正在進行的賣場活動，有機會獲得更多銷售量。
 - 提醒您：自動回覆訊息不會被計算入聊聊回應率

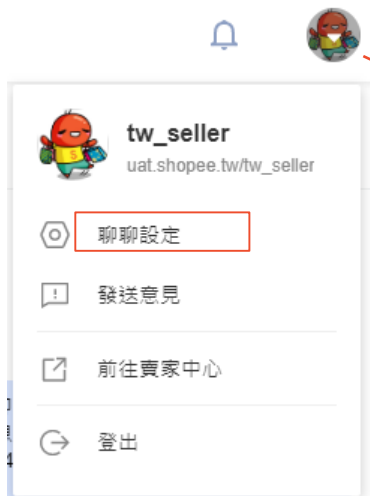


賣家幫助中心

網頁版聊聊：歡迎自動回覆

如何設定歡迎自動回覆?

點擊大頭貼圖示 > 聊聊設定 > 點選自動回覆，可設定自動回覆訊息



自動回覆訊息最多設定500字元



賣家幫助中心


網頁版聊聊：歡迎自動回覆

什麼是離線自動回覆?

離線自動回覆可由賣家設定上班時間，此回覆將會於賣家下班時間回覆
(離線自動回覆每日僅會為每位買家觸發一次)



The screenshot displays the Shopee Chat interface. On the left, there is a search bar and a list of recent chats. The main chat area shows a conversation with the seller 'shopeeshopee4'. The seller has sent a message: '您好' (Hello) at 16:15. A blue auto-reply bubble is highlighted with a red box, containing the text: '親愛的買家，已收到您的訊息。由於現在非上班時間，我們無法回覆您，我們將在上班時間立即回覆您，謝謝您的理解。' (Dear buyer, we have received your message. As it is not working hours now, we cannot reply to you. We will reply to you immediately during working hours. Thank you for your understanding.) The auto-reply is timestamped '今天 16:15' (Today 16:15).

- 
- 買家若於您設定的工作時間以外發送訊息，將會觸發離線自動回覆訊息 (例如:工作時間設定 10:00-18:00，若買家於 19:00發送訊息給您，將會觸發離線自動訊息)



如何設定離線自動回覆?

點擊大頭貼圖示 > 聊聊設定 > 點選自動回覆，可設定離線自動回覆訊息

← 聊聊設定

訊息快捷鍵

自動回覆

通知

時間軸

表現數據

開始小幫手

賣家推薦

第一個自動回覆

開啟後，買家每天發出的第一條訊息將觸發第一個自動回覆

回覆內容

歡迎光臨Shopee賣場，歡迎小幫手服務時間為平日09:00-18:00，至於此時間外的訊息，小幫手會在上班時間盡快回覆您！

編輯

離線自動回覆

開啟後，買家在工作時間以外發送的訊息將自動觸發自動離線回覆

回覆內容

親愛的買家，已收到您的訊息，由於現在非上班時間，我們無法回覆您，我們將在上班時間立即回覆您，謝謝您的理解。

編輯

工作時間設定

取消 儲存

S	M	T	W	T	F	S
星期一	09:00	to	18:00	複製時間到全部		
星期二	09:00	to	18:00			
星期三	09:00	to	18:00			
星期四	09:00	to	18:00			
星期五	09:00	to	18:00			

離線自動回覆

開啟後，買家在工作時間以外發送的訊息將自動觸發自動離線回覆

回覆內容

親愛的買家，已收到您的訊息，由於現在非上班時間，我們無法回覆您，我們將在上班時間立即回覆您，謝謝您的理解。

編輯

工作時間設定

取消 儲存

S	M	T	W	T	F	S
星期一	08:00	to	18:00	複製時間到全部		
星期二	08:00	to	18:00			
星期三	08:00	to	18:00			
星期四	08:00	to	18:00			
星期五	08:00	to	18:00			

可自行設定工作時間



賣家幫助中心

網頁版聊聊：離線自動回覆

網頁版聊聊功能 5

- 訊息通知

如何設定訊息通知功能?

點擊大頭貼圖示 > 聊聊設定 > 點選通知，可開啟新訊息通知及聲音提醒



The screenshot shows the Shopee Webchat interface. At the top, there is a notification bell icon and a profile picture. Below this is a dropdown menu with the following options: 聊聊設定 (highlighted with a red box), 發送意見, 前往賣家中心, and 登出. The main content area is titled 聊聊設定 and contains a list of settings: 訊息快捷鍵, 自動回覆, 通知 (highlighted with a grey background), 時間戳, 表現數據, 問答小幫手, and 賣家推薦. The 通知 section is expanded to show two toggle switches: 播放新訊息的聲音提醒 (turned on) and 彈出新訊息 (turned on). Below the second toggle is a note: 在啟用新訊息彈出之前，請允許瀏覽器顯示網頁通知.

新訊息通知



Shopee Webchat

shopeeshopee1: Hi~請問這個還有嗎?



賣家幫助中心

網頁版聊聊：訊息通知

網頁版聊聊功能 6

-時間戳

如何設定訊息時間戳功能?

點擊大頭貼圖示 > 聊聊設定 > 點選時間戳，可開啟顯示每條訊息的時間

The screenshot shows the Shopee chat interface for a seller named 'tw_seller'. The 'Chat Settings' (聊聊設定) menu is open, and the 'Time Stamp' (時間戳) option is highlighted. The 'Time Stamp' settings page is also visible, showing the toggle for 'Display time stamp for each message' (顯示每條訊息的時間戳) is turned on. Below the settings, a chat message is shown with a time stamp '4月7日 17:08' and a response bubble that says '您好 目前有現貨喔 喜歡可以直接下單!' with a time stamp '4月7日 17:09'.

tw_seller
uat.shopee.tw/tw_seller

聊聊設定

發送意見

前往賣家中心

登出

← 聊聊設定

訊息快捷鍵

自動回覆

通知

時間戳

時間戳

您可以通過兩種方式顯示時間戳

顯示每條訊息的時間戳

當打開此設定時，每個訊息的左邊都有一個時間戳。否則，中間的時間戳最多每2分鐘顯示一次。

請問有現貨嗎？謝謝

4月7日 17:08

您好 目前有現貨喔 喜歡可以直接下單!

4月7日 17:09



賣家幫助中心

網頁版聊聊：時間戳

網頁版聊聊功能 7

-表現數據

如何於查看聊聊表現數據?

- 1 可以篩選要查看的日期數據
- 2 總買家：一天內買家傳送的訊息次數(同一買家僅計算一次)
預購買家：買家傳送商品或透過商品頁面詢問聊聊的次數
售後買家：買家傳送訂單或透過訂單頁面詢問聊聊的次數

tw_seller
uat.shopee.tw/tw_seller

聊天設定

發送意見

前往賣家中心

登出

< 聊天設定

訊息快捷鍵

自動回覆

通知

時間戳

表現數據

問答小幫手

賣家推薦

表現數據

您可以查查賣場的聊聊表現數據

1 2020-05-06 篩

2

總買家	預購買家	售後買家
0	0	0



網頁版聊聊功能 8

-問答小幫手

什麼是問答小幫手?

在買家傳送聊聊訊息後，系統會自動跳出設定好的客服訊息，買家可以自行選擇問題類別，系統即會傳送回覆(每個買家每天僅會觸發一次問答小幫手的自動回覆)



當買家點選與客服專員聊聊，將會直接發送訊息給您，若您有設定自動回覆訊息即會跳出。

● 提醒您：問答小幫手的回覆訊息不算在聊聊回應率內，只有當買家點選「與客服專員聊聊」時，才會開始算入您的聊聊回應率。



賣家幫助中心

網頁版聊聊：問答小幫手

如何設定問答小幫手功能?

- 1 點選增加，最多可以設定三個問題分類，一個分類最多能設定三個問題
- 2 輸入問題分類及問題描述
- 3 開啟問答小幫手功能前至少要先設定一組問答



網頁版聊聊功能 9

-買家訂單資訊

如何查看買家的訂單資訊？

- 1 在聊聊視窗內點選最上方買家名稱欄位，會顯示該買家成功/不成功的訂單總數。
- 2 點擊聊聊視窗右側後，即會顯示該買家所有訂單資訊，點選查看訂單詳情，會連至賣家中心內我的銷售訂單明細頁面，即可查看該訂單詳情。

The screenshot illustrates the process of viewing a buyer's order information. On the left, a list of recent buyers is shown, with 'shopeeshopee2' highlighted. The main chat window displays the buyer's profile, including their name, rating, location, and order counts. A red box highlights the order counts: '\$860 [1張訂單]' and '\$860 [2張訂單]'. Below the profile, a list of items is shown, with '風衣外套' (Windbreaker) listed at \$800. A red box highlights the '查看細節' (View Details) button. On the right, a detailed order summary is shown, including the order number, date, time, item name, price, and quantity. A red box highlights the '詳情' (Details) and '傳送' (Send) buttons.



賣家幫助中心

網頁版聊聊：買家訂單資訊

買家訂單狀態 - 待出貨

訂單	商品	折扣券				
全部	未付款	待出貨	運送中	已完成	已取消	退款
待出貨		2020年1月22日, 14:18				
19072615296AF1U [貨到付款]						
	基本款灰色平底vans	\$300 x1				
訂單收入		\$300 ⓘ				
物流資訊		全家 ⓘ				
完成時間		2020年1月28日, 04:07				
訂單備註		+ 增加備註				
取消 查看訂單詳情 傳送訂單資訊						

賣家可以點選「待出貨」以查看該買家待出貨的所有訂單

請注意，賣家需於出貨日期之前完成出貨，否則訂單將會列入延遲出貨並根據賣家計分系統計分。

提醒您: 訂單備註僅供賣家查看，買家並不會看到該內容，您可點選增加備註，輸入您的訂單備註並儲存；若您已新增過該備註，則會顯示「編輯」，您可點選編輯並重新輸入您的訂單備註。此欄位同「賣家中心」>「我的銷售」>「訂單明細」右方「增加備註」。訂單在未付款狀態時，將不會顯示買家備註。

訂單備註

請輸入您的訂單備註；輸入完畢後點擊儲存。此備註僅有您可以查看，買家並不會看到。

0/200

[取消](#) [儲存](#)



賣家幫助中心

網頁版聊聊：買家訂單資訊

買家訂單狀態 - 已取消

訂單	商品	折扣券				
全部	未付款	待出貨	運送中	已完成	已取消	退款
<input checked="" type="checkbox"/> 已取消	2019年12月3日, 14:13					
1912031H5HBP11 [貨到付款] 🔗						
	ShopA_listing	\$300 x2				
<input checked="" type="checkbox"/> 取消原因	由賣家取消 退款 \$0					
"已售完"						
<input checked="" type="checkbox"/> 同意取消時間	2019年12月10日, 19:18					
<input checked="" type="checkbox"/> 訂單備註	<input type="text" value="請輸入您的訂單備註。此備註僅有您可以查看，買家並不會..."/> ?					
查看訂單詳情		傳送訂單資訊				

賣家可以點選「已取消」以查看該買家取消的所有訂單詳細資訊，如取消原因和取消時間。



買家訂單資訊 - 出價功能

- 1 賣家可由聊聊視窗內直接點選是否接受/拒絕買家的出價
- 2 點選此圖示，可以顯示該買家所有的出價紀錄，包含未處理的出價以及已處理的出價紀錄

The image displays two screenshots from a seller's perspective on a marketplace. The left screenshot shows a chat window with a buyer named 'tw_q1_buyer'. A bid of \$250 for an item 'ShopA_listing' is shown, with a red box and a '1' callout highlighting the bid. The right screenshot shows the order details page for the same item, with a red box and a '2' callout highlighting the '查看訂單詳情' (View Order Details) button. A red arrow points from the '1' callout to the '2' callout, indicating the flow from the chat bid to the order details page.



賣家幫助中心

網頁版聊聊：買家訂單資訊

網頁版聊聊功能 10

-商品功能

商品功能



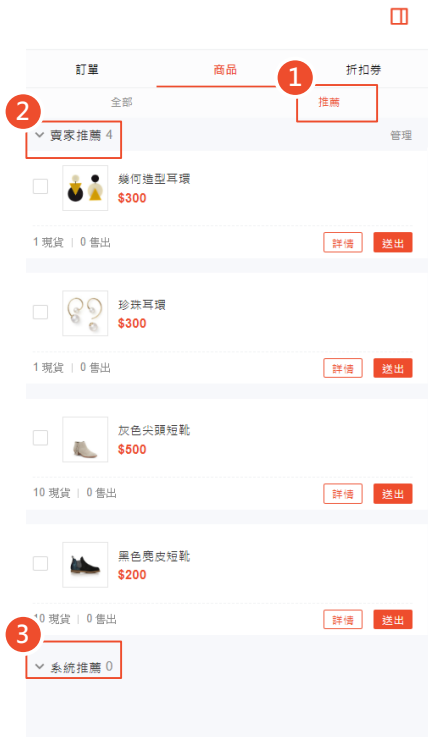
- 1 點擊聊聊視窗右側後，即可查看賣場內所有商品。
- 2 全部-可以查看所有商品
推薦-可以查看賣家推薦及系統推薦商品
- 3 商品排序：可依照銷售及最近排序商品
 - 銷售：依銷售數量排，前五名商品會於此區顯示「熱銷」標籤。
 - 最近：依商品最後更新時間排序，近期更新商品將會顯示越前面。
- 4 可以點選要發送的商品，一次最多可以選擇四項商品
- 5 送出後商品卡後顯示之畫面



賣家幫助中心

網頁版聊聊：商品功能

商品功能-推薦



- 1 點選推薦，商品列表會提供賣家自行設定的推薦商品以及系統推薦商品，供賣家於聊聊時能迅速發送推薦商品給買家
- 2 賣家推薦：賣家可透過「管理」或是於聊聊設定>賣家推薦來進行設定，最多可選擇10樣商品。
- 3 系統推薦：系統將依該對話中最後出現的商品為基準，並以此商品的分類和熱銷程度提供推薦，若關聯商品過少將不會顯示。



商品功能-賣家推薦商品設定

點擊大頭貼圖示 > 聊聊設定 > 點選賣家推薦，最多可以選擇十項商品
您可以自行刪除或調整商品排序



tw_seller
uat.shopee.tw/tw_seller

聊聊設定

發送意見

前往賣家中心

登出

← 聊聊設定

訊息快捷鍵

自動回覆

通知

時間戳

表現數據

問答小幫手

賣家推薦

賣家推薦

請設定您想要推薦給買家的商品，賣家推薦商品將可在網頁版聊聊右方工具列查看到。

選擇商品(4個/總共10個) + 新商品

商品	銷售	價格	存貨	刪除	≡
 幾何造型耳環	0	\$300	1	刪除	≡
 珍珠耳環	0	\$300	1	刪除	≡
 灰色尖頭短靴	0	\$500	10	刪除	≡
 黑色帆布短靴	0	\$200	10	刪除	≡



賣家幫助中心

網頁版聊聊：商品功能

網頁版聊聊功能 11

-折扣券功能

如何查看賣場折扣券？

- 1 點擊聊聊視窗右側後，即可查看賣場進行中、已排定折扣券。
- 2 點擊查看我的折扣券，即可連至賣家中心查看所有折扣券。



如何於聊聊內新增賣場折扣券？



若您的賣場尚未有折扣券，可以透過聊聊視窗內的連結前往賣家中心新增賣場折扣券或者商品折扣券。



如何於聊聊內傳送賣場折扣券?

- 1 點擊「傳送」，買家即會收到折扣券序號，買家需另行至我的帳戶>我的優惠券頁面輸入折扣券代碼並儲存。
- 2 若折扣券已被領取完畢，會顯示於折扣券右上方，您可以點擊編輯，前往賣家中心編輯折扣券可領取數量。

The screenshot displays the Shopee Chat interface. On the left, there's a sidebar with a search bar and a list of recent chats. The main chat area shows a conversation with a seller named 'shopeeshopee2'. A blue system message provides information about the chat service hours and a reminder about the return policy. Below it, a coupon card is shown with a 20% discount and a maximum value of \$599. On the right, a list of coupons is displayed, with two coupons highlighted by red boxes and numbered 1 and 2. Coupon 1 is a 20% CNY coupon for TWSE1111, and Coupon 2 is a 20% CNY coupon for TWSE2222. Both coupons are currently 'Ongoing' and have a maximum value of \$1000.



賣家幫助中心

網頁版聊聊：折扣券

如何提供良好的
賣場客戶服務？

如何提供良好的賣場客戶服務?

正確的聊聊回應

- ✓ 即時回覆且不遺漏買家的聊聊訊息
- ✓ 針對買家問題，提供清楚且正確的資訊，以避免與買家產生溝通上的誤會
- ✓ 與買家維持友善且良好的雙向溝通
- ✓ 若買家於聊聊內使用不當言語(髒字、人身攻擊、低俗或散播仇恨等字眼)，建議您可以向蝦皮回報此問題

錯誤的聊聊回應

- ✗ 避免延遲回覆或者遺漏買家聊聊訊息
- ✗ 嚴禁於聊聊內使用不當言語(髒字、人身攻擊、低俗或散播仇恨等字眼)
- ✗ 嚴禁於聊聊內提供任何導外資訊(如:官方網站、友站賣場資訊、通訊軟體等)，引導買家至蝦皮以外的平台進行交易
- ✗ 若是因賣家自身因素(如:商品缺貨、損壞、價格設定錯誤等)，不得透過聊聊請買家取消訂單，造成不佳的購物體驗，並會根據賣家計分系統給予計分
- ✗ 嚴禁於聊聊內提供個人資訊(電話號碼、銀行帳戶等)



買家於聊聊內 常見問題

買家於聊聊內常見問題

於蝦皮聊聊內，買家較常與賣家溝通詢問之問題為以下三個項目：



商品資訊



訂單狀態



售後服務



常見問題回覆範例參考

項目	狀況	回覆範例
商品資訊	商品狀況	您好！謝謝您對我們的商品感興趣。該商品有[尺寸，顏色等]
	尺寸表	您好！可以參考此商品的尺寸表，並選擇適合您的尺寸 [附加照片]。
	商品庫存狀態	您好！目前此商品有現貨 / 需要預購等。
	建議	您好！很抱歉，目前此商品沒有您想要的尺寸/顏色，可以推薦給您另一款相似商品，再請您參考看看。
訂單狀態	已下單	您好！已經收到您的訂單，我們會盡快安排出貨，商品出貨時，蝦皮系統會再通知您，謝謝！
	已出貨	您好！我們已經於[出貨日期]出貨，您可以根據訂單編號來追蹤訂單狀態。謝謝！
	追蹤號碼	您好！您可以透過 [物流名稱]中的包裹查詢號碼來追蹤您的訂單。
	尚未收到商品	您好！如果您還沒有收到商品，建議您可以先於訂單詳情頁面，點選「延長蝦皮承諾」，蝦皮會多托管訂單款項三天，我們也會同步確認商品目前運送狀況。
	退貨流程	您好！我們已收到您的退貨申請。我們會以最快的速度為您處理退貨事宜。謝謝！



回覆常見問題範例參考

項目	狀況	回覆案例
售後服務	商品缺件	您好！很抱歉造成您的不便，我們可以再將缺件的商品寄出給您，或者您可以選擇申請退款。謝謝！
	錯誤商品(顏色、尺寸不符等)	您好！很抱歉造成您的不便，請您在訂單詳情頁面，點選「申請退款/退貨」，選擇您要退貨的商品、退貨原因並輸入你的Email。 我們將以最快的速度為您處理，謝謝！
	商品有損毀 / 瑕疵	您好！很抱歉造成您的不便，再請您提供此商品損壞部分之照片，我們將以最快的速度為您處理後續退貨退款事宜。謝謝！



如何回報網頁版聊聊
問題&建議?

如何向蝦皮回報問題或提出建議

點擊大頭貼圖示 > 發送意見 > 可選擇回報問題或提出建議



發送意見



回報問題

提出建議

您再使用網頁版聊聊時遇到了什麼問題?請詳細說明發生的原因,及其他可以幫助我們調查這個問題的資訊。

 上傳或刪除螢幕截圖 (.jpg, .jpeg, .png)

取消

傳送



賣家幫助中心

如何回報網頁版聊聊問題&建議

網頁版聊聊 賣家小撇步

網頁版聊聊賣家小撇步

保持良好的賣場客戶服務，避免得到計分！

- 1.不得因賣家自身因素透過聊聊請買家取消訂單，造成買家不佳的購物體驗
- 2.嚴禁於聊聊及評論中使用不當言語(髒字、人身攻擊、低俗或散播仇恨等字眼)
- 3.保持良好的聊聊的回應率(過去30天內有 ≥ 10 筆訂單，聊聊回應率需 $> 20\%$)





謝謝!

前往賣家幫助中心了解更多

<https://seller.shopee.tw/edu/>