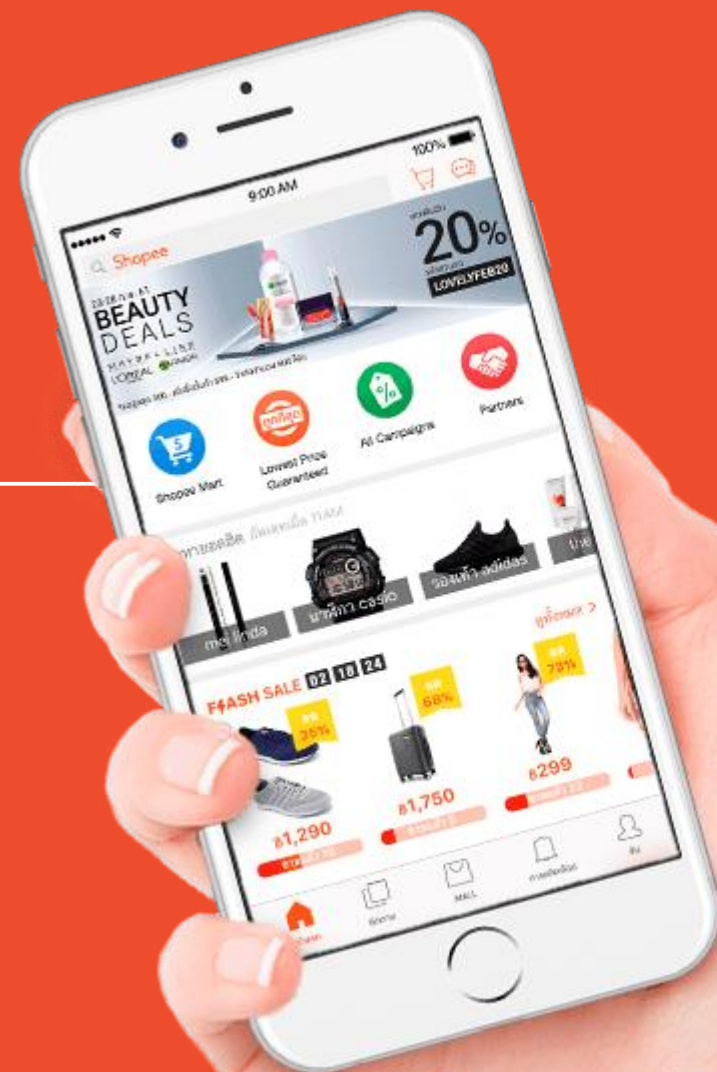


Shopee Webchat

เทคนิคการตั้งค่าแชทเพื่อเพิ่มยอดขาย อย่างมีประสิทธิภาพ

Rev: 22/01/2020



เนื้อหา

หัวข้อในการอบรม	หน้า
1 Shopee's Webchat คืออะไร	3
2 การเข้าใช้งาน Webchat	5
3 ฟีเจอร์หลักของ Webchat	8
3.1 อัปเดตข่าวสาร	10
3.2 รายชื่อผู้ติดต่อของฉัน	12
3.3 การปรับแต่งออกแบบข้อความ	15
3.4 ทางลัดข้อความ	20
3.5 ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ	24
3.6 การตั้งคำถามที่พบบ่อย [FAQs]	27
3.7 จัดการคำสั่งซื้อสินค้า	33
3.8 การให้โค้ดส่วนลด	39
4 แนวทางการปฏิบัติให้บริการลูกค้าที่ดีเยี่ยม	43
5 คำแนะนำการตอบคำถาม	45
6 รายงานปัญหากับ Shopee	49

1. Shopee Webchat คืออะไร

—

ประโยชน์ในการใช้ Shopee Webchat



เพิ่มยอดขาย

- ให้ข้อมูลสินค้าที่ลูกค้าสอบถามร้านค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มยอดขาย
- แนะนำสินค้าอย่างอื่น เพื่อให้ลูกค้าซื้อสินค้ามากขึ้น
- มีสิทธิ์เข้าร่วมเป็นร้านค้าแนะนำหากมีการรักษาอัตราการตอบกลับแชทที่ดี



การดำเนินการร้านค้าดีขึ้น

- ตอบลูกค้าด้วยความอัตโนมัติ
- จัดการแชทได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการทำเครื่องหมายไอโกลด์แชทที่ต้องการติดตาม



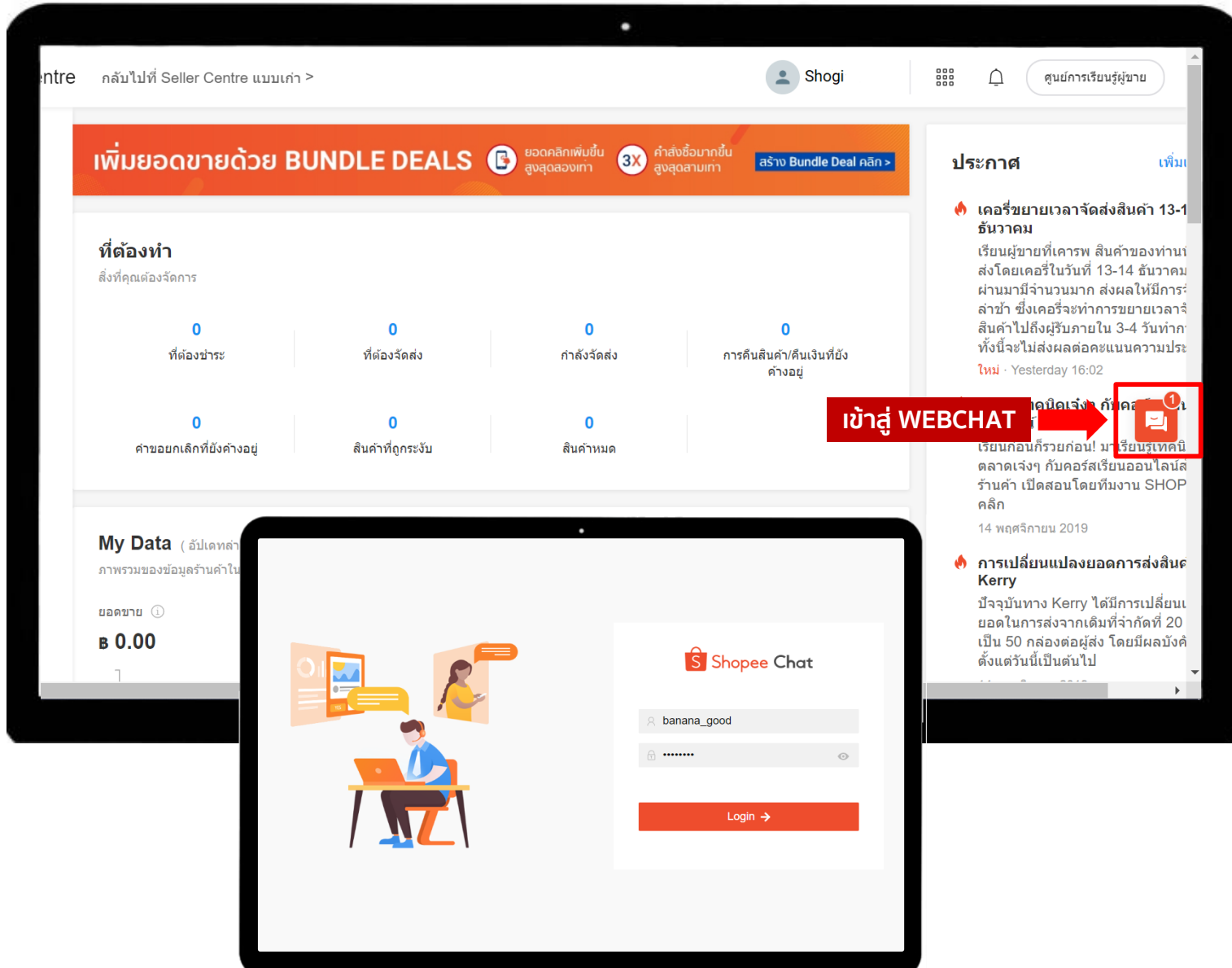
สื่อสารชัดเจนยิ่งขึ้น

- ใ้รายละเอียดสินค้าขณะแชทสนทนากับผู้ซื้อเพื่อป้องกันการเข้าใจผิด
- ร้านค้าสามารถส่งรูปภาพเพิ่มเติมเพื่อตอบคำถามผู้ซื้อได้อย่างชัดเจน

2. การเข้าใช้ Webchat

—

การเข้าใช้งาน Webchat



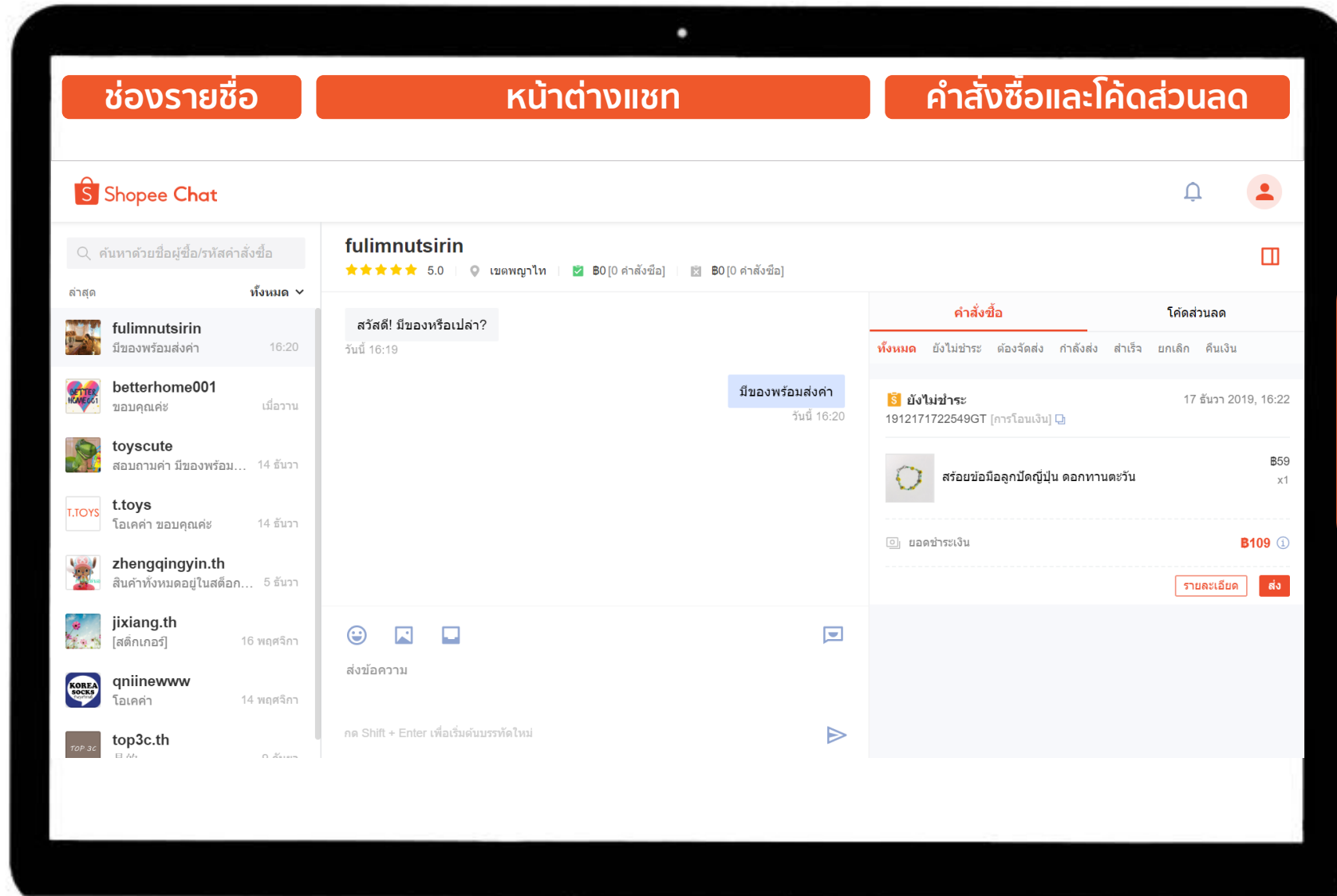
ร้านค้าสามารถเข้าถึง Webchat ได้ 4 ที่

1. Seller Centre
2. Seller Centre และเข้าไปที่ การขายของฉัน และ รายละเอียดคำสั่งซื้อ
3. Seller Centre และเข้าไปที่ การขายของฉัน
4. ลิงก์:

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

ทำการล็อกอินเข้าระบบด้วยบัญชี Shopee โดยใช้ Username กับ Password เหมือนกับ Seller Centre

ตัวอย่าง Shopee Webchat



Webchat มี 3 ส่วนหลัก คือ

1. ชองรายชื่อผู้ติดต่อ
2. หน้าต่างแชท
3. คำสั่งซื้อและโค้ดส่วนลด

3. ฟีเจอร์หลักของ Webchat

—

ฟีเจอร์หลักของ Webchat

ฟีเจอร์พื้นฐาน



- 1 **อัปเดตข่าวสาร** เพื่อให้ผู้ขายได้รับข้อมูลที่รวดเร็วเกี่ยวกับฟีเจอร์ของ Shopee
- 2 **รายชื่อผู้ติดต่อ** ค้นหารายชื่อผู้ใช้
- 3 **การปรับแต่งออกแบบข้อความ** เพิ่มข้อมูลสินค้าด้วยรูปภาพและสติ๊กเกอร์

ตัวช่วยการแชท



- 4 **ทางลัดข้อความ** เพิ่มข้อความลัดเพื่อการตอบกลับที่รวดเร็ว
- 5 **การตอบกลับอัตโนมัติ** เพื่อความสะดวกสบายในการพูดคุยกับลูกค้า
- 6 **การตั้งคำถามที่พบบ่อย** ค้นหาสินค้ารวมถึงการจัดการคำสั่งซื้อ

เครื่องมือช่วยการขาย

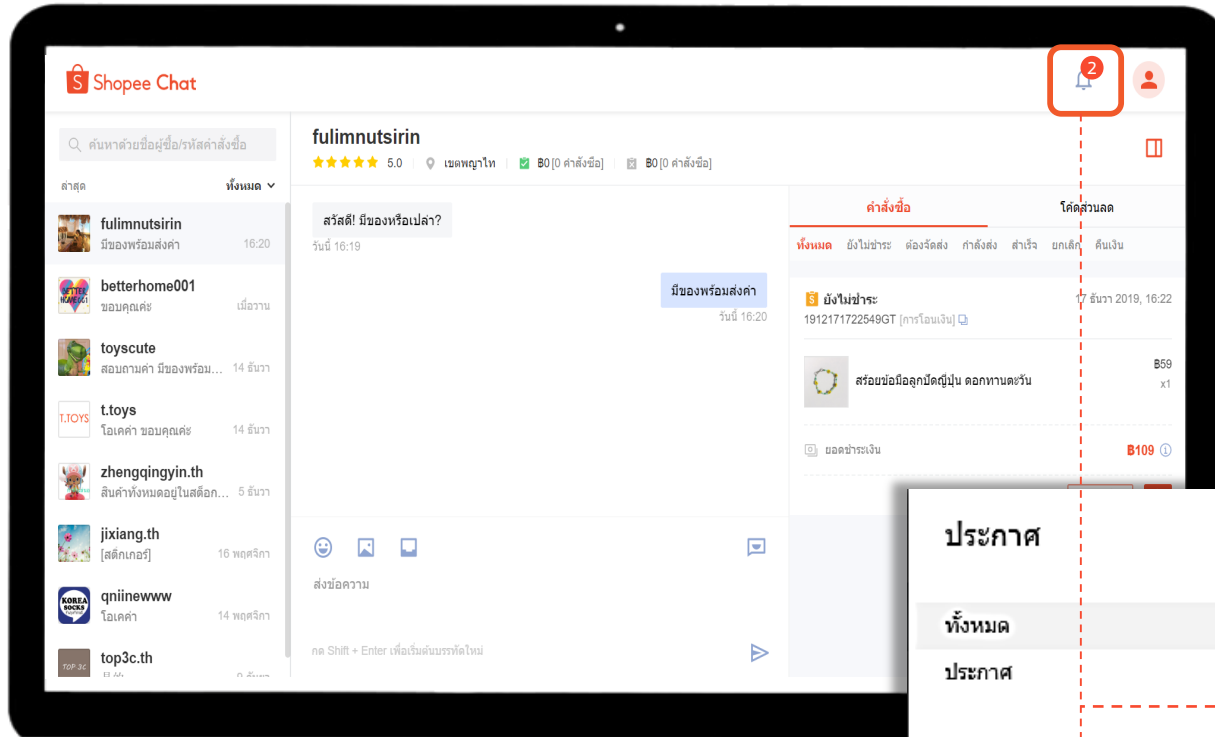


- 7 **จัดการคำสั่งซื้อสินค้า** ค้นหาสินค้า รวมถึงการจัดการคำสั่งซื้อ
- 8 **การให้โค้ดส่วนลด** เพื่อให้ลูกค้ากลับมาซื้อสินค้าในร้านของท่าน

3.1 อัปเดตข่าวสาร

—

ติดตามข่าวสารจาก Shopee



ท่านสามารถตรวจสอบ ประกาศได้ตลอดเวลาเพื่อให้
ไม่พลาดข่าวสารใหม่ๆ จาก Shopee

ประกาศ ✕

ทั้งหมด

ประกาศ

📖 อ่านแล้วทั้งหมด

- [ประกาศ] UAT TEST
18 Jul 2019 14:07

UAT TESTUAT TESTUAT TEST....., ., ., ., ., . <><><><> <> <> <> <> <> \ \ \ \ \ ...
- [ประกาศ] Start using Webchat with this Beginner's guide!
17 Jul 2019 13:25

The Webchat user guide includes a brief overview, its key features and even some customer engagement tips! St...
- [ประกาศ] New Message Notification-Sounds Alerts and Pop-up
17 Jul 2019 13:19

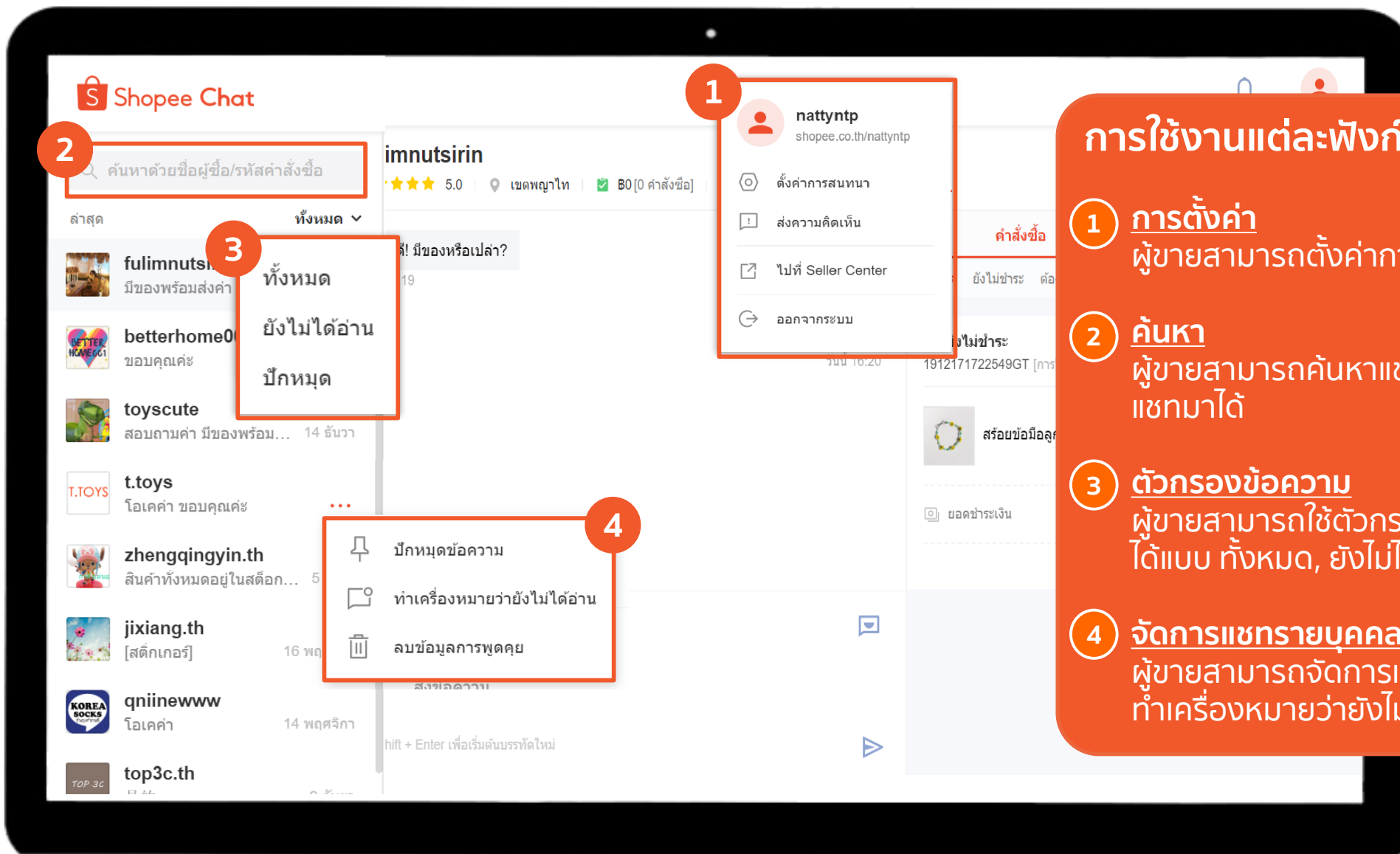
If you do not receive sound alerts or a pop-up when there is a new message, the short step-by-step guide will tell...
- [ประกาศ] New version release - New features are available
17 Jul 2019 13:08

This new version of Webchat includes: (1) Sending vouchers - You can now send vouchers through Webchat a...

3.2 รายชื่อผู้ติดต่อของฉัน

—

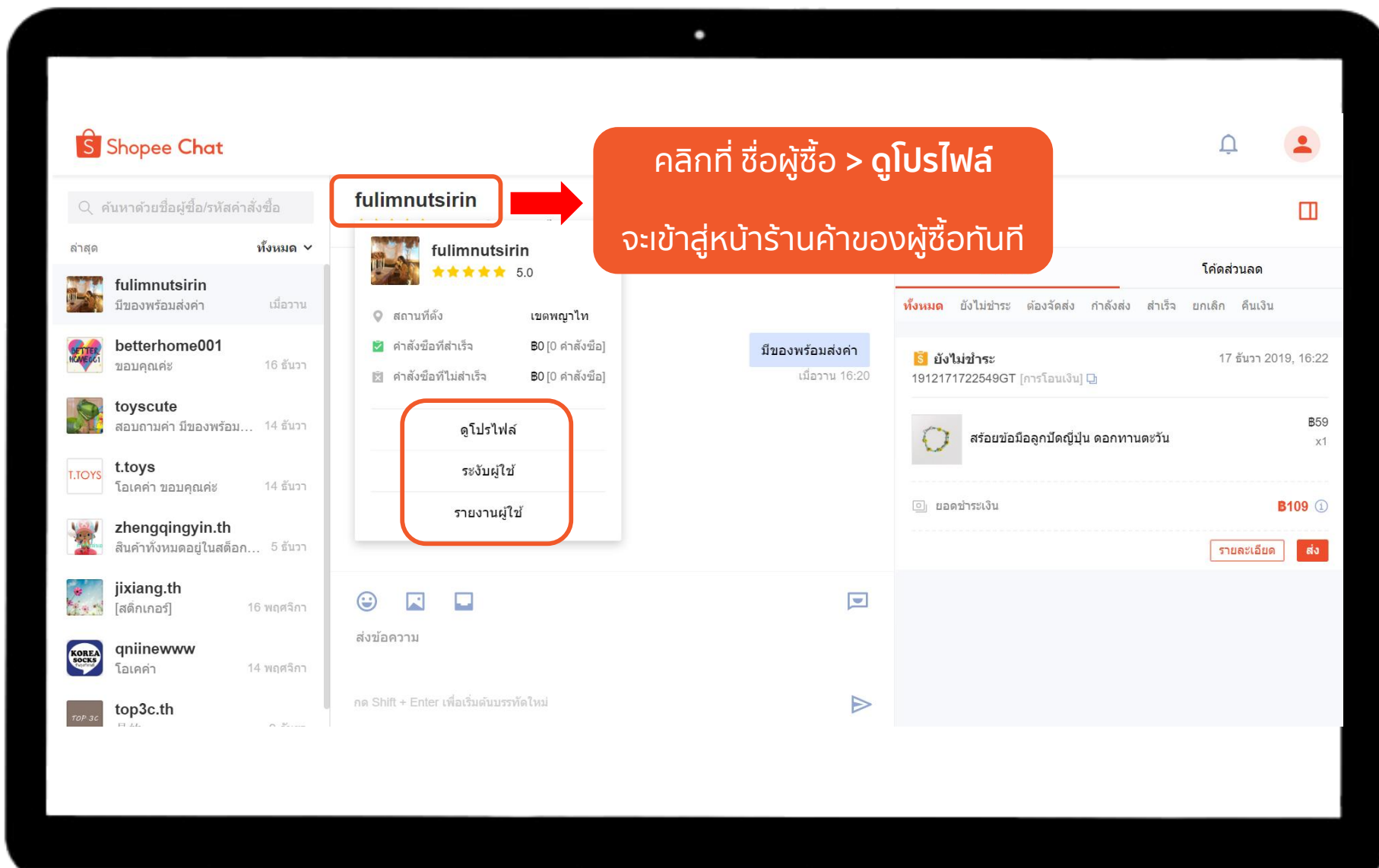
การจัดการรายชื่อผู้ติดต่อของฉัน



การใช้งานแต่ละฟังก์ชัน:

- 1 การตั้งค่า**
ผู้ขายสามารถตั้งค่าการแชทได้ที่นี้
- 2 ค้นหา**
ผู้ขายสามารถค้นหาแชทที่ลูกค้าทำการแชทมาได้
- 3 ตัวกรองข้อความ**
ผู้ขายสามารถใช้ตัวกรองเพื่อดูข้อความแชทได้แบบ ทั้งหมด, ยังไม่ได้อ่าน หรือ ปักหมุด
- 4 จัดการแชทรายบุคคล**
ผู้ขายสามารถจัดการแชทได้ทั้ง ปักหมุด, ทำเครื่องหมายว่ายังไม่ได้อ่าน หรือลบข้อมูล

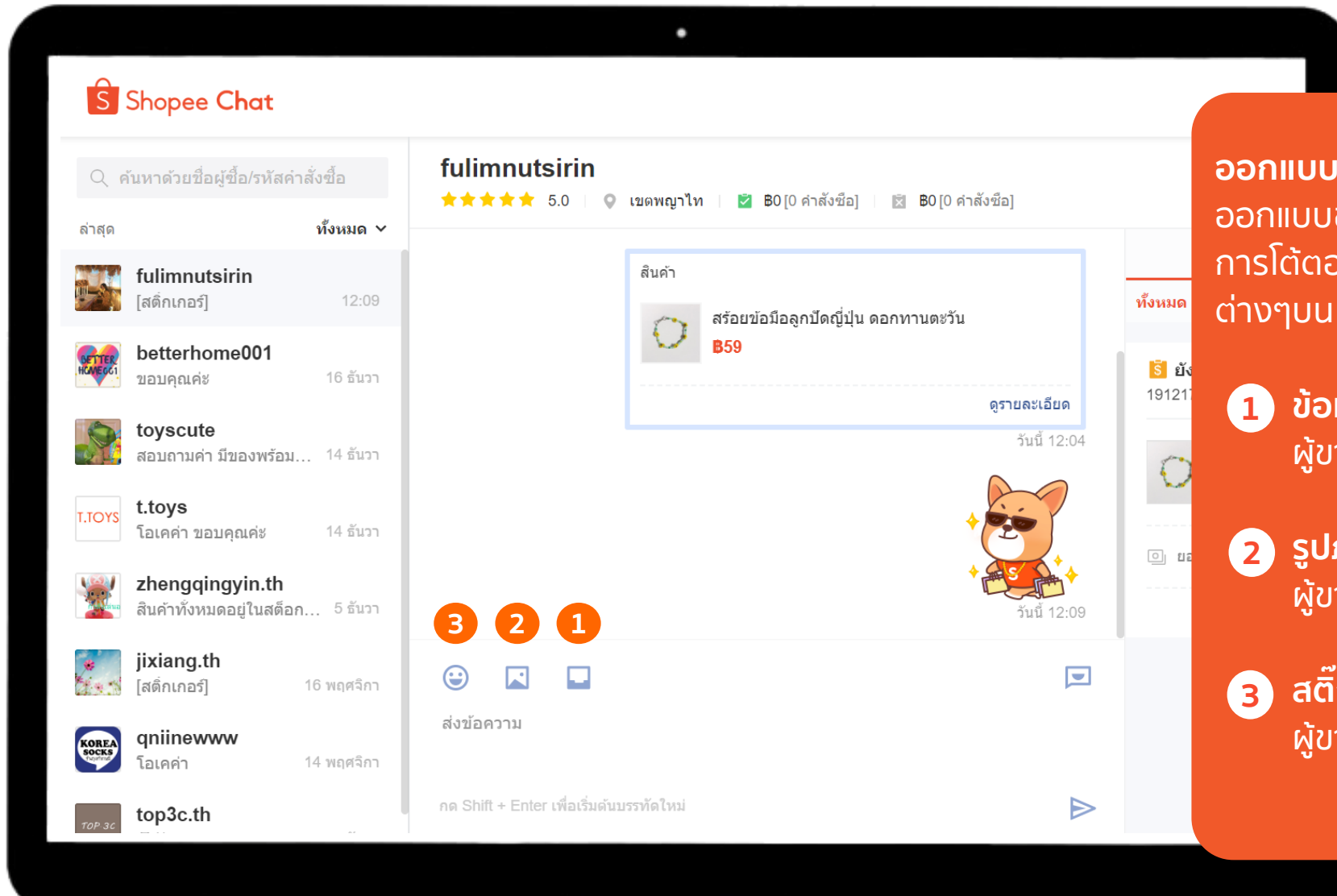
การค้นหาข้อมูลลูกค้า



3.3 การปรับแต่งออกแบบข้อความ

—

ร้านค้าสามารถส่งข้อมูลให้กับผู้ซื้อได้หลากหลาย

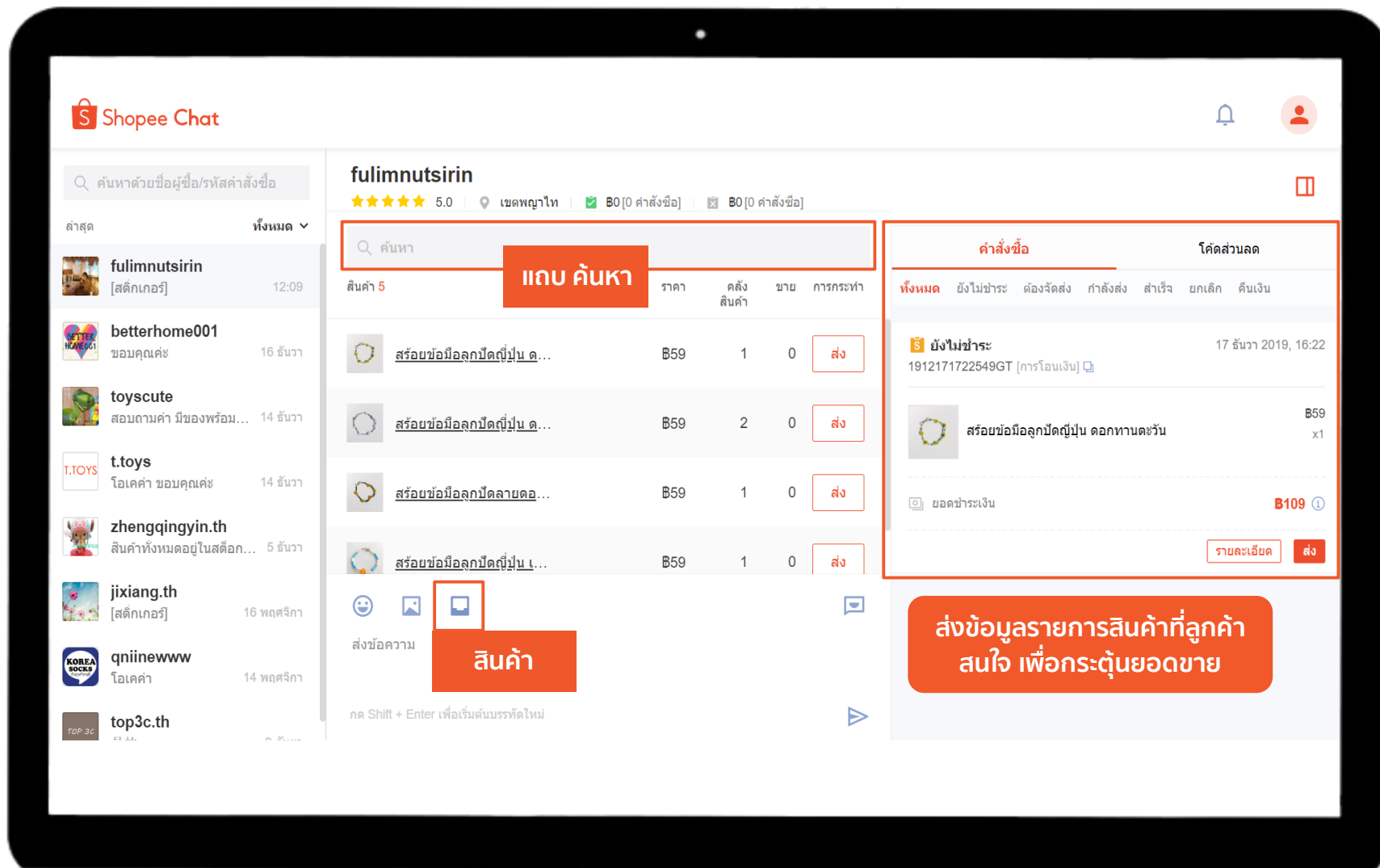


ออกแบบข้อความ

ออกแบบข้อความสนทนาในรูปแบบการโต้ตอบผ่านสติ๊กเกอร์ หรือรูปภาพต่างๆบน Webchat ได้อย่างสนุกสนาน

- 1 ข้อมูลสินค้า
ผู้ขายสามารถส่งข้อมูลสินค้า
- 2 รูปภาพ
ผู้ขายสามารถส่งรูปภาพสินค้า
- 3 สติ๊กเกอร์
ผู้ขายสามารถส่งสติ๊กเกอร์ได้

วิธีส่งรายละเอียดสินค้า



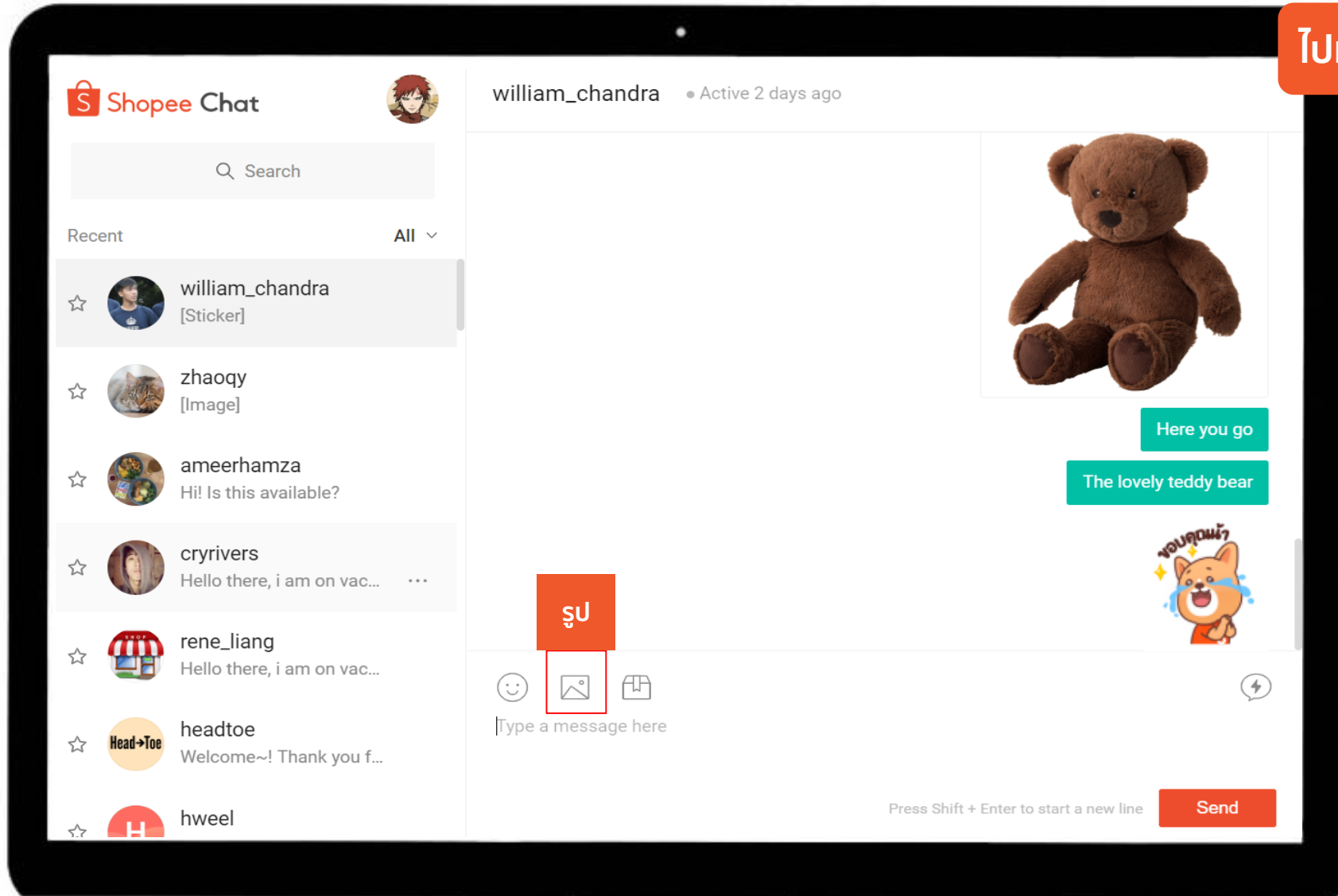
ไปที่ “สินค้า” >> ส่ง
ผู้ขายสามารถค้นหา
ผลิตภัณฑ์หรือสินค้าได้อย่าง
สะดวกเพียงแค่กดที่ปุ่ม ค้นหา

Seller Tips!

ผู้ขายสามารถแชร์ผลิตภัณฑ์
ที่คล้ายกันหรือที่เกี่ยวข้องกับ
การซื้อหรือความสนใจของผู้
ซื้อได้ เพื่อเพิ่มยอดขายให้กับ
ร้านค้า

ไปที่ “รูปภาพ” >> เลือกรูปภาพ >> ส่ง

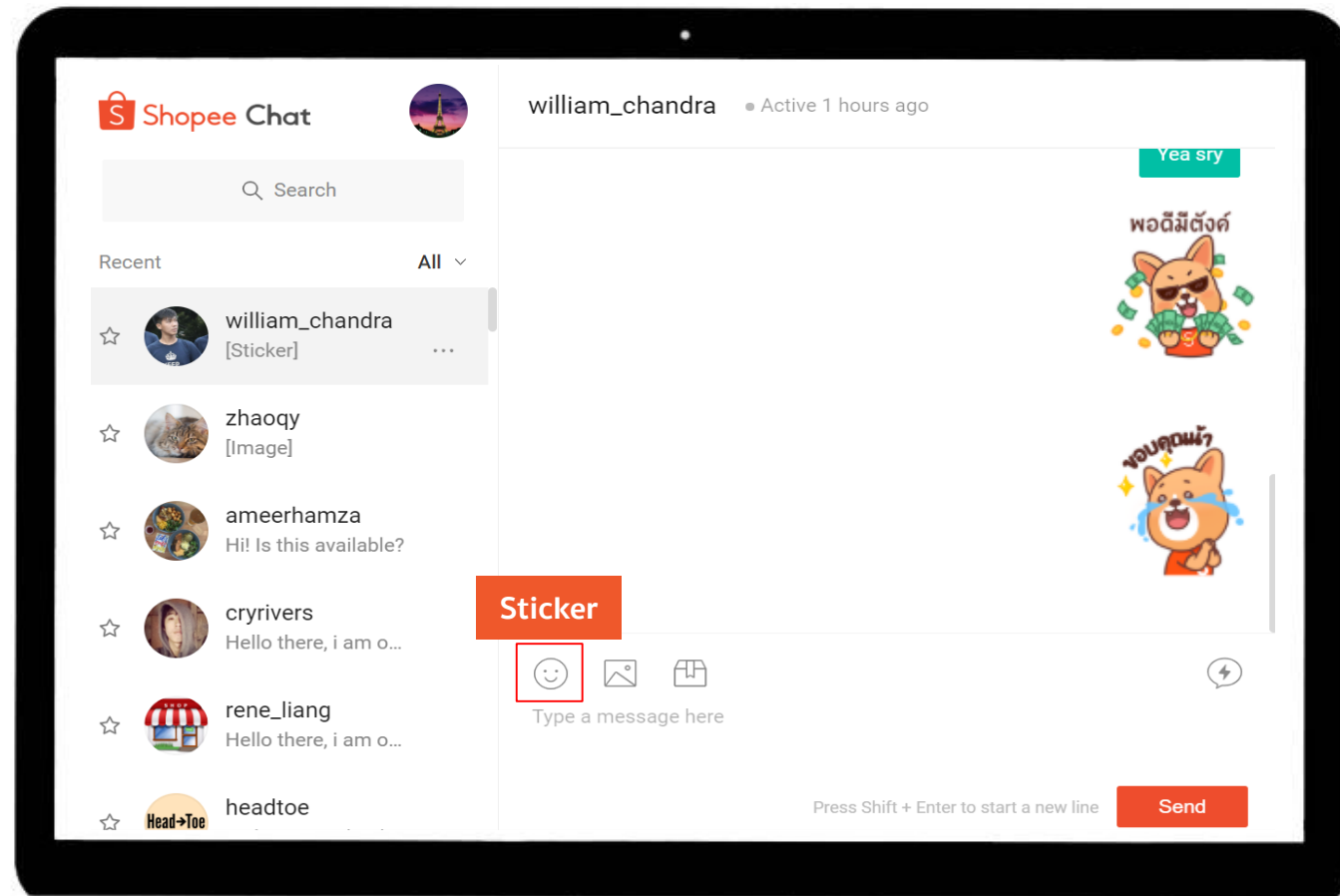
สามารถส่งรูปได้สูงสุด 10 รูป / ครั้ง



Seller Tips!



รูปภาพช่วยลดความเข้าใจผิดเกี่ยวกับสินค้าและหลีกเลี่ยงการยกเลิกรวมถึงการส่งคืนสินค้า ช่วยลดความสงสัยจากลูกค้า โดยการส่งรูปภาพให้รายละเอียดรายการสินค้า

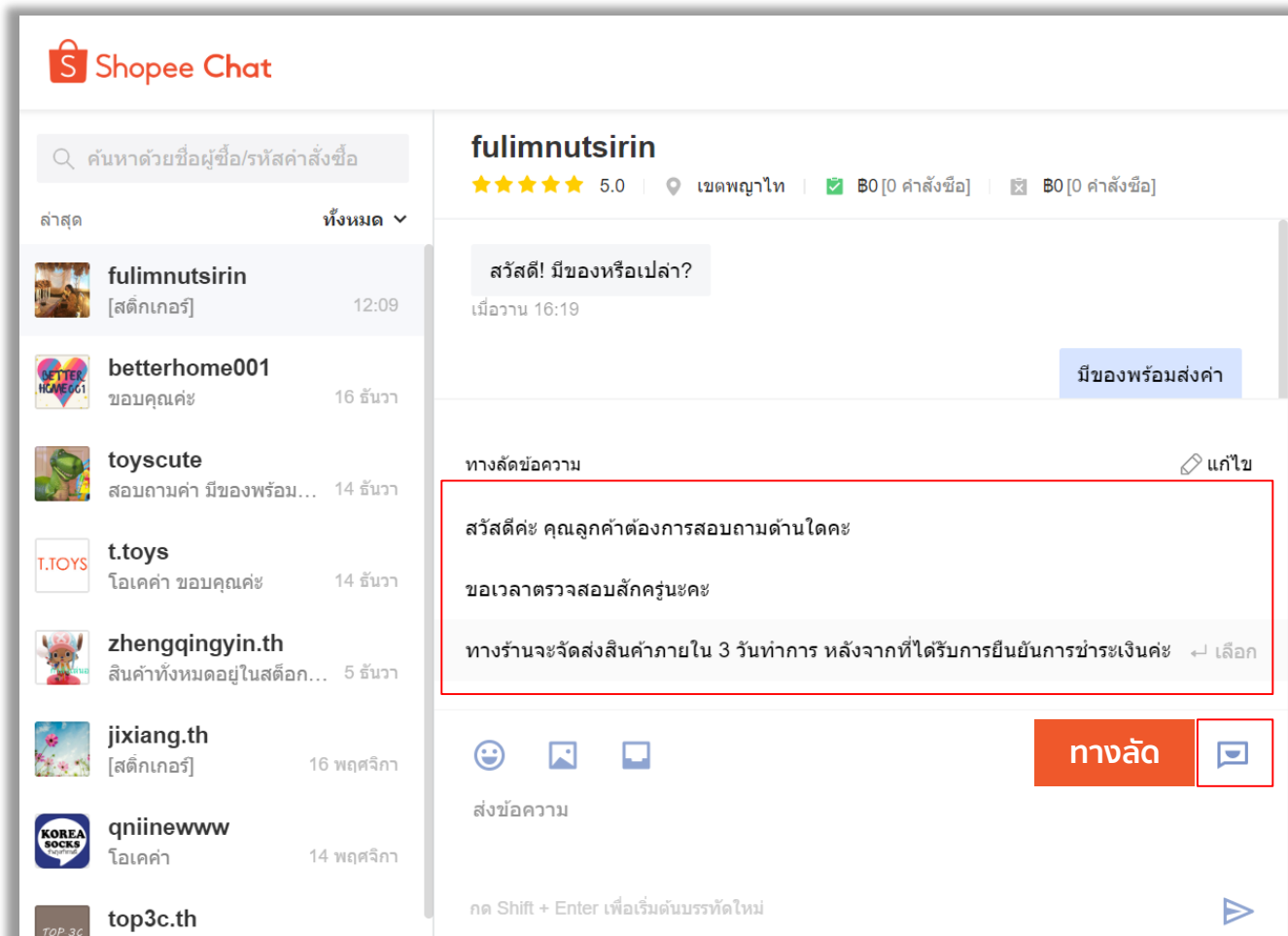


ไปที่ “*สติกเกอร์*” >> เลือกสติกเกอร์ที่ต้องการส่ง



3.4 ทางลัดข้อความ

—

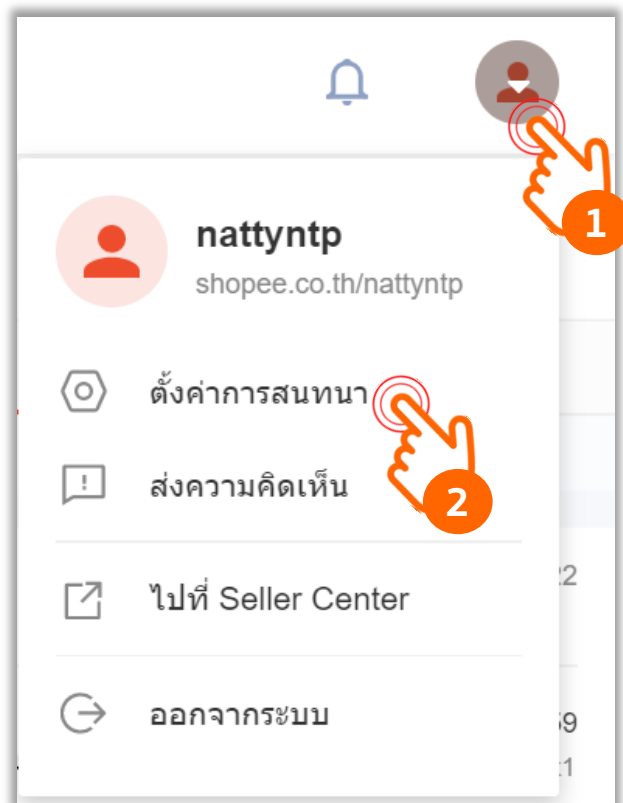


ทางลัดข้อความ คือ ข้อความที่ร้านค้าได้ทำการบันทึกไว้ก่อนล่วงหน้า เพื่อความสะดวกในการส่งหาลูกค้าขณะทำการแชท

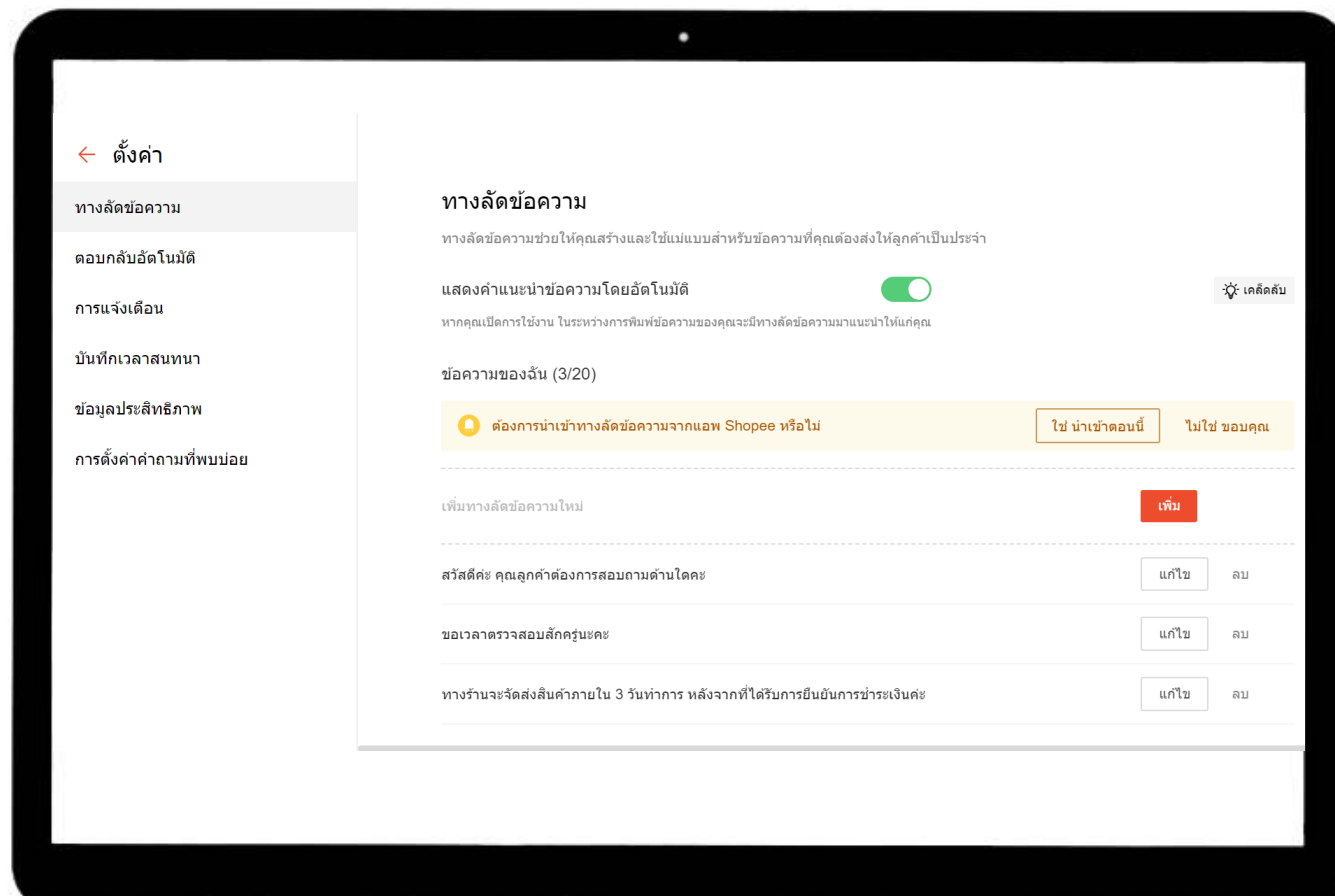
Seller Tips!

เราแนะนำให้ผู้ขายตั้งคำถามที่พบบ่อยไว้ในทางลัดข้อความ เพื่อช่วยประหยัดเวลาของผู้ขาย

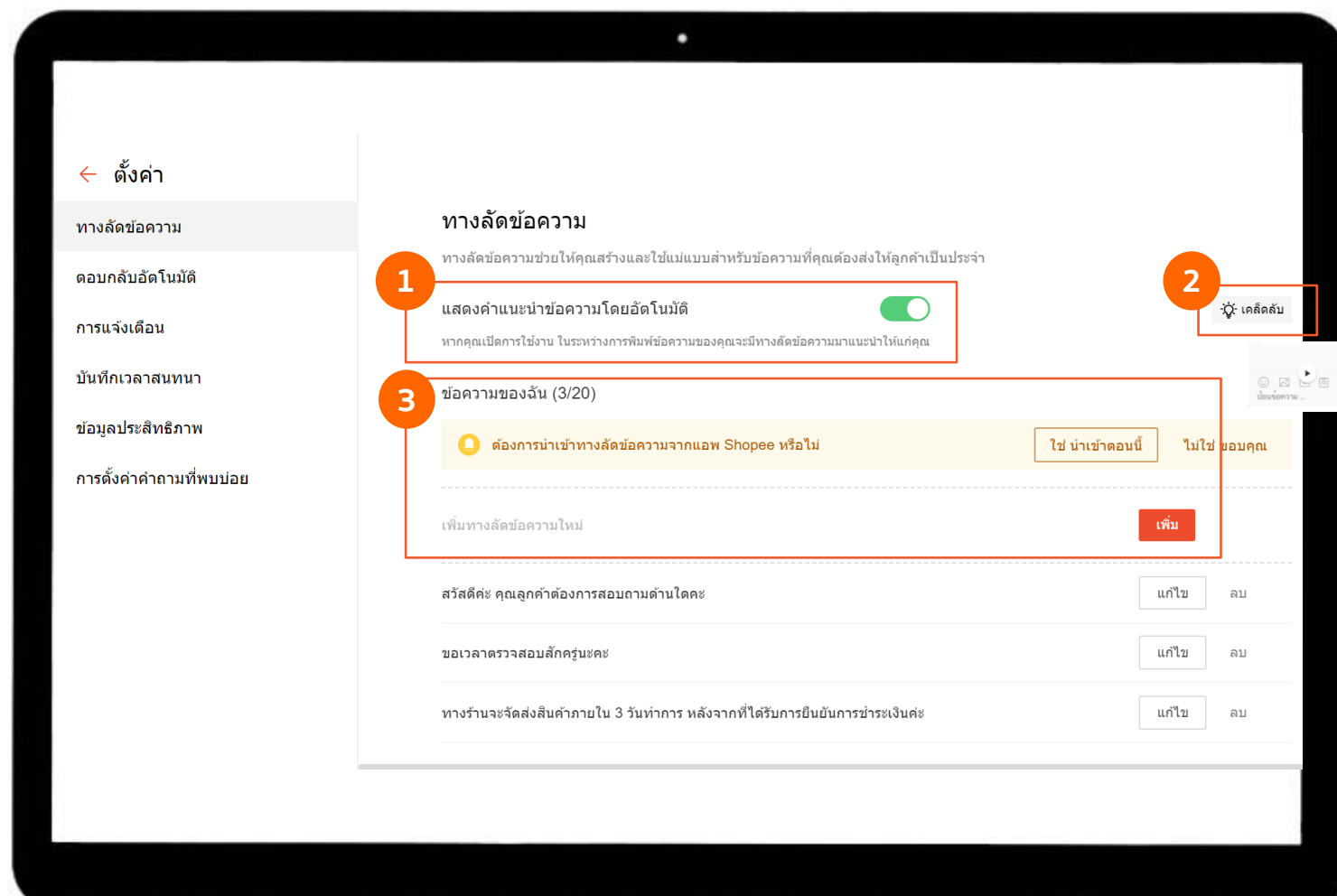
การตั้งค่าทางลัดข้อความ (1/2)



ผู้ขายสามารถตั้งค่าทางลัดข้อความได้ที่ **“ตั้งค่าการสนทนา”**
ไปที่ ไอคอนร้านค้า >> ตั้งค่าการสนทนา >> ทางลัดข้อความ



การตั้งค่าทางลัดข้อความ (2/2)



การตั้งค่าทางลัดข้อความ

1. คำแนะนำข้อความ
เมื่อเปิดคำแนะนำสำหรับข้อความระบบจะ
แนะนำข้อความที่ตรงกันโดยอัตโนมัติ

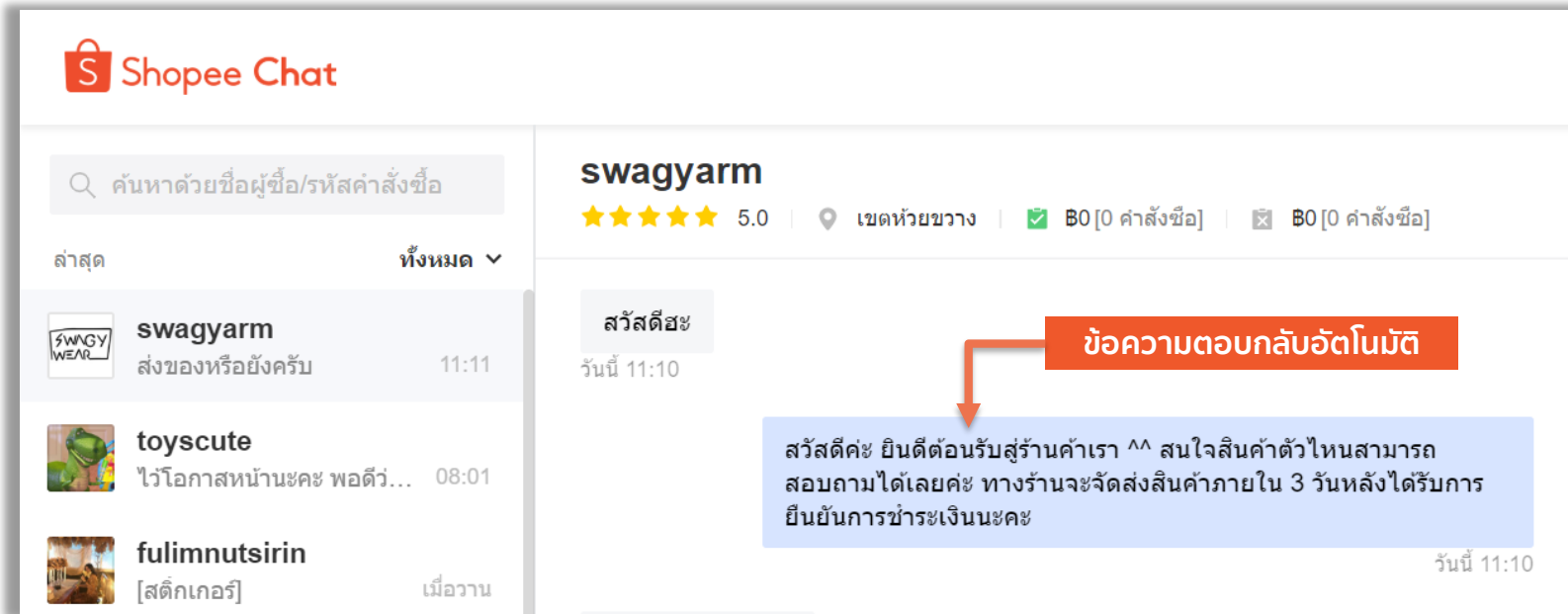
2. เคล็ดลับ
คลิกที่ปุ่ม "เคล็ดลับ" ในวิดีโอจะสาธิต
วิธีการทำงาน

3. ข้อความของฉันทัน
ผู้ขายสามารถเพิ่มข้อความลัดได้สูงสุด
20 ข้อความ

3.5 ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ

—

ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ



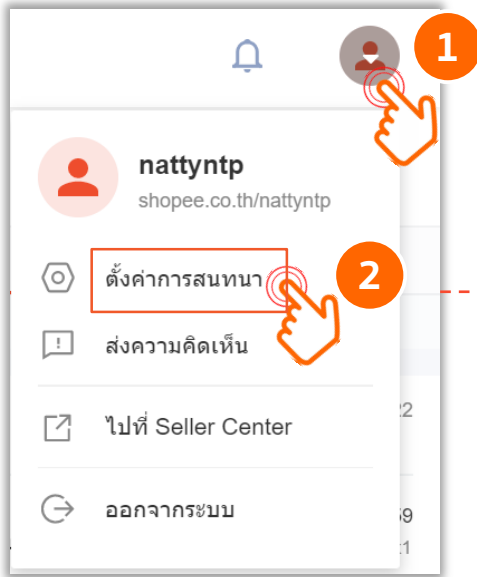
The screenshot shows a chat interface for a seller named 'swagyarm'. The seller's profile includes a 5.0 star rating, location 'เขตห้วยขวาง', and shipping policies 'BO [0 ค่าส่งซื้อ]' and 'BO [0 ค่าส่งซื้อ]'. The chat history shows messages from 'swagyarm' and 'toyscute'. A new message from 'swasty' is highlighted with a red box and an arrow pointing to it. The message text is: 'สวัสดีค่ะ ยินดีต้อนรับสู่ร้านค้าเรา ^^ สนใจสินค้าตัวไหนสามารถสอบถามได้เลยค่ะ ทางร้านจะจัดส่งสินค้าภายใน 3 วันหลังได้รับการยืนยันการชำระเงินนะคะ'.

Seller Tips!

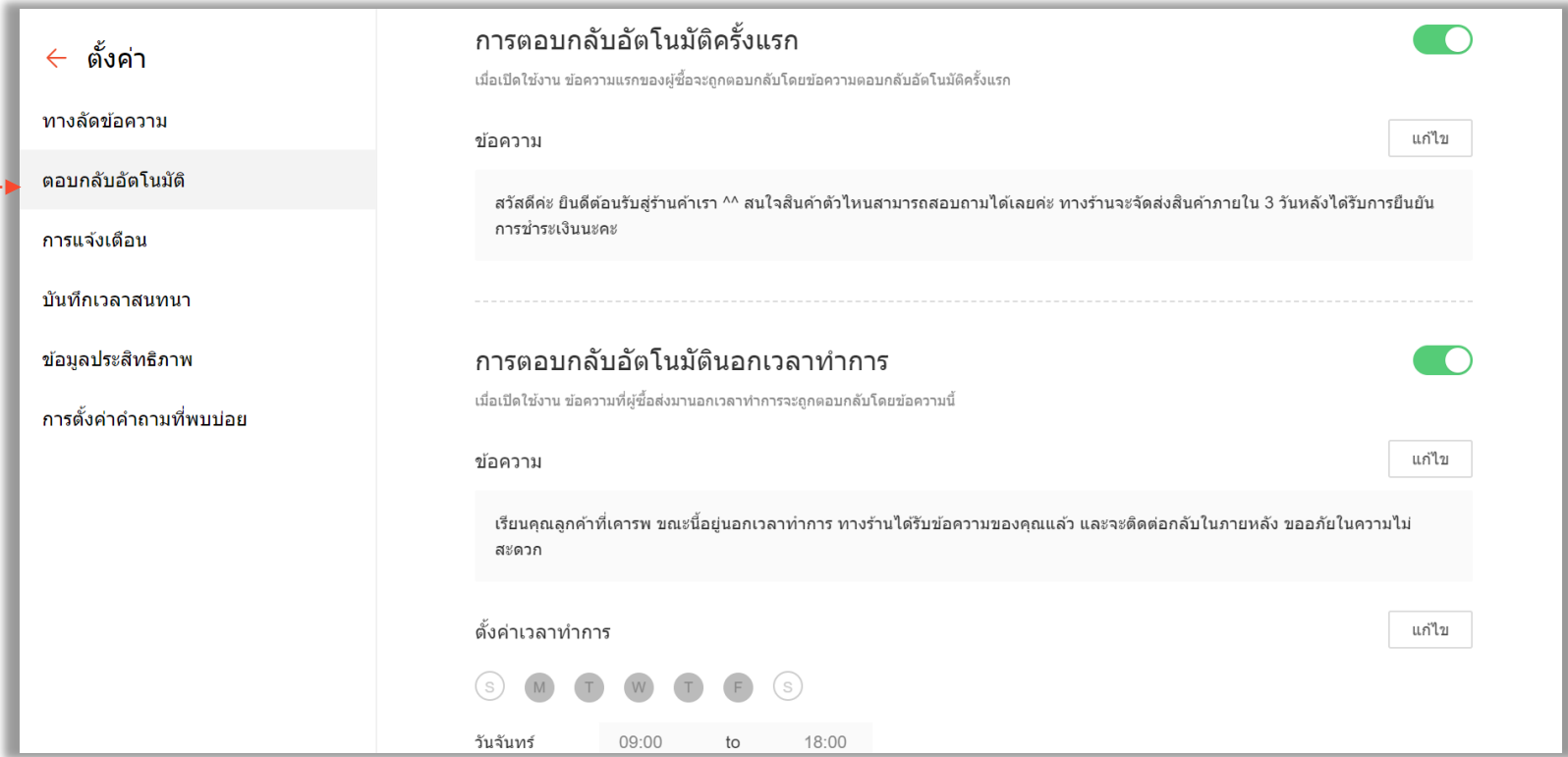
ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ จะตอบกลับโดยทันทีที่ผู้ซื้อได้ทักแชทเพื่อเริ่มบทสนทนา ผู้ขายสามารถตั้งหรือเขียนข้อความตอบกลับอัตโนมัติไว้ได้สูงสุด 500 ตัวอักษร

- ตั้งข้อความทักทายที่ดีเพื่อภาพลักษณ์ที่ดีของร้านค้า
- โพรโมตโพรโมชันร้านค้าของคุณในข้อความตอบกลับอัตโนมัติเพื่อให้ได้ยอดขายเพิ่มมากขึ้น

วิธีตั้งค่าข้อความตอบกลับอัตโนมัติ



ผู้ขายสามารถตั้งค่าข้อความตอบกลับอัตโนมัติได้ที่ “ตั้งค่าการสนทนา”
ไปที่ การตั้งค่าของฉัน >> ตั้งค่าการสนทนา >> ตอบกลับอัตโนมัติ



หมายเหตุ

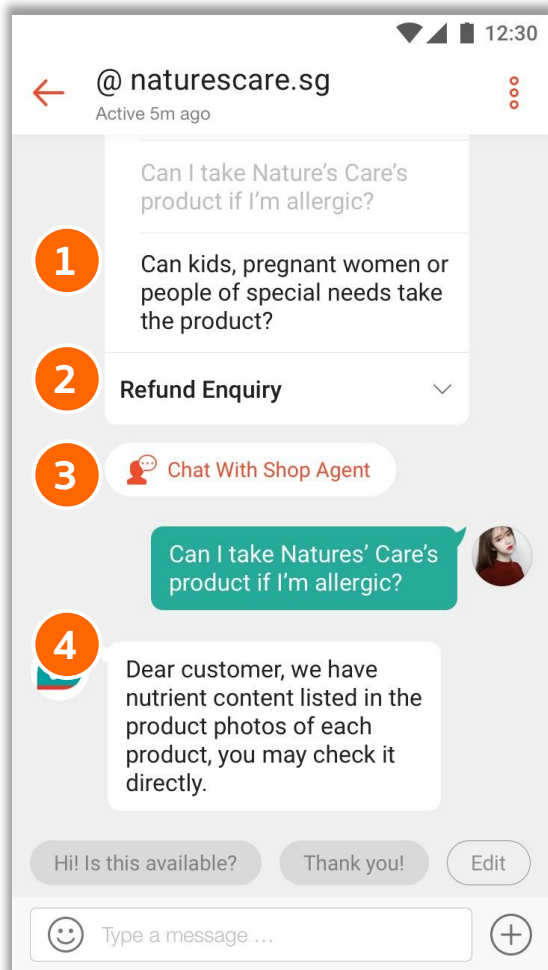
- ข้อความตอบกลับอัตโนมัติ จะไม่นับเป็นอัตราการตอบแชท

3.6 การตั้งคำถามที่พบบ่อย [FAQs]

—

การตั้งค่าคำถามที่พบบ่อย คืออะไร

การตั้งค่าคำถามที่พบบ่อย เป็นเครื่องมือใน Webchat ที่ช่วยให้ผู้ขายสามารถตอบคำถามของลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะข้อความที่ใช้ประจำ เช่น คำทักทาย ประเภทคำถาม และคำถามที่พบบ่อย



- 1 **คำถามที่พบบ่อย:** สามารถตั้งได้ 3 คำถาม ในแต่ละประเภทคำถาม
- 2 **ประเภทคำถาม:** สามารถตั้งได้สูงสุด 3 ประเภทคำถาม
- 3 **คุยกับตัวแทนร้านค้า:** เมื่อมีการแชทจากผู้ซื้อ ระบบจะใช้เครื่องมือ “การตั้งค่าคำถามที่พบบ่อย” เป็นตัวช่วยในการตอบคำถาม แต่หากลูกค้าต้องการคุยกับผู้ดูแลร้านค้าโดยตรง สามารถกดที่ปุ่ม **คุยกับตัวแทนร้านค้า** ได้ (เมื่อผู้ซื้อกดปุ่มนี้ ระบบจะนับเป็นอัตราการตอบแชททันที)
- 4 **คำตอบ:** เตรียมคำตอบสำหรับคำถามที่พบบ่อย

Seller Tips!

ร้านค้าควรตั้งชุดคำถาม และคำตอบที่พบบ่อยๆ ลงในเครื่องมือนี้ เพื่อช่วยให้ผู้ซื้อได้คำตอบที่รวดเร็ว

ตอบกลับคำถามที่พบบ่อย ได้อย่างรวดเร็ว



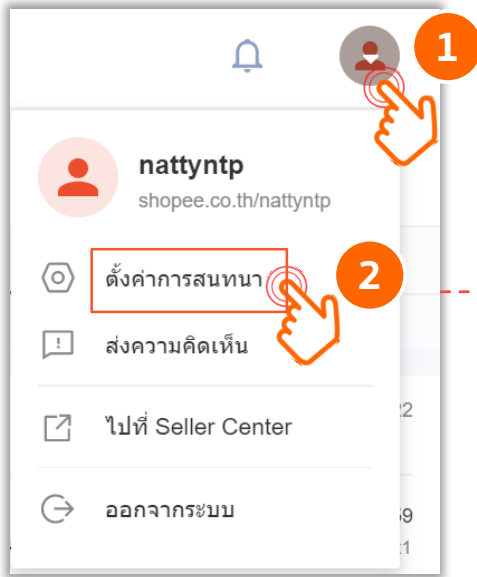
การตั้งคำถามที่พบบ่อย เป็นเครื่องมือที่ช่วยให้ตอบคำถามได้อย่างรวดเร็ว ตามความคาดหวังของผู้ซื้อ และยังช่วยพัฒนาคุณภาพการให้บริการของร้านค้า

ประหยัดทั้งแรงและเวลาใน การตอบแชท

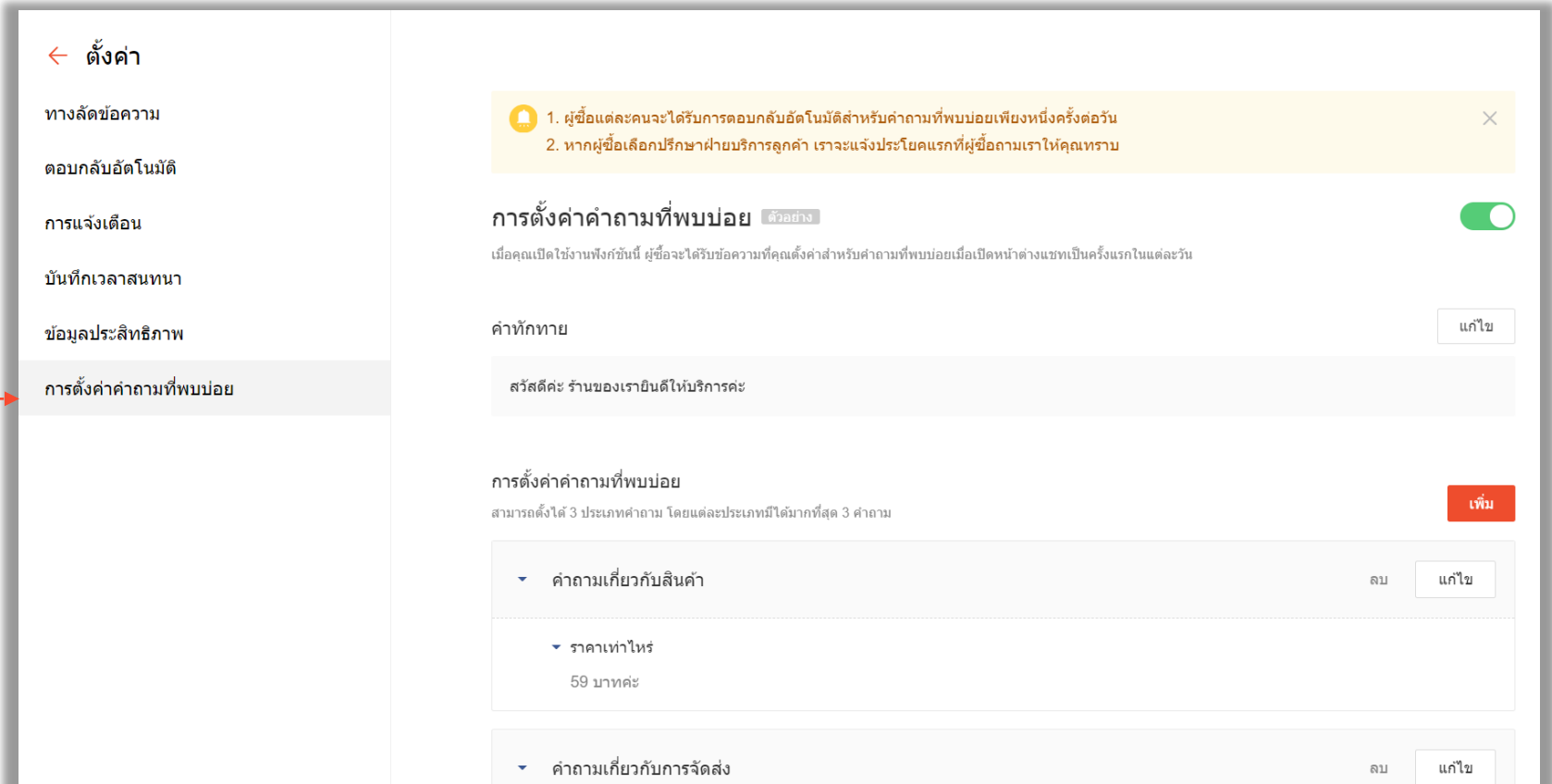


เครื่องมือการตั้งคำถามที่พบบ่อย จะช่วยประหยัดแรงและเวลาในการตอบแชทลูกค้า เพราะใช้ระบบเข้ามาดูแล อีกทั้งยังช่วยให้การตอบคำถามเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

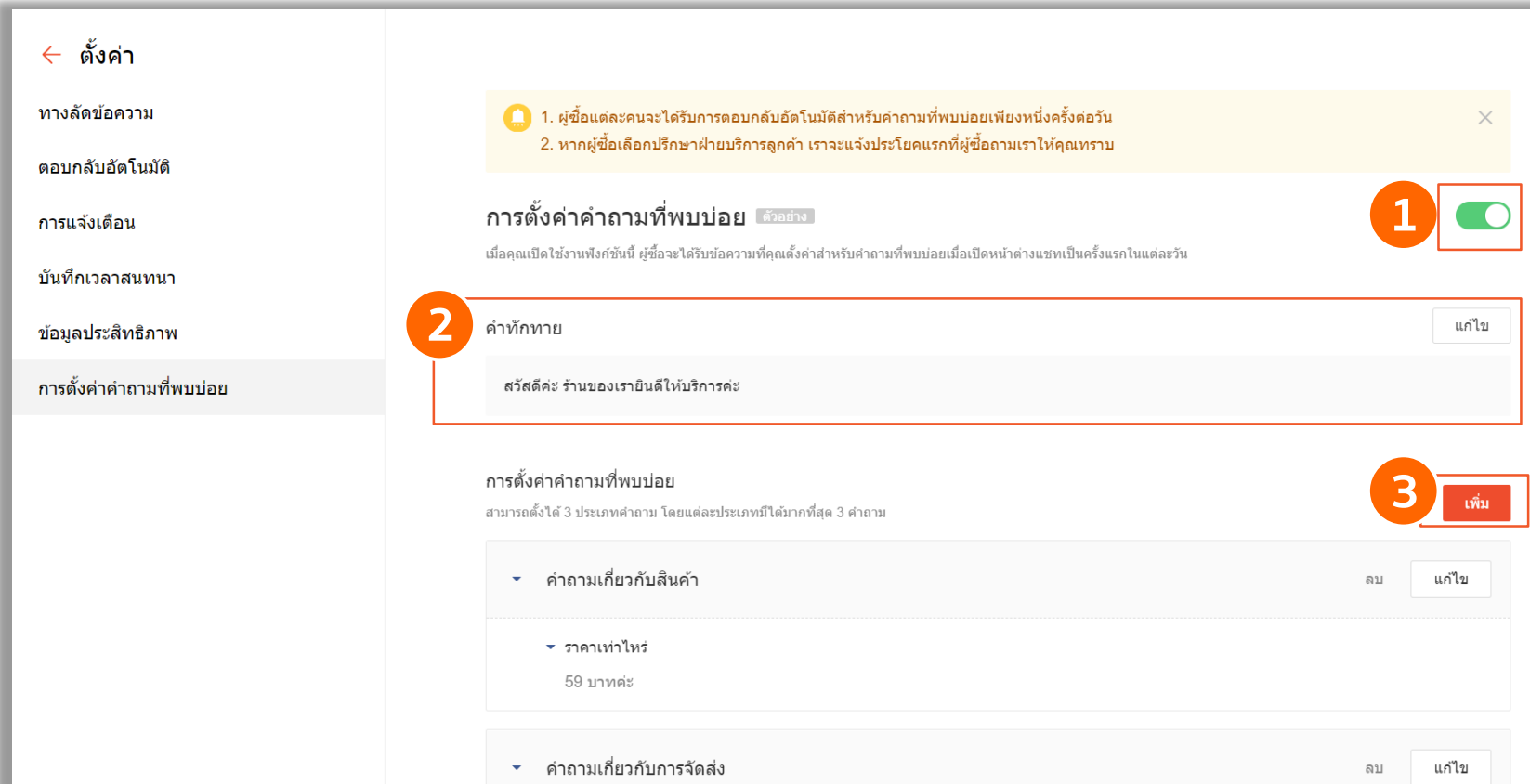
วิธีตั้งค่าคำถามที่พบบ่อย



ผู้ขายสามารถตั้งค่าข้อความตอบกลับอัตโนมัติได้ที่ “ตั้งค่าการสนทนา”
ไปที่ การตั้งค่าของฉัน >> ตั้งค่าการสนทนา >> การตั้งค่าคำถามที่พบบ่อย



วิธีการเปิดใช้งาน การตั้งค่าคำถามที่พบบ่อย



← ตั้งค่า

ทางลัดข้อความ

ตอบกลับอัตโนมัติ

การแจ้งเตือน

บันทึกเวลาสนทนา

ข้อมูลประสิทธิภาพ

การตั้งค่าคำถามที่พบบ่อย

1. ผู้ซื้อแต่ละคนจะได้รับการตอบกลับอัตโนมัติสำหรับคำถามที่พบบ่อยเพียงหนึ่งครั้งต่อวัน

2. หากผู้ซื้อเลือกปรึกษาฝ่ายบริการลูกค้า เราจะแจ้งประโยคแรกกับผู้ซื้อถามเราให้ครบถ้วน

การตั้งค่าคำถามที่พบบ่อย ตัวอย่าง 1

เมื่อคุณเปิดใช้งานฟังก์ชันนี้ ผู้ซื้อจะได้รับข้อความที่คุณตั้งค่าสำหรับคำถามที่พบบ่อยเมื่อเปิดหน้าร้านเป็นครั้งแรกในแต่ละวัน

2 คำทักทาย

สวัสดีค่ะ ร้านของเรายินดีให้บริการค่ะ

การตั้งค่าคำถามที่พบบ่อย 3

สามารถตั้งได้ 3 ประเภทคำถาม โดยแต่ละประเภทมีได้มากที่สุด 3 คำถาม

▼ คำถามเกี่ยวกับสินค้า

▼ ราคาเท่าไร

59 บาทค่ะ

▼ คำถามเกี่ยวกับการจัดส่ง

1 **เปิดใช้งาน** การตั้งค่าคำถามที่พบบ่อย ร้านค้าจะสามารถเปิดใช้งานได้ หลังจากที่ตั้งคำถามที่พบบ่อยแล้วอย่างน้อย 1 คำถามเท่านั้น

2 **คำทักทาย** คำทักทายจะถูกส่งออกไปพร้อมกับการตอบคำถามที่พบบ่อย

3 **เพิ่มคำถาม** คลิกที่ปุ่ม “เพิ่ม” เพื่อตั้งคำถาม-คำตอบที่ร้านค้าต้องการ

การตั้งชุดคำถาม-คำตอบ ในการตั้งคำถามที่พบบ่อย

การตั้งคำถามที่พบบ่อย

สามารถตั้งได้ 3 ประเภทคำถาม โดยแต่ละประเภทมีได้มากที่สุด 3 คำถาม

1	คำถามเกี่ยวกับสินค้า	20/80	ยกเลิก	สำเร็จ	เพิ่ม
2	มีสินค้าพร้อมส่งหรือไม่	23/80			
3	ทางร้านมีสินค้าพร้อมส่งค่ะ หากต้องการสั่งเป็นจำนวนมาก รบกวนลูกค้าตรวจสอบจำนวนสินค้าที่มีอยู่ได้ที่จำนวนสินค้าคงคลังค่ะ	118/500			
	กรุณาใส่คำถาม	0/80			
	กรุณาใส่คำถาม	0/80			

- 1 ตั้งชื่อประเภทคำถาม**
ร้านค้าสามารถตั้งประเภทคำถามได้สูงสุด 3 ประเภท เช่น คำถามเกี่ยวกับสินค้า, คำถามเกี่ยวกับการขนส่ง, การคืนเงินคืนสินค้า เป็นต้น
- 2 ตั้งคำถามที่พบบ่อย**
ภายในแต่ละประเภทคำถาม ร้านค้าสามารถตั้งคำถามที่พบบ่อยได้สูงสุด 3 คำถาม
- 3 คำตอบ**
คำตอบนี้จะแสดงขึ้น เมื่อผู้ซื้อคลิกที่คำถามที่พบบ่อย
- 4 บันทึกการตั้งค่า**
คลิกที่ปุ่ม “สำเร็จ” เพื่อบันทึกการตั้งค่าทั้งหมด

3.7 การจัดการคำสั่งซื้อสินค้า

—

ร้านค้าสามารถจัดการคำสั่งซื้อใน Webchat

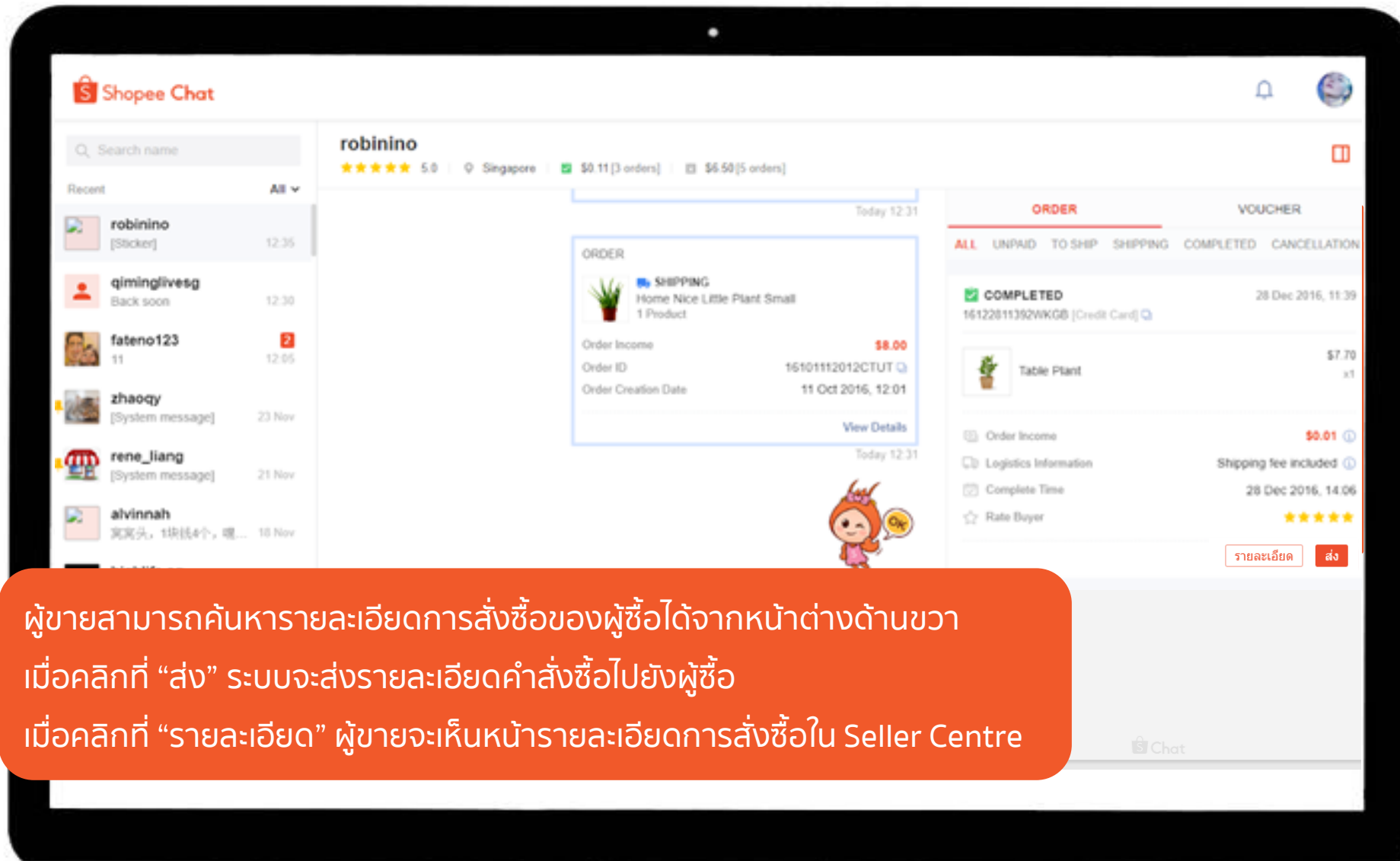
Webchat ช่วยให้ผู้ขายเห็นรายละเอียดการสั่งซื้อของผู้ซื้อที่เขาจัดส่งแชทด้วยบนแถบสไลด์ทางด้านขวาของหน้าต่างแชท โดยคลิกที่“ ดูรายละเอียด” ผู้ขายจะถูกนำไปที่หน้ารายละเอียดการสั่งซื้อ

ผู้ขายสามารถทำอะไรได้บ้างในการจัดการคำสั่งซื้อบน Webchat

- 1 ตรวจสอบและส่งต่อรายละเอียดคำสั่งซื้อของผู้ซื้อ
- 2 จัดการคำสั่งซื้อที่ “ต้องจัดส่ง”
- 3 จัดการคำสั่งซื้อที่ “ยกเลิก”
- 4 ยอมรับหรือปฏิเสธข้อเสนอที่รอดำเนินการจากผู้ซื้อ

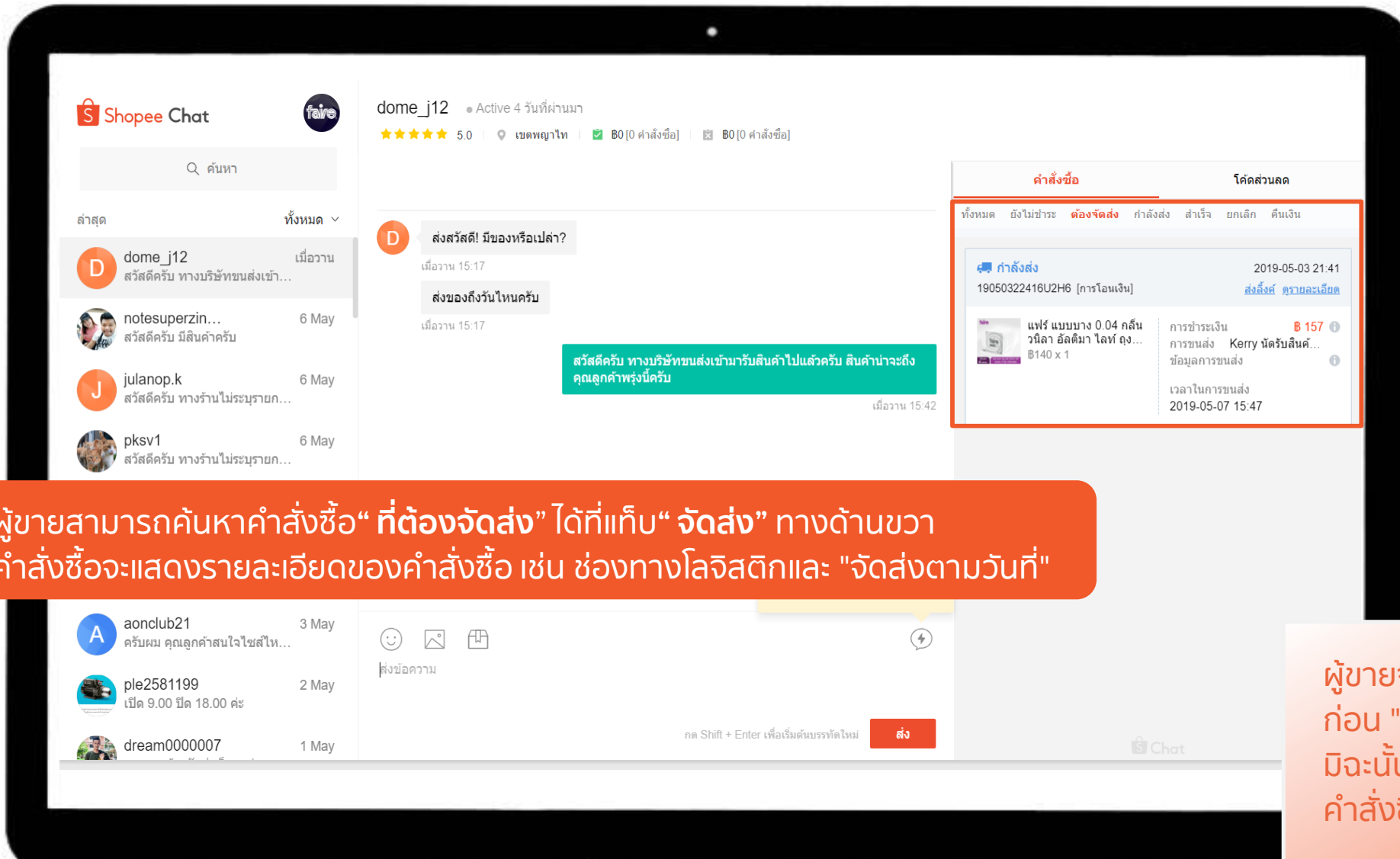


การค้นหารายละเอียดคำสั่งซื้อ



ผู้ขายสามารถค้นหารายละเอียดคำสั่งซื้อของผู้ซื้อได้จากหน้าต่างด้านขวา
เมื่อคลิกที่ “ส่ง” ระบบจะส่งรายละเอียดคำสั่งซื้อไปยังผู้ซื้อ
เมื่อคลิกที่ “รายละเอียด” ผู้ขายจะเห็นหน้ารายละเอียดคำสั่งซื้อใน Seller Centre

ร้านค้าสามารถจัดการรายการคำสั่งซื้อที่ต้องจัดส่งได้

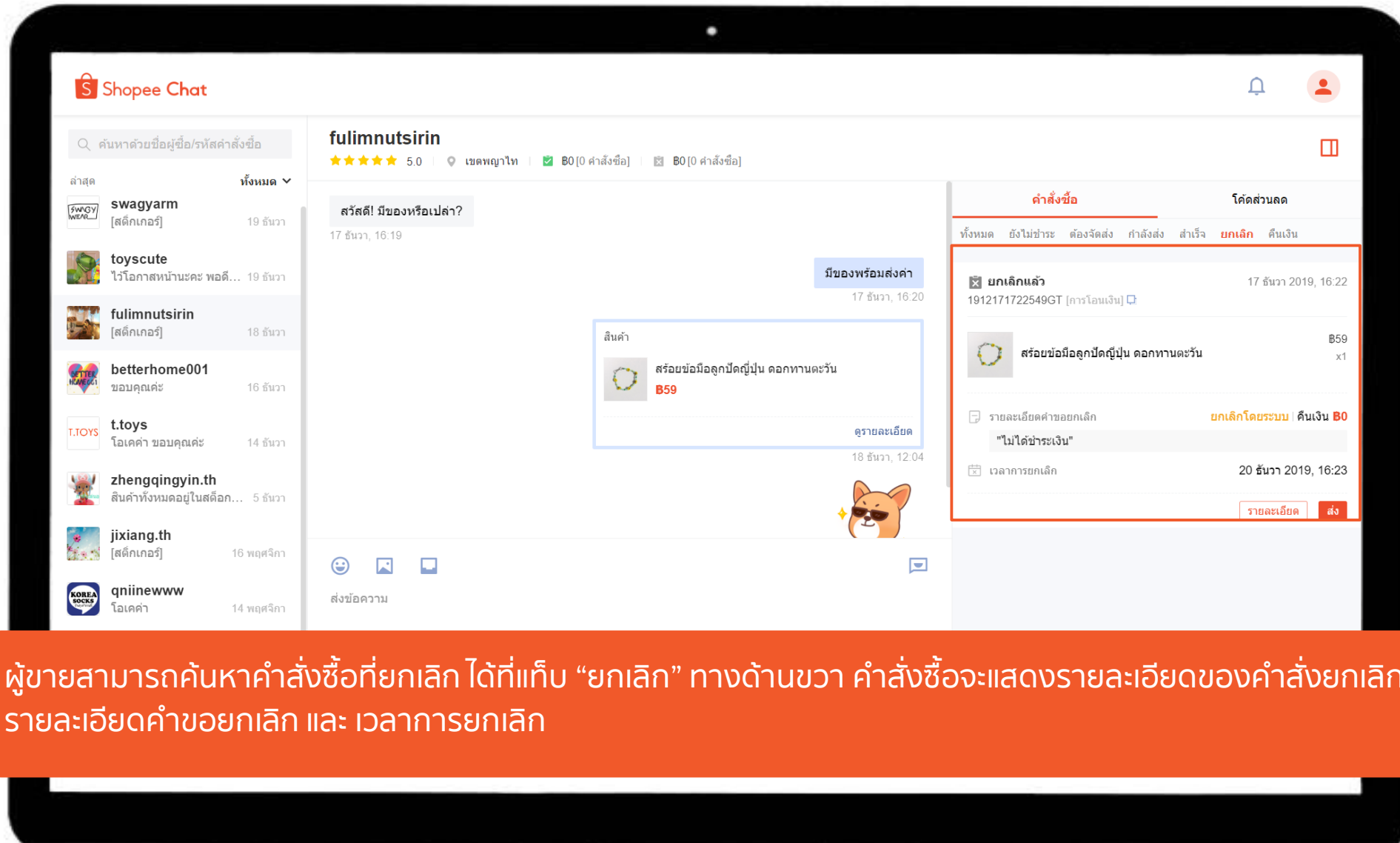


ผู้ขายสามารถค้นหาคำสั่งซื้อ“ที่ต้องจัดส่ง” ได้ที่แท็บ“จัดส่ง” ทางด้านขวา คำสั่งซื้อจะแสดงรายละเอียดของคำสั่งซื้อ เช่น ช่องทางโลจิสติกส์และ "จัดส่งตามวันที่"

หมายเหตุ 

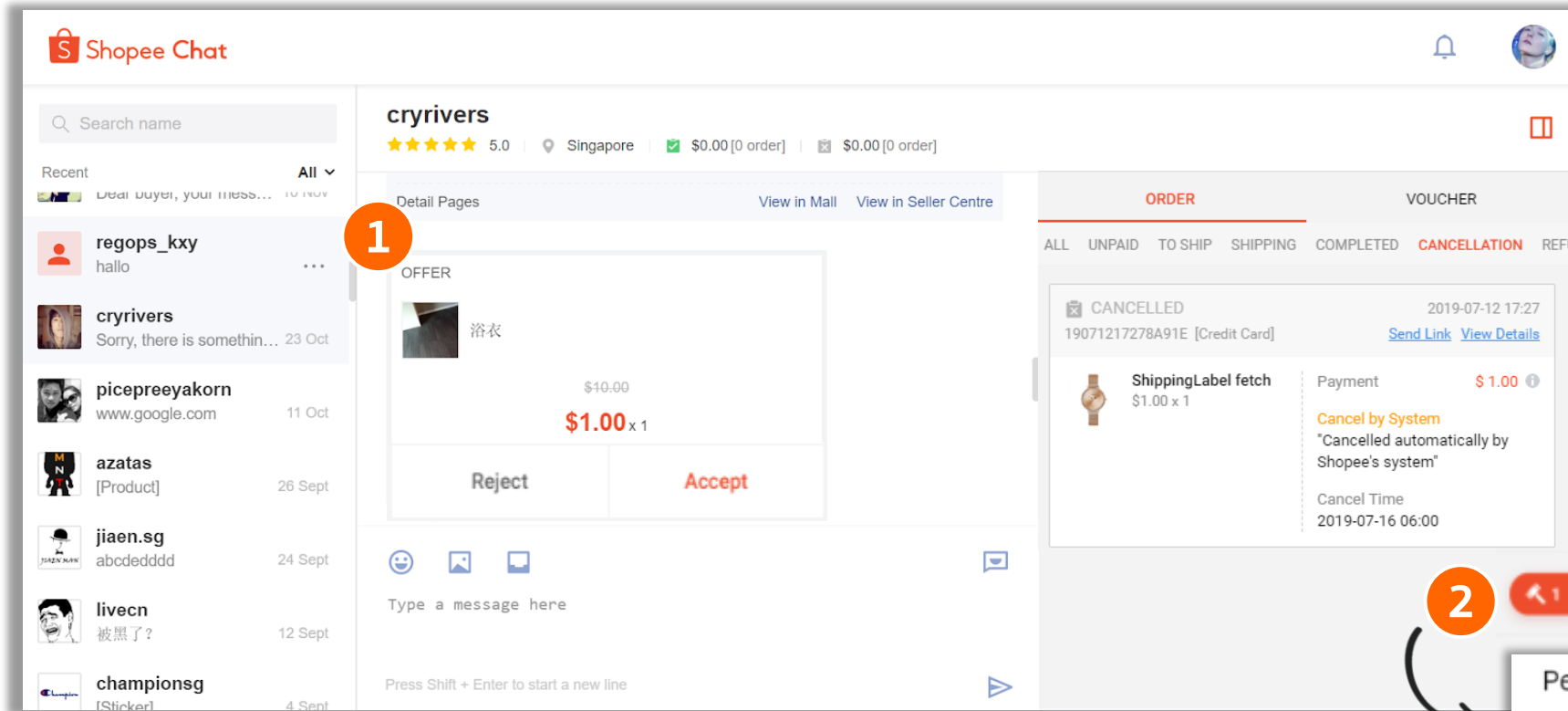
ผู้ขายจะต้องจัดส่งคำสั่งซื้อ ก่อน "จัดส่งตามวันที่" มิฉะนั้นคำสั่งซื้อจะถูกนับเป็นคำสั่งซื้อที่จัดส่งล่าช้า

ร้านค้าสามารถตรวจสอบรายการคำสั่งซื้อที่ต้องจัดส่งได้



ผู้ขายสามารถค้นหาคำสั่งซื้อที่ยกเลิก ได้ที่แท็บ “ยกเลิก” ทางด้านบนขวา คำสั่งซื้อจะแสดงรายละเอียดของคำสั่งชื้อยกเลิก เช่น รายละเอียดคำขอยกเลิก และ เวลาการยกเลิก

ร้านค้าสามารถตรวจสอบรายการคำสั่งซื้อที่ถูกยกเลิกได้



Shopee Chat

Search name

Recent All

regops_kxy
hallo

1

cryrivers
★★★★★ 5.0 | Singapore | \$0.00 [0 order] | \$0.00 [0 order]

Detail Pages View in Mall View in Seller Centre

OFFER

浴衣

\$40.00
\$1.00 x 1

Reject Accept

Type a message here

Press Shift + Enter to start a new line

ORDER VOUCHER

ALL UNPAID TO SHIP SHIPPING COMPLETED CANCELLATION REFU

CANCELLED 2019-07-12 17:27
19071217278A91E [Credit Card] [Send Link](#) [View Details](#)

ShippingLabel fetch \$1.00 x 1 Payment \$ 1.00

Cancel by System
Cancelled automatically by Shopee's system

Cancel Time
2019-07-16 06:00

2

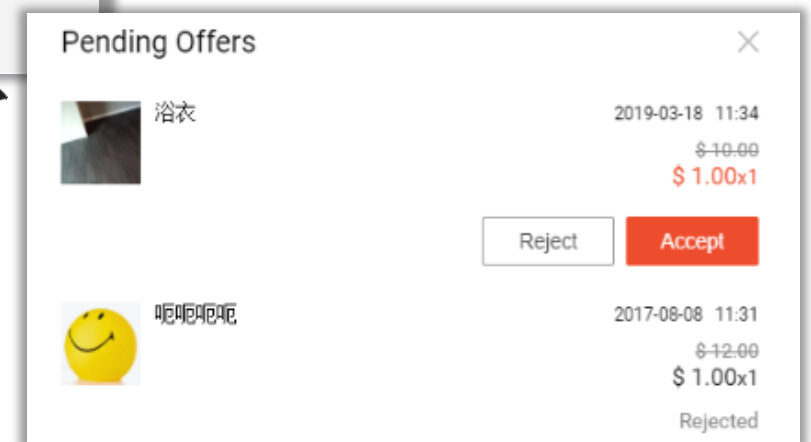
ท่านสามารถ "ยอมรับ" หรือ "ปฏิเสธ" ได้ 2 วิธี

1. การแชท

ผู้ขายสามารถเลือกที่จะ "ยอมรับ" หรือ "ปฏิเสธ" โดยตรงจากการแชท

2. ไอคอนค้อนในแถบเลื่อน

คลิกที่ไอคอน "ค้อน" จากนั้นหน้าต่างข้อเสนอที่รอดำเนินการจะปรากฏขึ้น



Pending Offers

浴衣 2019-03-18 11:34
\$-10.00
\$ 1.00x1

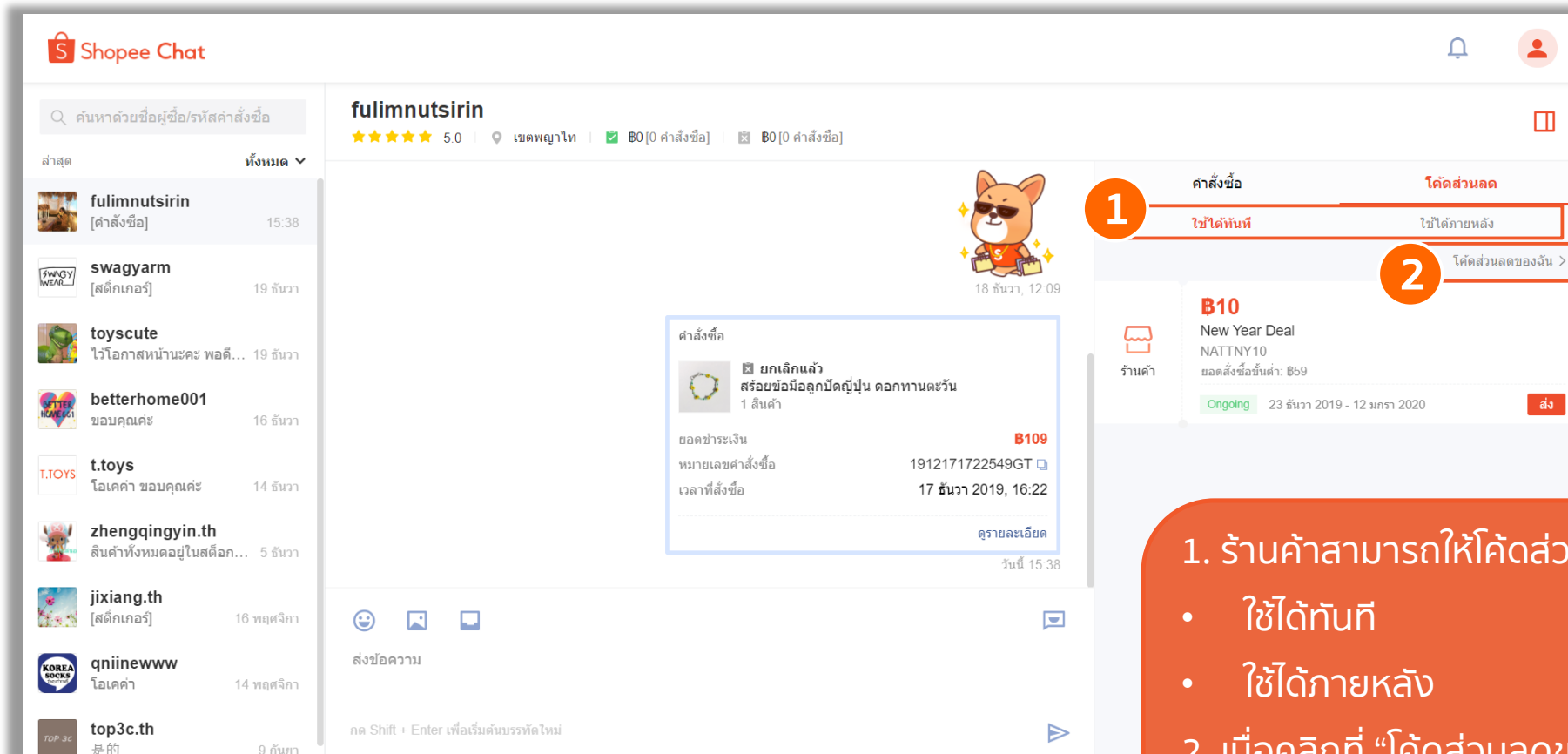
Reject Accept

😊 2017-08-08 11:31
\$-12.00
\$ 1.00x1
Rejected

3.8 การให้ค้ำส่วนลด

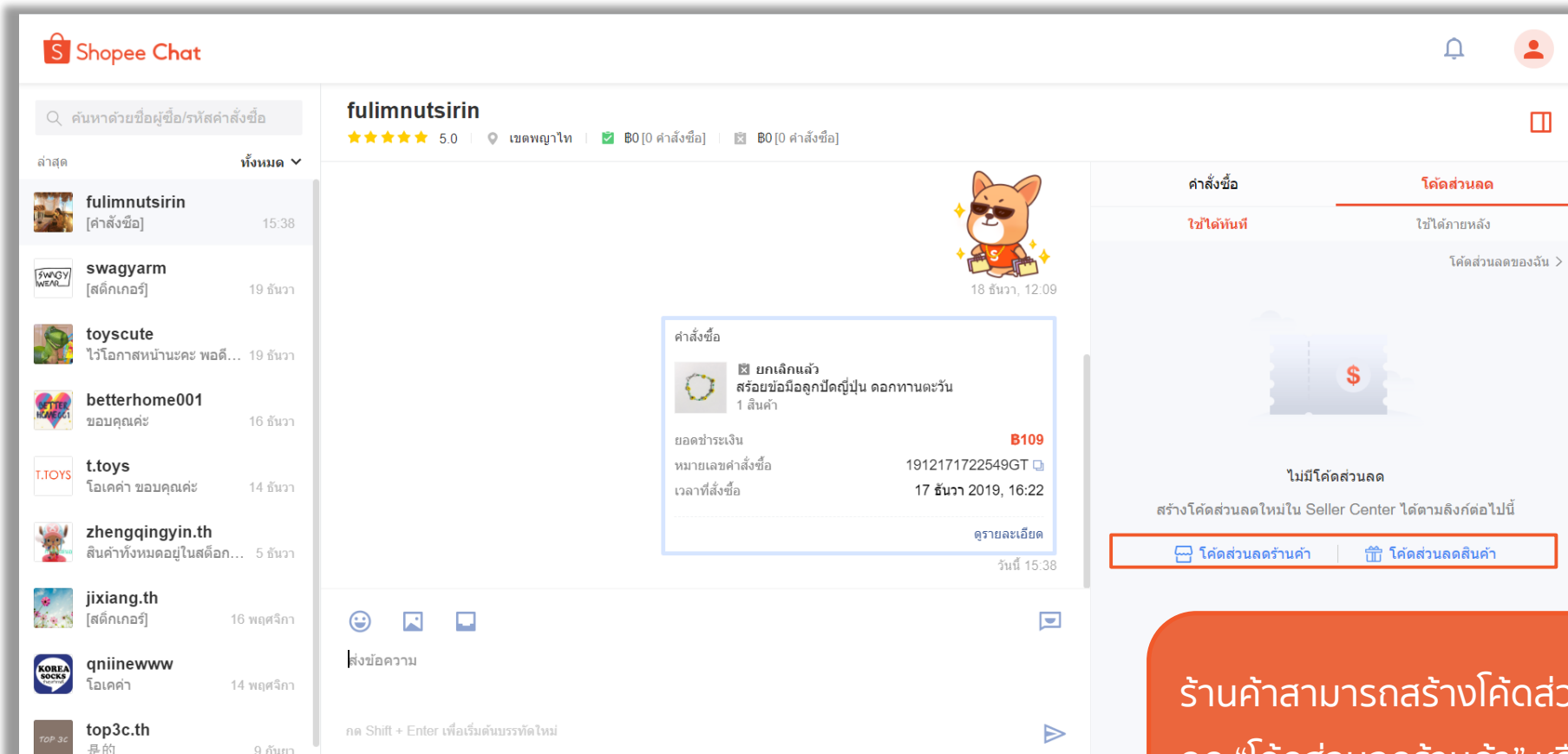
—

ร้านค้าสามารถให้โค้ดส่วนลดกับลูกค้าผ่านหน้า Webchat ได้อย่างไร



1. ร้านค้าสามารถให้โค้ดส่วนลดกับลูกค้าได้ 2 แบบ คือ
 - ใช้โค้ดทันที
 - ใช้โค้ดภายหลัง
2. เมื่อคลิกที่ “โค้ดส่วนลดของฉัน” ร้านค้าจะเข้าสู่เมนูโค้ดส่วนลด ใน Seller Centre เพื่อดูรายละเอียดโค้ดส่วนลดที่ร้านค้ามีทั้งหมด

ร้านค้าสามารถให้โค้ดส่วนลดกับลูกค้าผ่านหน้า Webchat ได้อย่างไร



ร้านค้าสามารถสร้างโค้ดส่วนลดในหน้า Webchat ได้ทันที โดย กด “โค้ดส่วนลดร้านค้า” หรือ “โค้ดส่วนลดสินค้า” จากนั้นระบบ จะนำเข้าสู่หน้าสร้างโค้ดส่วนลดใน Seller Centre

ร้านค้าสามารถให้โค้ดส่วนลดกับลูกค้าผ่านหน้า Webchat ได้อย่างไร

The screenshot displays the Shopee Chat interface. On the left, there is a list of chat conversations with various sellers. The main chat window shows a conversation with 'fulimnutsirin'. The customer asks for a discount code. The seller responds with a coupon code 'B10' and a 'ส่ง' (Send) button. The seller then clicks 'โค้ดหมด' (Code expired) and a 'แก้ไข' (Edit) button. The interface also shows a list of chat conversations on the left and a list of active coupons on the right.

1. ร้านค้าสามารถกด “ส่ง” เพื่อส่งโค้ดส่วนลดกับลูกค้าได้ผ่านหน้าแชท
2. หากโค้ดส่วนลดหมด ระบบแสดงป้ายว่า “โค้ดหมด” ร้านค้าสามารถกด “แก้ไข” เพื่อเพิ่มจำนวนโค้ดส่วนลดได้

4. แนวทางปฏิบัติการให้บริการลูกค้าที่ดีเยี่ยม

—

สิ่งที่ควรทำ

- ตอบกลับคำถามจากผู้ซื้ออย่างรวดเร็ว
- ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ทั้งรูปถ่ายและข้อมูลผลิตภัณฑ์ รายละเอียดการสั่งซื้อเพื่อหลีกเลี่ยงข้อผิดพลาด
- มีความสุภาพและสื่อสารอย่างมืออาชีพ
- ไม่ใช้คำหยาบหรือภาษาที่ไม่สุภาพ

สิ่งที่ไม่ควรทำ

- ไม่ตอบกลับแชทหรือตอบกลับล่าช้า
- ใช้ภาษาหยาบคาย หรือไม่เหมาะสม
- เชิญผู้ซื้อให้ซื้อผ่านช่องทางอื่นเช่นเว็บไซต์ส่วนตัวของคุณ โซเชียลมีเดีย หรือแพลตฟอร์มอื่นๆ สิ่งนี้ละเมิดข้อกำหนดในการให้บริการของ Shopee
- ขอให้ผู้ซื้อยกเลิกการสั่งซื้อ
- เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล เช่น หมายเลขโทรศัพท์ และรายละเอียดบัญชีธนาคาร

5. คำแนะนำการตอบคำถาม

—

คำถามของผู้ซื้อส่วนใหญ่จะมีอยู่ 3 หัวข้อต่อไปนี้



ข้อมูลราย
ละเอียดสินค้า



สถานะการจัดส่ง



บริการหลังการขาย

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 [ชื่อผู้ให้บริการโลจิสติก]


ตัวอย่างคำตอบ (2/2)

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

6. รายงานปัญหาเกี่ยวกับ Shopee

—

ร้านค้าสามารถรายงานปัญหาการใช้ Webchat



HAPPY KOREA

shopee.co.th/siwaporn....

ตั้งค่าการสนทนา

ส่งความคิดเห็น

ไปที่ Seller Center

ออกจากระบบ


ทำตามขั้นตอนดังนี้เพื่อแจ้งข้อกังวลหรือส่งข้อเสนอแนะ:
ไปที่การตั้งค่าของฉัน >> ส่งข้อเสนอแนะ

ส่งความคิดเห็น ×

แจ้งปัญหา

ให้คำแนะนำ

สิ่งที่ใดคือปัญหาที่คุณพบ ระหว่างใช้งานเว็บแชท โปรดใส่รายละเอียดถึงเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น. รวมถึง สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหา และ ข้อมูลเพิ่มเติม ที่สามารถช่วยเหลือทางเราในการวิเคราะห์ถึงปัญหา.

 อัปโหลดหรือภาพหน้าจอถ่ายหน้าจอ (.jpg, .jpeg, .png)

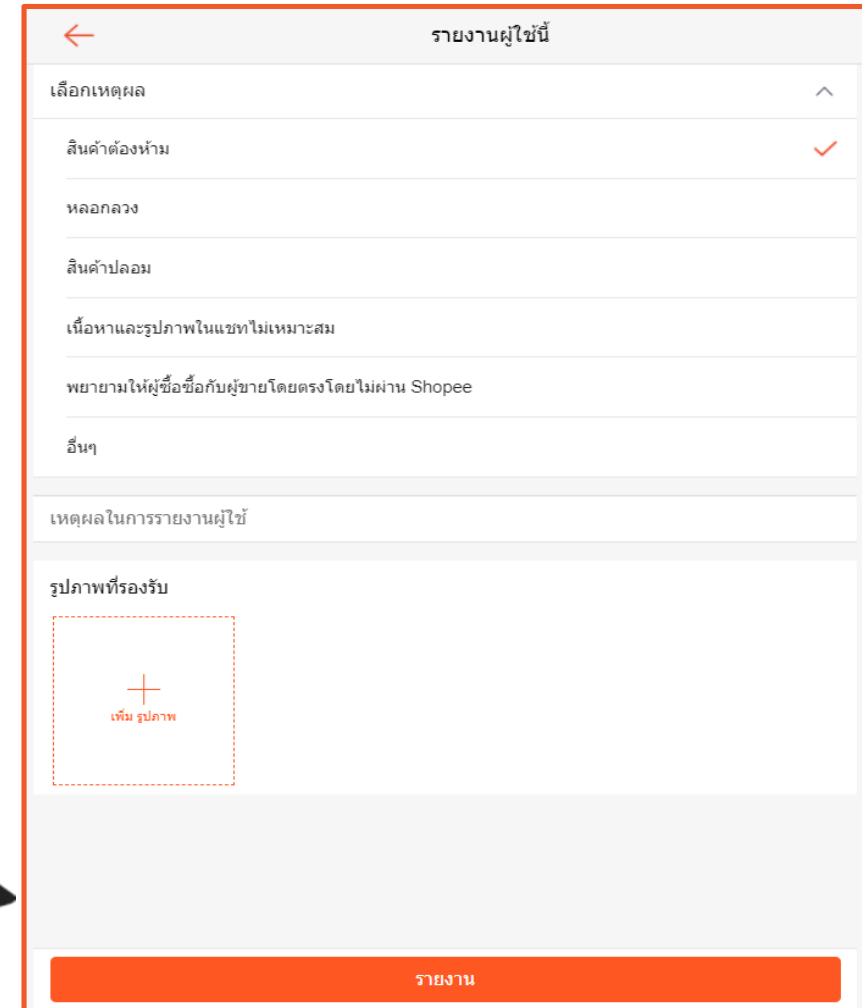
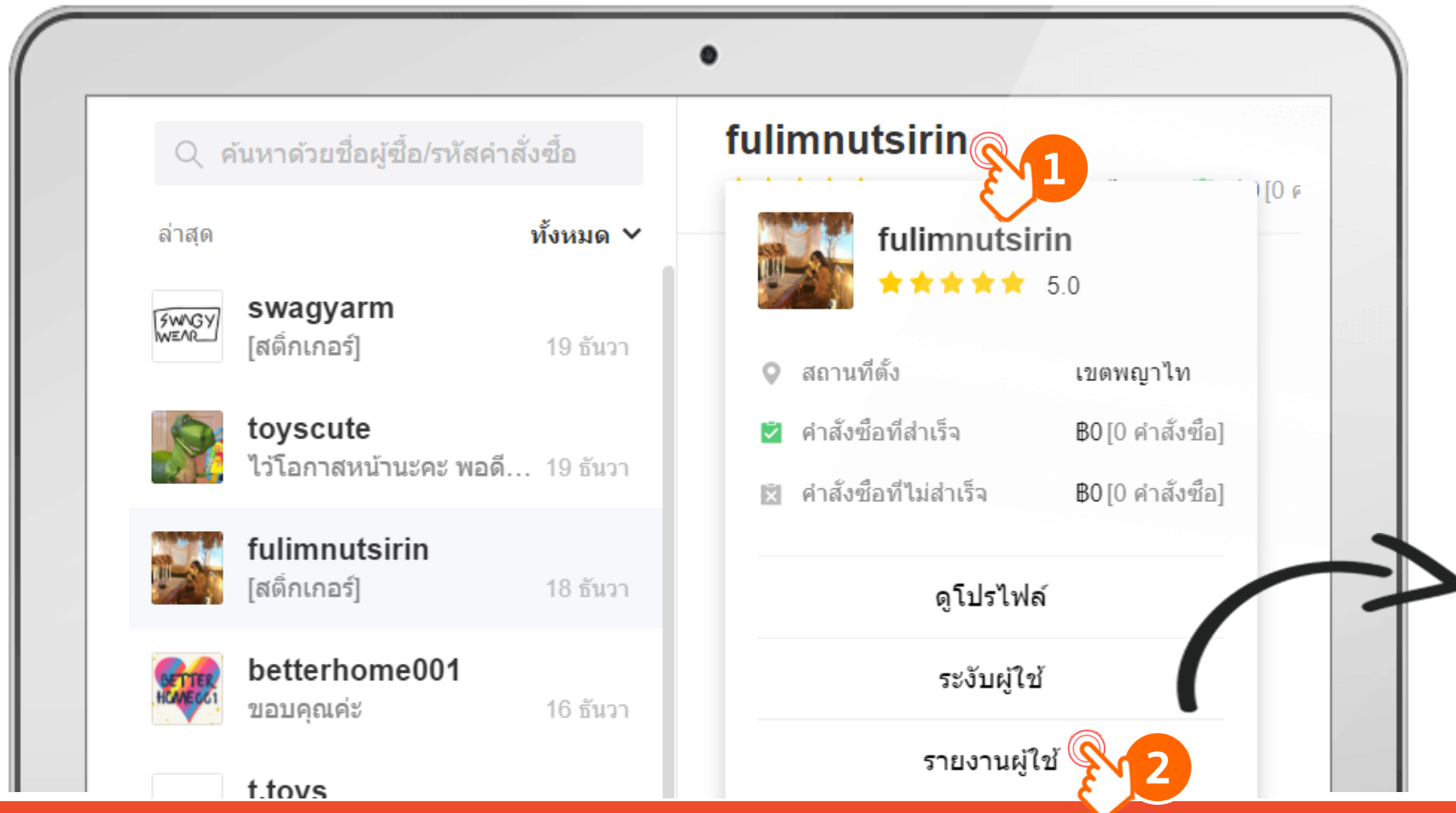
ยกเลิก
ส่ง

หน้าต่างนี้จะปรากฏขึ้นและคุณสามารถเลือกที่จะ "รายงานปัญหา" หรือ "สร้างคำแนะนำ"

นอกจากนี้คุณยังสามารถแนบรูปถ่ายและเอกสารที่สนับสนุนหากจำเป็น

รายงานผู้ใช้

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



- มีคำถามอะไร สอบถาม Guru ของเราได้เลย





ศึกษารายละเอียดเพิ่มเติม เกี่ยวกับการขายของท่านได้ที่ ศูนย์การเรียนรู้ผู้ขาย [Seller Education Hub]:

<http://seller.shopee.co.th/edu>