



賣家中心網頁版聊聊 教學手冊

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 - 38
如何維持良好的賣場客戶服務	39 - 40
買家於聊聊內常見問題	41 - 44
如何回報網頁版聊聊問題&建議	45 - 46
網頁版聊聊-賣家小撇步	47 - 48



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
- 聊聊視窗管理
- 快捷訊息設定
- 自動回覆設定
- 訂單資訊管理



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



如何進入 網頁版聊聊

1. 登入賣家中心→聊聊

透過賣家中心進入網頁版蝦皮聊聊：[賣家中心](#)>右下角「聊聊」



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>



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
- 4 出價：顯示該買家的出價紀錄

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

- 1** Message list: Shows a list of recent messages from various buyers, including one asking "請問什麼時候會出貨呢?" (When will it be shipped?).
- 2** Chat window: Shows a detailed chat conversation with a buyer. The buyer asks "請問什麼時候會出貨呢?". The seller responds with a "不會~" (No~) button. Below the chat, there is an order summary for "待出貨 | 蠟筆12色 (1隻)" (To be shipped | 12-color crayons (1 pack)) with a total of \$12 and order number 19040215563MP4H.
- 3** Order details: Shows a list of orders for the buyer. The first order is "待出貨" (To be shipped) for "蠟筆12色 (1隻)" (12-color crayons) for \$10. The second order is "尚未付款" (Not paid) for "[4月新品] 紳士草編帽" (New April product] Gentleman straw hat) for \$599.
- 4** Bidding section: Shows a "待出價" (To be bid) section for "蠟筆12色" (12-color crayons) for \$5 x 2.

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 折扣券

可以查看賣場折扣券且能直接傳送折扣券給買家

8 訂單管理

可以搜尋並查看買家的所有訂單詳細資訊



網頁版聊聊 -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買家訊息
- 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



歡迎來到新版聊聊。現在就開始回覆你的買家吧!

如何查看買家資訊?



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「...」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 - 聊聊視窗

網頁版聊聊：聊聊視窗

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)
- 3 商品



賣家可以設定快捷訊息，快速回覆常用訊息



網頁版聊聊 -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 shows the Shopee Chat interface. On the left, there's a sidebar with a search bar and a list of recent chats. The main chat window shows a customer's message: "Hi, 需要協助嗎?". Below the message, there's a "訊息快捷鍵" (Message Shortcut) button. A red box highlights this button and the text of the quick reply: "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!". At the bottom of the chat window, there are icons for emojis, images, and files, and a "傳送訊息" (Send Message) button. A red box also highlights the "訊息快捷鍵" button in the bottom right corner of the chat window.

- 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

使用 Shift + Enter 鍵可進行換行

傳送

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



Shopee Chat

搜尋

最近 全部

☆ [訂單]

☆ [訂單]

☆ 400可以嗎?

☆ [訂單]

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

傳送訊息

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。

自動顯示訊息提示 小撇步

允許訊息在輸入時立即搜尋訊息快捷鍵

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

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消息建立和使用模板。

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。

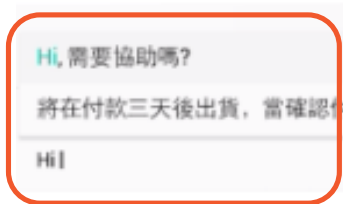
編輯

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



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



網頁版聊聊

- 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)

Shopee Chat

30 天前上線

紅白條紋襯衫
\$300 現有庫存10
在蝦皮商城中查看 | 在賣家中心查看

最近 全部

請問有現貨嗎?謝謝
今天 17:08

您好目前沒有現貨! 請稍候
今天 17:09

自動回覆訊息
今天 17:38

那請問幾天能到貨呢~
今天 19:33

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!
今天 19:33



- 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。

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

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 area shows the '聊聊設定' (Chat Settings) menu with options like '發送意見', '前往賣家中心', and '登出'. The '自動回覆' (Auto Reply) section is highlighted, showing a list of settings: '訊息快捷鍵', '自動回覆', '通知', '時間戳', and '表現數據'. The '自動回覆' option is selected, leading to a configuration page. This page features a yellow warning box with two points: 1. 歡迎的自動回覆僅會在每1天為每位買家觸發一次 (Welcome auto-reply will only be triggered once per day for each buyer), and 2. 離線自動回覆每日僅會為每位買家觸發一次 (Offline auto-reply will only be triggered once per day for each buyer). Below this, the '第一個自動回覆' (First Auto Reply) section is visible, with a toggle switch turned on. The '回覆內容' (Reply Content) field is set to '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快回覆您!' (Welcome to the Shopee marketplace, Shopee chat assistant service time is 09:00-18:00 on weekdays, if you receive messages outside this time, the chat assistant will reply to you as soon as possible during working hours!). A note indicates that the auto-reply message can be up to 500 characters. At the bottom, there's a note: '使用 Shift + Enter 鍵可進行換行' (Use Shift + Enter key to wrap lines).

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)



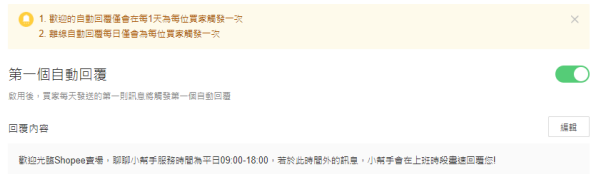
The screenshot shows the Shopee Chat interface. On the left is a sidebar with a search bar and a list of recent chats. The main chat area shows a conversation with a buyer. At the top, there's a product card for '香紡上衣' (Perfume Blouse) for \$200. The buyer sends a message 'Hihi' at 10:32. A green auto-reply bubble appears with 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 as soon as we are back to work. Thank you for your understanding.) The auto-reply is timestamped '今天 10:32'. Below the auto-reply, the seller's avatar and a 'Hi' sticker are visible, also timestamped '今天 10:32'. A red circle with the number '2' highlights the auto-reply bubble.

- 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



可自行設定工作時間



網頁版聊聊 -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 Chat interface. On the left, there's a search bar and a list of recent chats. The '聊聊設定' (Chat Settings) menu is open, showing options like '訊息快捷鍵', '自動回覆', '通知', and '時間戳'. The '通知' (Notifications) option is selected and highlighted. The '通知' section is expanded, showing two settings: '播放新訊息的聲音提醒' (Play sound for new messages) and '彈出新訊息' (Pop up new messages), both of which are turned on (indicated by green toggle switches).

新訊息通知



賣家幫助中心
網頁版聊聊



Shopee Webchat

Hi~請問這個還有嗎?

網頁版聊聊 - 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. On the left, there's a search bar and a list of recent chats. The main area displays the '聊聊設定' (Chat Settings) menu with options like '訊息快捷鍵', '自動回覆', '通知', and '時間戳'. The '時間戳' (Time Stamp) option is highlighted. A detailed view of the '時間戳' setting is shown on the right, indicating that the '顯示每條訊息的時間戳' (Show time stamp for each message) toggle is turned on. Below this, a chat message is shown with a time stamp '4月7日 17:08' highlighted in a red box. A green notification bubble at the bottom right says '您好 目前有現貨喔 喜歡可以直接下單!'.

Shopee Chat

搜尋

最近 全部

聊聊設定

發送意見

← 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



網頁版聊聊 -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。

The screenshot displays the Shopee Chat interface. On the left is a chat list with a search bar and a '全部' (All) dropdown. The main chat window shows a conversation with a seller. A red arrow points from a '<' button in the chat window to a pop-up menu. The pop-up menu has two sections: '1' for '進行中' (Ongoing) and '2' for '查看我的折扣券' (View My Coupons). The '查看我的折扣券' section lists three coupons:

賣場	折扣券	狀態	有效期	操作
Odk	20% 蝦幣回饋	進行中	2019-06-10 - 2019-07-30	傳送
DSM	20% 蝦幣回饋	進行中	2019-06-06 - 2019-07-29	傳送
JASOSHOPE	50% 蝦幣回饋	領取完畢	-	領取完畢

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 image shows a sequence of steps for sending and managing marketplace discount coupons on Shopee. On the left, the 'Shopee Chat' interface shows a chat with a buyer (JASO231) where a green message box contains the coupon details: '20% 折扣 (蝦幣回饋)', '最低消費金額: \$100', '最高可折抵金額: \$100', and '折扣券開始/結束日期: 2019年6月10日 17:10 - 2019年7月30日 17:10'. A '傳送' (Send) button is highlighted with a red circle and the number '1'. On the right, the '我的優惠券' (My Coupons) page shows a list of coupons. The first coupon, '20% 蝦幣回饋 DSM', has a '傳送' button highlighted with a red circle and the number '1'. The second coupon, '50% 蝦幣回饋 蝦幣0606', has an '領取完畢' (Coupon Used) status and an '編輯' (Edit) button highlighted with a red circle and the number '2'. At the bottom, a red bar contains the text '使用 Shift + Enter 鍵可進行換行' and a '傳送' button.



網頁版聊聊 -買家訂單資訊

如何查看買家的訂單資訊？

- 1 在聊聊視窗內點選訂單的「查看細節」，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。
- 2 點擊聊聊視窗右側「<」後，即會顯示該買家所有訂單資訊。

The screenshot shows the Shopee Chat interface. On the left, there's a search bar and a list of recent chats. The main chat window shows a message from a buyer: "已收到 蠟筆12色 (1隻)" with a timestamp of "4月2日 15:57". Below the message is a "查看細節" (View Details) button. A red box highlights this button. To the right of the chat window, there's a back arrow icon. A red box highlights this icon. Below the chat window, there's a "傳送" (Send) button. On the right side of the screenshot, there's a detailed view of an order. The order is for "蠟筆12色 (1隻)" with a price of "\$5 x 2". The order status is "待出貨" (Pending Shipment). The order details page shows the buyer's rating (5.0 stars), the order amount (\$3), and the shipping method (中華郵政). A red box highlights the entire order details page.



買家訂單狀態 - 待出貨

買家評價 ☆☆☆☆☆ 0.0 地點 台北市

成功的訂單 \$660 (1筆訂單)

不成功訂單 0

訂單 折扣券

全部 未付款 待出貨 運送中 已完成 已取消

待出貨 2019-04-08 11:20

190408112089H2W [貨到付款] [傳送連結](#) [查看細節](#) [取消訂單](#)

紅白條紋襯衫 \$300 x 1

付款 物流 \$ 360 全家 (FM)

出貨日期 2019-04-10 11:20

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。



買家訂單狀態 - 已取消

The screenshot displays a buyer's profile and order details. The buyer's rating is 0.0 stars, and their location is Taipei. They have 1 successful order worth \$660 and 0 failed orders. The 'Orders' tab is selected, and the 'Cancelled' filter is active. A specific cancelled order is shown with the following details:

Item	Quantity	Price
蠟筆12色 (1隻)	\$5 x 1	\$5

The cancellation reason is highlighted in a red box: "由買家取消" (Cancelled by buyer) and "賣家出貨時間太長" (Seller's shipping time is too long). The cancellation was agreed to on 2019-04-07 at 00:02.

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

The screenshot displays the Shopee Chat interface. On the left, the 'Shopee Chat' header and a list of recent chats are visible. The main chat window shows a buyer's bid for a '紳士草編帽' (Gentleman's straw hat) for \$400. The seller has responded with '老闆，可以算便宜嗎?' (Boss, can you be a bit cheaper?). A red box highlights the bid card, and a red circle with the number '1' points to the '接受' (Accept) button. Below the chat, a '傳送訊息' (Send message) button is visible.

On the right, a '待提供' (Pending) modal window shows a list of bids for the same item. The list includes the bid amount, the time it was made, and the status. A red box highlights the modal, and a red circle with the number '2' points to a red icon with the number '1' at the bottom right of the modal.

買家評價	地點
★★★★★ 4.9	台北市
成功的訂單	0
不成功的訂單	0

全部	未付款	待出貨
[4月新品] 紳士草編帽	2019-04-02 18:29	\$ 599 \$ 400x1
[4月新品] 紳士草編帽	2019-04-02 18:24	\$ 599 \$ 300x2

- 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



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



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/help/start>