ยินดีต้อนรับผู้ขายทุกท่าน

Welcome all sellers to “Seller introduction and seller update course”

Rev.: 24 Jan, 2020

เนื้อหา

หัวข้อในการอบรม	หน้า
1 แนะนำ Shopee	4
1.1 ข้อมูลบริษัท	5
1.2 ทำไมต้อง Shopee	9
1.3 การสนับสนุนค่าจัดส่ง	14
2 สมัครเป็นผู้ขายกับ Shopee	16
2.1 Shopee Application	17
3 การใช้งาน Seller Centre เบื้องต้น	18
3.1 ยินดีต้อนรับสู่ Seller Centre	19
3.2 การใช้งาน Seller Centre เบื้องต้น	21
3.3 การตั้งค่าร้านค้า	23
3.4 การตั้งค่าการจัดส่ง	25
3.5 การเพิ่มสินค้าใหม่	36
3.6 การติดป้ายลดราคา	41
3.7 การเข้าร่วมแคมเปญ	45
3.8 การสร้างโค้ดส่วนลด	48
3.9 การลงขายสินค้าแบบ Bundle	53

Private & Confidential

เนื้อหา (ต่อ)

หัวข้อในการอบรม	หน้า
4 เทคนิคการเพิ่มยอดขาย	56
4.1 4 ขั้นตอนการซื้อของกับ Shopee ที่ผู้ขายต้องรู้	57
4.2 ทำอย่างไรจะได้เป็นร้านค้าแนะนำ	63
4.3 การรีวิวสินค้าเพื่อรับ Shopee Coin	64
5 Shopee Webchat	69
6 การเข้าใช้งาน Webchat	71
7 แนวทางการปฏิบัติในการให้บริการลูกค้าที่ดีเยี่ยม	75
8 คำแนะนำการตอบคำถาม	77
9 รายงานปัญหากับ Shopee	81

Private & Confidential

1. แนะนำ Shopee

“Seller introduction and Seller update Course”

Private & Confidential

ข้อมูลบริษัท

Garena → sea

The **biggest** Internet service platform in South East Asia with **45** million users

Digital Content

Payment

eCommerce

Founded	2009
Headquarter	Singapore
Countries Reach	7 Countries across SEA

- เป็นผู้นำทางด้านเกมส์ เช่น **League of Legends, FIFA Online, Hon**
- เปลี่ยนจาก Garena มาเป็น **SEA**
- ผู้สนับสนุนเงินทุนหลัก คือ **Tencent Holdings Ltd.,** (the largest provider of Internet value-added services in China, and a parent company of **WeChat**)

ผู้สนับสนุนเงินทุน

Strategic Shareholders

Tencent 腾讯

Local family Shareholders

Kuok Family

Hartono Family

Tsai Family

Kao Family

Financial Shareholders

Public listed on stock market

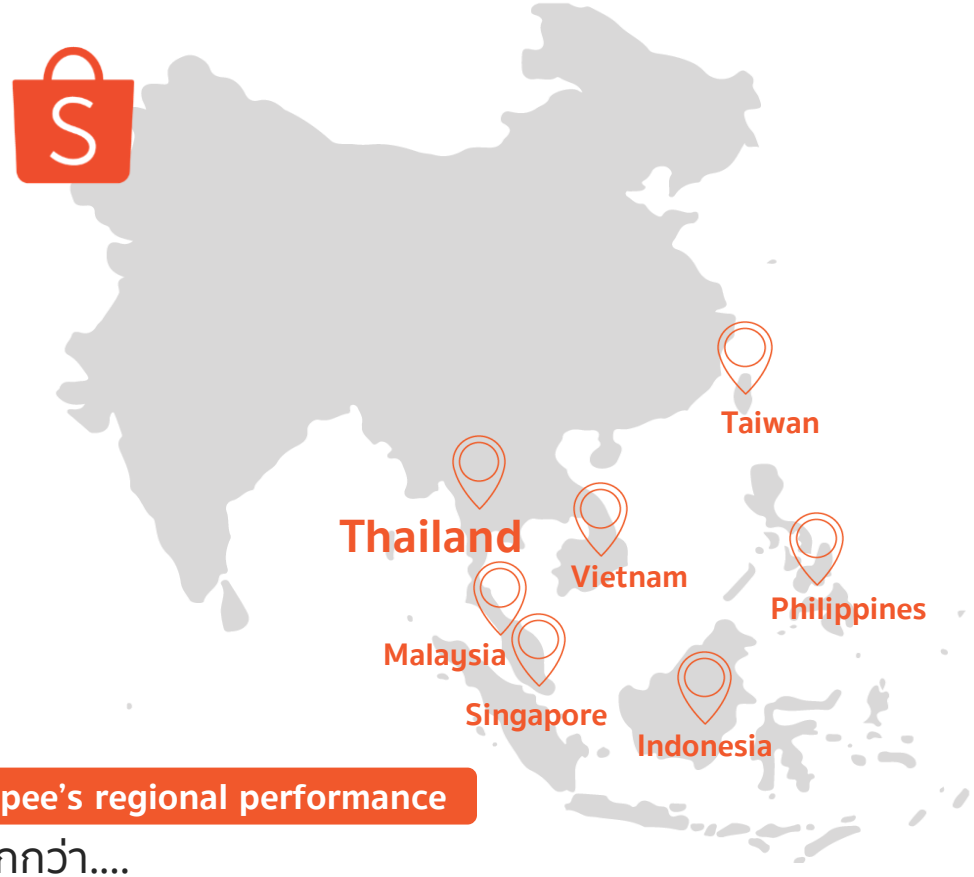
sea — NYSE

Shopee is part of Sea

Garena	e-Commerce	Digital Financial Services
Digital Entertainment		
176 mn	**159 mn**	**USD 2.5 bn**
Quarterly Active Users	Gross Orders	Gross Transaction Value

Private & Confidential

เราเติบโตอย่างรวดเร็วตั้งแต่ปี 2015



#1 App download in Thailand



27M
Downloads

15M
Likes on Facebook Fan page

0.4M
Followers on Instagram

9M
Followers on Line Official

**Source: Shopee data as of January 19*

Shopee's regional performance

มากกว่า....

- **5,500** employees
- **115** million downloads
- USD **8** billion annualized GMV
- **180** million active listings
- **6** million sellers

Private & Confidential

สถิติผู้ซื้อของเรา

Over 14 million

Active Listings

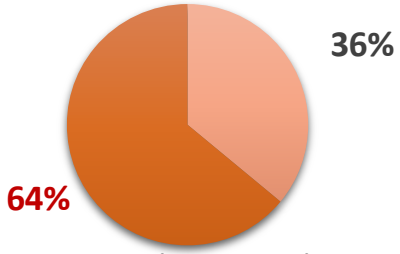
800,000

Sellers

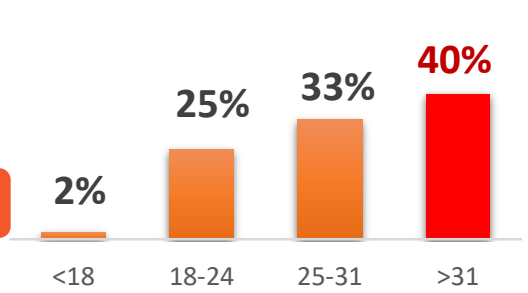
More than 800

TH Employees

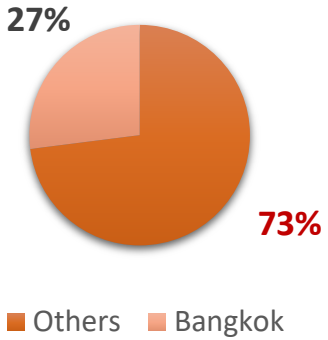
เพศ



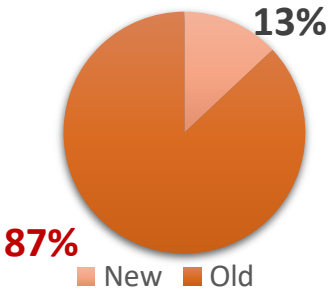
อายุ



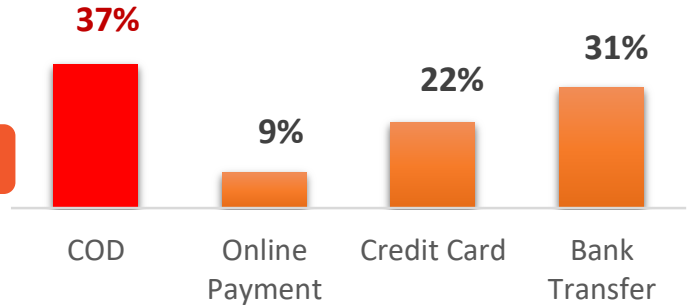
สถานที่



ลูกค้าใหม่ vs ลูกค้า



วิธีการจ่ายเงิน



Private & Confidential

เหตุใด Shopee ถึงเติบโตอย่างรวดเร็ว?



1. Mobile First

จัดการทุกอย่างเบ็ดเสร็จได้ผ่าน App

2. Social Interaction

แชทพูดคุยได้โดยตรงระหว่างผู้ซื้อและผู้ขาย

3. Buyer & Seller Experience

App ใช้ง่ายไม่ซับซ้อน

4. Integrated Logistics and Payments

Shopee Guarantee & Shopee Wallet

ทางเลือกการขนส่ง จัดการได้ทั้งหมดใน App

Private & Confidential

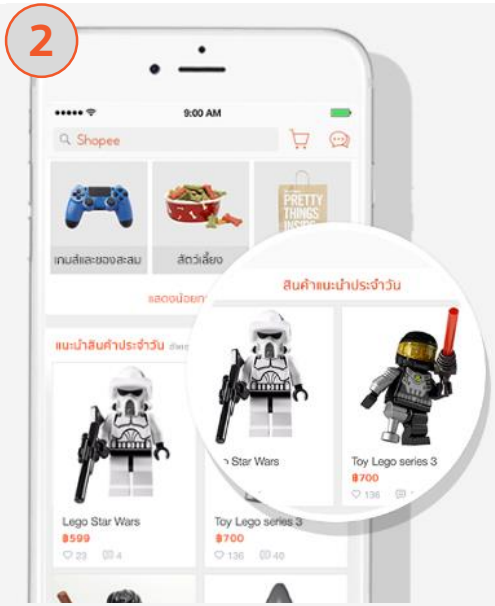
ทำไมต้อง Shopee



แบ่งปันความสุข

สนุกกับการบอกต่อในกลุ่มโซเชียล

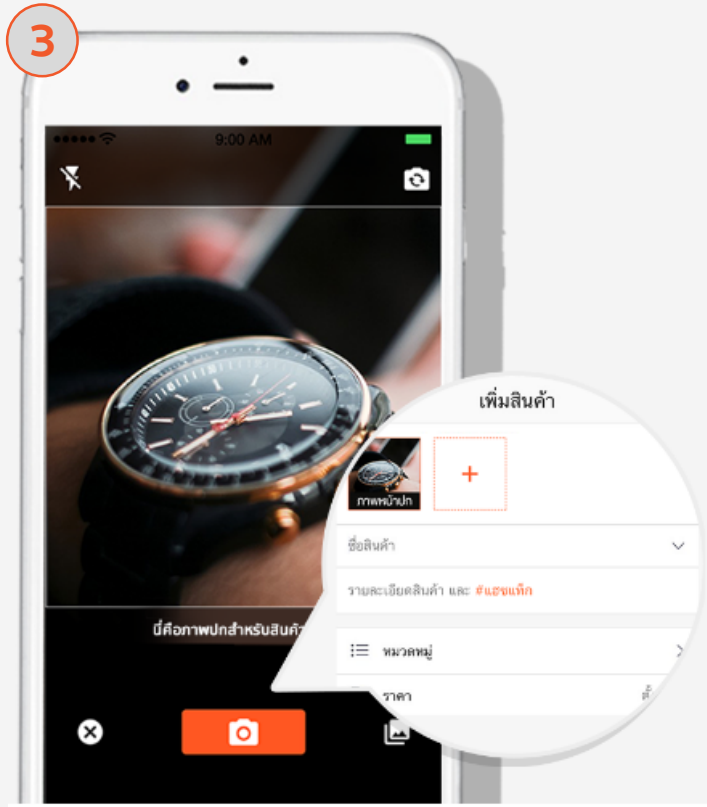
แชร์สินค้าของคุณ ของที่ถูกใจ และโปรโมชั่นต่างๆกับเพื่อนผ่านขั้นตอนง่ายๆแค่เพียงคลิกเดียว ก็แบ่งปันความสนุกให้เป็นสองเท่า



สินค้าแนะนำประจำวัน

สินค้าแนะนำที่เลือกมาสำหรับคุณเท่านั้น

พบกับสินค้าแนะนำที่คัดสรรมาให้ตรงใจคุณ อัพเดทสินค้าใหม่ๆ ทุกวัน!



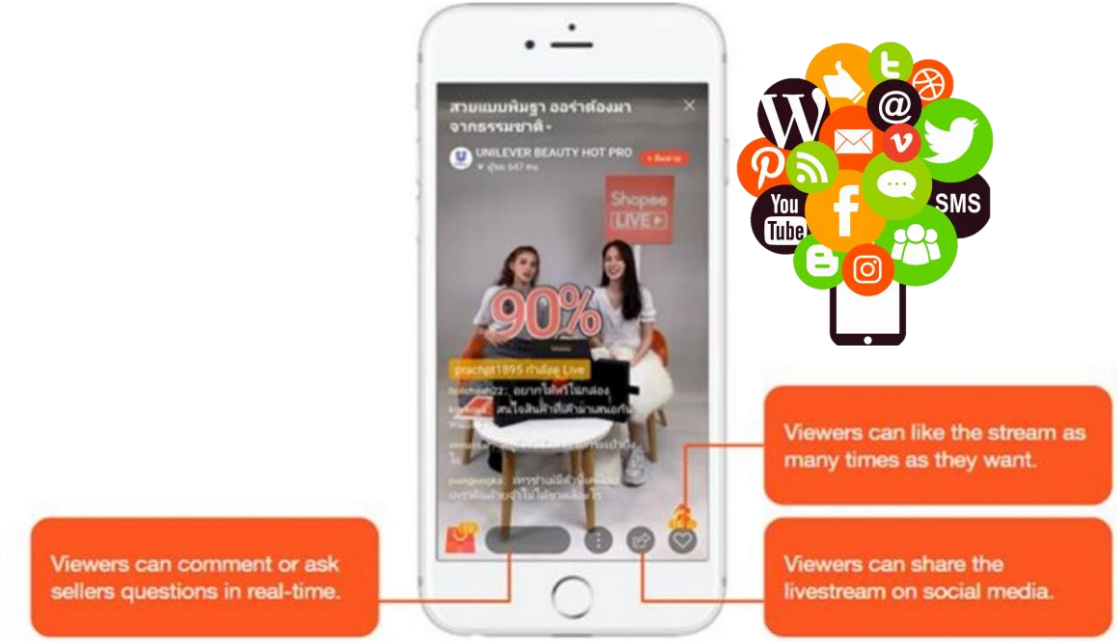
ขายได้อย่างรวดเร็ว

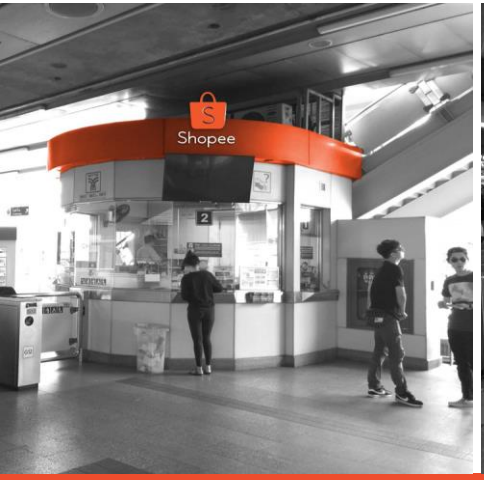
เริ่มขายได้ภายใน 30 วิ

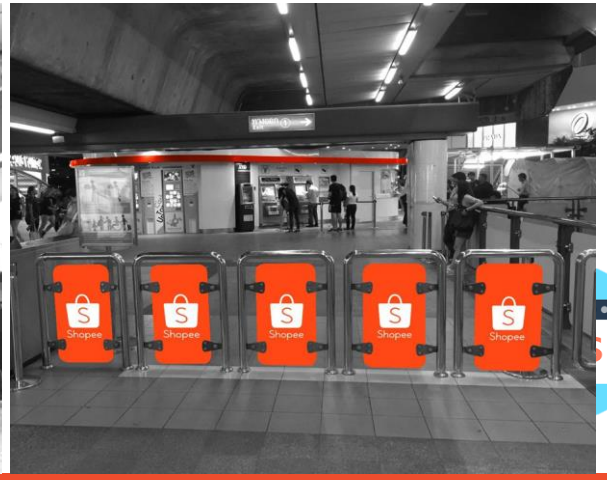
แค่คุณถ่ายภาพสินค้า อธิบายรายละเอียด และตั้งราคาเพียงเท่านี้ก็สามารถเริ่มต้นขายใน Shopee ได้อย่างง่ายดาย

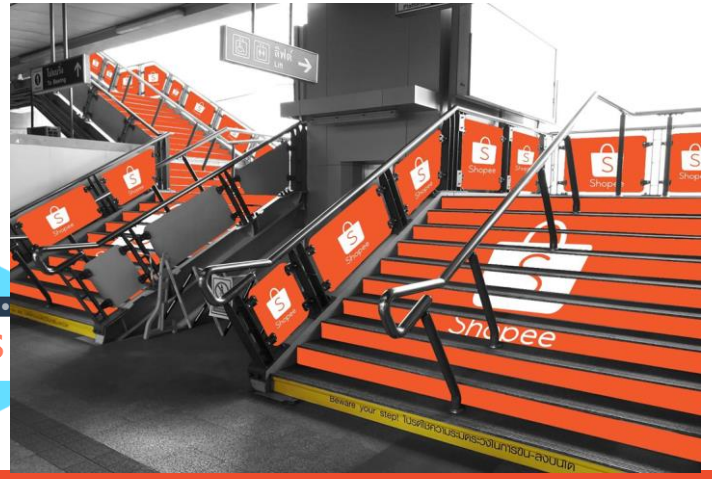
สร้างการรับรู้ 360 องศา ให้แก่ผู้ซื้อ

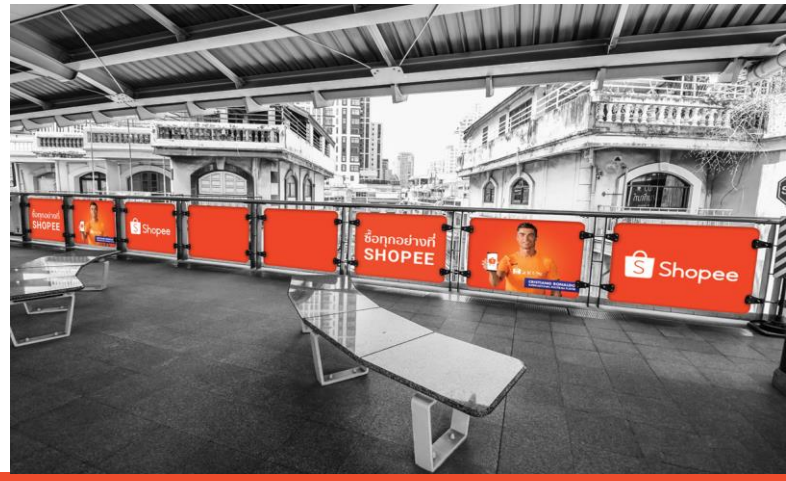












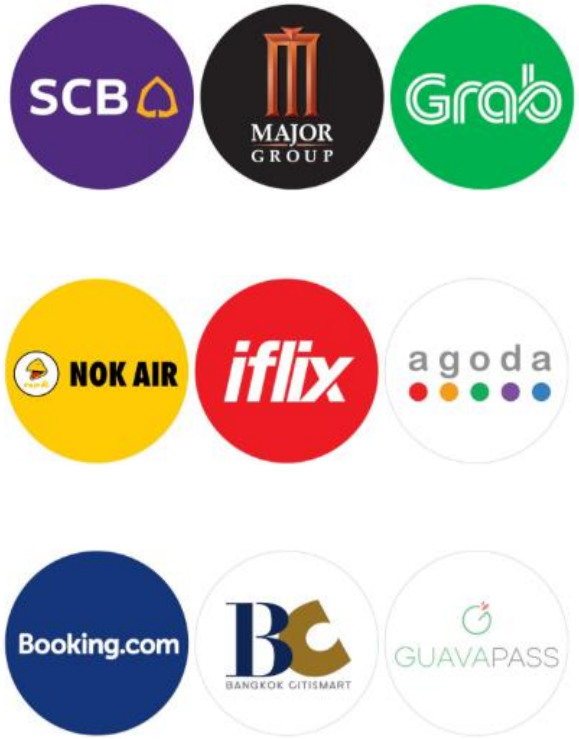
Bangkok Airways Plane Wrap
TAKEOVER



Private & Confidential

Exclusive Partnerships

Super Partners and Campaign





Other Partners



Private & Confidential

แบรนด์ชั้นนำบนแพลตฟอร์มมากกว่า 900 แบรนด์



https://shopee.co.th/mall

การสนับสนุนค่าจัดส่ง

Shopee

สนับสนุนค่าส่งให้ 30 บาท (สำหรับการจัดส่งแบบ Thai Post EMS)
สนับสนุนค่าส่งให้สูงสุด 40 บาท (สำหรับการจัดส่งแบบ Kerry Express/DHL/NinjaVan และ J&T)

โดยลูกค้าจะได้รับส่วนลดค่าจัดส่งตามมูลค่าข้างต้นเมื่อช้อปครบตามกำหนดดังต่อไปนี้

ร้านค้าทั่วไป	✓ ร้านค้าแนะนำ	Shopee Mall
เมื่อช้อปครบ	เมื่อช้อปครบ	เมื่อช้อปครบ
300.-	250.-	200.-

KERRY EXPRESS	ninjavan	J&T EXPRESS
ส่งฟรีสูงสุด 40.-	ส่งฟรีสูงสุด 40.-	ส่งฟรีสูงสุด 40.-

BEST EXPRESS	DHL	EMS
ส่งฟรีสูงสุด 40.-	ส่งฟรีสูงสุด 40.-	ส่งฟรีสูงสุด 30.-

สำหรับ Thai Post ท่านสามารถตั้งค่าขนส่งได้เอง
ส่วน Thai Post Drop-Off จะคำนวณตามเรตน้ำหนัก

ตรวจสอบสาขาที่ให้บริการ Drop-Off ไปรษณีย์ไทย ตรงนี้
ตรวจสอบสาขาที่ให้บริการ Drop-Off Kerry ตรงนี้

การันตีโดย Shopee

ถ้าคุณไม่ได้รับสินค้า คุณจะได้รับเงินคืน

การการันตีของ Shopee จะทำให้คุณมั่นใจได้ว่า ผู้ขายจะได้รับเงินหลังจากที่ผู้ซื้อได้รับสินค้าแล้วเท่านั้น



เรามีหมวดหมู่สินค้ามากมาย (Product Category)



เสื้อผ้าแฟชั่นผู้ชาย	มือถือและอุปกรณ์เสริม	เครื่องใช้ในบ้าน	นาฬิกาและแว่นตา	รองเท้าผู้ชาย	กระเป๋าผู้ชายและเครื่องประด...
เสื้อผ้าแฟชั่นผู้หญิง	สุขภาพและความงาม	ของเล่น สินค้าแม่และเด็ก	กระเป๋า	รองเท้าผู้หญิง	เครื่องประดับ
คอมพิวเตอร์และแล็ปท็อป	กล้องและอุปกรณ์ถ่ายภาพ	กีฬาและกิจกรรมกลางแจ้ง	สื่อบันเทิงภายในบ้าน	ยานยนต์	สัตว์เลี้ยง
อาหารและเครื่องดื่ม	เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน	อุปกรณ์เครื่องเขียนและหนังส...	อาหารเสริมและผลิตภัณฑ์สุขภาพ	ตั๋วและบัตรกำนัล	อื่นๆ

Private & Confidential

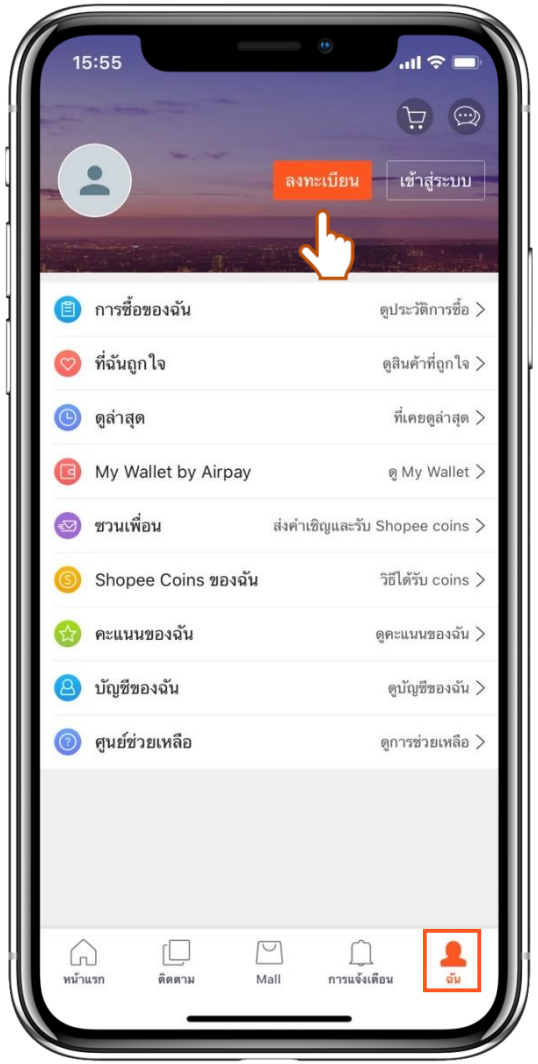
2. สมัครเป็นผู้ขายกับ Shopee

“Seller introduction and Seller update Course”

Private & Confidential

Shopee Application

ชมวิดีโอการซื้อสินค้าผ่าน Shopee App. ได้ที่นี่



กดที่ปุ่ม ลงทะเบียนเพื่อทำการสมัคร

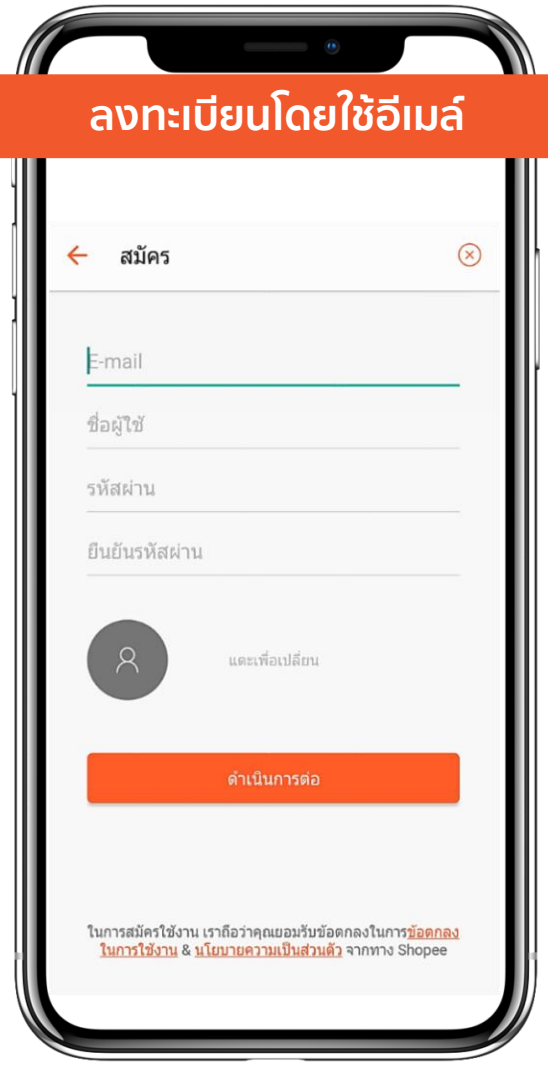
ลงทะเบียนโดยใช้เบอร์โทรศัพท์



ท่านสามารถเปลี่ยนเบอร์โทรศัพท์ได้ภายหลัง

ระบบจะทำการส่ง SMS เพื่อให้ท่านยืนยันการสมัคร

ลงทะเบียนโดยใช้อีเมล์



ระบบจะทำการส่ง Email เพื่อให้ท่านยืนยันการสมัคร

Private & Confidential

3. การใช้งาน Seller Centre เบื้องต้น

“Seller introduction and Seller update Course”

Private & Confidential

ยินดีต้อนรับเข้าสู่ Seller Centre

จัดการร้านค้าของท่านอย่างง่ายดาย ออกแบบมาเพื่อให้ท่านจัดการสินค้า
ติดตามคำสั่งซื้อ ดูแลลูกค้า และวัดผลยอดขาย
ทุกอย่างอยู่ในที่เดียว



สินค้าของฉัน

- เพิ่มสินค้า / แก้ไข
- แบบรายชิ้น
- แบบ Mass Update



หมวดหมู่ในร้านค้าของฉัน

- สร้าง/จัดหมวดหมู่สินค้าหน้าร้าน



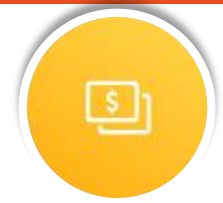
การขายของฉัน

- ทั้งหมด
- ยังไม่ชำระ
- ที่ต้องจัดส่ง
- การจัดส่ง
- สำเร็จแล้ว
- การยกเลิก
- การคืนเงินสินค้า
- ทำการจัดส่งเป็นชุด



Marketing Centre

- My Ads (ซื้ออันดับ)
- โปรโมชั่นส่วนลดของฉัน
- แคมเปญของ Shopee
- โค้ดส่วนลดของฉัน
- สินค้าขายดีประจำร้าน



รายรับของฉัน

- เตรียมการโอนเงิน
- โอนเงินแล้ว
- รายงานการเงิน



Seller Balance

- ถอนเงิน



Data Centre

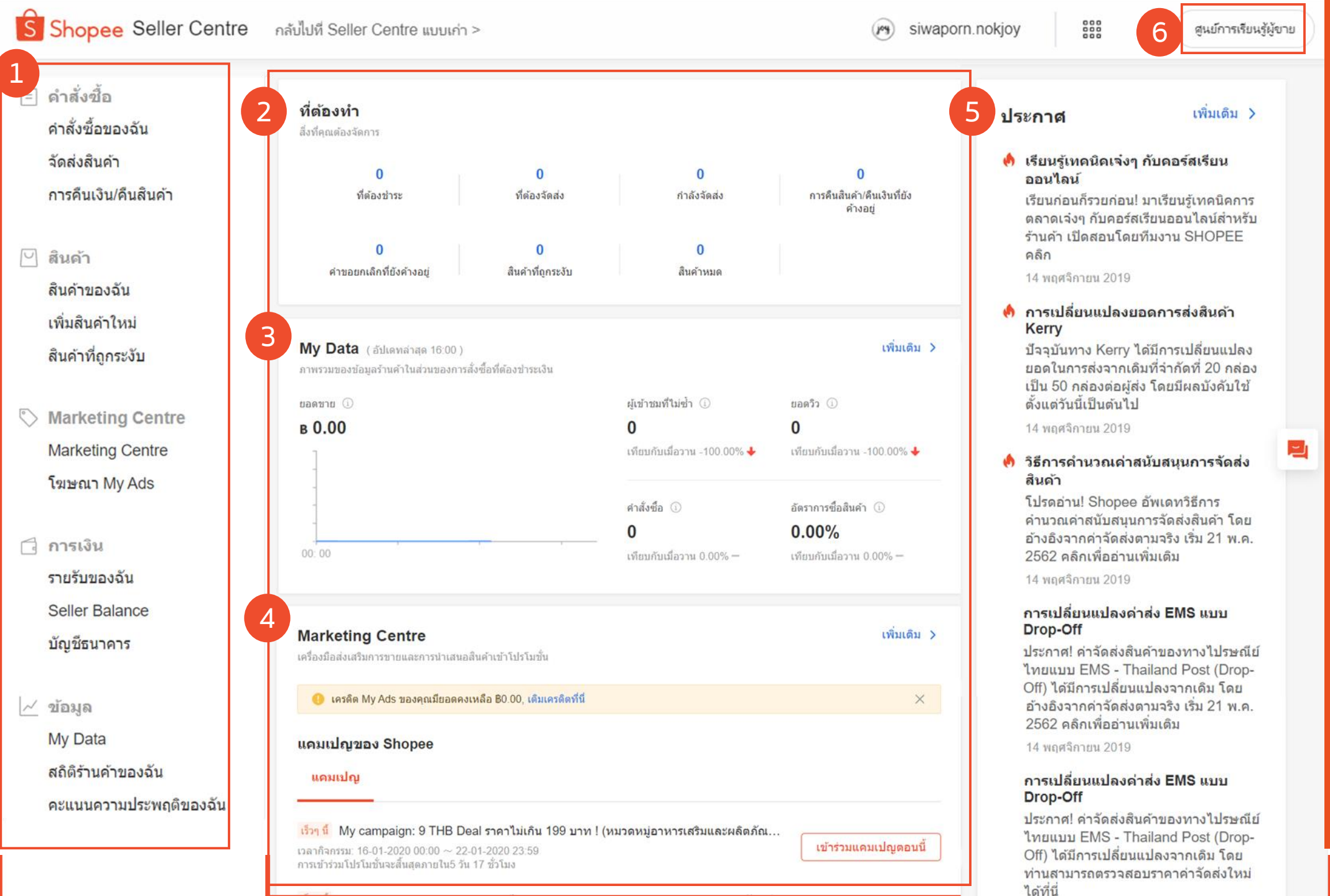
- สถิติการขาย



ตั้งค่าร้านค้า

- รายละเอียดร้านค้า
- การจัดส่งของฉัน
- ที่อยู่ของฉัน
- คะแนนร้านค้า
- สถิติร้านค้าของฉัน
- คะแนนความประพฤติร้านค้า
- ข้อมูลบัญชีธนาคาร/บัตร
- ตั้งค่าร้านค้า
- การตั้งค่าความเป็นส่วนตัว
- ตั้งค่าการแชท
- ตั้งค่าการแจ้งเตือน
- บัญชีของฉัน
- เปลี่ยนรหัสผ่าน

Private & Confidential



1 - คำสั่งซื้อ
- สินค้า
- Marketing Centre
- การเงิน
- ข้อมูล
- ร้านค้า

2 ที่ต้องทำ

3 My Data

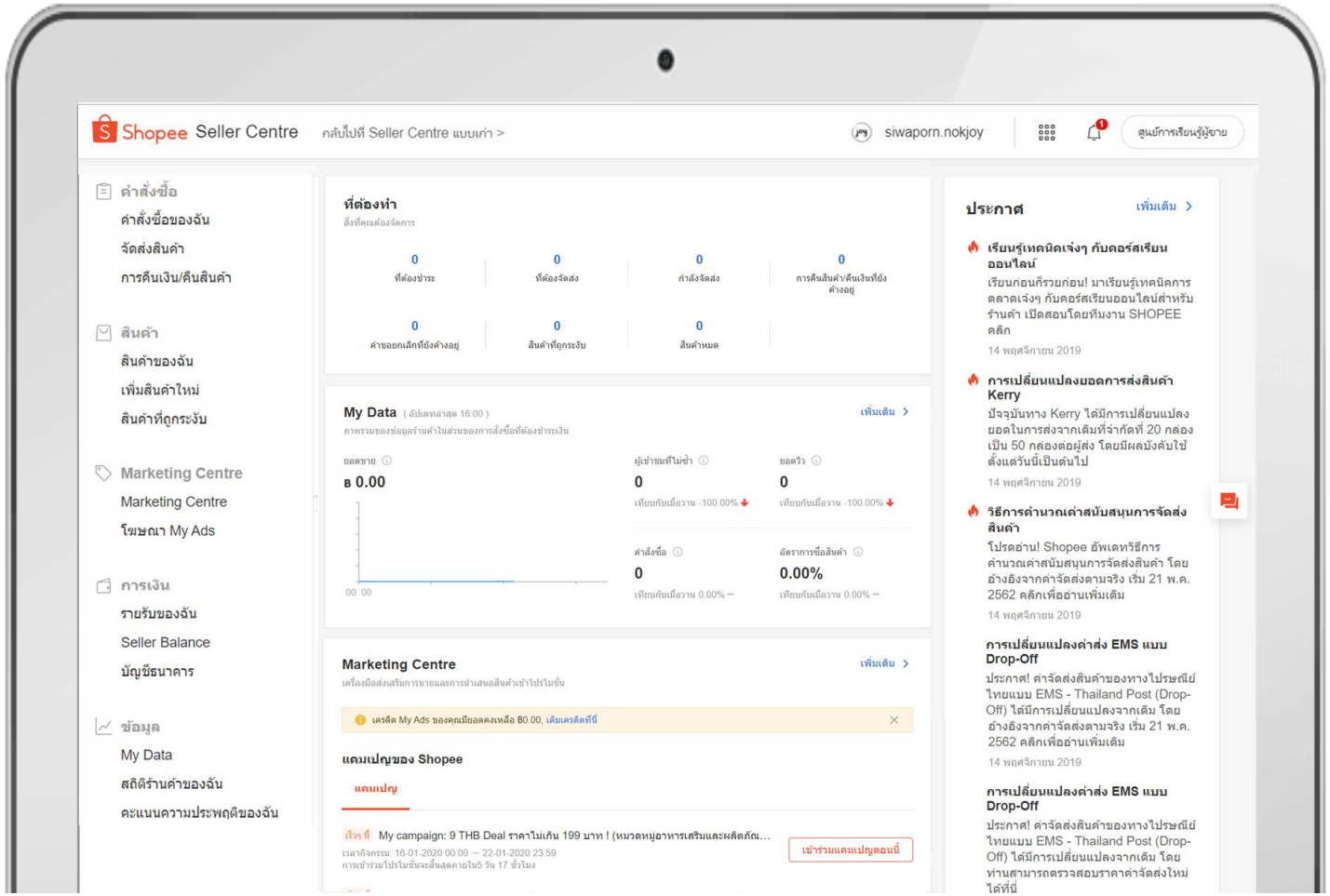
4 Marketing Centre

5 ประกาศ

6 ศูนย์การเรียนรู้ผู้ขาย

3.1 การใช้งาน Seller Centre เบื้องต้น

“ Seller Centre คือ เครื่องมือที่ช่วยผู้ขายในการบริหารจัดการร้านค้าทั้งหมด
ซึ่งเราแนะนำให้ร้านค้า เข้าสู่ Seller Centre ทุกวัน เพื่อคุณภาพการให้บริการที่ดี ”



หัวข้อการใช้งาน Seller Centre เบื้องต้น

1. การเข้าสู่ Seller Centre (Access to Seller Centre)
2. การตั้งค่าร้านค้า (Shop Setting)
3. การตั้งค่าการจัดส่ง (Shipping Setting)
4. การเพิ่มสินค้าใหม่ (Add new SKU)
5. การเพิ่มตัวเลือกสินค้า (Add new product variation)
6. การติดป้ายลดราคา (Discount tag)
7. การเข้าร่วมแคมเปญ (My Campaign)
8. การสร้างโค้ดส่วนลด (My Voucher)

3.2 การเข้าสู่ Seller Centre (Access to Seller Centre)

ผู้ขายทุกท่าน สามารถเข้าสู่ Seller Centre ได้ทั้งทาง Desktop และ Shopee App โดยสามารถเข้าผ่านลิงค์ https://seller.shopee.co.th/ ทาง Browser ของท่าน

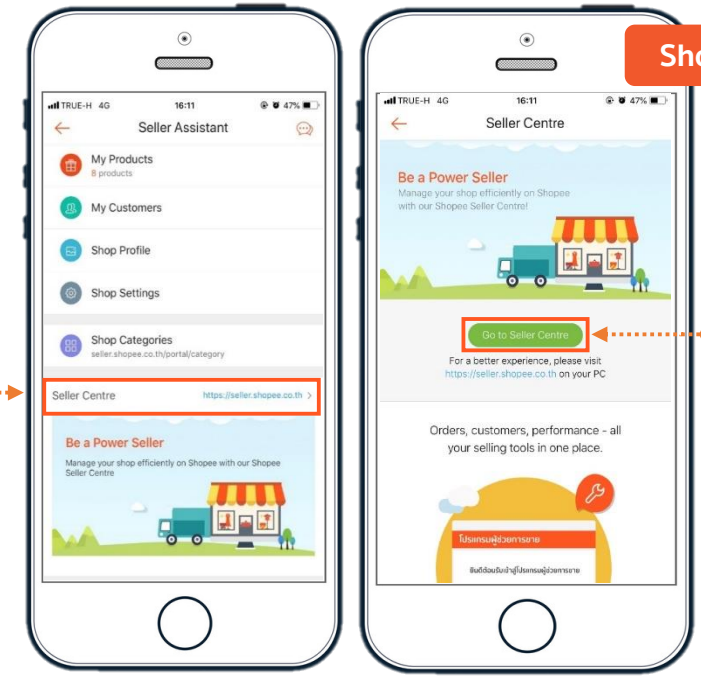
การเข้าสู่ Seller Centre ผ่านทาง Shopee App.

1.เข้า Shopee Application
2.เลือกแถบ “Me” ด้านล่าง ของ App.



3.เลือกแถบ “ร้านค้าของฉัน” มุมซ้ายบนของ App
4.เลือกที่ Seller Assistant
5.เลือกที่ Seller Center

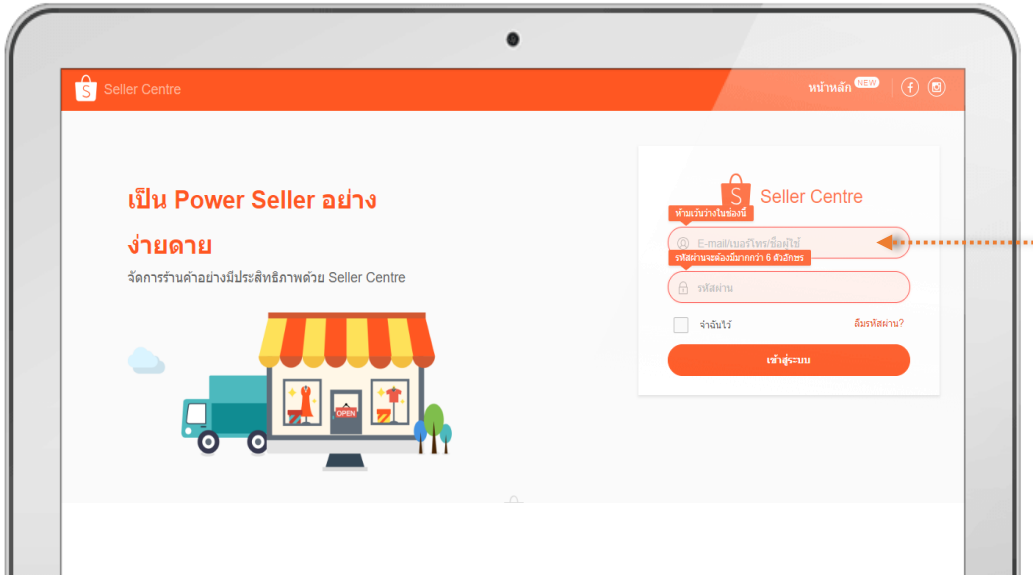
Shopee App Version



เลือก Go to Seller Centre

จากนั้นระบบจะนำท่านไปสู่ Seller Centre อัตโนมัติ ผ่าน browser บนมือถือของท่าน

Desktop Version



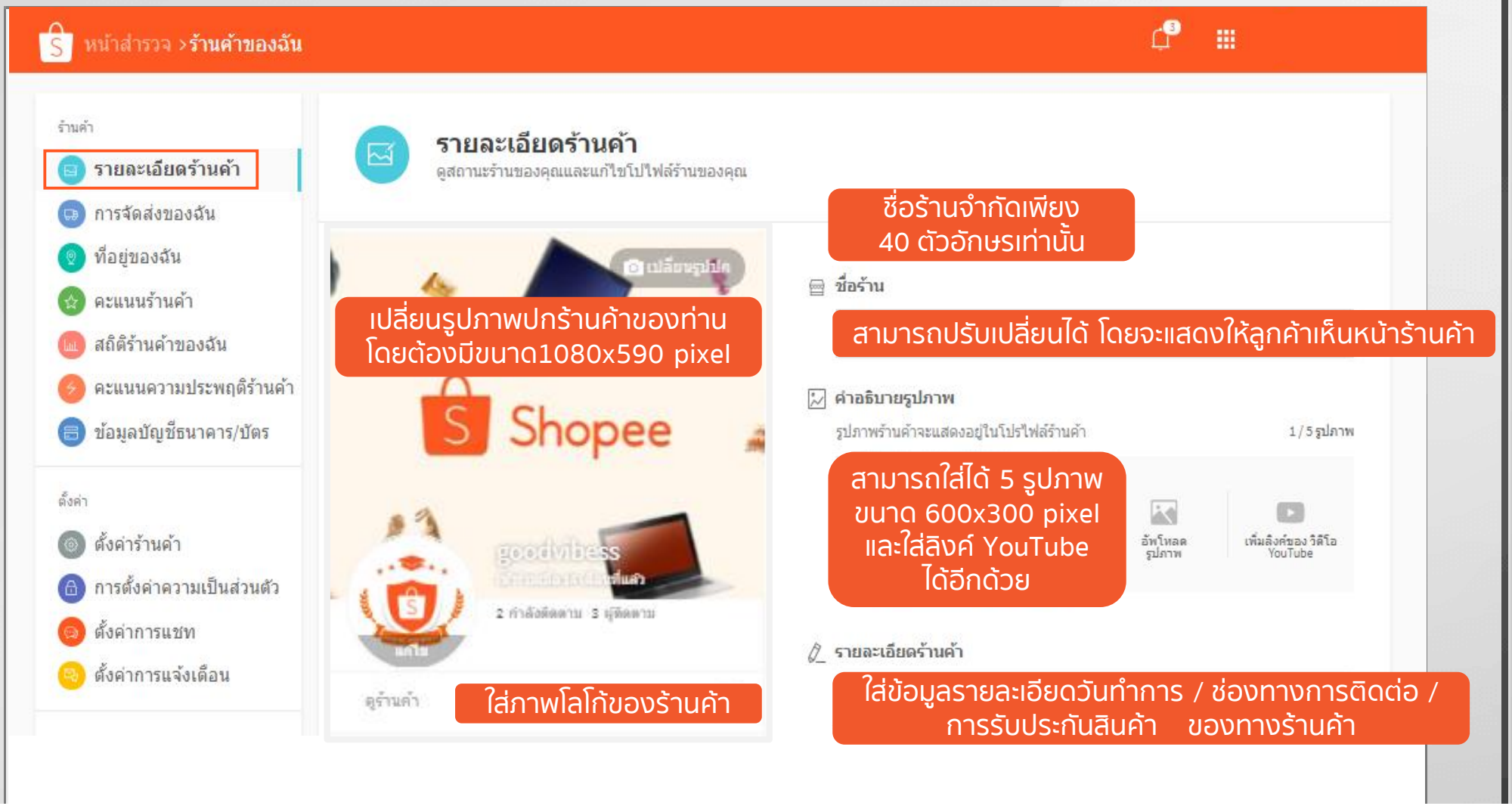
กรอกอีเมล์/เบอร์โทรศัพท์/ชื่อผู้ใช้และรหัสผ่าน เพื่อทำการ Log-In เข้าสู่ Seller Centre

หากผู้ขายไม่เข้าสู่ Seller Centre 7 วัน ต่อเนื่อง **บัญชีของท่านจะถูกระงับ**

Private & Confidential

3.3 การตั้งค่าร้านค้า (Shop Setting)

Desktop Version

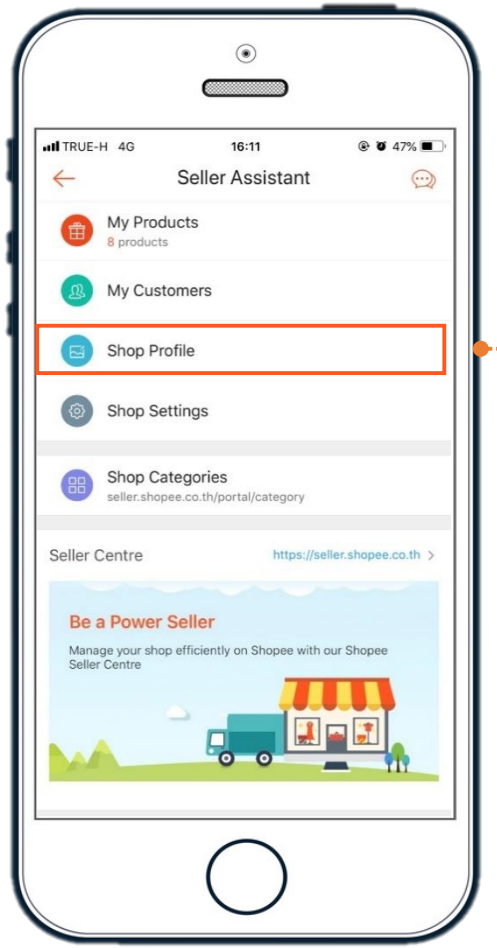


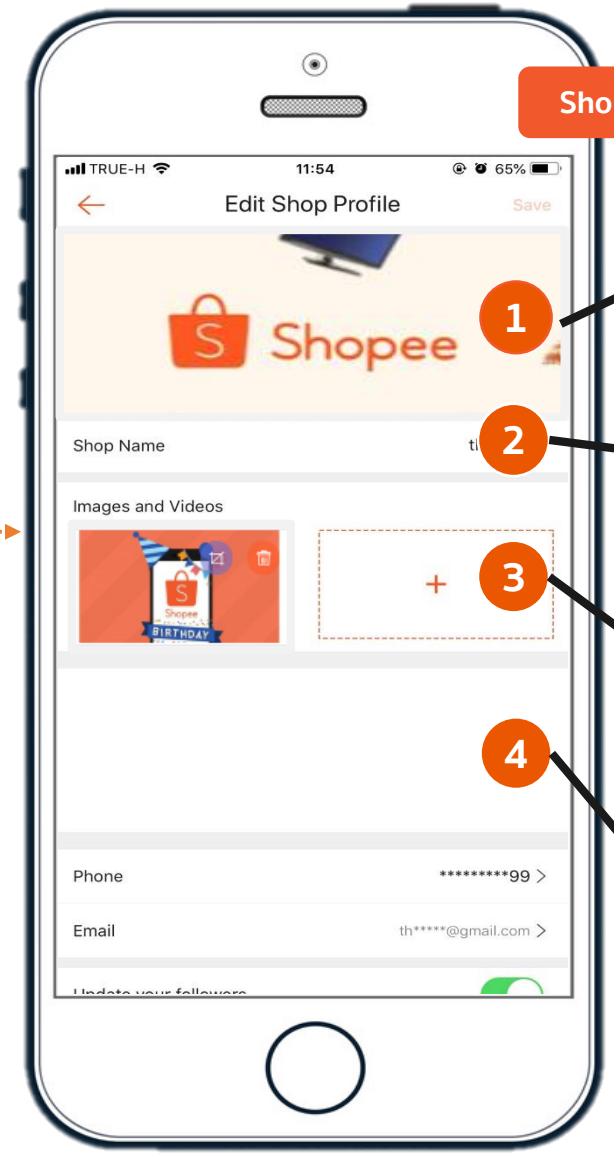
Private & Confidential

3.3 การตั้งค่าร้านค้า (Shop Setting)

การตั้งค่าร้านค้า ผ่านทาง Shopee App

Me>My Shop>Seller Assistant>Shop Profile





1. เปลี่ยนรูปภาพปกร้านค้าของท่าน โดยเลือกภาพจากในมือถือของท่าน

2. ชื่อร้าน สามารถปรับเปลี่ยนได้ โดยจะแสดงให้ลูกค้าเห็นหน้าร้านค้า

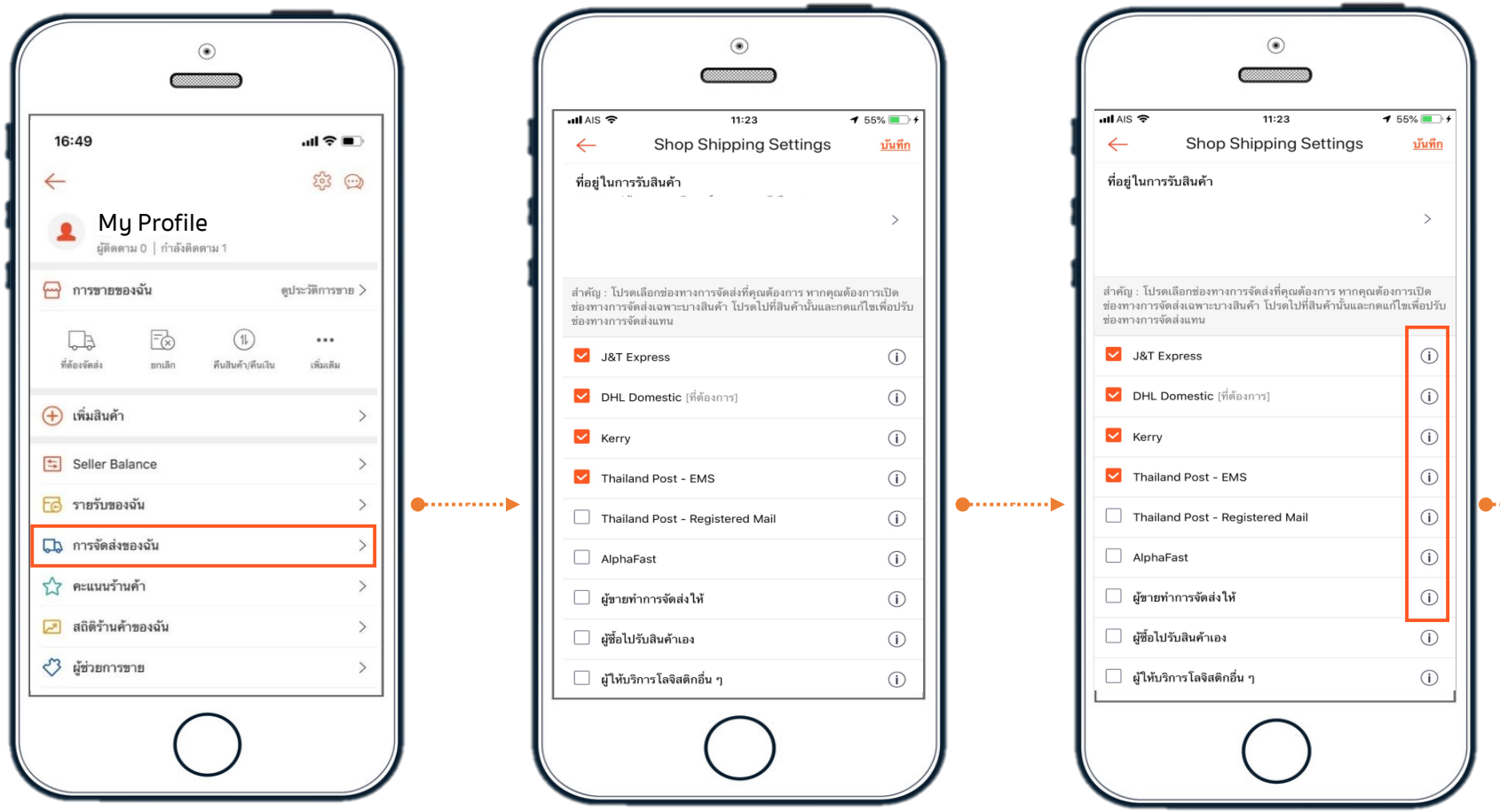
3. สามารถใส่ได้ 5 รูปภาพ โดยเลือกจากในมือถือของท่าน และใส่ลิงค์ YouTube ได้ด้วย

4. ใส่ข้อมูลรายละเอียดวันทำการ / ช่องทางการติดต่อ / การรับประกันสินค้าของทางร้านค้า ให้ละเอียด

3.4 การตั้งค่าการจัดส่ง (Shipping Setting)

การตั้งค่าการจัดส่ง ผ่านทาง Shopee App

Me > My Shop > My Shipping



Shopee App Version

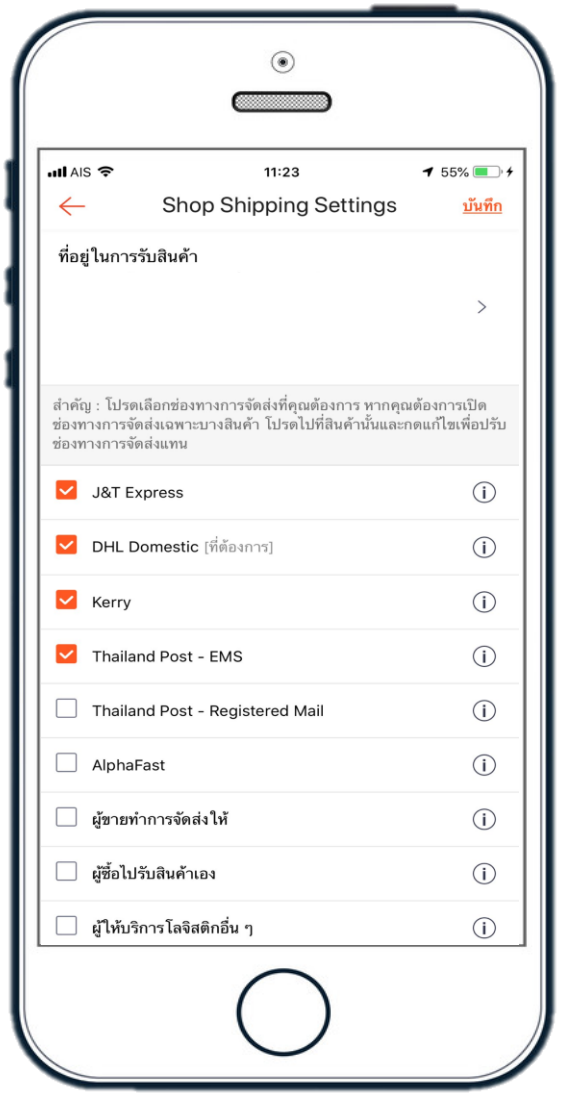
อย่าลืมตั้งค่าที่อยู่ของท่าน ก่อนที่จะเลือกรูปแบบของการจัดส่ง

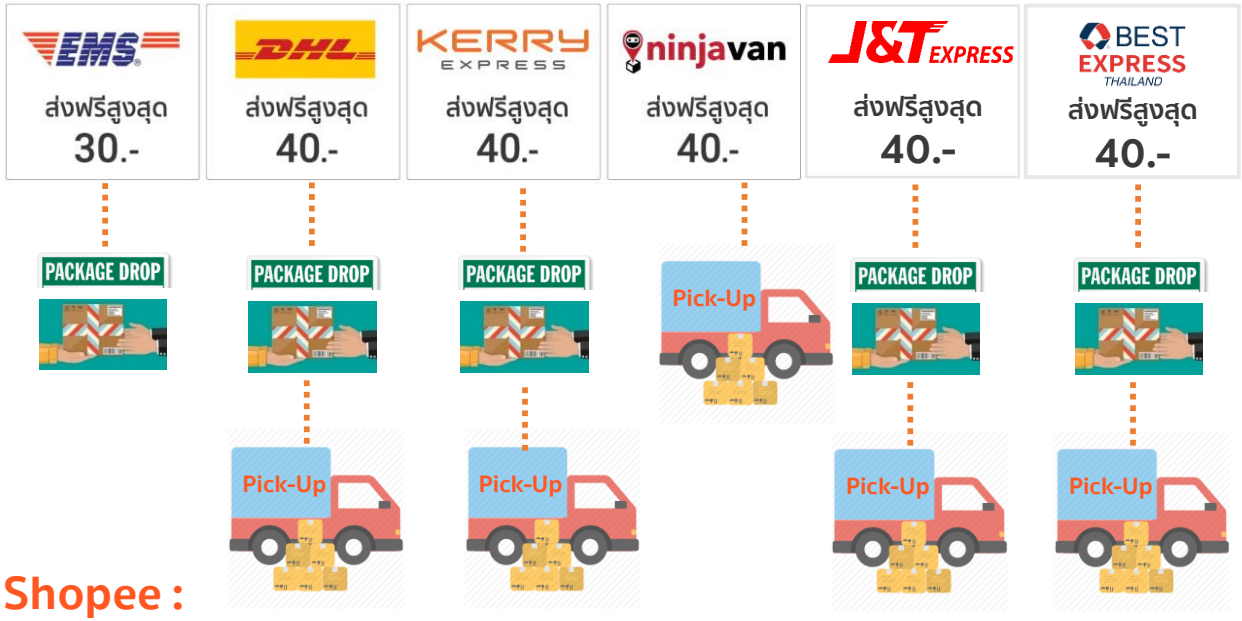
และเมื่อทำการเปลี่ยนช่องทางการจัดส่ง **ให้ท่านทำการตั้งค่าอีกครั้งในแต่ละรายการสินค้า** ที่ทำการลงขายก่อนหน้าด้วย

ท่านสามารถกดที่เครื่องหมายนี้เพื่ออ่านรายละเอียดของแต่ละตัวเลือกของการจัดส่งได้

Private & Confidential

3.4 การตั้งค่าการจัดส่ง (Shipping Setting)





ข้อดีของการจัดส่งที่รองรับโดย Shopee :

1. สามารถตรวจสอบสถานะการจัดส่งได้
2. สามารถเลือกวันนัดรับ/ส่งสินค้าผ่าน App ได้ทุกเมื่อ
3. สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ลูกค้าได้ด้วยการแจ้งเตือนสถานะการจัดส่ง
4. ไม่จำเป็นต้องจ่ายค่าขนส่งก่อนล่วงหน้า
5. ได้รับส่วนลดค่าจัดส่ง

การจัดส่งที่รองรับโดย Shopee

บริการการจัดส่งที่รองรับโดย Shopee จะทำให้คุณสามารถติดตามสถานะการจัดส่งสินค้าได้ภายในแอพ Shopee

โดยลูกค้าจะได้รับส่วนลดค่าจัดส่งตามมูลค่าข้างต้น
เมื่อช้อปครบตามกำหนดดังต่อไปนี้

เมื่อช้อปครบ 300.- จาก	เมื่อช้อปครบ 250.- จาก	เมื่อช้อปครบ 200.- จาก
ร้านค้าทั่วไป	✓ ร้านค้าแนะนำ	Shopee Mall

Private & Confidential

3.4 การตั้งค่าการจัดส่ง (Shipping Setting)

อัตราค่าจัดส่งปัจจุบัน

Weight (g)	ลงทะเบียน	EMS	
	BKK/UPC	BKK/GBKK	UPC
0 - 20	16	30	40
21 - 100	18	30	40
101 - 250	22	30	40
251 - 500	28	30	40
501 - 1000	38	35	45
1001 - 2000	58	45	50
2001 - 5000	-	55	60
5001 - 10000	-	75	85
10001 - 15000	-	135	145
15001 - 20000	-	185	195

ไปรษณีย์ไทย THAILAND POST

ตรวจสอบสาขาที่ให้บริการ Drop-Off ไปรษณีย์ไทย ตรงนี้



Private & Confidential

3.4 การตั้งค่าการจัดส่ง (Shipping Setting)

อัตราค่าจัดส่งปัจจุบัน

KERRY EXPRESS

น้ำหนัก (กก.)	0.01-0.50	0.51-1.00	1.01-2.00	2.01-3.00	3.01-5.00	5.01-10.00	10.01-15.00	15.01-20.00	20 ขึ้นไป
อัตราค่าส่ง (บาท)	40	55	65	80	105	135	170	230	230 ขึ้นไป

KERRY EXPRESS



Private & Confidential

3.4 การตั้งค่าการจัดส่ง (Shipping Setting)

อัตราค่าจัดส่งปัจจุบัน



น้ำหนัก (กก.)	0.01-0.50	0.51-1.00	1.01-1.50	1.51-2.00	2.01-3.00	3.01-5.00	5.01-9.00	9.01-10.00	10 ขึ้นไป
อัตราค่าส่ง (บาท) (กรุงเทพฯ และปริมณฑล)	35	40	50	58	65	90	110	115	170 ขึ้นไป
อัตราค่าส่ง (บาท) (ต่างจังหวัด)	40	40	65	65	75	100	130	130	170 ขึ้นไป

Private & Confidential

3.4 การตั้งค่าการจัดส่ง (Shipping Setting)



อัตราค่าจัดส่งปัจจุบัน

ninjavan

น้ำหนัก (กก.)	0.01-0.50	0.51-1.00	1.01-3.00	3.01-5.00	5.01-7.00	7.01-10.00	10.01-15.00	15.01-16.00	16.01-17.00	17.01-18.00	18.01-19.00	19 ขึ้นไป
อัตราค่าส่ง (บาท) (กรุงเทพฯ และปริมณฑล)	22	23	27	37	57	60	95	100	105	110	115	120 ขึ้นไป
อัตราค่าส่ง (บาท) (ต่างจังหวัด)	27	27	32	42	62	65	105	110	115	120	125	130 ขึ้นไป

ninja van

Private & Confidential

3.4 การตั้งค่าการจัดส่ง (Shipping Setting)

อัตราค่าจัดส่งปัจจุบัน

J&T EXPRESS

น้ำหนัก (กิโลกรัม)	กรุงเทพและปริมณฑล (บาท)	ต่างจังหวัด (บาท)
0.01 – 0.50	26	29
0.51 - 1.00	28	29
1.01 - 2.00	35	39
2.01 - 3.00	45	49
3.01 - 4.00	60	60
4.01 - 5.00	65	65
5.01 - 6.00	80	80
6.01 – 7.00	85	85
7.01 - 8.00	90	90
8.01 - 9.00	95	95
9.01 - 10.00	100	100
10.01 - 11.00	120	120
11.01 - 12.00	125	125
12.01 - 13.00	130	130
13.01 - 14.00	135	135
14.01 - 15.00	140	140

น้ำหนัก (กิโลกรัม)	กรุงเทพและปริมณฑล (บาท)	ต่างจังหวัด (บาท)
15.01 - 16.00	210	210
16.01 - 17.00	230	230
17.01 - 18.00	250	250
18.01 - 19.00	270	270
19.01 - 20.00	290	290
20.01 - 21.00	300	300
21.01 - 22.00	320	320
22.01 - 23.00	340	340
23.01 - 24.00	360	360
24.01 - 25.00	380	380
25.01 - 26.00	410	410
26.01 - 27.00	440	440
27.01 - 28.00	470	470
28.01 - 29.00	500	500
29.01 - 30.00	530	530
>30.00	+50 บาท/กิโลกรัม	+50 บาท/กิโลกรัม

3.4 การตั้งค่าการจัดส่ง (Shipping Setting)

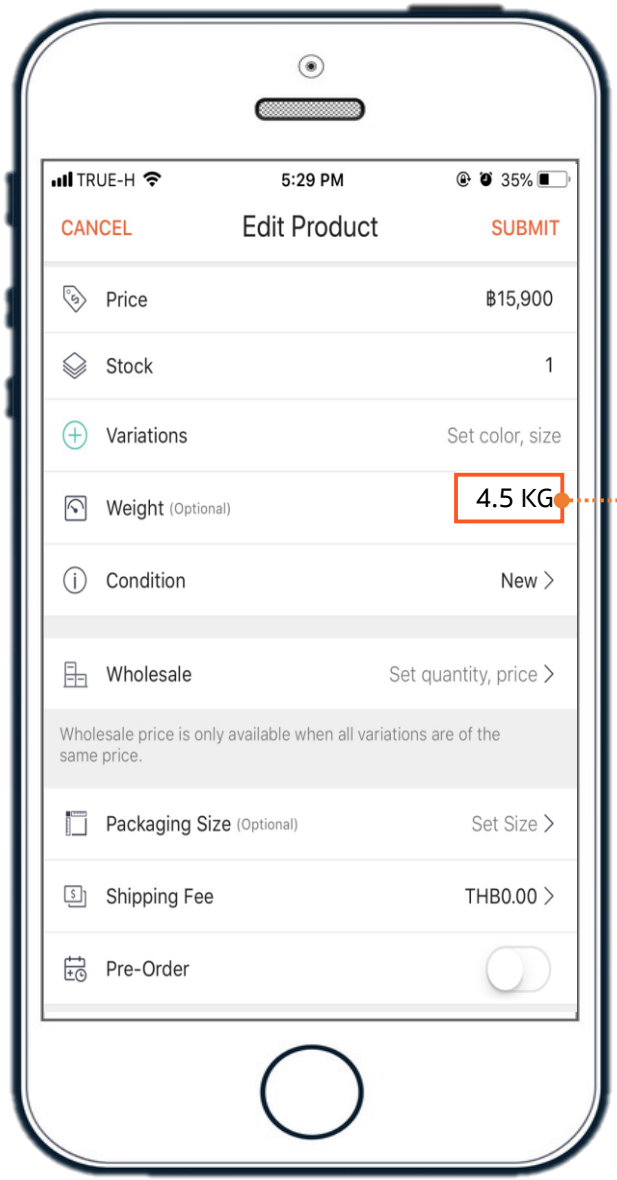
อัตราค่าจัดส่งปัจจุบัน

BEST EXPRESS

น้ำหนัก (กก.)	0.01-1.00	1.01-3.00	3.01-5.00	5.01-6.00	6.01-7.00	7.01-8.00	8.01-9.00	9.01-10.00	10 ขึ้นไป
อัตราค่าส่ง (บาท) (กรุงเทพฯ และปริมณฑล)	22	27	37	65	65	65	65	65	100 ขึ้นไป
อัตราค่าส่ง (บาท) (ต่างจังหวัด)	30	40	50	65	75	85	95	105	120 ขึ้นไป

BEST EXPRESS THAILAND

ตัวอย่างการตั้งราคาน้ำหนัก 1/3 [Kerry Rate Card Sample]



ค่าจัดส่งที่คุณตั้งจะอยู่ที่ 105 บาท ตามเรตของ Kerry

น้ำหนักจริงที่บริษัทขนส่งชั่งได้ (ASF)*



5.2 KG

ค่าจัดส่งจริงจะอยู่ที่ 135 บาท ตามเรตของ Kerry



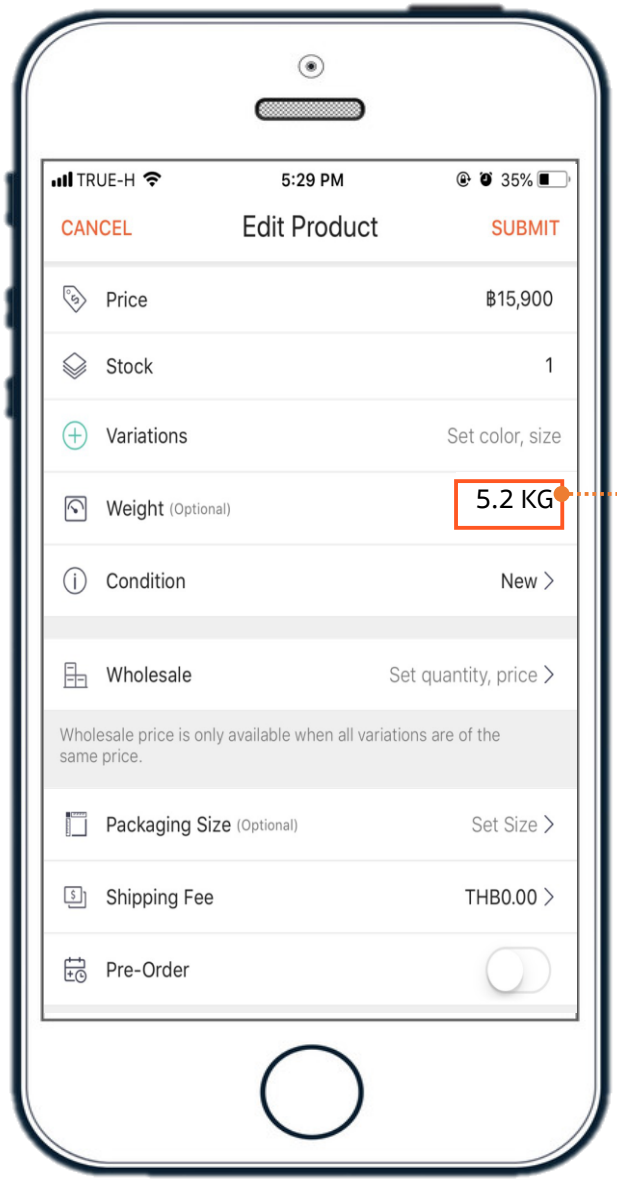
จากตัวอย่างนี้ จะมีส่วนต่างค่าจัดส่ง ที่แพงกว่าที่ท่านตั้งไว้จำนวน 30 บาท ซึ่งร้านค้าจะถูกหักออกในออเดอร์นั้น

*ESF = Estimate Shipping fees ค่าจัดส่งประมาณการตามน้ำหนักที่ระบุ
*ASF = Actual Shipping fees ค่าจัดส่งตามน้ำหนักที่ชั่งจริง

ESF < ASF

Private & Confidential

ตัวอย่างการตั้งราคาน้ำหนัก 2/3 [Kerry Rate Card Sample]



ค่าจัดส่งที่ท่านตั้งจะอยู่ที่ 135 บาท ตามเรตของ Kerry

น้ำหนักจริงที่บริษัทขนส่งชั่งได้ (ASF)*



4.5 KG

ค่าจัดส่งจริงจะอยู่ที่ 105 บาท ตามเรตของ Kerry

จากตัวอย่างนี้ จะมีส่วนต่างค่าจัดส่ง ที่ถูกกว่าที่ท่านตั้งไว้จำนวน 30 บาท ซึ่งแน่นอนว่า

1. ผู้ซื้อทำการจ่ายเพิ่มสำหรับค่าจัดส่ง
2. ราคาสินค้าของท่านแพงไปหรือไม่?
3. หากท่านใส่น้ำหนักเกินกว่าความเป็นจริงไว้มาก จนทำให้เกิดส่วนต่างของค่าจัดส่ง ทาง Shopee จะถือเป็นการกระทำที่ต้องห้ามและจะได้คะแนนความประพฤติ

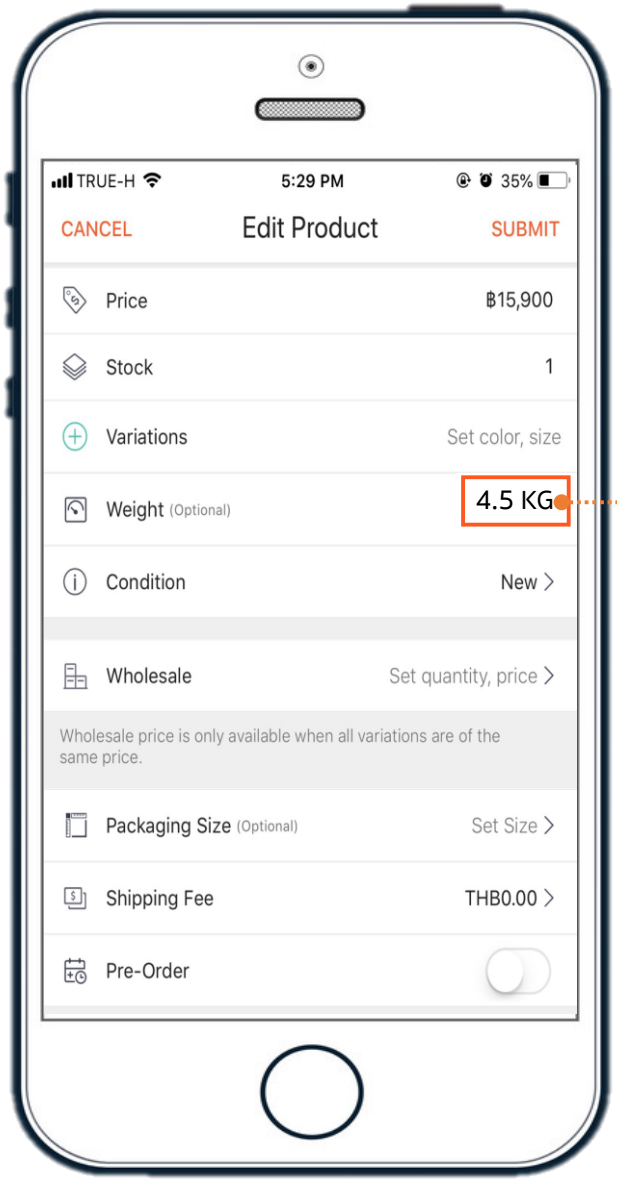


*ESF = Estimate Shipping fees ค่าจัดส่งประมาณการตามน้ำหนักที่ระบุ
*ASF = Actual Shipping fees ค่าจัดส่งตามน้ำหนักที่ชั่งจริง

ESF > ASF

Private & Confidential

ตัวอย่างการตั้งราคาน้ำหนัก 3/3 [Kerry Rate Card Sample]



ค่าจัดส่งจะอยู่ที่
105 บาท
ตามเรตของ Kerry

น้ำหนักจริงที่บริษัทขนส่งชั่งได้ (ASF)*



4.5 KG

ค่าจัดส่งจะอยู่ที่ 105
บาท ตามเรตของ Kerry



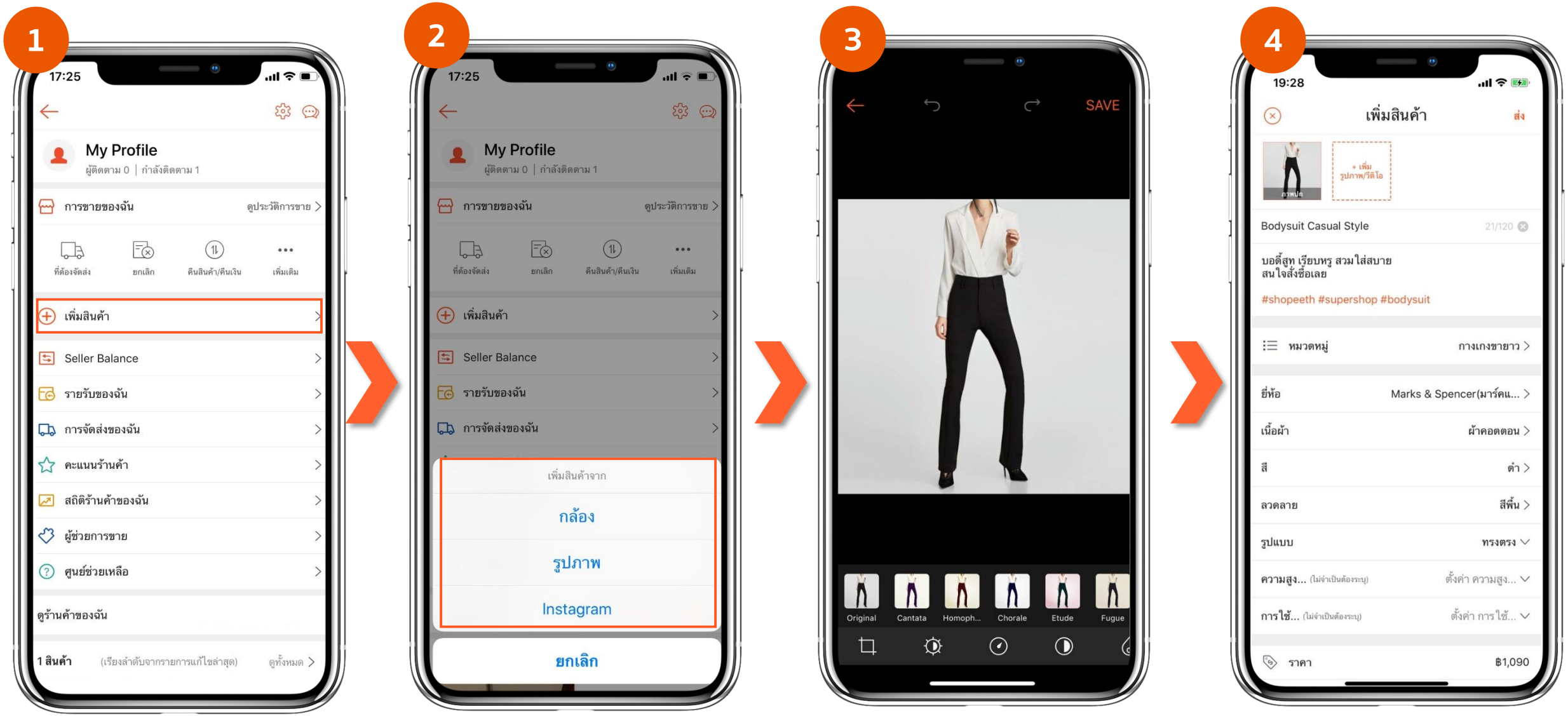
จากตัวอย่างนี้ จะไม่มีค่าส่วนต่างใดๆเกิดขึ้น ซึ่งเราแนะนำว่าร้านค้า **ควรระบุน้ำหนักจริง** ที่รวมกล่องสำหรับการจัดส่งแล้วเท่านั้น

*ESF = Estimate Shipping fees ค่าจัดส่งประมาณการตามน้ำหนักที่ระบุ
*ASF = Actual Shipping fees ค่าจัดส่งตามน้ำหนักที่ชั่งจริง

ESF = ASF

Private & Confidential

3.5 การเพิ่มสินค้าใหม่ (Add new SKU)



Private & Confidential

3.5 การเพิ่มสินค้าใหม่ (Add new SKU)

รูปภาพสินค้า	**สามารถใส่รูปภาพ หรือวีดีโอ ได้มากสุด 9 รูป** (ขนาด 500 x 500 pixel) รูปภาพควรมีหลายมุมมอง เพื่อสร้างความน่าสนใจในตัวสินค้า และภาพหน้าปกควรเป็นพื้นหลังสีขาว **และควรมีรูปภาพอย่างน้อย 3 รูปภาพต่อ 1 รายการสินค้า**
ชื่อสินค้า	ชื่อสินค้าต้องชัดเจน และดูน่าสนใจ ประกอบไปด้วย **แบรนด์ + ชื่อสินค้า + รุ่น (สูงสุด 120 ตัวอักษร) ไม่อนุญาตให้ใช้อีโมจิ และคำโฆษณาควรอยู่ในวงเล็บสี่เหลี่ยม**
หมวดหมู่ของสินค้า	**ใส่หมวดหมู่หลัก และหมวดหมู่ย่อยของสินค้า ให้ถูกต้อง** เพื่อให้สินค้าจัดแยกได้อย่างเป็นหมวดหมู่ และง่ายต่อการค้นหา
คำอธิบายสินค้า	**คำอธิบายสินค้าต้องแสดงให้เป็นถึงข้อดีของสินค้า และคุณสมบัติที่ชัดเจน** ภาษาอ่านง่าย ทำให้ผู้อ่านไม่สับสนในรายละเอียดสินค้า ควรมีวิธีการใช้งานสินค้า และข้อควรระวังในการใช้สินค้า **และห้ามใส่ลิงค์ไปยังเว็บไซต์อื่น**
ตั้งค่าการจัดส่ง	**ใส่รายละเอียดการจัดส่ง** : ราคา และช่องทางการจัดส่ง
ระยะเวลาในการจัดส่ง	ตั้งค่าระยะเวลาในการจัดส่งสินค้ามีสต๊อกอยู่ที่ **2 วัน** ส่วนสินค้า Pre-Order **(สูงสุด 30 วัน)**
ตัวเลือกสินค้า	ใส่ตัวเลือกสินค้าได้จำนวน 2 แถว โดยสูงสุดได้แถวละ 20 ตัวเลือกและรวมกันทั้งหมด**ได้ไม่เกิน 50 ตัวเลือก** ต่อ SKU **ซึ่งจะต้องใส่จำนวนสต๊อก ราคา รูปภาพแทนตัวเลือกสินค้า ให้ถูกต้อง**

ท่านสามารถ อัพโหลดสินค้าได้ทีละหลายรายการด้วยวิธีการ “Mass Upload” ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม ตรงนี้

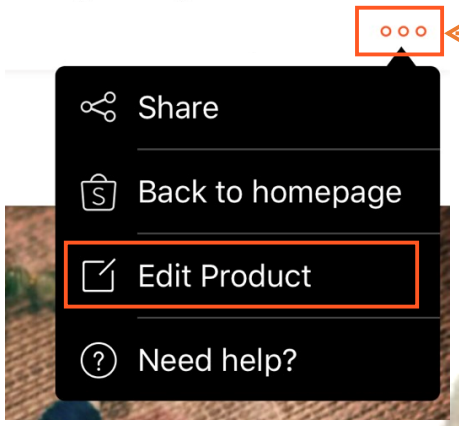
Private & Confidential

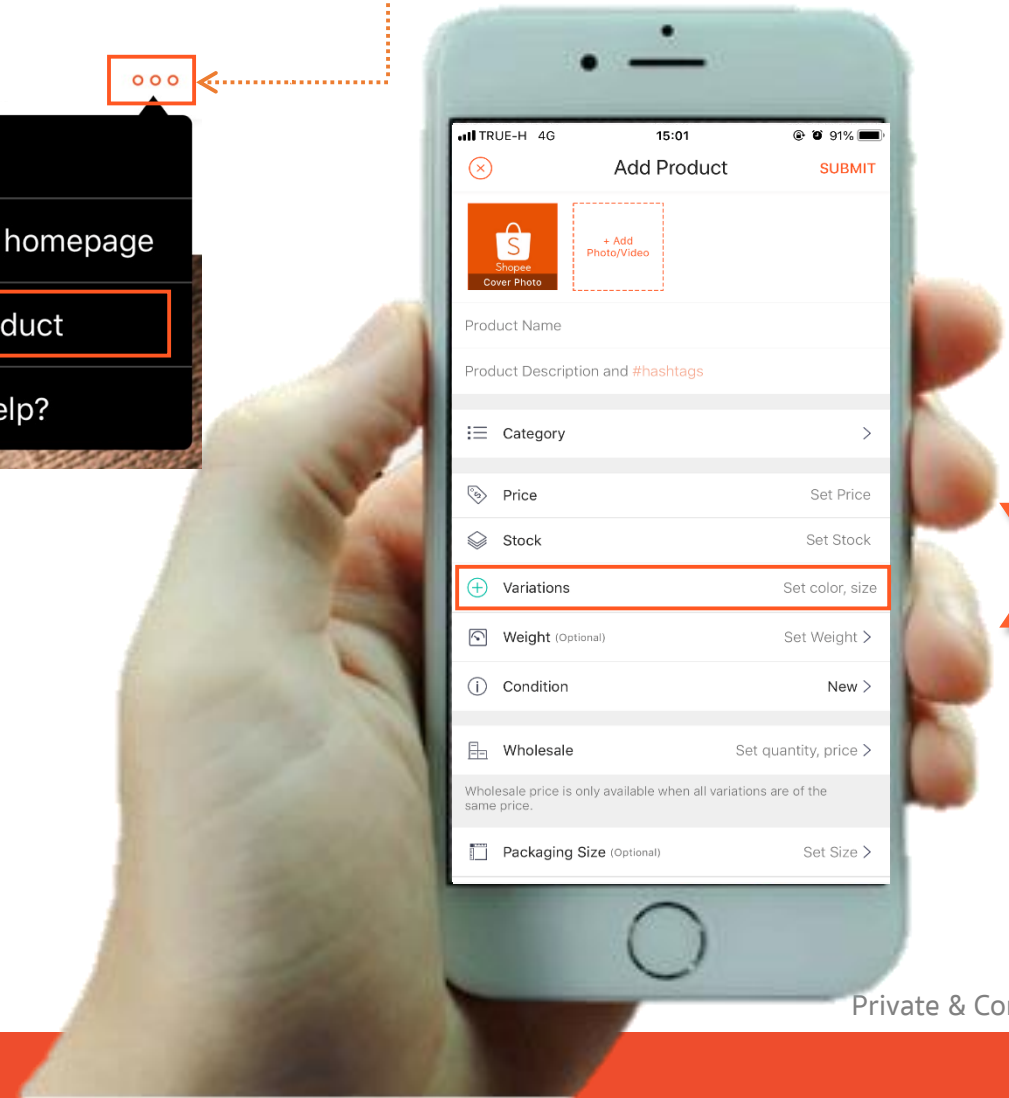
3.5 การเพิ่มตัวเลือกสินค้า (Add new product variation)

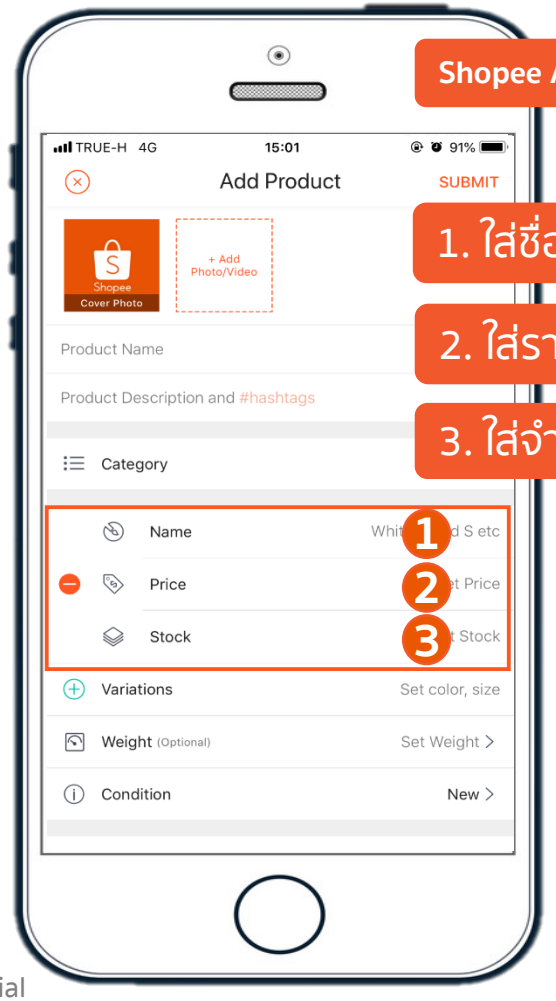
ท่านสามารถเพิ่มตัวเลือกสินค้าหลังจากการลงขายสินค้าเสร็จแล้วได้ทุกเมื่อ ผ่าน Shopee App

Me > My Shop > เลือกสินค้าที่ท่านต้องการแก้ไข > เลือกเมนูบนมุมขวาของหน้าสินค้า > Edit Product

ท่านสามารถกดเพิ่มตัวเลือกของสินค้าได้สูงสุดถึง **50** ตัวเลือก







1. ใส่ชื่อของตัวเลือกสินค้า เช่น สี/ขนาด
2. ใส่ราคาของสินค้า
3. ใส่จำนวนสต๊อกของตัวเลือกสินค้านี้

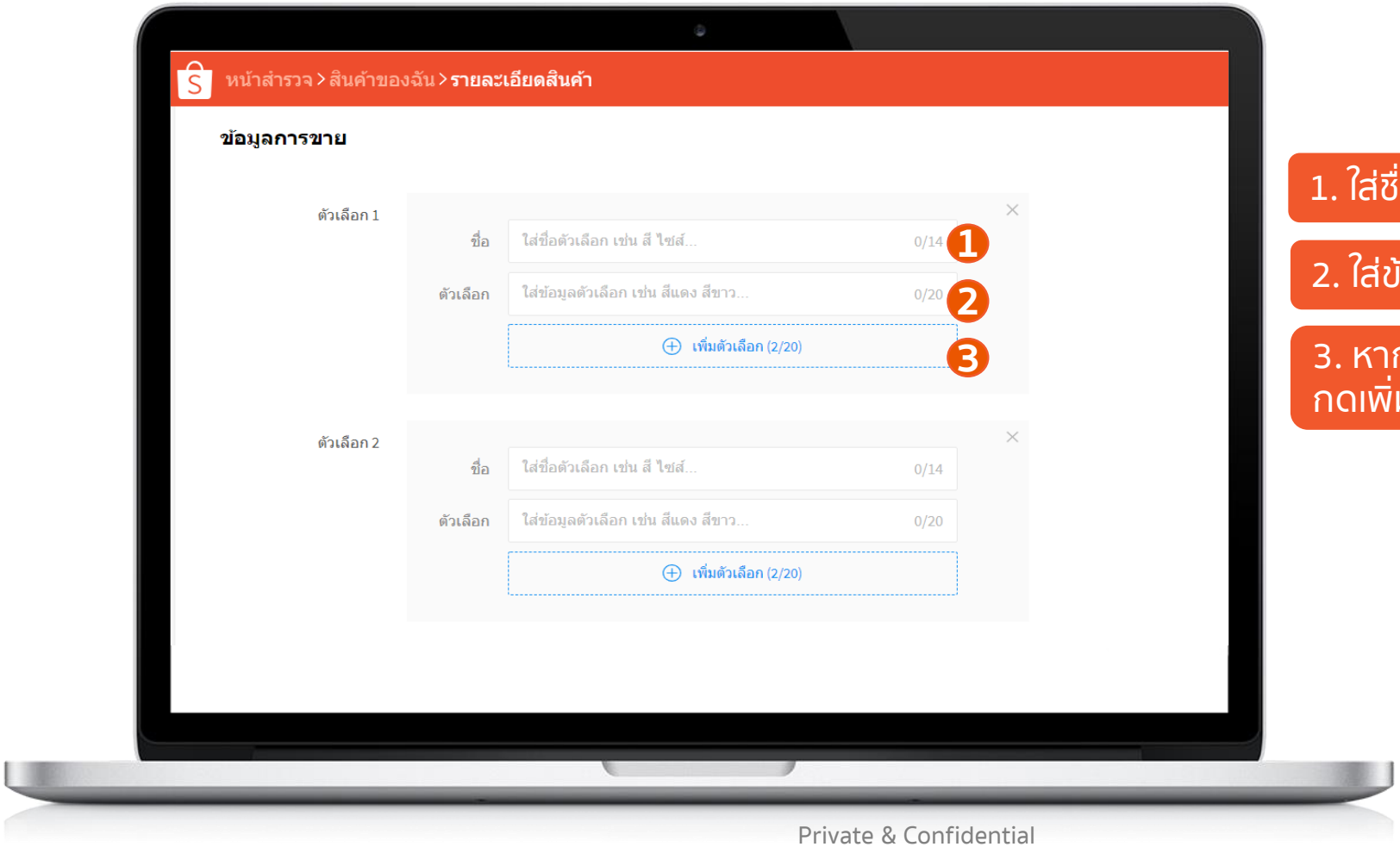
Private & Confidential

3.5 การเพิ่มตัวเลือกสินค้า (Add new product variation)

Desktop Version

"ตัวเลือกสินค้าสามารถทำได้ 2 แถว โดยเราแนะนำให้แถวแรกเป็น สี หรือ แบบ เพราะสามารถแนบรูปภาพประกอบได้ ส่วนแถวที่ 2 เป็นขนาด เพื่อสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ผู้ซื้อ"

Seller Centre > สินค้าของฉัน > แก้ไข

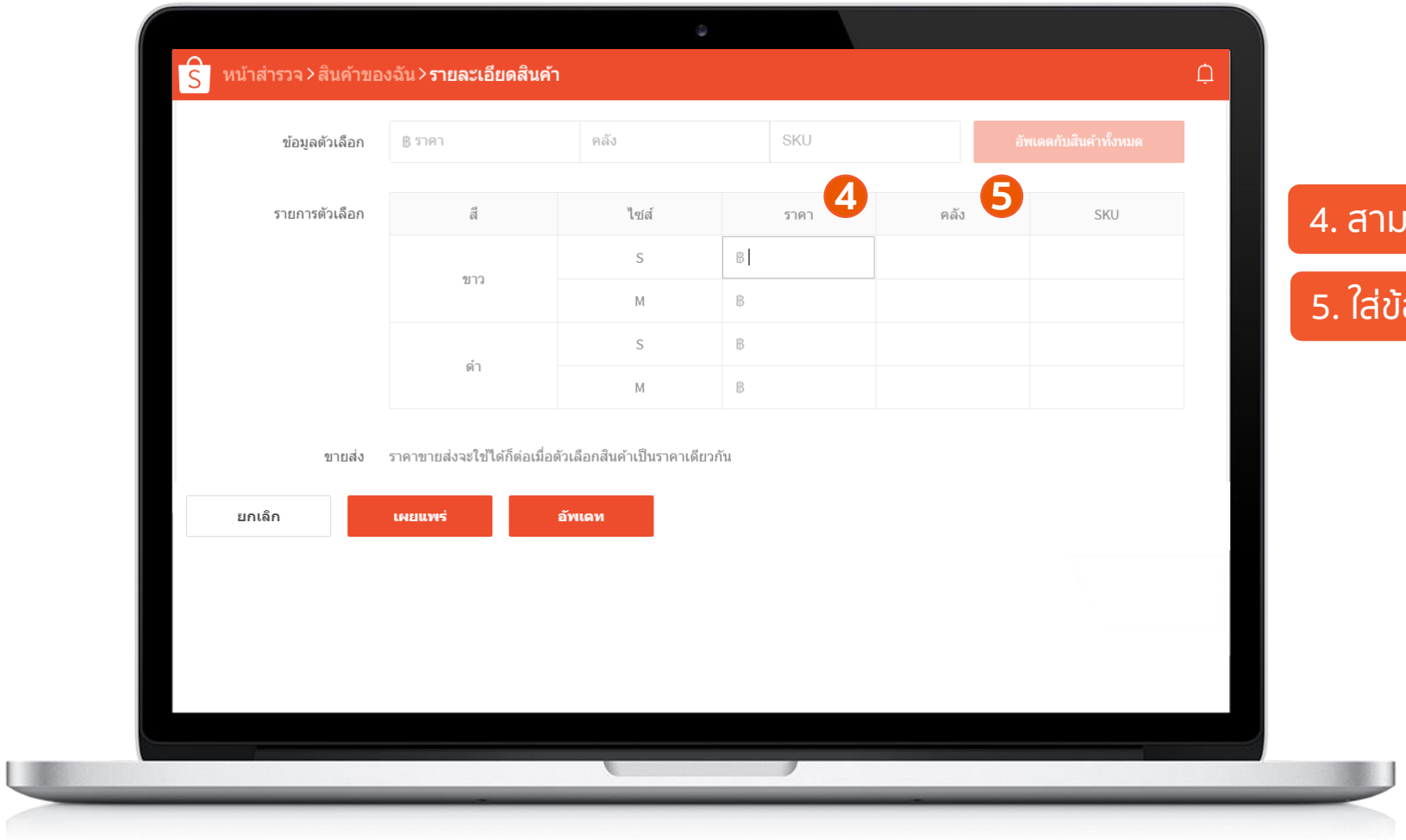


1. ใส่ชื่อของตัวเลือกสินค้า เช่น สี/ไซส์
2. ใส่ข้อมูลของตัวเลือก เช่น XS, X, M
3. หากต้องการเพิ่มสีหรือไซส์ สามารถกดเพิ่มตัวเลือกได้สูงสุด 50 ตัวเลือก

Private & Confidential

3.5 การเพิ่มตัวเลือกสินค้า (Add new product variation)

“ท่านสามารถตั้งราคาแต่ละตัวเลือกสินค้าให้แตกต่างกันได้
โดยเราแนะนำให้ท่าน**ตรวจสอบสต็อกแต่ละตัวเลือกสินค้า**ให้ถูกต้อง”



4. สามารถเพิ่มข้อมูลราคาสำหรับแต่ละตัวเลือกได้

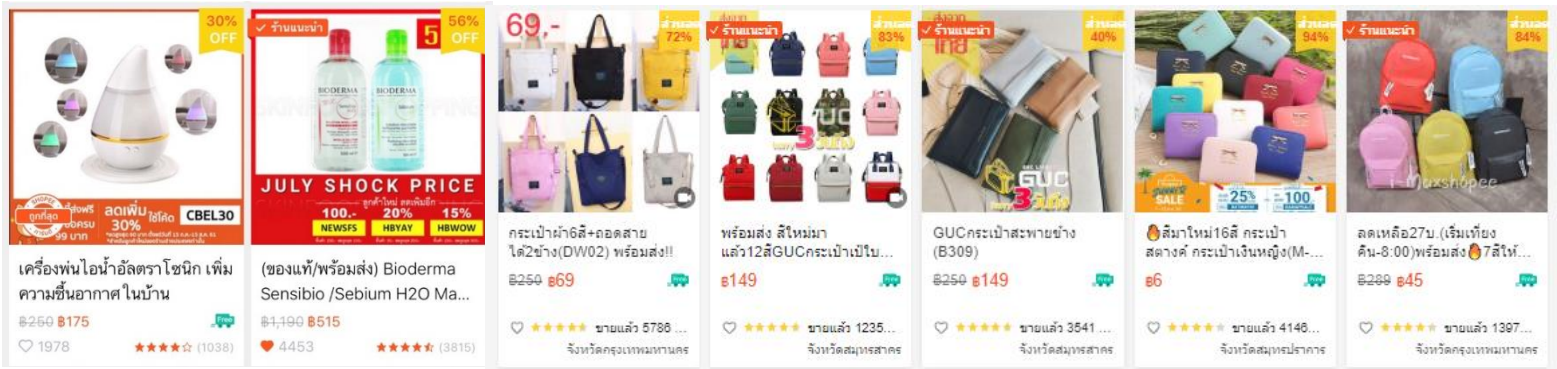
5. ใส่ข้อมูลจำนวนสินค้าที่มีอยู่ในคลัง

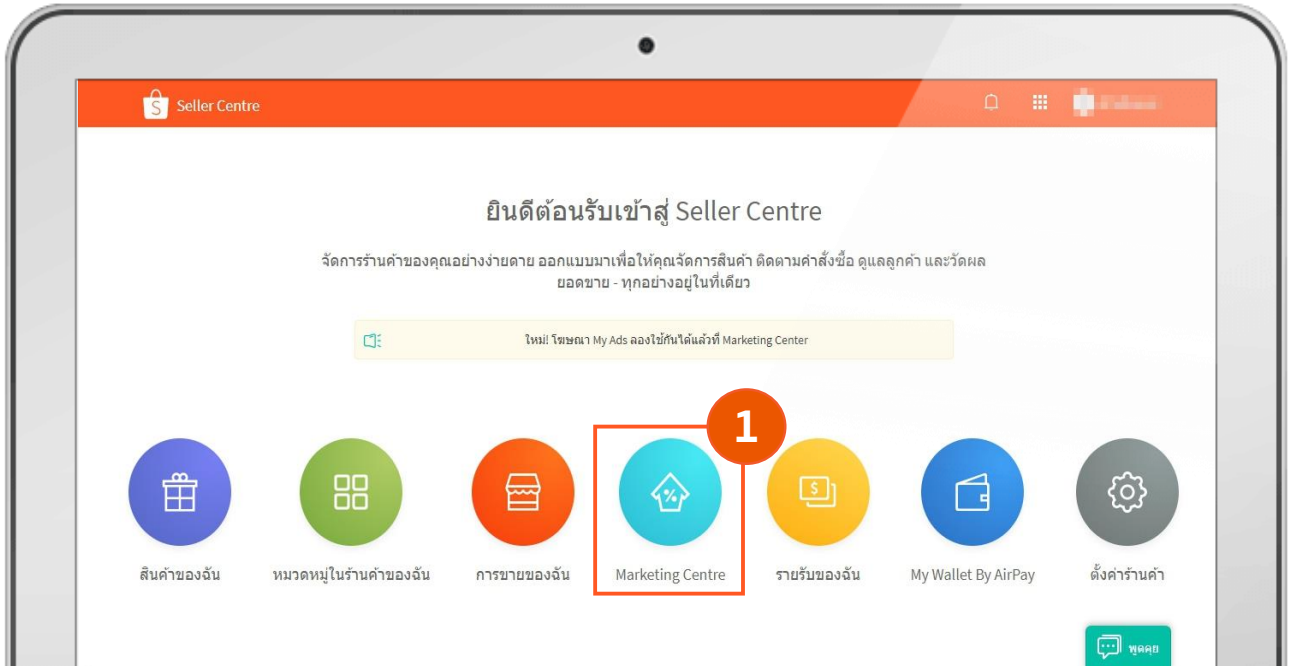
Private & Confidential

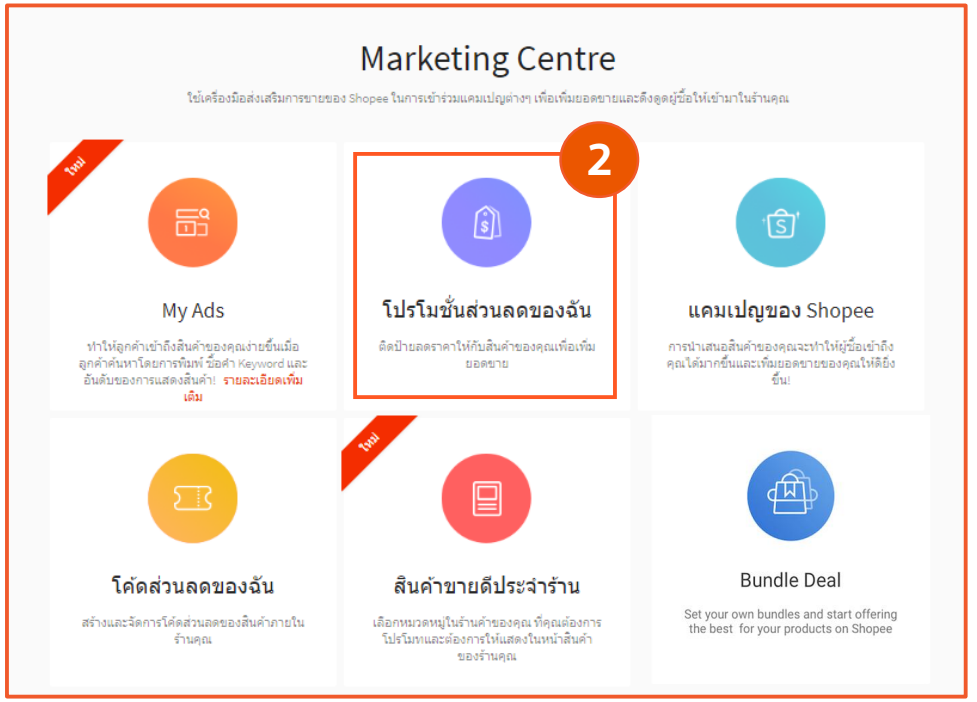
3.6 การติดป้ายลดราคา (Discount tag)

"การติดป้ายลดราคาสินค้าสามารถ
สร้างแรงจูงใจต่อการซื้อของลูกค้ามากขึ้น"

ตัวอย่างการติดป้ายลดราคาสินค้าบน App



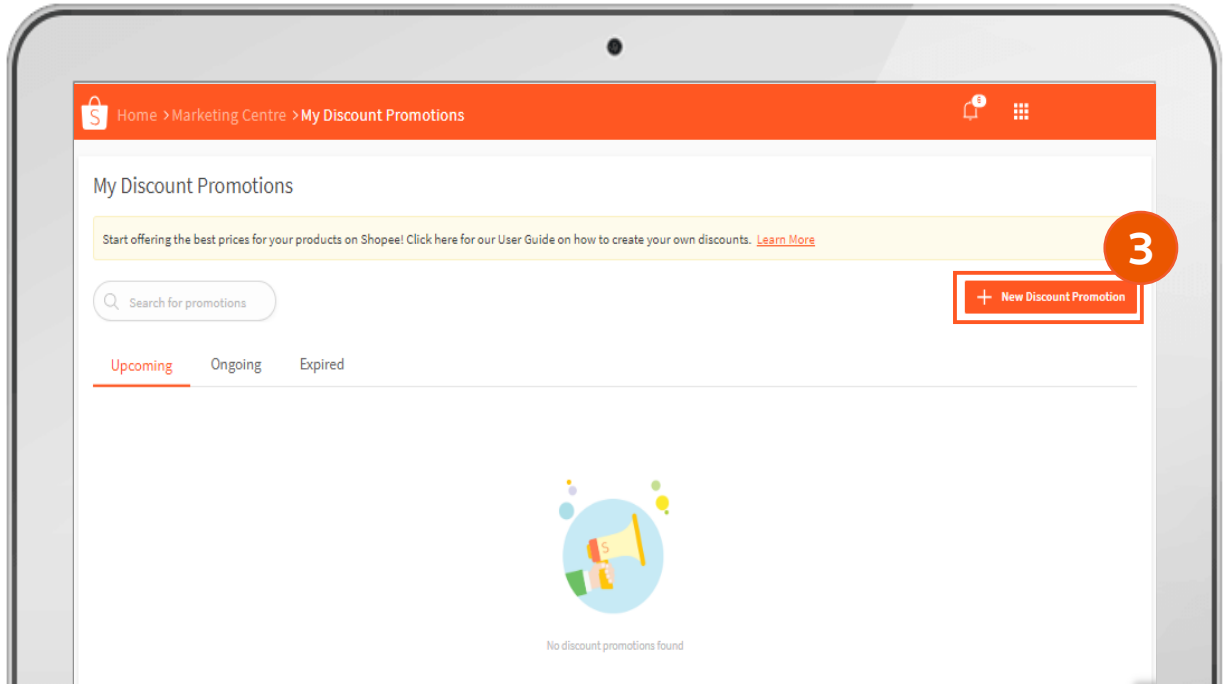


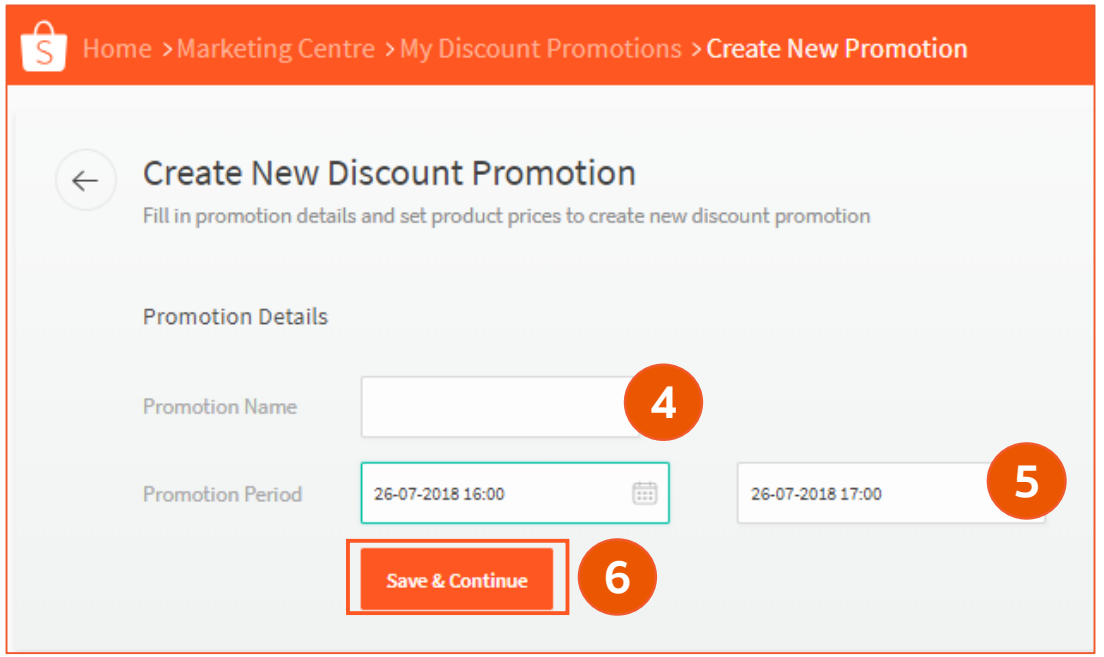


Private & Confidential

3.6 การติดป้ายลดราคา (Discount tag)

“ การติดป้ายลดราคา เมื่อท่านกำหนดระยะเวลาของโปรโมชั่นแล้ว
ท่านจะไม่สามารถทำการขยายเวลาได้ แต่สามารถแก้ไขได้เพียงทำให้ระยะสั้นลงเท่านั้น ”





3. กดที่ปุ่มสร้างโปรโมชั่นใหม่

4. ระบุชื่อโปรโมชั่นที่ท่านต้องการ

5. กำหนดระยะเวลาของโปรโมชั่น ที่ท่านต้องการ

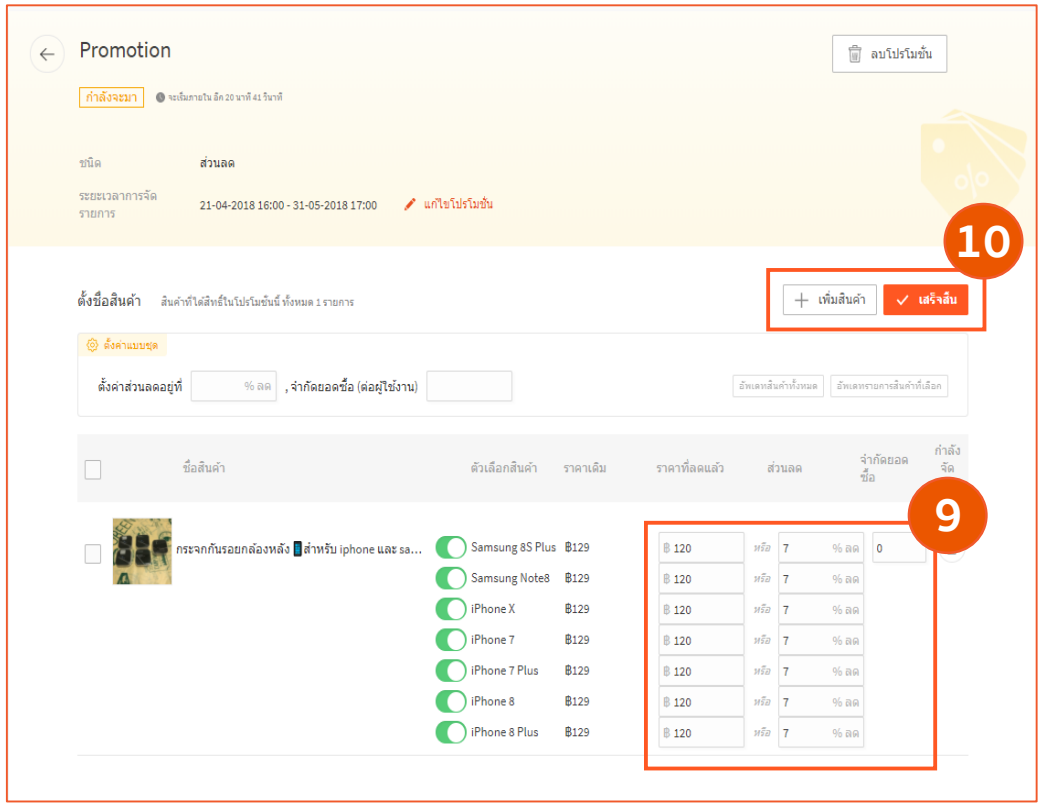
6. เมื่อทำรายการเสร็จสมบูรณ์แล้วให้กดบันทึกและทำต่อไป

Private & Confidential

3.6 การติดป้ายลดราคา (Discount tag)



ท่านสามารถเลือกสินค้าทั้งหมด
หรือเลือกแต่ละรายการสินค้าก็ได้



7. ระบบจะทำการแสดงหน้าต่าง Pop-Up อัตโนมัติ เพื่อให้ท่านเลือกสินค้าที่จะเข้าร่วมโปรโมชั่น

8. เมื่อท่านทำการเลือกสินค้าเสร็จแล้ว ให้กดปุ่มยืนยัน

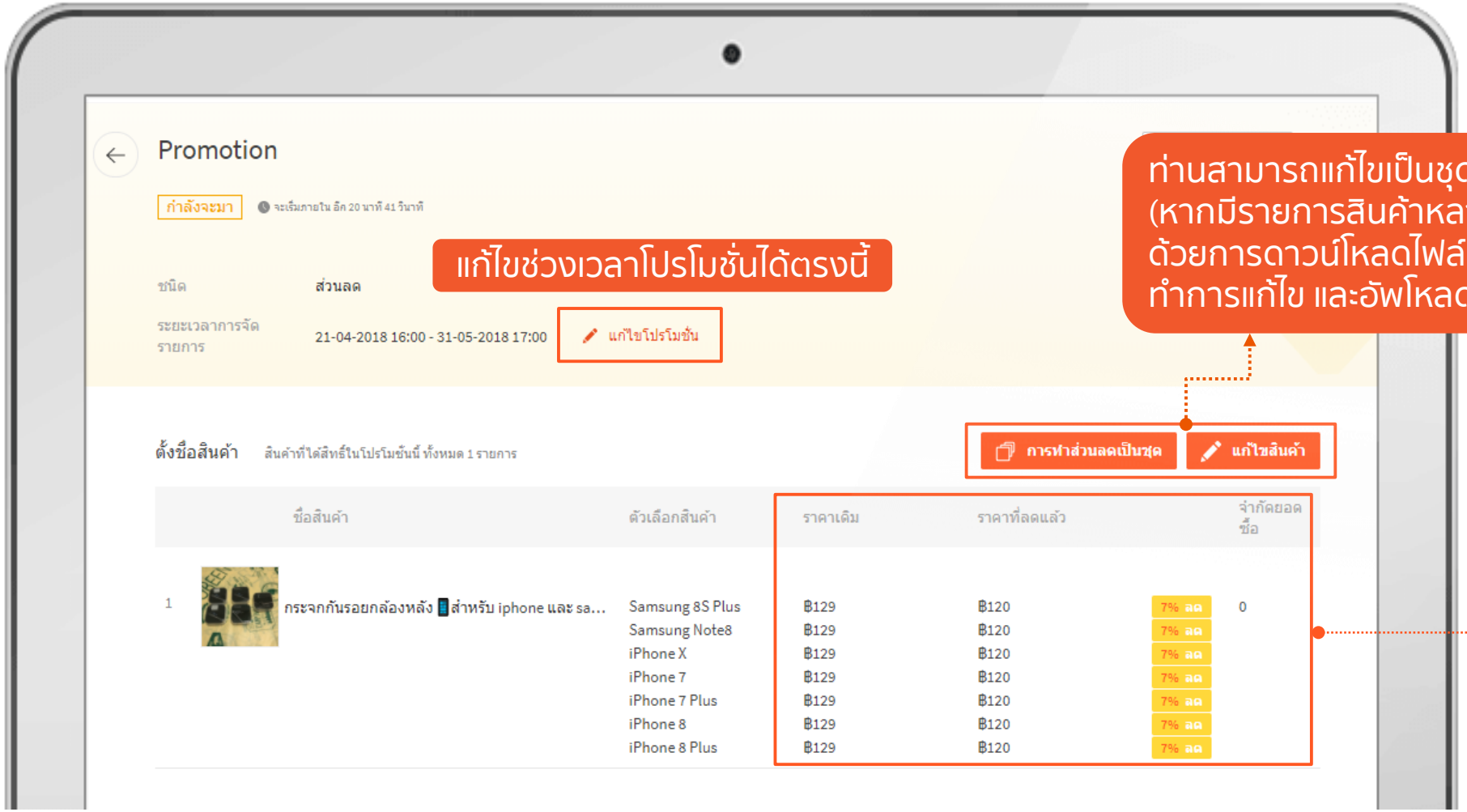
9. จากนั้นให้ท่านทำการปรับราคาและส่วนลดในแต่ละตัวเลือกสินค้ารวมถึงการจำกัดยอดซื้อ โดยระบบจะคำนวณเป็นเปอร์เซ็นต์ให้ท่านอัตโนมัติ

10. หากท่านมีสินค้าเพิ่มเติมให้คลิกที่เพิ่มสินค้า และเมื่อท่านดำเนินการเสร็จแล้ว ให้กดเสร็จสิ้น

Private & Confidential

3.6 การติดป้ายลดราคา (Discount tag)

" ระบบทำการแสดงผลส่วนลดทั้งหมดที่ท่านได้ทำการตั้งค่าไว้แล้ว โดยท่านสามารถแก้ไขโปรโมชั่นได้ทุกเมื่อ "



ท่านสามารถแก้ไขเป็นชุดได้
(หากมีรายการสินค้าหลายรายการ)
ด้วยการดาวน์โหลดไฟล์ Excel จากทางระบบและ
ทำการแก้ไข และอัพโหลดเข้าไปในระบบอีกครั้ง

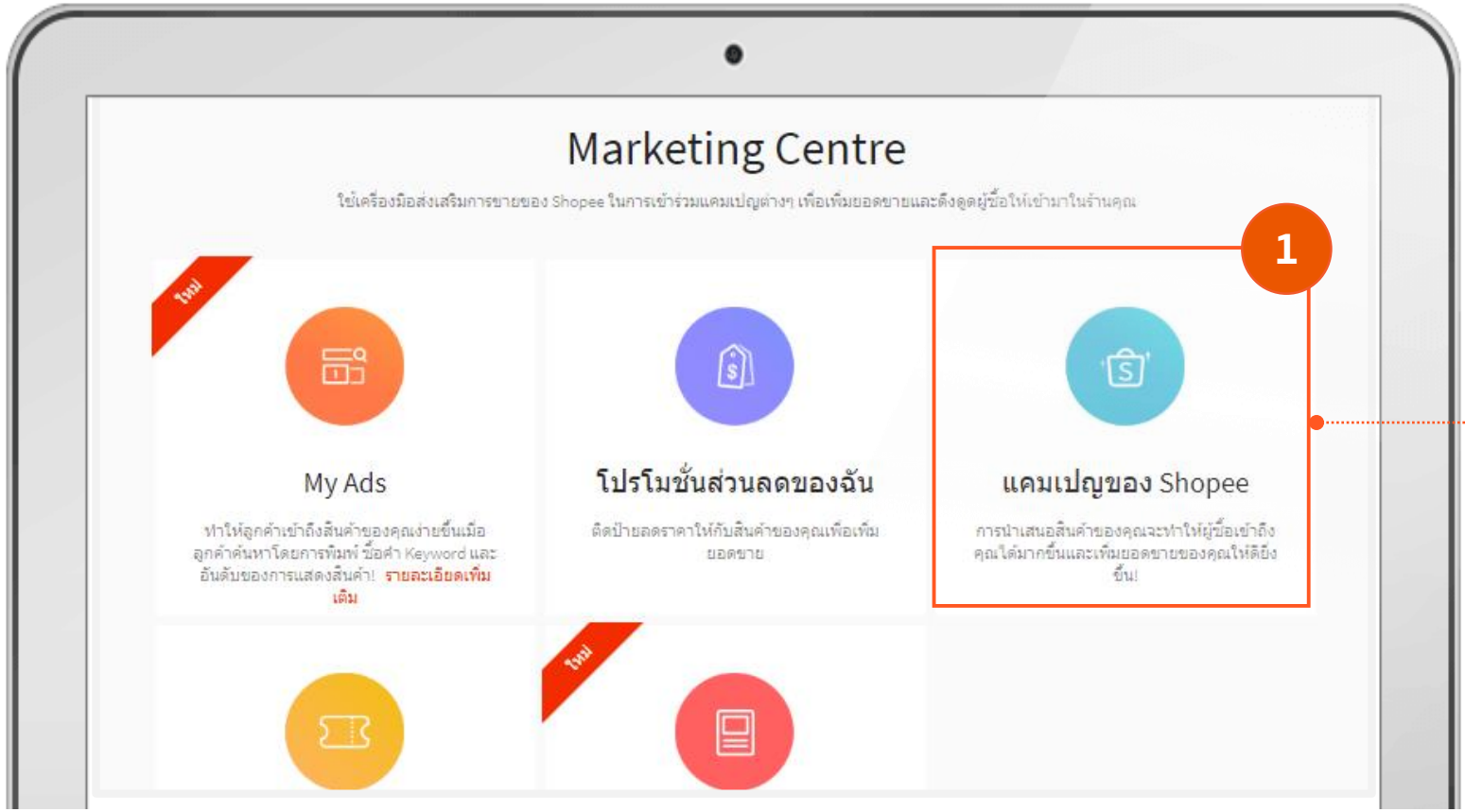
สิ่งที่ท่านตั้งค่าส่วนลดทั้งหมด
จะถูกแสดงตรงนี้

Private & Confidential

3.7 การเข้าร่วมแคมเปญ (My Campaign)

“ ท่านสามารถเสนอสินค้าของท่านเข้าร่วมแคมเปญกับทาง Shopee ได้ โดยเป็นอีกหนึ่งช่องทางที่จะทำให้สินค้าของท่าน เป็นที่รู้จักมากขึ้น เพิ่มยอดวิวมากขึ้น และมีโอกาสทางการขายมากขึ้น ”

Seller Centre > Marketing Centre > แคมเปญของ Shopee

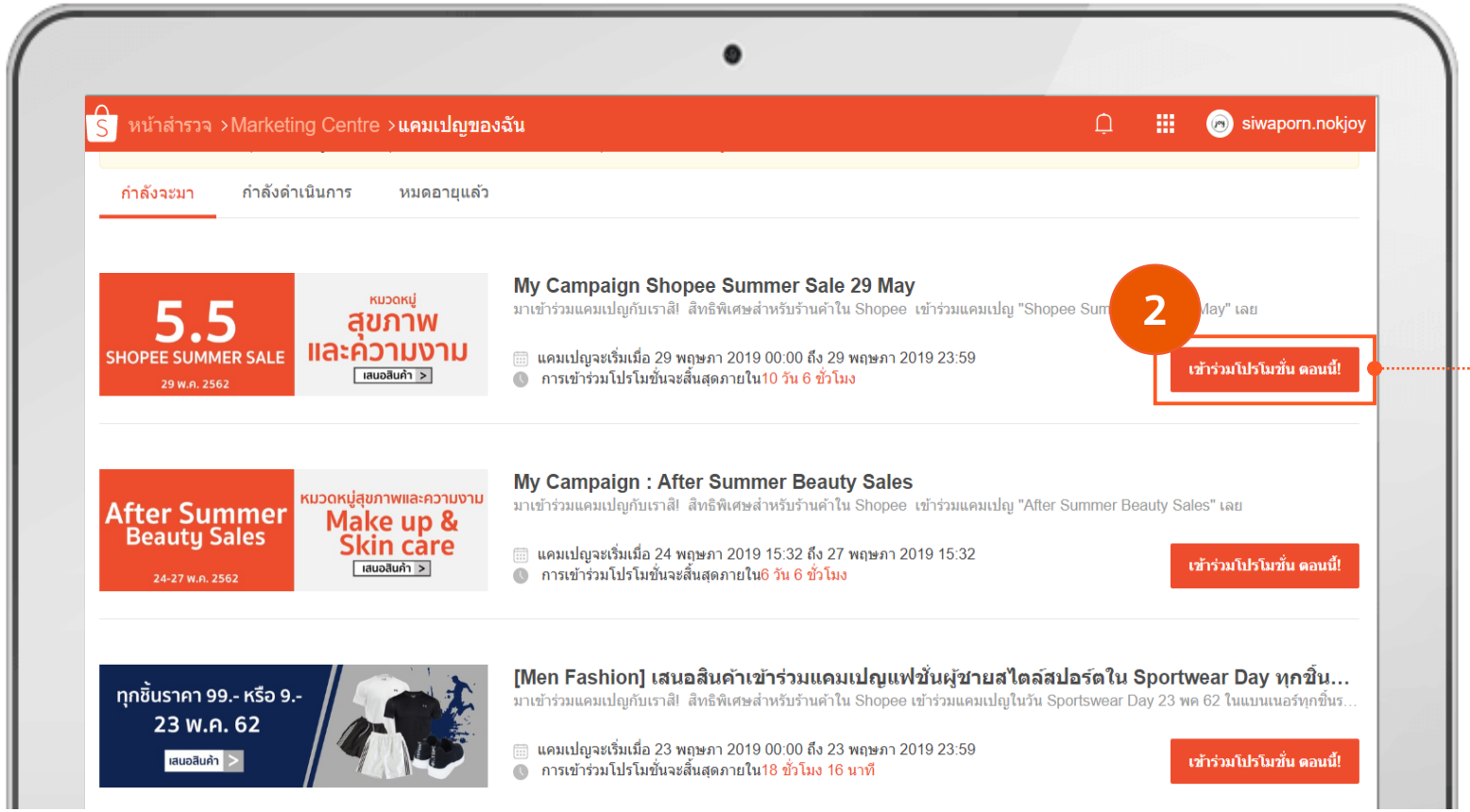


ระบบจะแสดงเฉพาะแคมเปญที่มีอยู่ในตอนนี้ทั้งหมด

Private & Confidential

3.7 การเข้าร่วมแคมเปญ (My Campaign)

“ ท่านสามารถเลื่อนดู รายละเอียดแคมเปญที่มีกับทาง Shopee ได้ในขณะนี้ พร้อมอ่านรายละเอียดเบื้องต้น และพิจารณาว่าท่านมีสินค้าที่สามารถส่งเข้าร่วมแคมเปญได้หรือไม่ ”

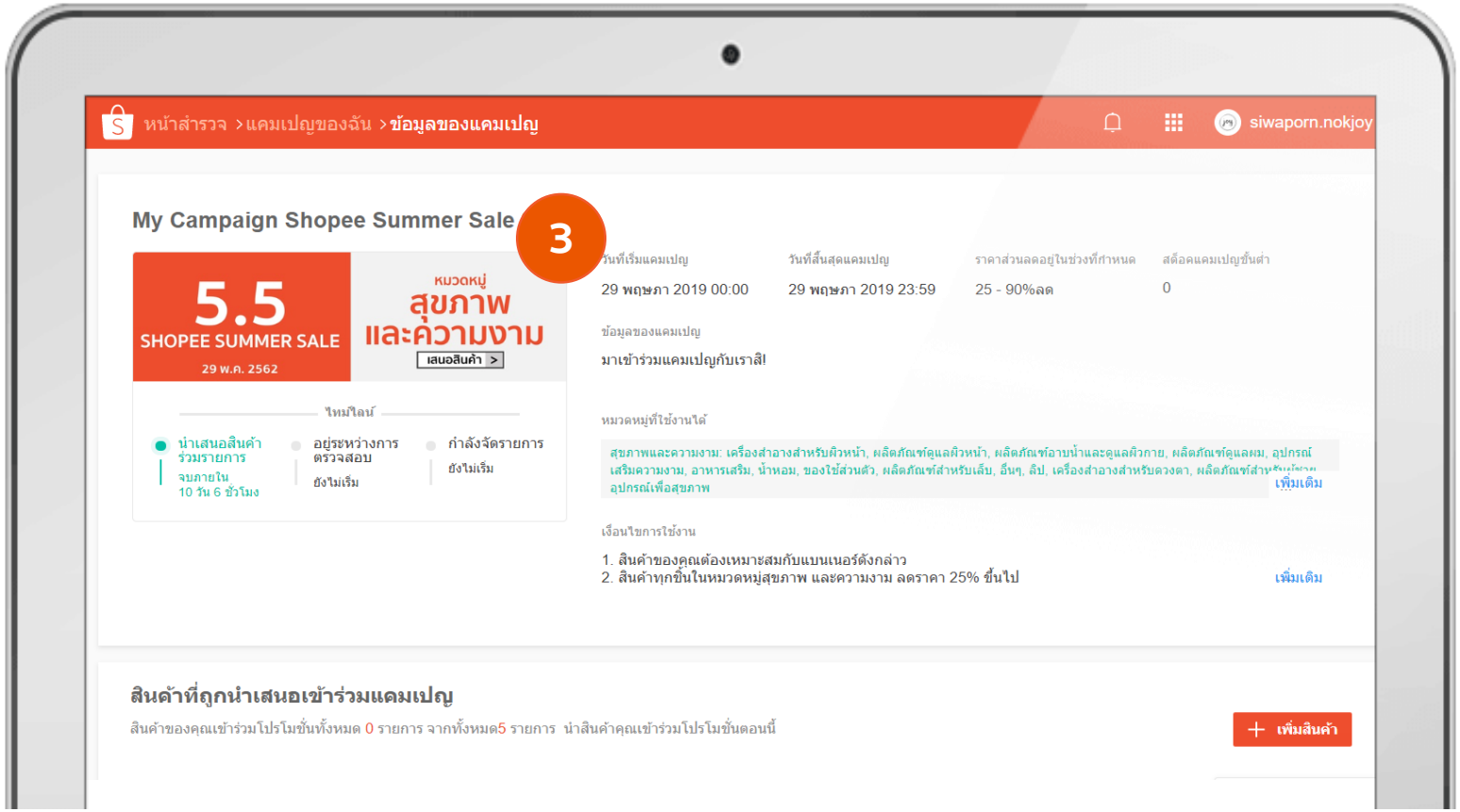


หากท่านพบว่า สินค้าของท่านสามารถส่งเข้าร่วมแคมเปญได้ ให้ท่านกดปุ่ม **“เข้าร่วมโปรโมชั่นตอนนี้”**

Private & Confidential

3.7 การเข้าร่วมแคมเปญ (My Campaign)

“ เมื่อท่านตรวจสอบรายละอียดและเงื่อนไข ท่านก็สามารถเข้าร่วมแคมเปญกับทางเราได้ โดย 1 แคมเปญสามารถส่งรายการสินค้าได้สูงสุด **5** รายการสินค้า ”



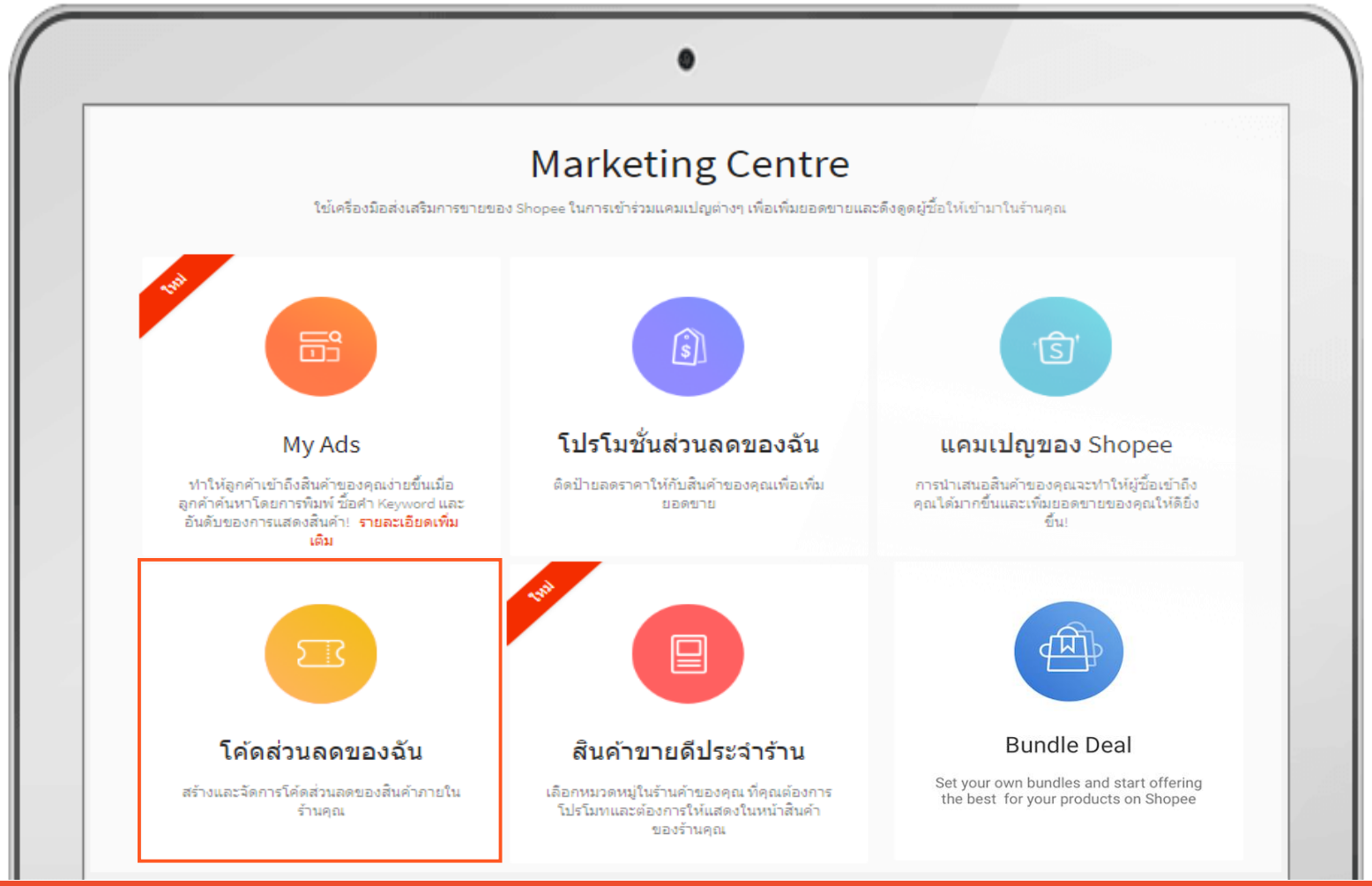
เราแนะนำให้ท่านอ่านรายละเอียดข้อมูล และเงื่อนไขของแคมเปญทั้งหมดโดยละเอียด เช่น

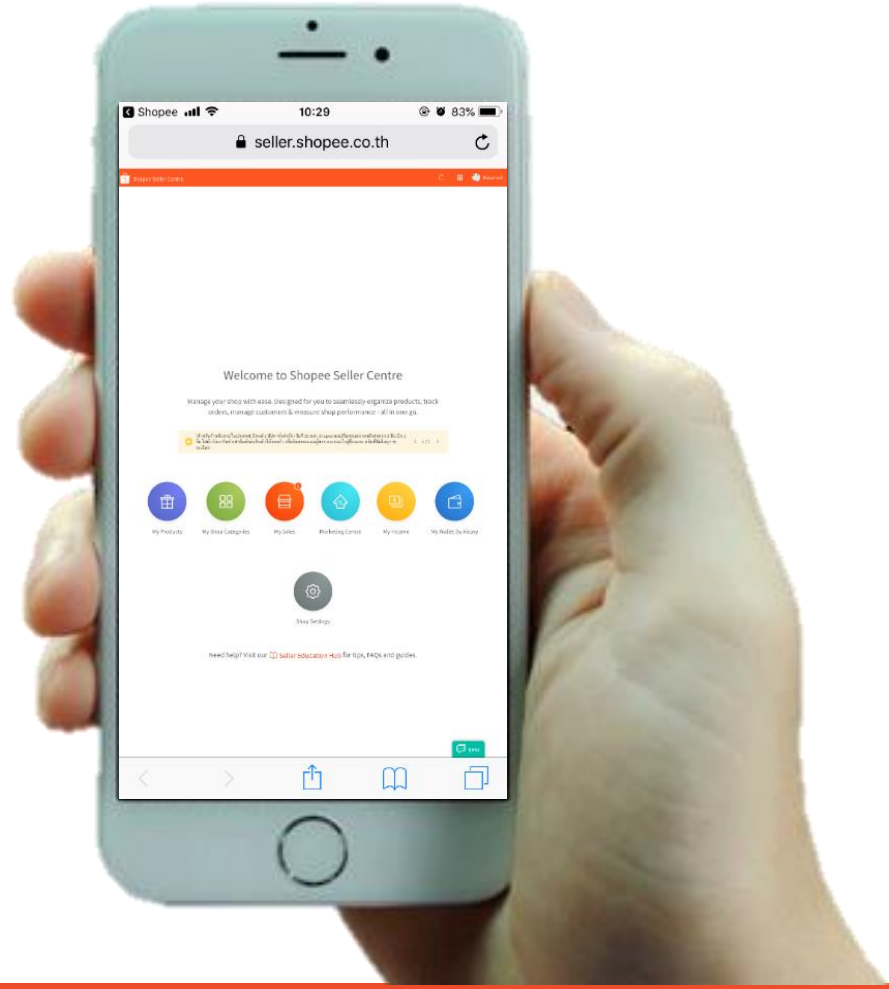
- วันที่เริ่มแคมเปญ
- วันที่สิ้นสุดแคมเปญ
- ราคาส่วนลดขั้นต่ำที่กำหนด
- สต๊อกขั้นต่ำที่ต้องการ

Private & Confidential

3.8 การสร้างโค้ดส่วนลด (My Voucher)

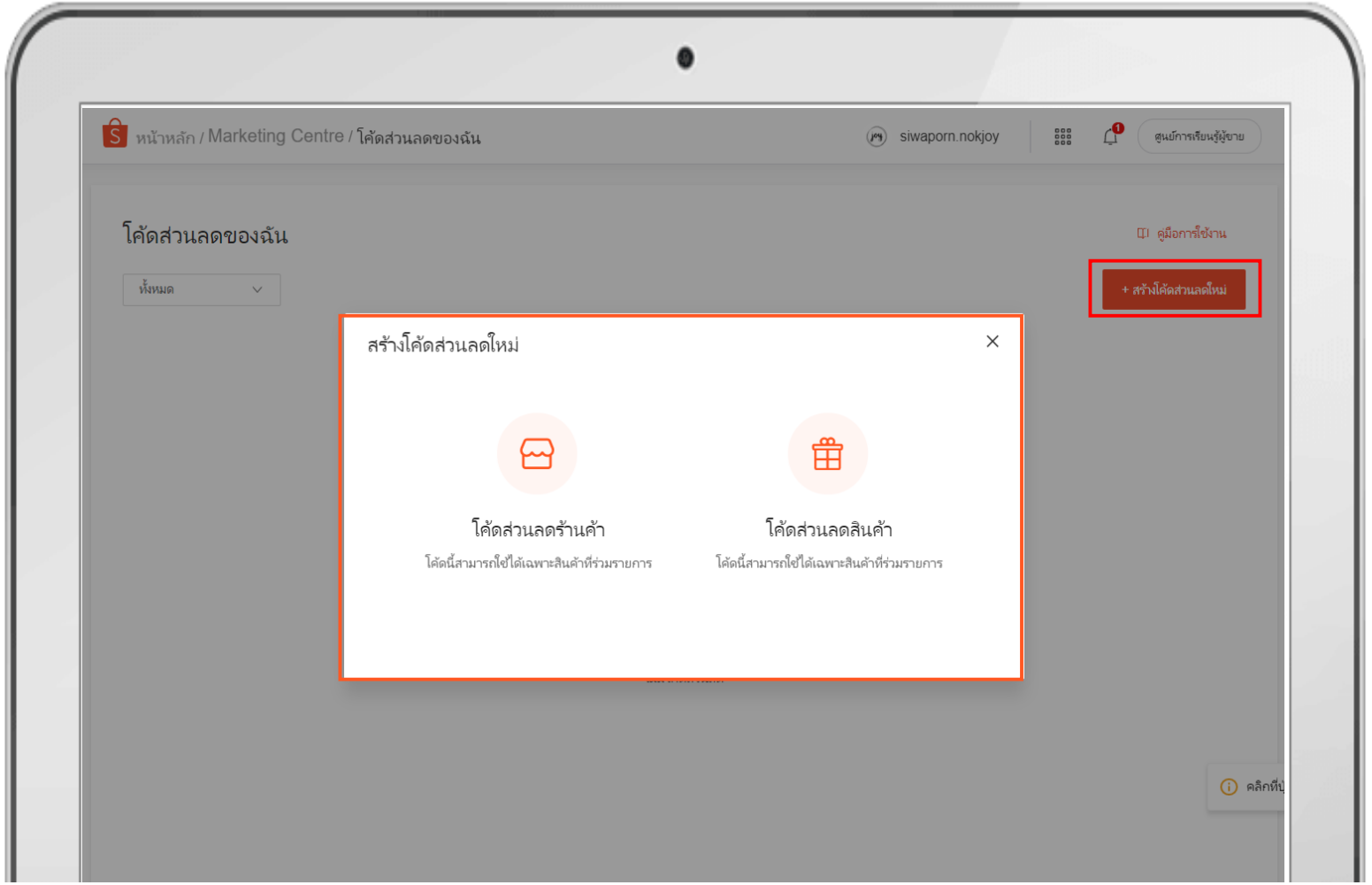
“ การสร้างโค้ดส่วนลดให้กับสินค้าภายในร้านของท่าน สามารถช่วยกระตุ้นยอดขายให้กับร้านค้าของท่าน อีกทั้ง**สร้างแรงจูงใจให้ลูกค้าของท่าน**ซื้อสินค้ามากขึ้น **ซึ่งส่วนลดนี้ ร้านค้าต้องเป็นผู้รับผิดชอบเอง** ”





3.8 การสร้างโค้ดส่วนลด (My Voucher)

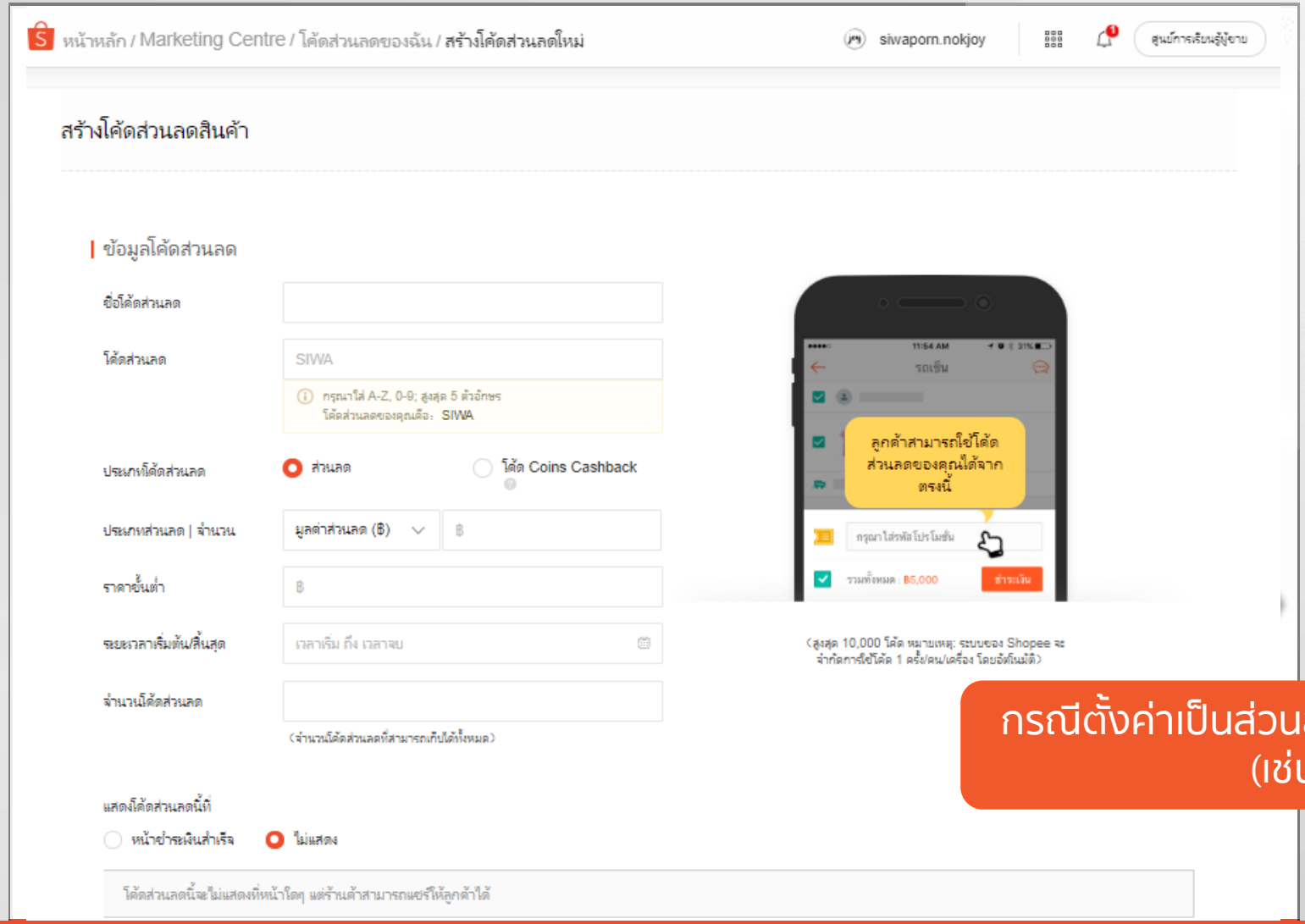
ร้านค้าสามารถสร้างโค้ดส่วนลดใหม่ โดยสามารถเลือก
ได้จาก โค้ดส่วนลดร้านค้า และ โค้ดส่วนลดสินค้าได้



Private & Confidential

3.8 การสร้างโค้ดส่วนลด (My Voucher)

สามารถกำหนดระยะเวลาได้สูงสุดถึง 90 วัน



กรอกข้อมูลตามที่แสดงอยู่ด้านล่างนี้

1) Voucher name

ชื่อนี้เป็นข้อมูลอ้างอิงสำหรับผู้ขายเท่านั้น ไม่ใช่ชื่อที่แสดงเป็นสาธารณะ

2) Voucher Code

ตัวอักษร 4 ตัวแรกของชื่อโค้ดส่วนลดมาจากชื่อผู้ใช้ของคุณซึ่งเป็นค่าเริ่มต้น คุณสามารถเลือกตัวอักษร 1-5 ตัวหลังให้กับชื่อโค้ดส่วนลดที่เหลือได้ด้วยตนเอง

3) Voucher Type & Amount

คือการกำหนดมูลค่าของโค้ดส่วนลด คุณสามารถตั้งราคาส่วนลด (เช่น ลด 80 บาท) หรือเป็นเปอร์เซ็นส่วนลด (เช่น ลด 15%)

เพื่อสร้างโค้ดส่วนลดของคุณ คุณจำเป็นต้องกรอกข้อมูลตามที่แสดงอยู่ด้านล่างนี้:

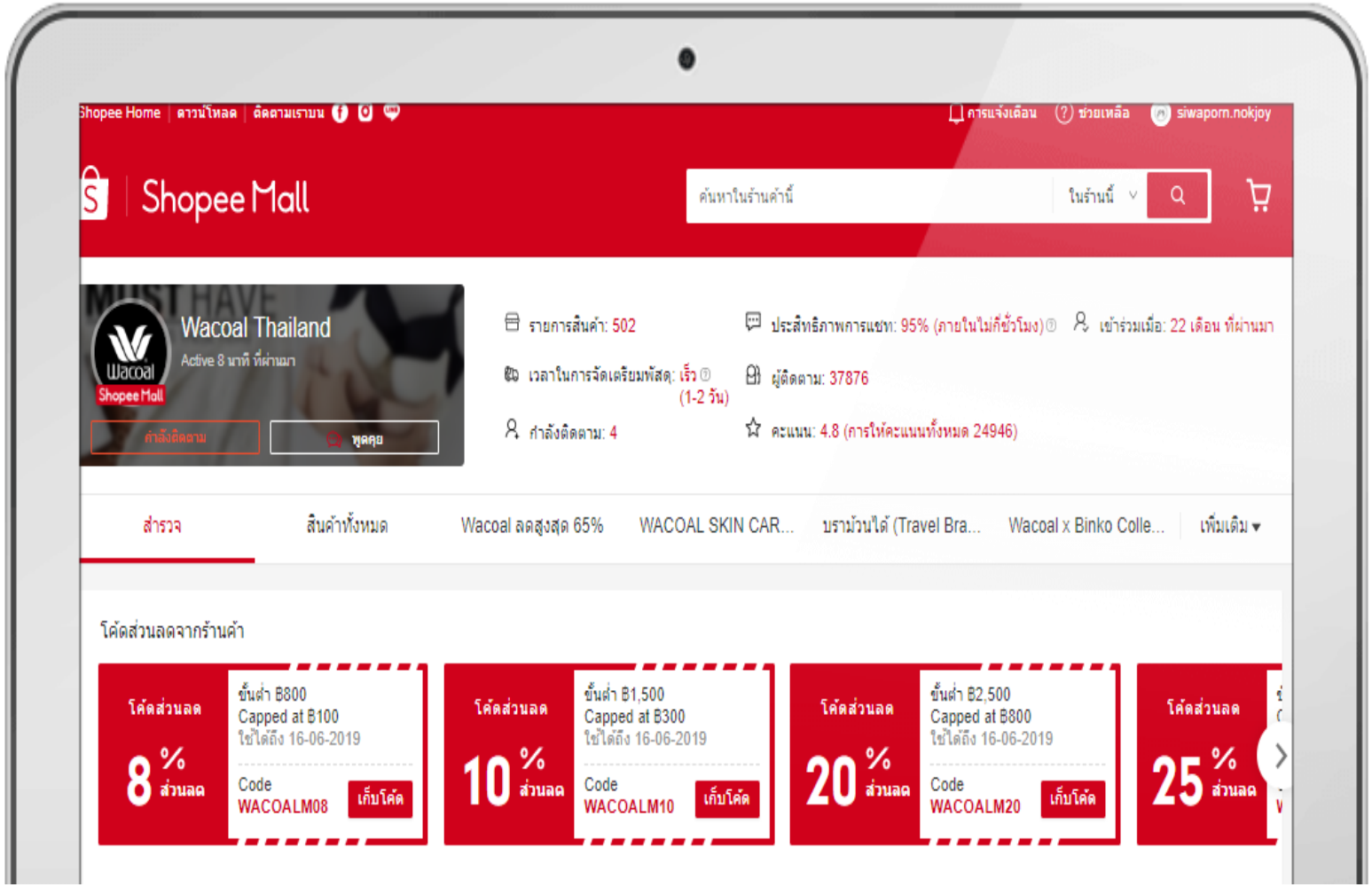
4) คำสั่งซื้อขั้นต่ำ

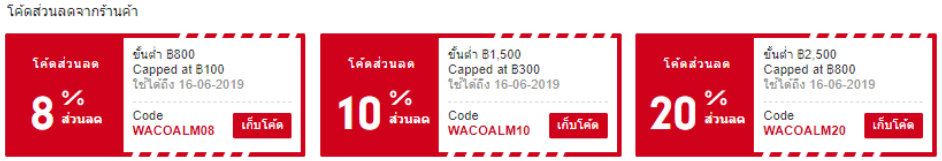
5) วันเริ่ม - วันสิ้นสุดของระยะเวลาการใช้โค้ดส่วนลด

6) จำนวนของโค้ดส่วนลดทั้งหมด

กรณีตั้งค่าเป็นส่วนลดแบบ % ท่านสามารถกำหนดส่วนลดสูงสุดได้ (เช่น ลด 15% ลดสูงสุด 350 บาท)

3.8 การสร้างโค้ดส่วนลด (My Voucher)

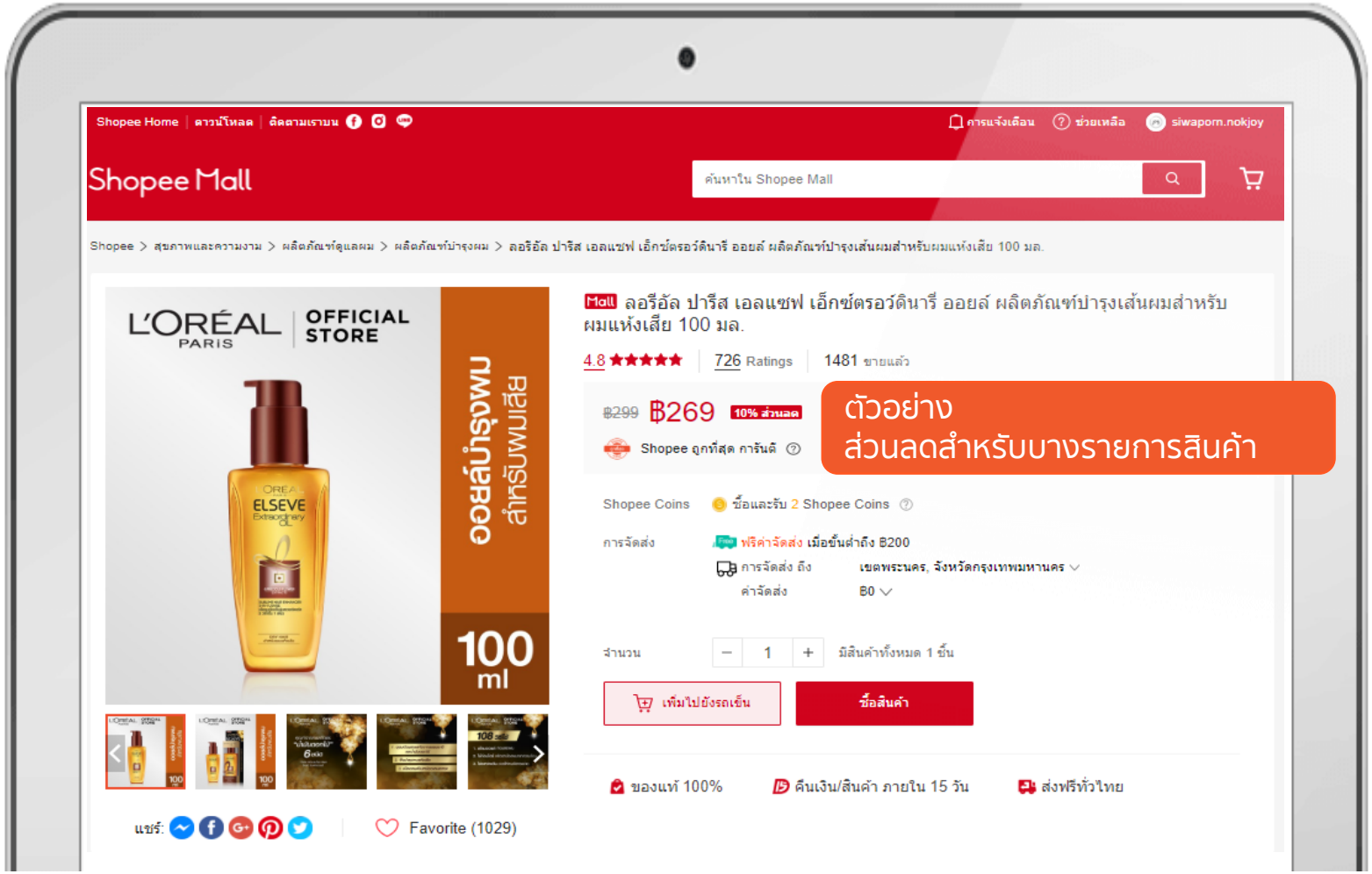




หากร้านค้ามีโค้ดส่วนลดที่ตั้งค่า ใช้สำหรับสินค้าทั้งร้านได้ โค้ดส่วนลดจะมาปรากฏที่หน้าร้านทันที
หมายเหตุ : โค้ดส่วนลดที่ใช้ได้กับสินค้าบางชิ้น จะไม่ปรากฏหน้าร้าน

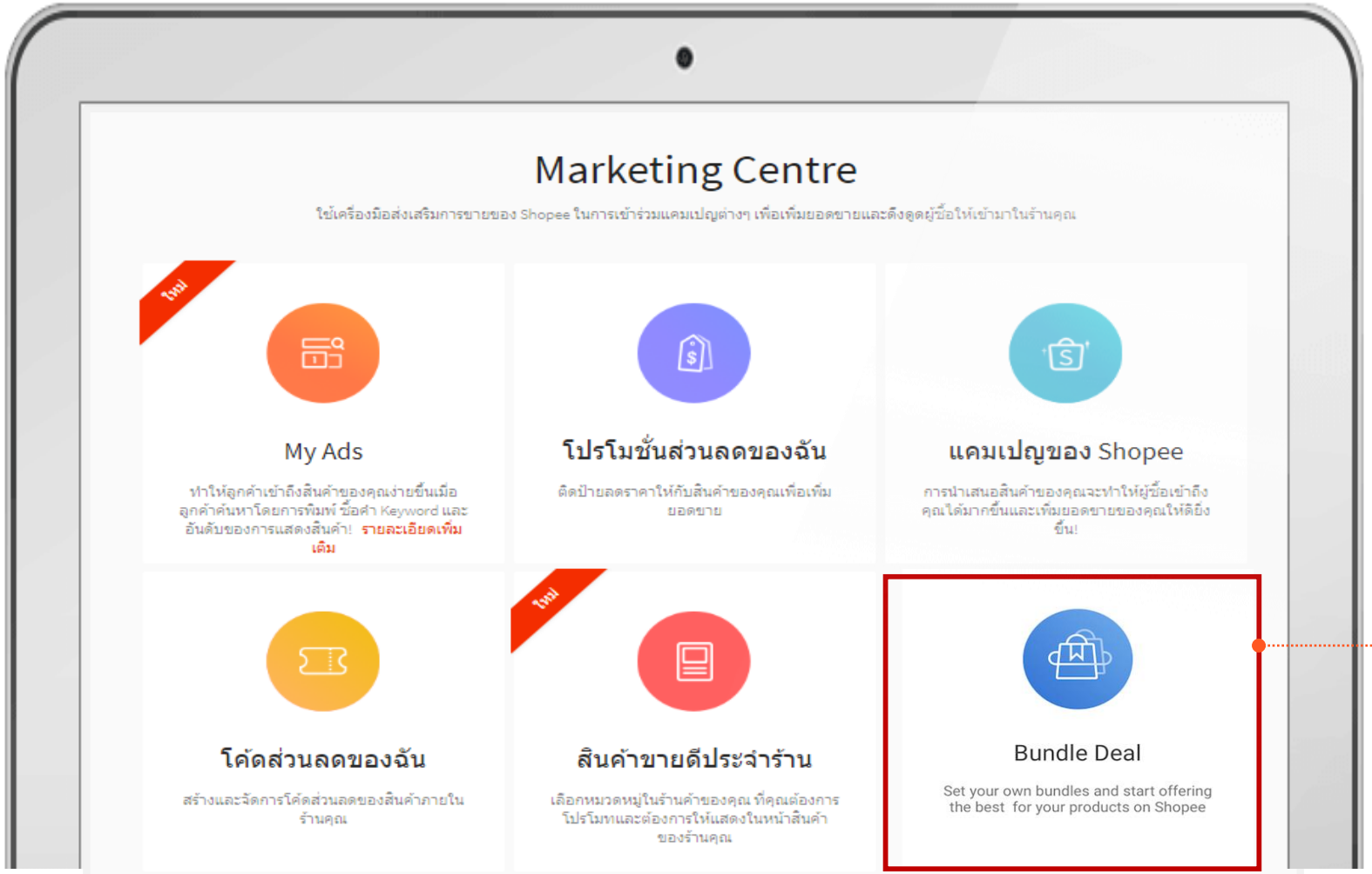
3.8 การสร้างโค้ดส่วนลด (My Voucher)

หากลูกค้าเปิดเข้ามาที่ตัวสินค้า ที่ร้านค้าตั้งโค้ดส่วนลดไว้ จะมีแถบแจ้งเตือนลูกค้า ว่าสินค้าชิ้นนี้มีโค้ดส่วนลด



Private & Confidential

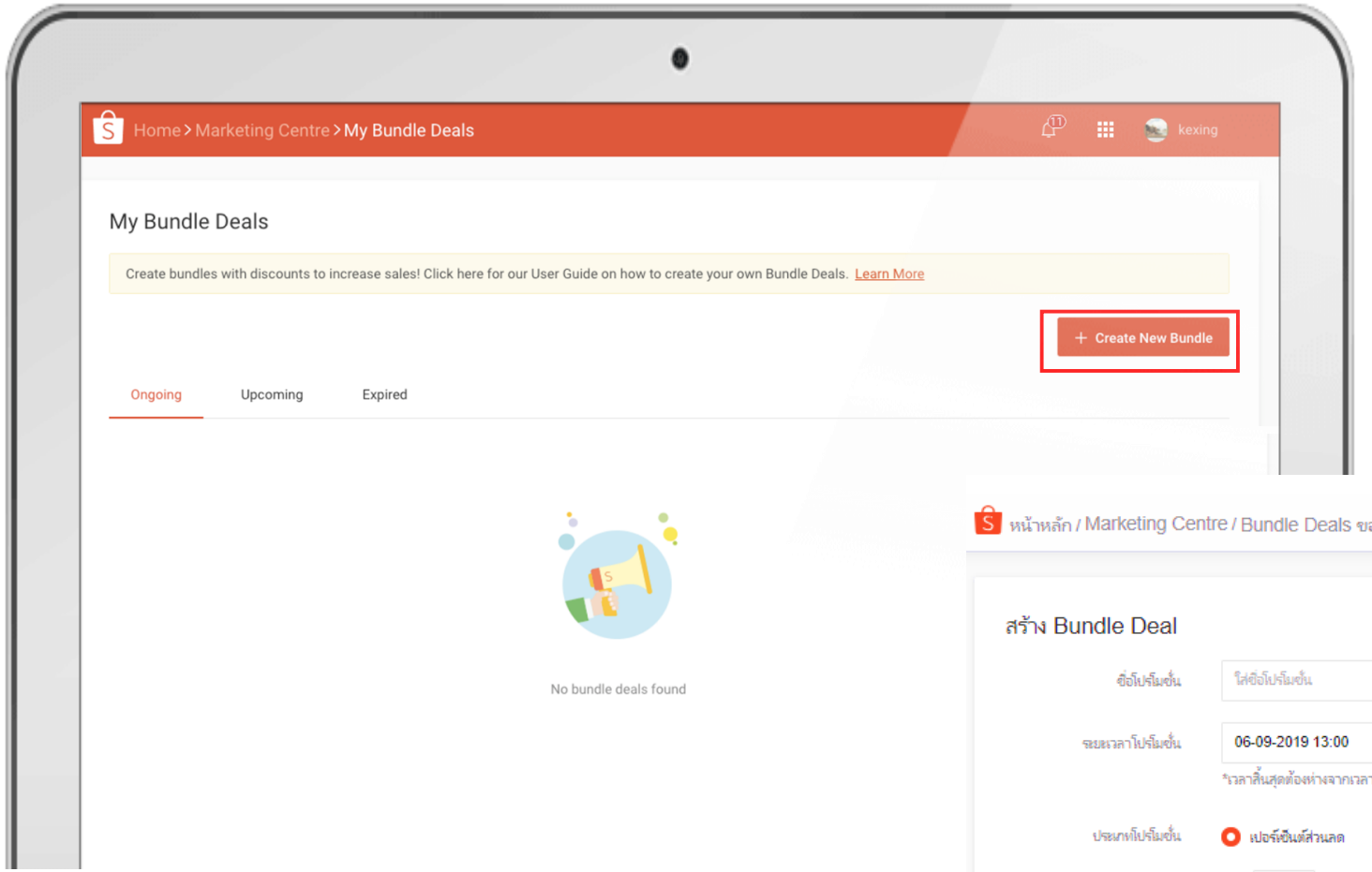
3.9 การลงขายสินค้าแบบ Bundle

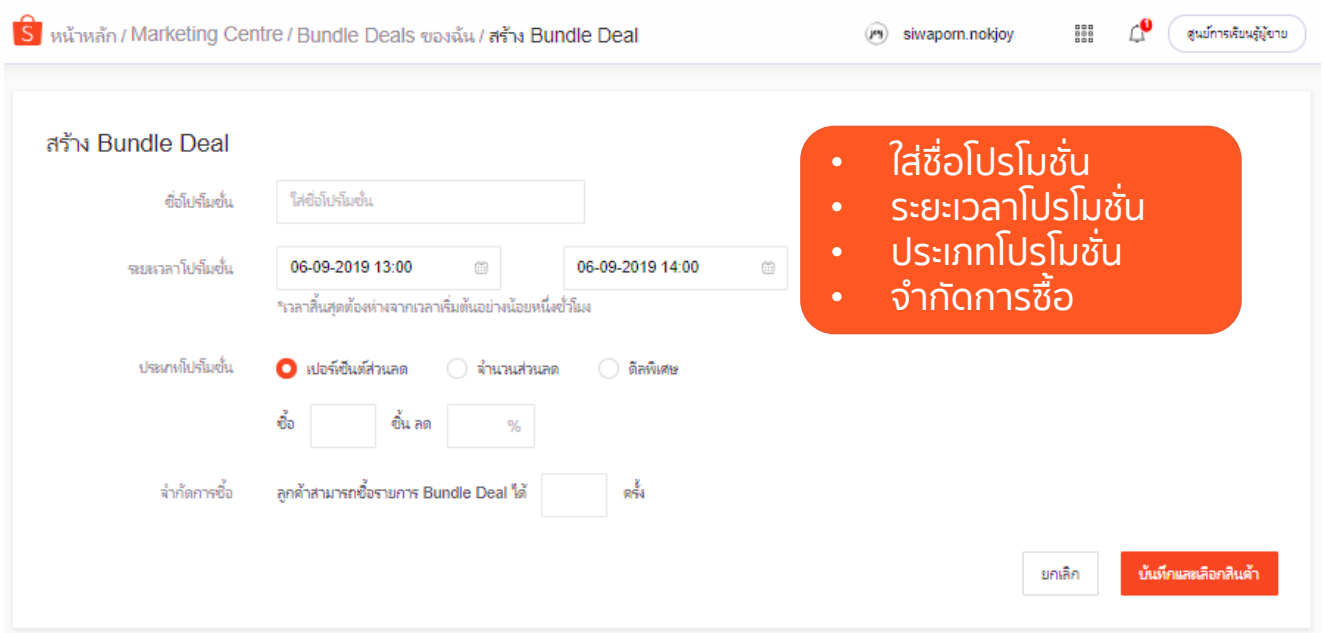


ร้านค้าสามารถลงขายสินค้าแบบ Bundle ได้ใน Seller Centre
การลงขายแบบ ชุด (Bundle) สามารถกระตุ้นยอดซื้อได้

Private & Confidential

3.9 การลงขายสินค้าแบบ Bundle

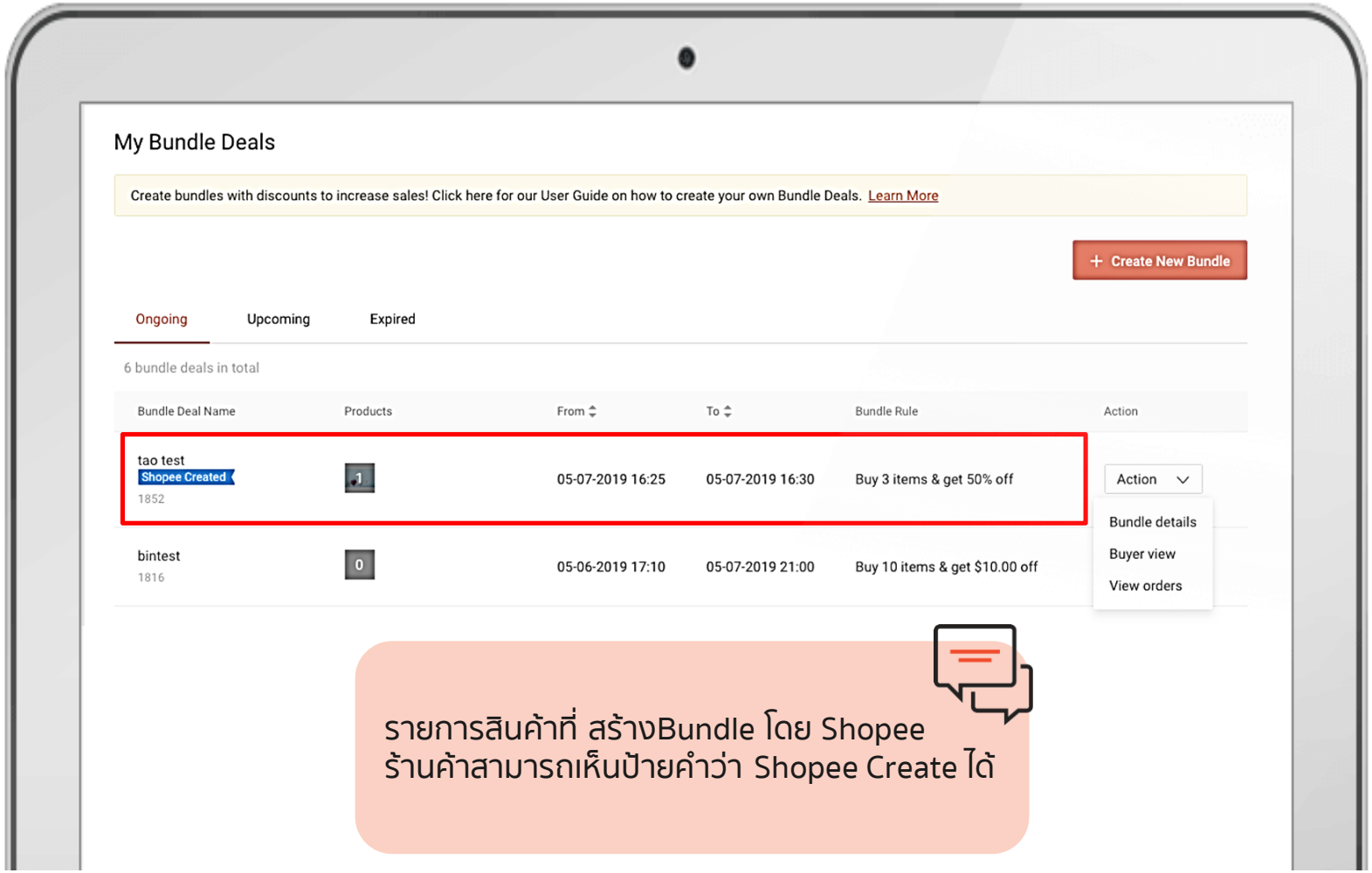




- ใส่ชื่อโปรโมชั่น
- ระยะเวลาโปรโมชั่น
- ประเภทโปรโมชั่น
- จำกัดการซื้อ

Private & Confidential

3.9 การลงขายสินค้าแบบ Bundle



รายการสินค้าที่ สร้างBundle โดย Shopee
ร้านค้าสามารถเห็นป้ายคำว่า Shopee Create ได้

Private & Confidential

4. เทคนิคการเพิ่มยอดขาย

“Seller introduction and Seller update Course”

Private & Confidential

4.1 “4 ขั้นตอนการซื้อของกับ Shopee” ที่ผู้ขายควรรู้

1 ลูกค้าจะทำการเลือกค้นหาสินค้าที่ตนเองต้องการ



ควรตั้งชื่อรายการสินค้าให้ละเอียดและชัดเจน
แบรนด์ + ชื่อ + รุ่น

แบรนด์	ชื่อสินค้า	รุ่นสินค้า
ASUS	ASUS transformer book	T101HA-GR029T Notebook 2in1 10.1’

*หากมีสีและปริมาณ หรือขนาดที่แตกต่างกันให้ทำเป็นตัวเลือกสินค้า

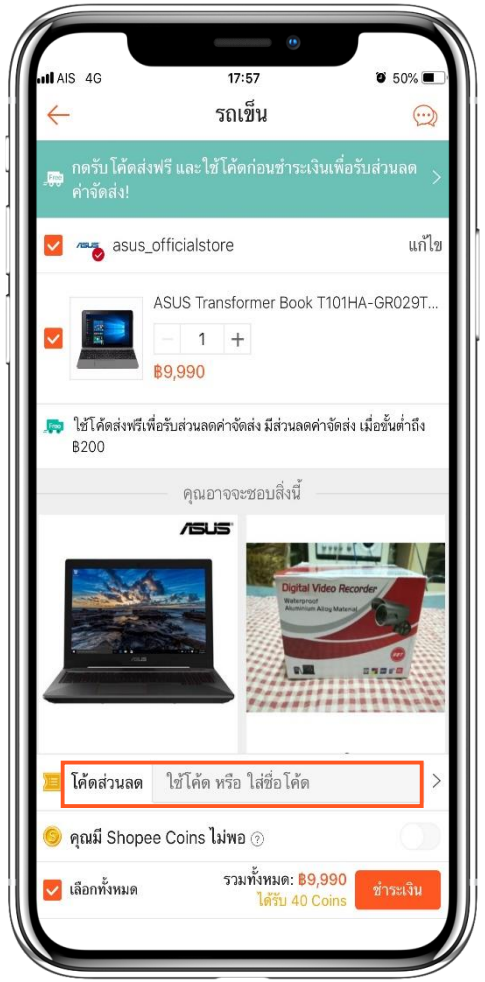
“ควรสร้างประสบการณ์ที่ดีให้แก่ลูกค้าของท่าน **โดยการเลือกภาพสินค้าที่มีคุณภาพ** และสร้างป้ายส่วนลดและโค้ดส่วนลดร้านค้าของท่านเพื่อดึงดูดลูกค้ามากขึ้น”

สิ่งที่ลูกค้าจะเห็น คือรูปภาพและรายละเอียดของสินค้าทั้งหมด
โดยจะมีปุ่ม แชทเลย / เพิ่มไปยังรถเข็น และ ซื้อสินค้า
บริเวณด้านล่างของ App

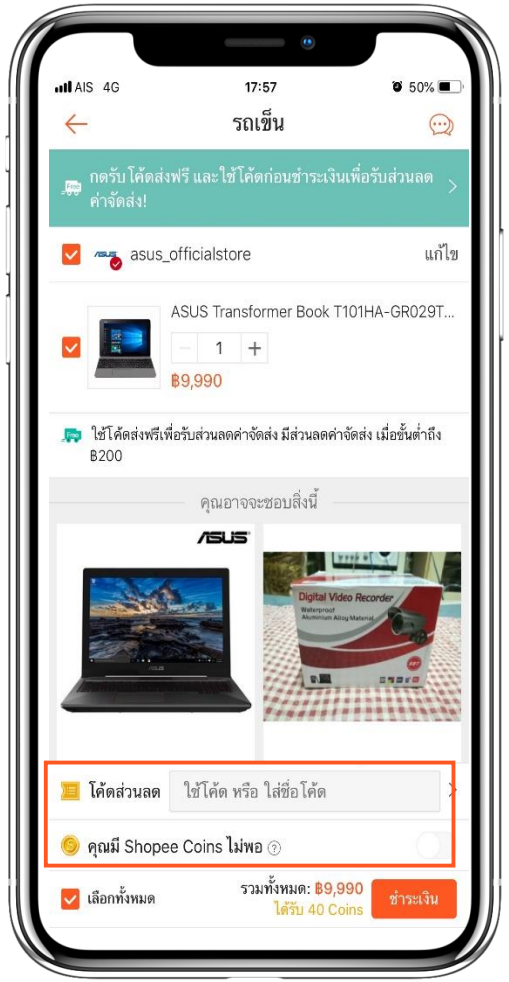
Private & Confidential

4.1 “4 ขั้นตอนการซื้อของกับ Shopee” ที่ผู้ขายควรรู้

2 ลูกค้าสามารถกรอกโค้ดส่วนลดของท่านได้ก่อนการชำระเงิน



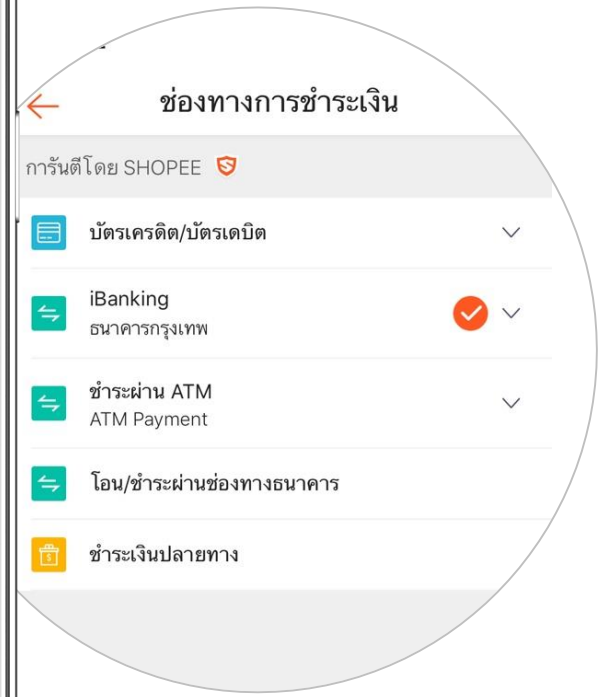
3 ลูกค้าสามารถเลือกใช้ Shopee Coins เป็นส่วนลดในการซื้อสินค้าได้



4 ลูกค้าทำการสั่งซื้อสินค้าและเลือกช่องทางการชำระเงิน



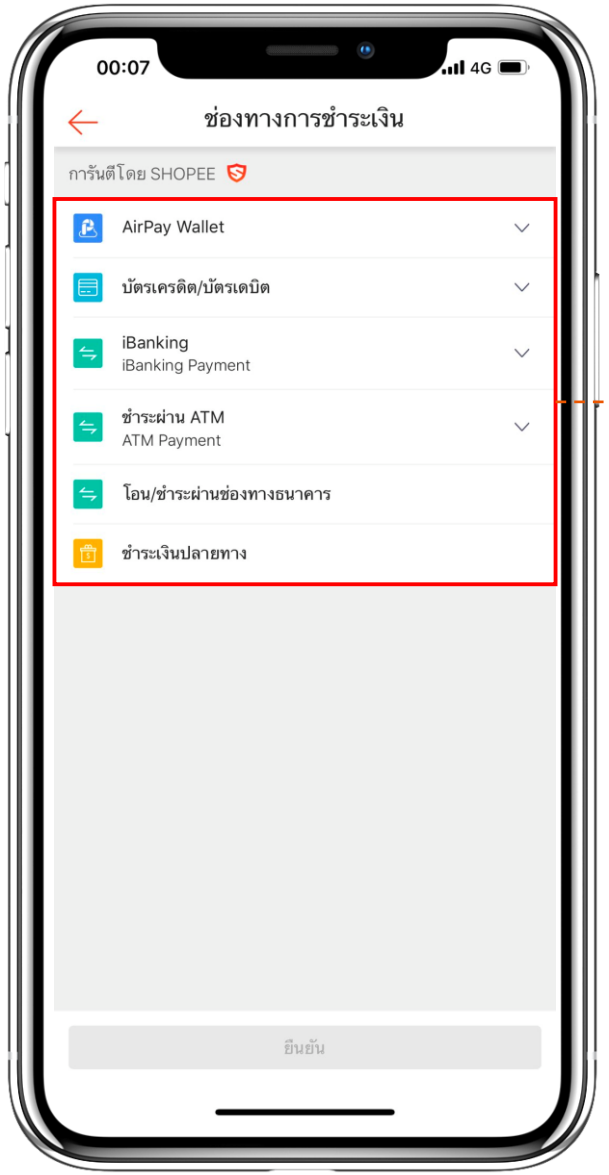
Shopee Coin ใช้ได้สูงสุด 25% ของราคาสินค้าที่ไม่รวมค่าส่งเท่านั้น และใช้ได้สูงสุดเพียง 500 เหรียญต่อวัน



Note
โค้ดส่งฟรีจะไม่สามารถใช้ร่วมกับโค้ดส่วนลดอื่นๆได้ ผู้ซื้อจะต้องเลือกใช้เพียง 1 โค้ดเท่านั้น

Private & Confidential

4.1 “4 ขั้นตอนการซื้อของกับ Shopee” ที่ผู้ขายควรรู้



ช่องทางการชำระเงินจาก Shopee

ระบบจะทำการยืนยันการชำระเงินทันที
และสถานะของออเดอร์ จะปรับเปลี่ยนเป็น “ที่ต้องจัดส่ง”

- AirPay Wallet
- บัตรเครดิต/บัตรเดบิต
- iBanking
  iBanking Payment
- ชำระผ่าน ATM
  ATM Payment
- โอน/ชำระผ่านช่องทางธนาคาร
- ชำระเงินปลายทาง

ระบบจะใช้เวลาในการยืนยันการชำระเงินแบบ COD
ประมาณ 1 ชั่วโมงและสถานะของออเดอร์
จะปรับเปลี่ยนเป็น “ที่ต้องจัดส่ง” ทันที

iBanking
iBanking Payment

- ธนาคารกรุงเทพ
  รอยืนยัน 3 นาที หลังชำระเงิน
- ธนาคารกรุงไทย
  รอยืนยัน 3 นาที หลังชำระเงิน
- ธนาคารไทยพาณิชย์
  รอยืนยัน 3 นาที หลังชำระเงิน
- ธนาคารกสิกรไทย
  รอยืนยัน 45 นาที หลังชำระเงิน
- ธนาคารกรุงศรี
  รอยืนยัน 60 นาที หลังชำระเงิน

ชำระผ่าน ATM
ATM Payment

- ธนาคารกรุงเทพ
  รอยืนยัน 45 นาที หลังชำระเงิน
- ธนาคารกสิกรไทย
  รอยืนยัน 45 นาที หลังชำระเงิน
- ธนาคารกรุงไทย
  รอยืนยัน 45 นาที หลังชำระเงิน
- ธนาคารไทยพาณิชย์
  รอยืนยัน 45 นาที หลังท่านชำระเงิน
- ธนาคารกรุงศรี
  รอยืนยัน 60 นาที หลังชำระเงิน

Private & Confidential

Shopee Buyer Flow

หมายเหตุ: หากท่านผูกธนาคาร SCB, KBANK, BBL และ KTB ระบบจะโอนไม่เว้นวันหยุดราชการ
แต่ถ้า เป็นธนาคารอื่น นอกเหนือจากนี้จะโอนให้ในวันทำการรอบถัดไป

1. ลูกค้าสั่งซื้อ พร้อมชำระเงินผ่านระบบ Shopee

2. Shopee ตรวจสอบยอดเงินชำระ พร้อมแจ้งเตือนออเดอร์ให้ผู้ขายทำการ**จัดส่งสินค้า**

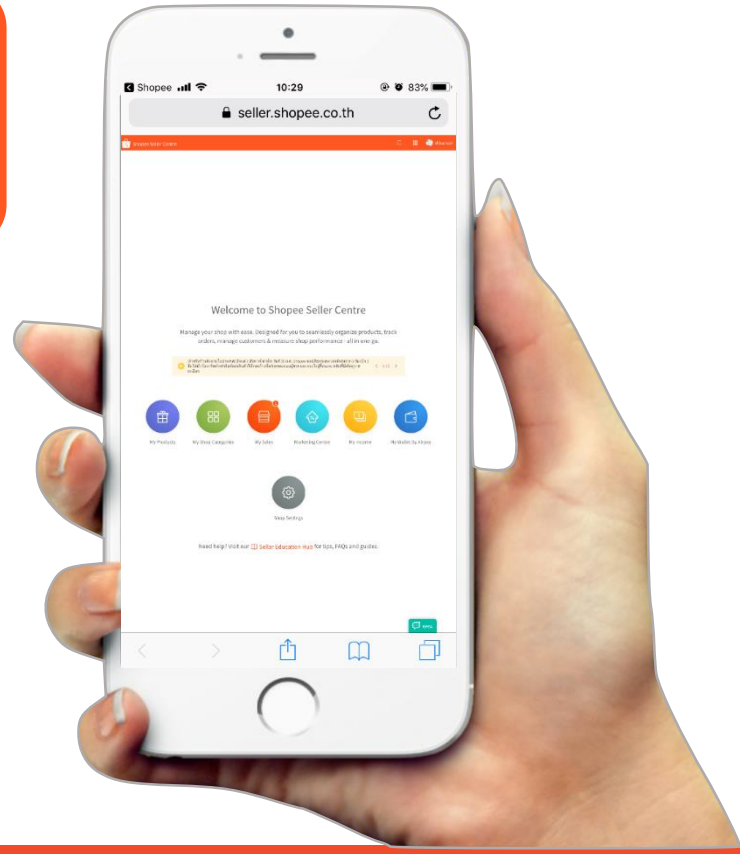
3. ผู้ขายทำการจัดส่งสินค้าพร้อมกด**“ส่งสินค้า”**

4. สินค้าถึงผู้ซื้อ และ ผู้ซื้อ**กดยืนยันรับสินค้า**

5. Shopee โอนเงินเข้า Seller Balance ของผู้ขาย
และโอนเข้าบัญชีผู้ขายที่ผูกไว้อีกครั้ง

หากผู้ซื้อไม่ทำการกดรับสินค้าภายใน 3 วัน ระบบจะโอนเงินให้ท่านโดยอัตโนมัติ

*Shopee จะทำการโอนเงินจาก Seller Balance เข้าสู่บัญชีของทางร้านโดยตรงสัปดาห์ละ 1 ครั้ง



Private & Confidential

เทคนิคง่ายๆทำอย่างไรให้ขายดี

Sell $ = views (จำนวนการมองเห็นสินค้า) x conversion rate (อัตราการเปลี่ยนการมองเห็นเป็นการซื้อสินค้า)

- เข้าร่วมแคมเปญของ Shopee อย่างสม่ำเสมอ และมีสินค้าขายในแบนเนอร์
- ใช้ฟังก์ชัน Boost ใน seller center เพื่อเพิ่มการมองเห็นสินค้าของท่าน
- ใช้ฟังก์ชัน Share หรือโปรโมทร้านค้าไปยังช่องทางอื่นๆ
- Shopee's AD

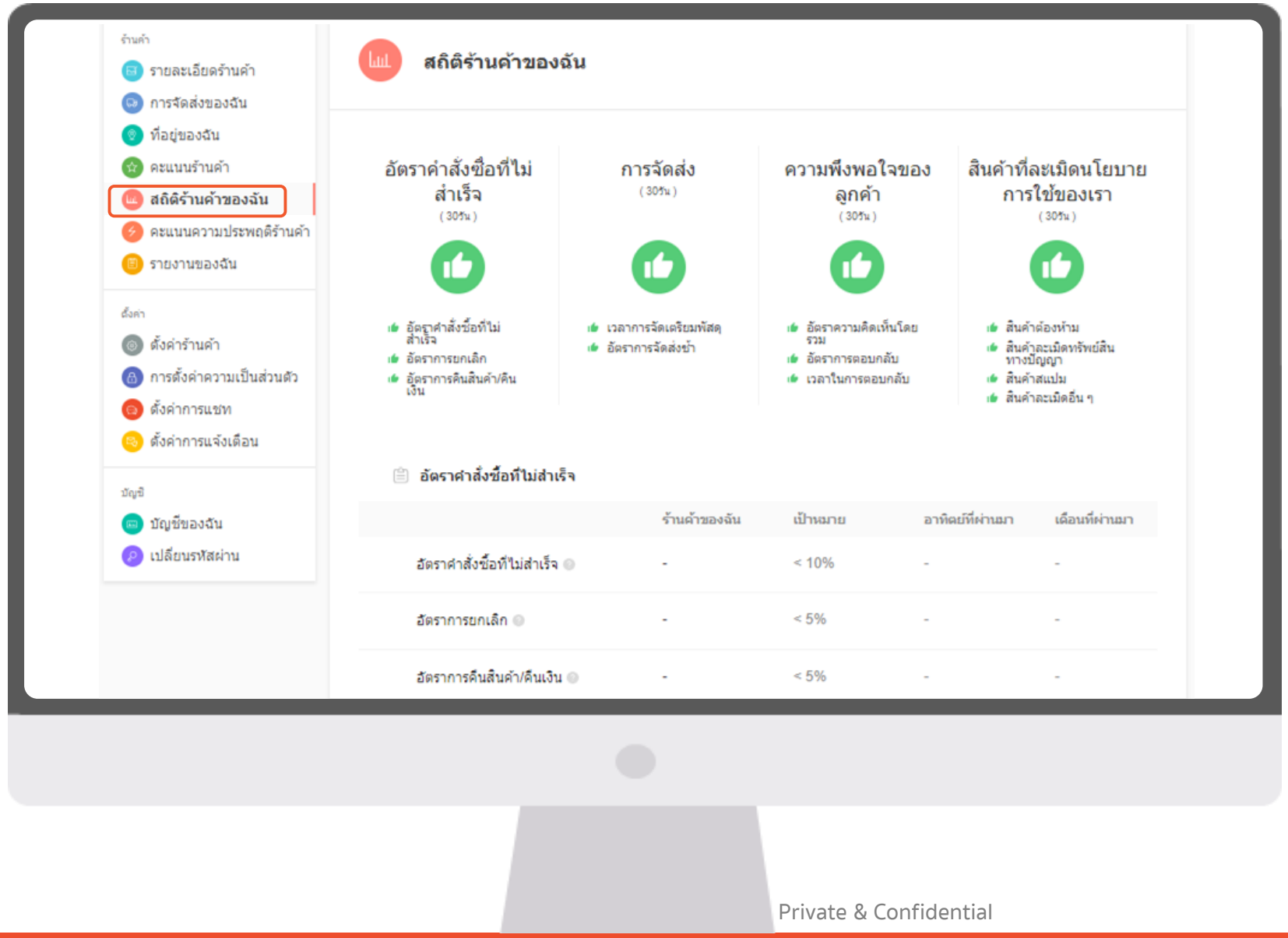
- คอนเทนต์สินค้าดี
- ราคาดี
- ตอบแชทรวดเร็ว
- แพ็คดี จัดส่งไว
- เรตติ้งร้านค้าดี
- คะแนนความพึงพอใจต่อสินค้าดี
- ร้านค้ามีการอัปเดตอยู่เสมอ

"เพิ่มการมองเห็นสินค้า และเปลี่ยนเป็นยอดสั่งซื้อ"



Private & Confidential

วิธีตรวจสอบสถิติร้านค้าของฉัน



1 ตั้งค่าร้านค้า

2 สถิติร้านค้าของฉัน

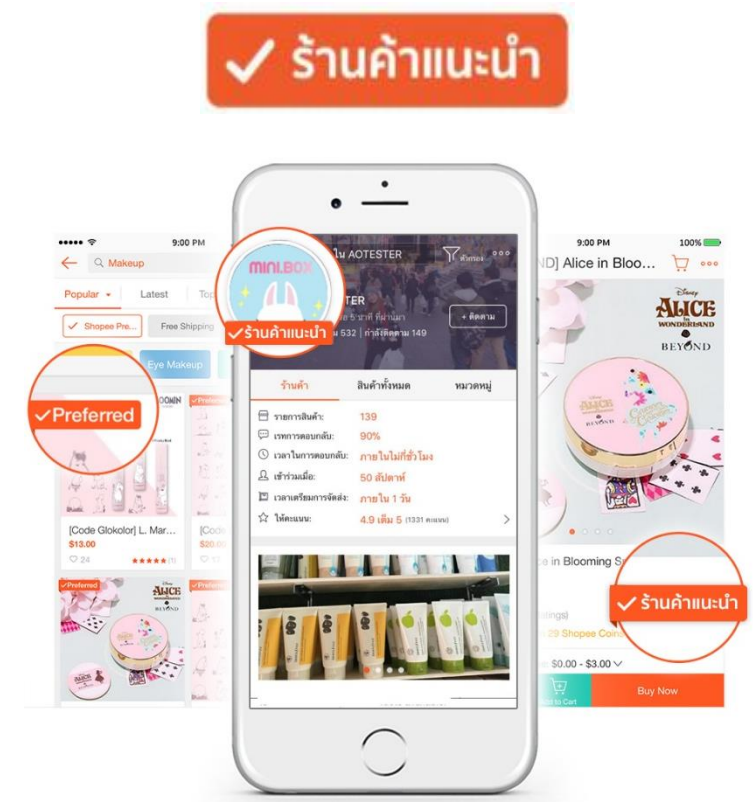
ทุกวันจันทร์ ทางบริษัท
จะทำการตรวจสอบและอัปเดตให้
ผู้ขายทราบเกี่ยวกับผลการ
ดำเนินงานของอาทิตย์
ที่ผ่านมา ซึ่งจะวัดผลตามเกณฑ์
ที่กำหนดไว้

Private & Confidential

4.2 ทำอย่างไรถึงจะได้เป็นร้านค้าแนะนำ (Preferred Seller)

เกณฑ์การพิจารณา มีทั้งหมด **8 ข้อ**

1. จำนวนยอดสั่งซื้อต่อเดือน — 100↑
2. จำนวนผู้ซื้อไม่ซ้ำกันต่อเดือน — 15↑
3. สัดส่วนสินค้า Pre-order — 20%↓
4. คะแนนร้านค้า — 4.5↑



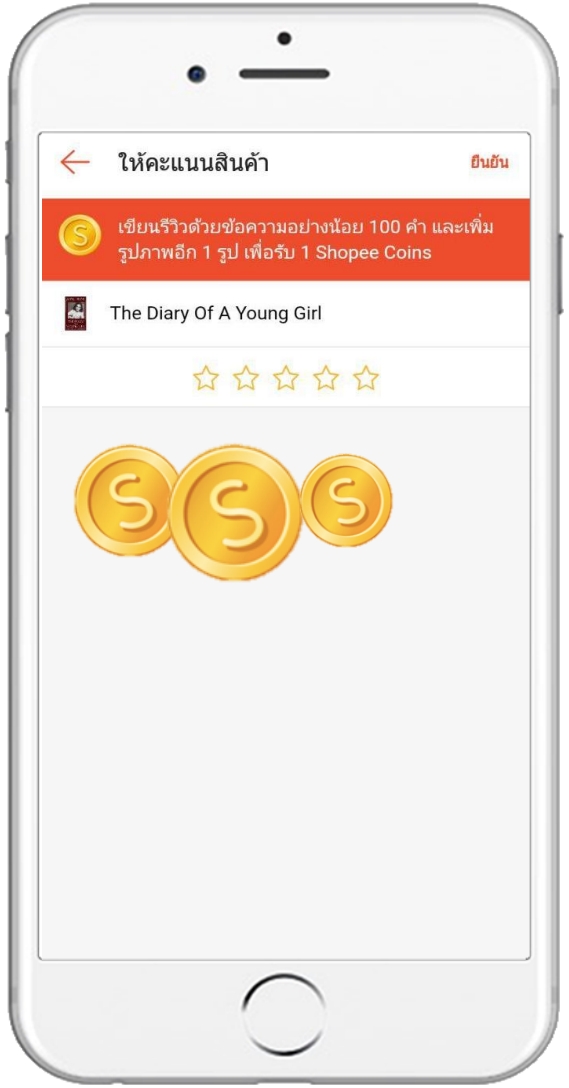
การวัดผลที่มีผลต่อคะแนนความประพฤติ

5. อัตราการส่งสินค้าล่าช้า — 5%↓
6. อัตราการสั่งซื้อไม่สำเร็จ — 5%↓
7. คะแนนการตอบกลับ — 75%↑
8. คะแนนความประพฤติ — เท่ากับ 0

Private & Confidential

4.3 การรีวิวสินค้าเพื่อรับ Shopee Coin

หลังจากที่ผู้ซื้อรีวิวสินค้าให้กับผู้ขายตามเงื่อนไขที่ Shopee กำหนด
ผู้ซื้อจะได้รับ **Shopee Coin จำนวน 1 เหรียญ**



เงื่อนไข

1. สินค้า 1 ชนิด จะได้รับ 1 Shopee Coin
2. 1 ออเดอร์สามารถรับ Shopee Coin ได้เพียง 1 ครั้งเท่านั้น
3. การแก้ไขข้อความไม่มีสิทธิ์รับ Shopee Coin
4. การคืนสินค้าไม่มีผลกับ Shopee Coin ที่ได้รับก่อนหน้านี้

Private & Confidential

4.3 การรีวิวสินค้าเพื่อรับ Shopee Coin

ตัวอย่าง A

ถ้าผู้ซื้อ ซื้อกระเป๋าเดินทางจำนวน 2 ใบ ซึ่งเป็นรหัสสินค้าเดียวกัน
แต่เป็นคนละสี ผู้ซื้อจะได้รับ Coin จำนวน 1 เหรียญ

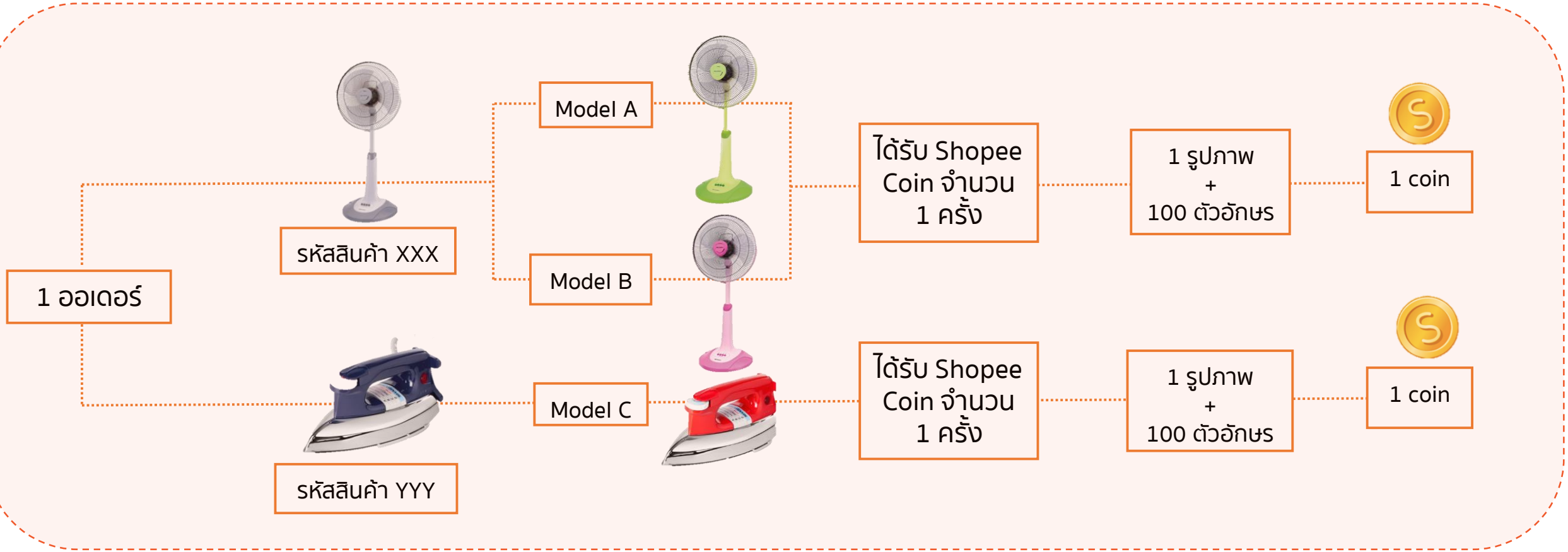


Private & Confidential

4.3 การรีวิวสินค้าเพื่อรับ Shopee Coin

ตัวอย่าง B

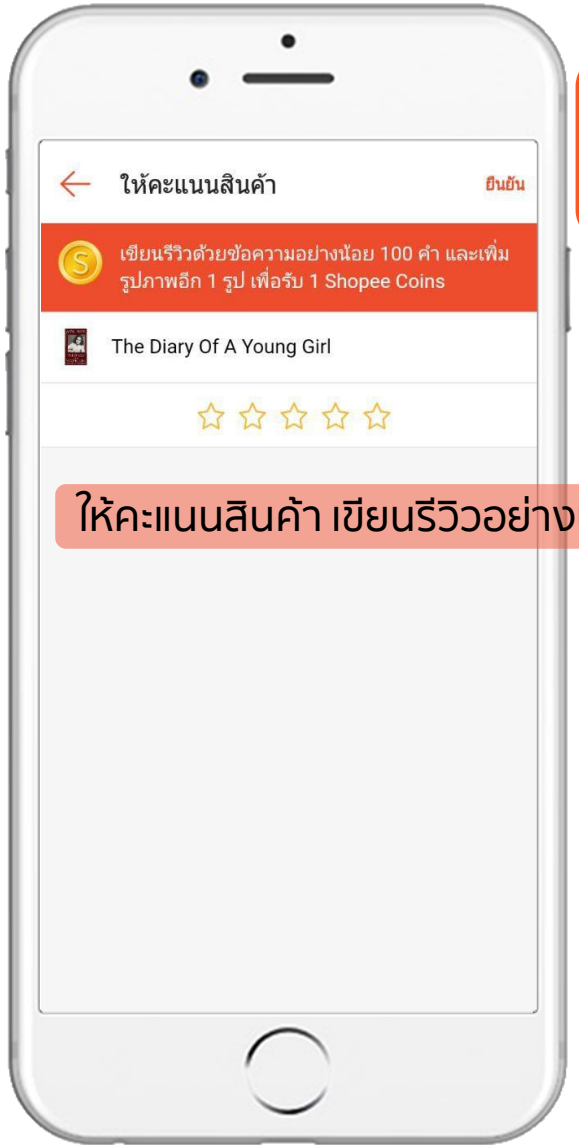
ถ้าผู้ซื้อ ซื้อพัดลมจำนวน 2 ตัว ซึ่งเป็นรหัสสินค้าเดียวกัน แต่เป็นคนละสี และเตารีดจำนวน 1 ชิ้น ผู้ซื้อจะได้รับ Coin จำนวน 2 เหรียญ



Private & Confidential

4.3 การรีวิวสินค้าเพื่อรับ Shopee Coin

กรุณาใช้คำสุภาพในการรีวิว หากพบการใช้คำไม่สุภาพ จะลบคอมเมนต์พร้อมคะแนนรีวิวสินค้าทันที



ให้คะแนนสินค้า เขียนรีวิวอย่างน้อย 100 คำ

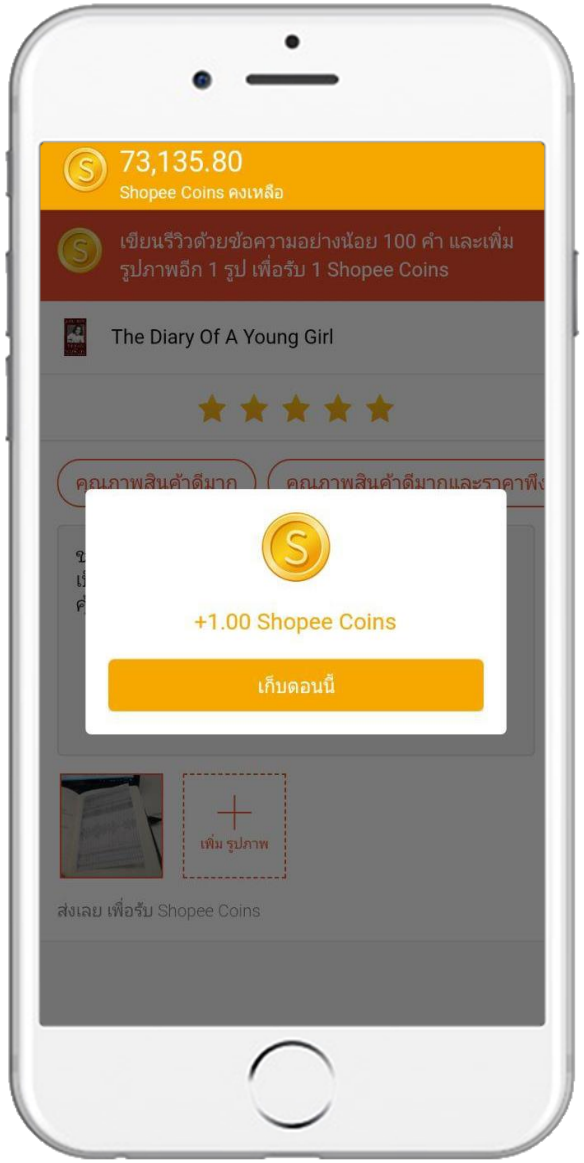


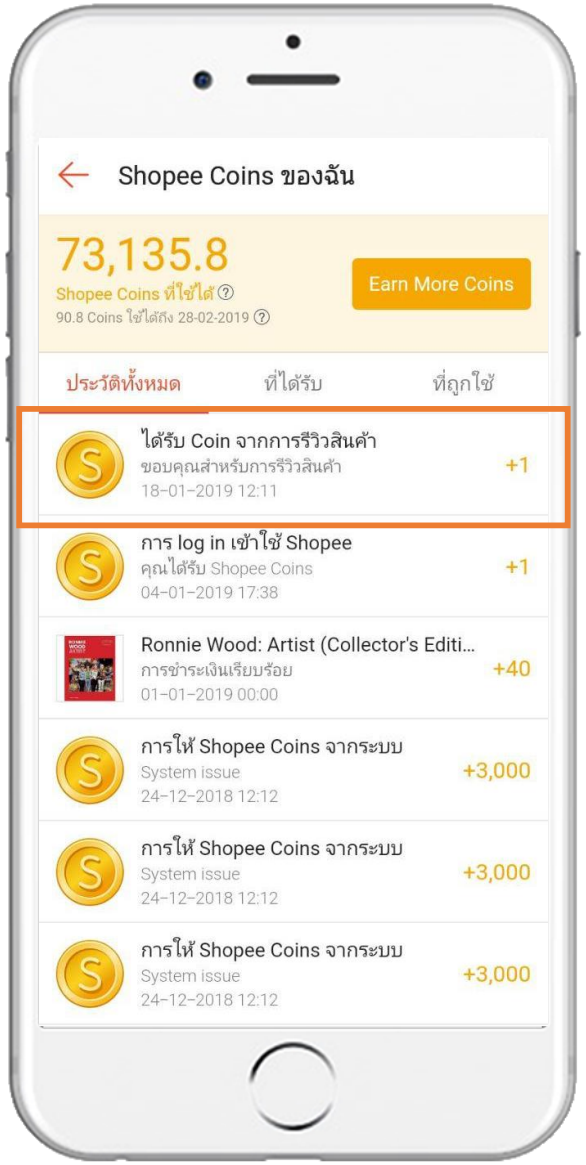
เพิ่มรูปภาพ 1 รูป เพื่อรับ 1 Shopee Coin

การรีวิวสินค้าเพื่อรับ Shopee Coin จะต้องประกอบด้วย **1 รูปภาพ และจำนวน 100 ตัวอักษร จึงจะได้รับ Shopee Coin 1 เหรียญ**

Private & Confidential

4.3 การรีวิวสินค้าเพื่อรับ Shopee Coin





Private & Confidential

5. Shopee Webchat

เทคนิคการตั้งค่าแชทเพื่อเพิ่มยอดขาย อย่างมีประสิทธิภาพ

“Seller introduction and Seller update Course”

Private & Confidential

ประโยชน์สำหรับการใช้ Shopee's Webchat

เพิ่มยอดขาย

- ให้ข้อมูลสินค้าที่ลูกค้าสอบถามร้านค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มยอดขาย
- แนะนำสินค้าอย่างอื่น เพื่อให้ลูกค้าซื้อสินค้ามากขึ้น
- มีสิทธิ์เข้าร่วมเป็นร้านค้าแนะนำหากมีการรักษาอัตราการตอบกลับแชทที่ดี

สื่อสารชัดเจนยิ่งขึ้น

- ให้รายละเอียดสินค้าขณะแชทสนทนากับผู้ซื้อเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด
- ร้านค้าสามารถส่งรูปภาพเพิ่มเติมเพื่อตอบคำถามผู้ซื้อได้อย่างชัดเจน

การดำเนินการร้านค้าดีขึ้น

- ตอบลูกค้าด้วยข้อความอัตโนมัติ
- จัดการแชทได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการทำเครื่องหมายไฮไลต์แชทที่ต้องการติดตาม



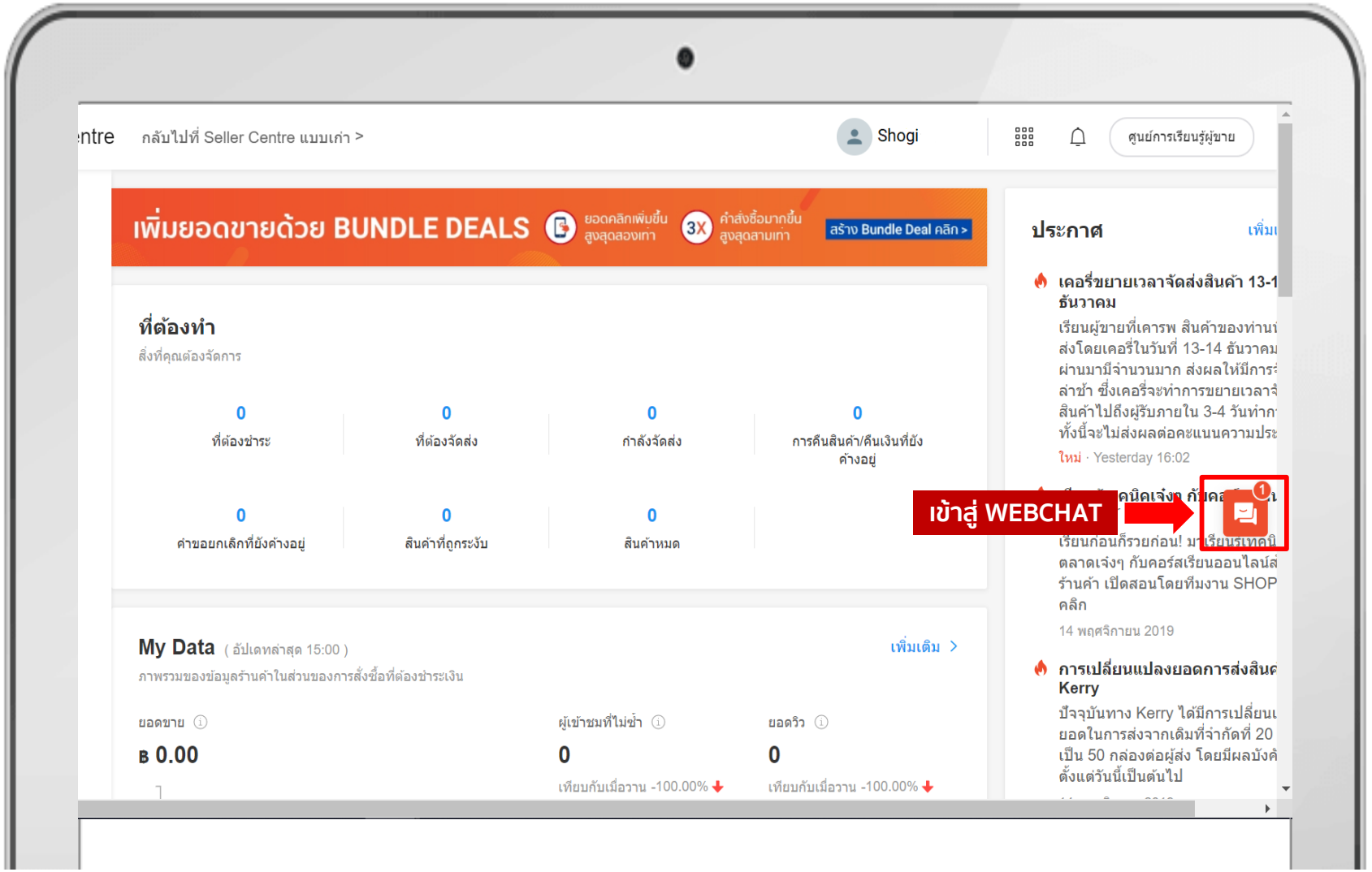
Private & Confidential

6. การเข้าใช้ Webchat

“Seller introduction and Seller update Course”

Private & Confidential

การเข้าใช้งาน Webchat



ร้านค้าสามารถเข้าถึง Webchat ได้ 4 ที่

1. Seller Centre
คลิกที่กล่องแชททางด้านขวาของหน้า Selle Centre

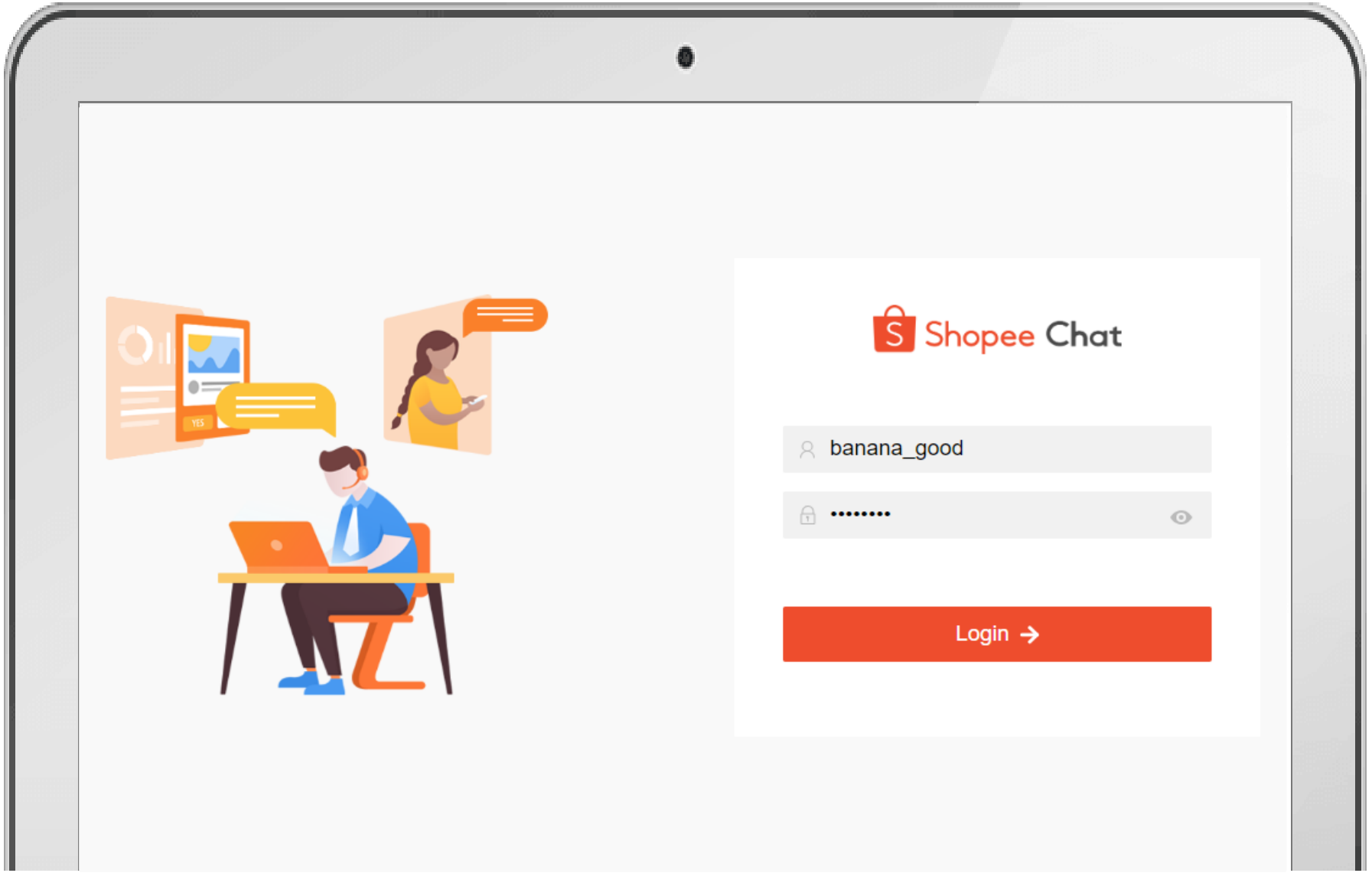
2. ลิงค์:
https://seller.shopee.co.th/webchat/conversations

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

4. Seller Centre และเข้าไปที่ **การขายของฉัน**

Private & Confidential

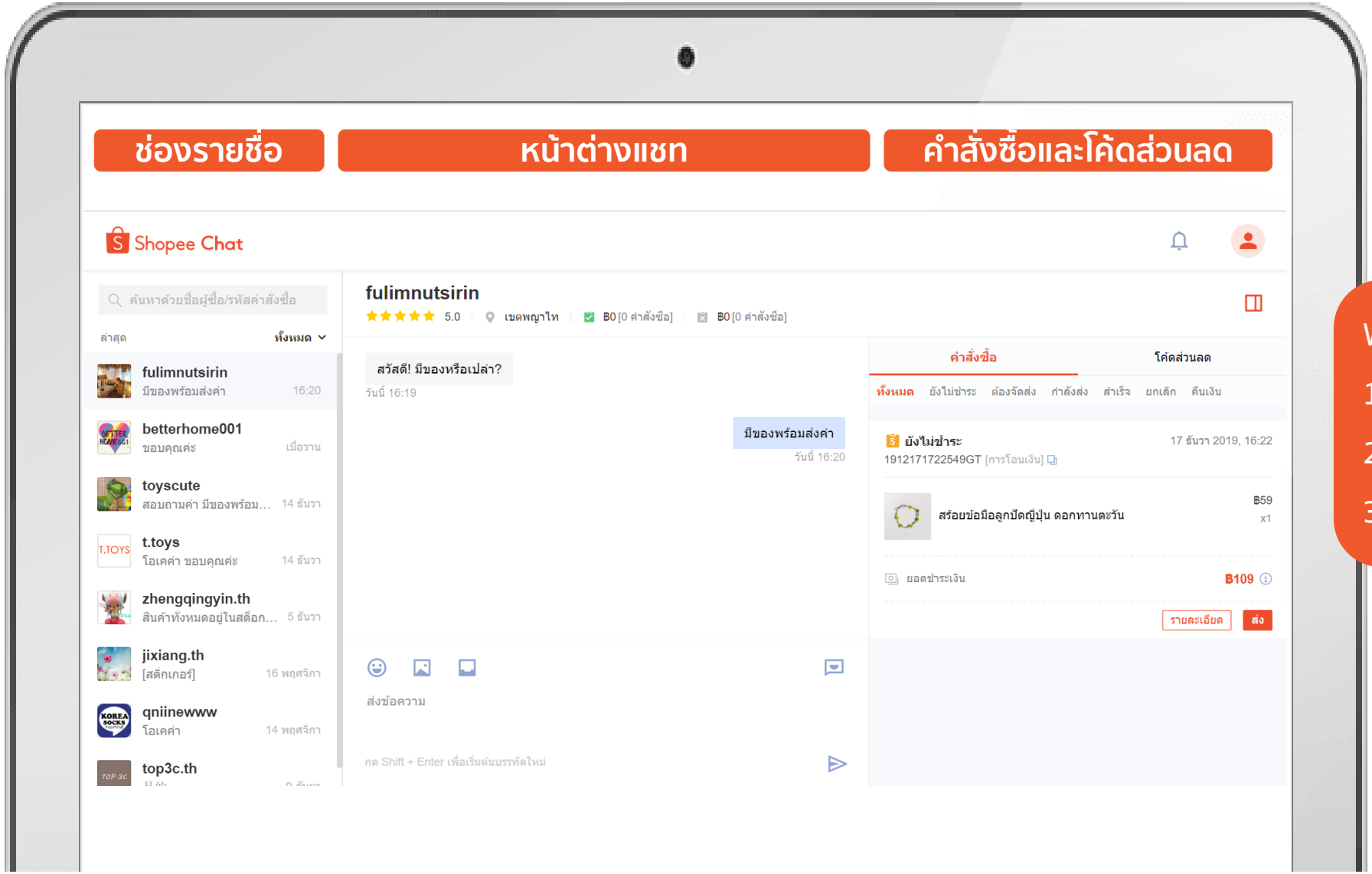
ล็อกอิน Shopee's Webchat



ทำการล็อกอินเข้าระบบด้วยบัญชี Shopee โดยใช้ Username กับ Password เหมือนกับ Seller Centre

Private & Confidential

ตัวอย่าง Shopee's Webchat



Webchat มี 3 ส่วนหลัก คือ

1. ช่องรายชื่อผู้ติดต่อ
2. หน้าต่างแชท
3. คำสั่งซื้อและโค้ดส่วนลด

Private & Confidential

7. แนวทางการปฏิบัติในการให้บริการลูกค้าที่ดีเยี่ยม

“Seller introduction and Seller update Course”

Private & Confidential

แนวทางการปฏิบัติในการให้บริการลูกค้าที่ดีเยี่ยม

What you should do

- ตอบกลับคำถามจากผู้ซื้ออยากรวดเร็ว
- ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง แชร์รูปถ่ายและข้อมูลผลิตภัณฑ์ รายละเอียดการสั่งซื้อเพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาด
- มีความสุภาพและสื่อสารอย่างมืออาชีพ
- ไม่ใช้คำหยาบหรือภาษาที่ไม่สุภาพ

What you should not do

- ไม่ตอบกลับแชทหรือตอบกลับล่าช้า
- ใช้ภาษาหยาบคาย หรือไม่เหมาะสม
- เชิญผู้ซื้อให้ซื้อผ่านช่องทางอื่นเช่นเว็บไซต์ส่วนตัวของคุณโซเชียลมีเดียหรือแพลตฟอร์มอื่น ๆ สิ่งนี้ละเมิดข้อกำหนดในการให้บริการของ Shopee
- ขอให้ผู้ซื้อยกเลิกการสั่งซื้อ
- เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลเช่นหมายเลขโทรศัพท์และรายละเอียดบัญชีธนาคาร

Private & Confidential

8. คำแนะนำการตอบคำถาม

“Seller introduction and Seller update Course”

Private & Confidential

คำถามส่วนใหญ่จากผู้ซื้อ

คำถามของผู้ซื้อส่วนใหญ่จะมีอยู่ 3 หัวข้อต่อไปนี้



ข้อมูลรายละเอียดสินค้า



สถานะการจัดส่ง



บริการหลังการขาย

Private & Confidential

ตัวอย่างคำตอบ (1/2)

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

Private & Confidential

ตัวอย่างคำตอบ (2/2)

เรื่อง	สถานการณ์	ตัวอย่างคำตอบ
สถานะการจัดส่งสินค้า	ไม่ได้รับการสั่งซื้อ	สวัสดีครับ คุณสามารถขยายการรับประกันของ Shopee ได้หากคุณไม่ได้รับคำสั่งซื้อตรงเวลา
	กระบวนการส่งคืน	สวัสดีครับ เราได้รับคำขอคืนสินค้าของคุณแล้ว กรุณาอัพโหลดหลักฐานการคืนสินค้า ภาพพัสดุและใบเสร็จรับเงินจากจัดส่ง ค่าธรรมเนียมการจัดส่งของคุณจะได้รับการคุ้มครองโดย Shopee ขอบคุณ!
บริการหลังการขาย	รายการที่หายไป	สวัสดีครับ ขออภัยในความไม่สะดวก เราสามารถจัดส่งสินค้าที่ขาดหายไปหรือคุณอาจเลือกที่จะขอเงินคืน
	รายการที่ไม่ถูกต้อง	สวัสดีครับ ขออภัยในความไม่สะดวก เราจะจัดส่งสินค้าที่ถูกต้องเมื่อกระบวนการส่งคืนเสร็จสมบูรณ์ โปรดช่วยส่งกลับรายการที่ไม่ถูกต้องไปยังที่อยู่ [ที่อยู่ร้านค้า] และอัพโหลดหลักฐานการจัดส่ง เราจะแจ้งให้คุณทราบเกี่ยวกับสถานะ ขอบคุณ!
	รายการที่เสียหาย	สวัสดีครับ เราขอโทษที่ทราบว่าคุณได้รับสินค้าที่เสียหาย กรุณาส่งภาพของรายการที่เสียหายและเราจะช่วยในการดำเนินการสำหรับการคืนเงิน ขอบคุณ

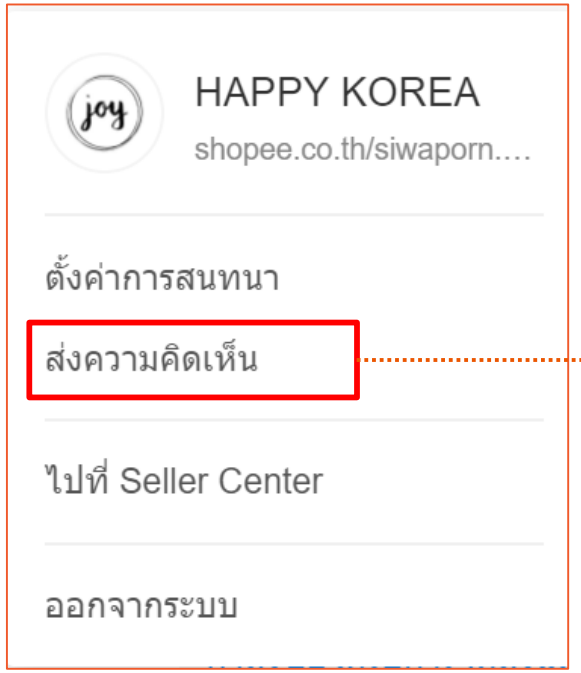
Private & Confidential

9. รายงานปัญหากับ Shopee

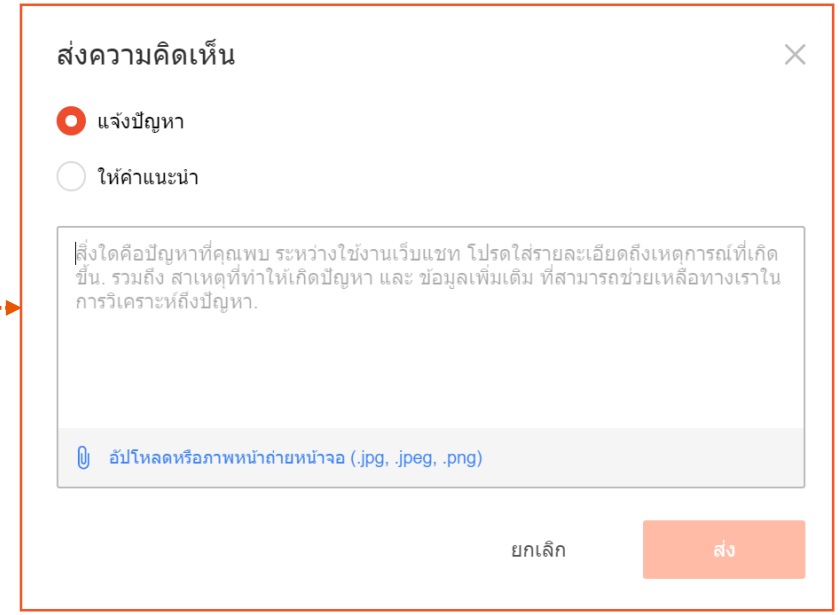
“Seller introduction and Seller update Course”

Private & Confidential

ร้านค้าสามารถรายงานปัญหาการใช้ webchat



ทำตามขั้นตอนดังนี้เพื่อแจ้งปัญหาหรือส่งข้อเสนอแนะ
ไปที่การตั้งค่าของฉัน >> ส่งความคิดเห็น



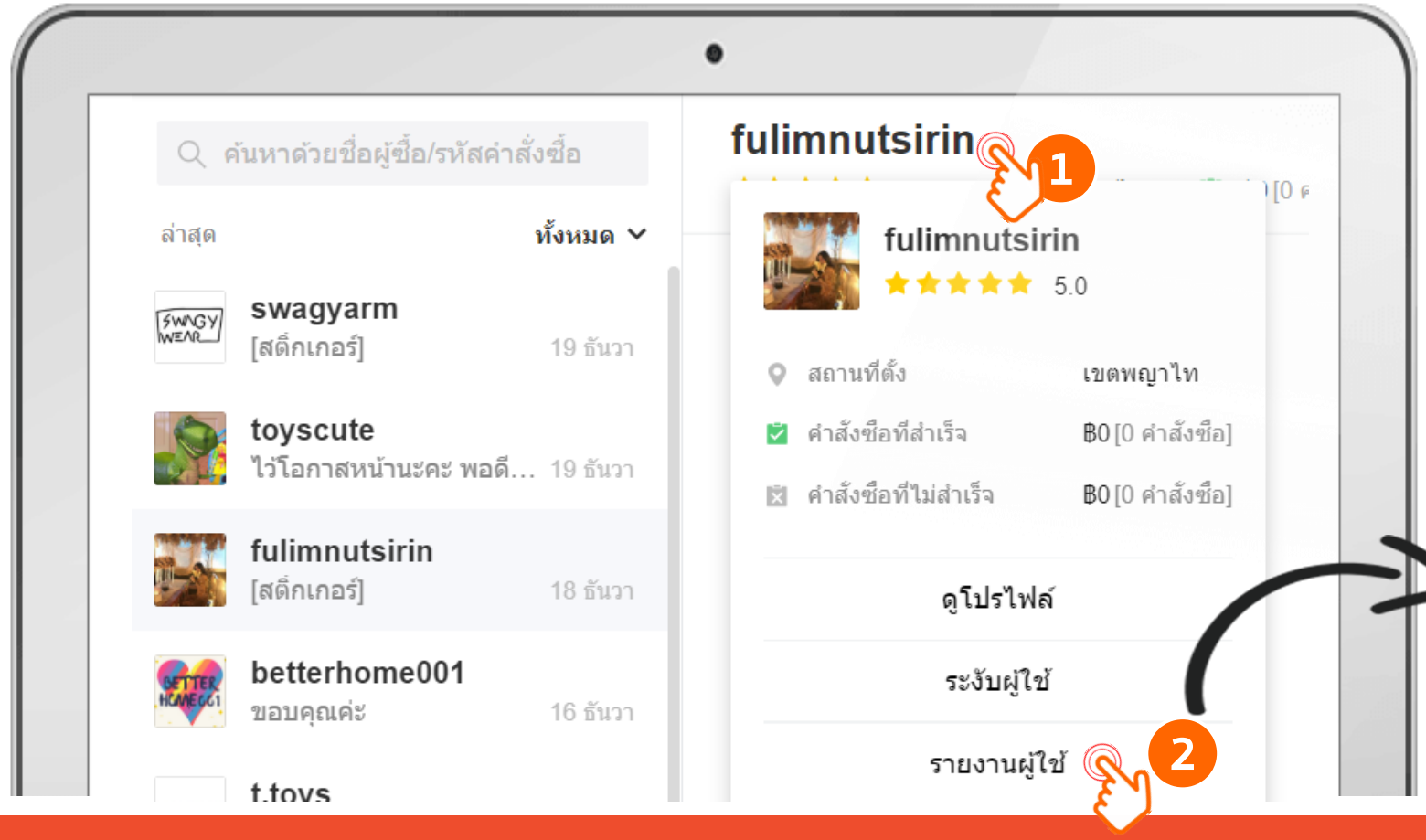
หน้าต่างนี้จะปรากฏขึ้นและคุณสามารถเลือกที่จะ “แจ้งปัญหา" หรือ “ให้คำแนะนำ"

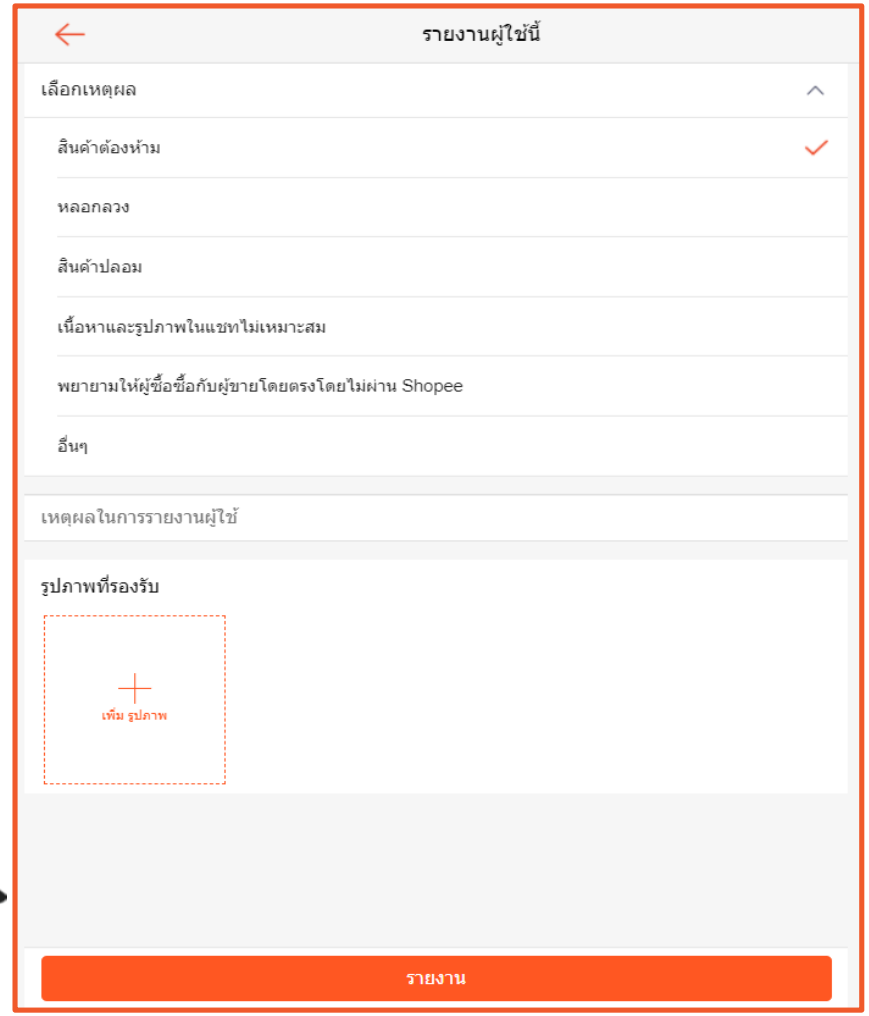
นอกจากนี้คุณยังสามารถแนบรูปถ่ายและเอกสารที่สนับสนุนหากจำเป็น

Private & Confidential

รายงานผู้ใช้

เข้าหน้าแชทที่คุยกับผู้ซื้อ
กดที่ชื่อผู้ซื้อ > ระบบจะแสดงข้อมูลของผู้ซื้อ
กดที่ “รายงานผู้ใช้” > ระบบจะปรากฏหน้า “รายงานผู้ใช้นี้”
คุณสามารถเลือกเหตุผลในการรายงานผู้ใช้และแนบรูปถ่ายที่รองรับหากจำเป็น





คำถามยอดฮิต

Q1: ฉันจะทำอย่างไรให้มียอดขายเยอะๆ?
A: คอนเทนต์ต้องดี อัปเดตสินค้าอยู่เสมอ ราคาดึงดูดใจ และหมั่นโปรโมทสินค้า

Q2: ฉันจะทำอย่างไร ให้ลูกค้าสนใจสินค้าของฉัน?
A: รูปภาพต้องโดดเด่น สะดุดตา พร้อมทำโปรโมชั่น โค้ดส่วนลด ของแถม และติดป้ายส่วนลด

Q3: ฉันส่งสินค้าถึงมือผู้ซื้อแล้ว แต่ผู้ซื้อไม่ทำการกดรับ ฉันต้องทำอย่างไรและเงินของฉันจะได้เมื่อไหร่?
A: ท่านสามารถแชทเตือนลูกค้าให้กดรับสินค้าได้โดยตรง หากลูกค้ายังไม่ทำการกดรับ ระบบจะทำการกดรับอัตโนมัติภายใน 3 วัน และเงินจะโอนเข้า Seller Balance ของท่านทันที

Q4: ฉันอยากนำสินค้าเข้าร่วม Flash Sale ต้องทำอย่างไร?
A: ในขณะนี้ ยังไม่มีการเปิดให้ผู้ขายลงทะเบียนเข้าร่วมแคมเปญ Flash Sale กับทาง Shopee แต่ Shopee จะเป็นผู้คัดเลือกสินค้าจากร้านค้าเอง โดยสินค้าต้องโดดเด่นเป็นที่ต้องการ / ราคาดี / รูปภาพดี และร้านค้ามีความประพฤติดี

Private & Confidential

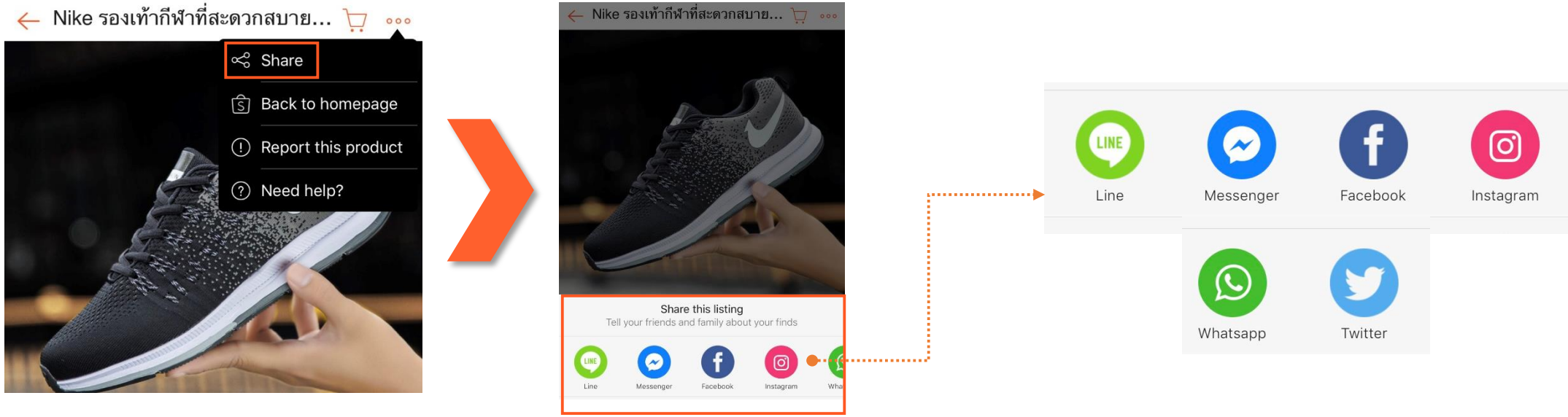
คำถามยอดฮิต

Q5: การได้ป้ายการันตีถูกที่สุดจาก Shopee ต้องทำอย่างไร?

A: เนื่องจากมีเงื่อนไขการพิจารณาหลายประการ ร้านค้าสามารถอ่านรายละเอียดได้ ที่นี่ หรือเข้าไปที่ ศูนย์ช่วยเหลือและพิมพ์คำว่า “ถูกที่สุด”

Q6: ร้านค้าจะสามารถแชร์สินค้าไปยัง Social Media ได้อย่างไร?

A: ไปที่หน้าสินค้าของท่านผ่านทาน Shopee App และทำตามขั้นตอนต่อไปนี้



Q&A

- มีคำถามอะไร สอบถามกูรูของเราได้เลย



Private & Confidential

ขอบคุณและสวัสดี



ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม เกี่ยวกับการขายของท่านได้ที่ ศูนย์การเรียนรู้ผู้ขาย [Seller Education Hub]:

https://seller.shopee.co.th/edu/

Private & Confidential