



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 - 6
網頁版聊聊功能介紹	7- 52
如何維持良好的賣場客戶服務	53 - 54
買家於聊聊內常見問題	55 - 58
網頁版聊聊-賣家小撇步	59 - 60



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
- 通知功能設定
- 優惠券設定
- 表現數據
- 問答小幫手
- 訂單資訊管理
- 賣場商品資訊
- 接收Shopee Prizes邀請訊息/促銷訊息



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



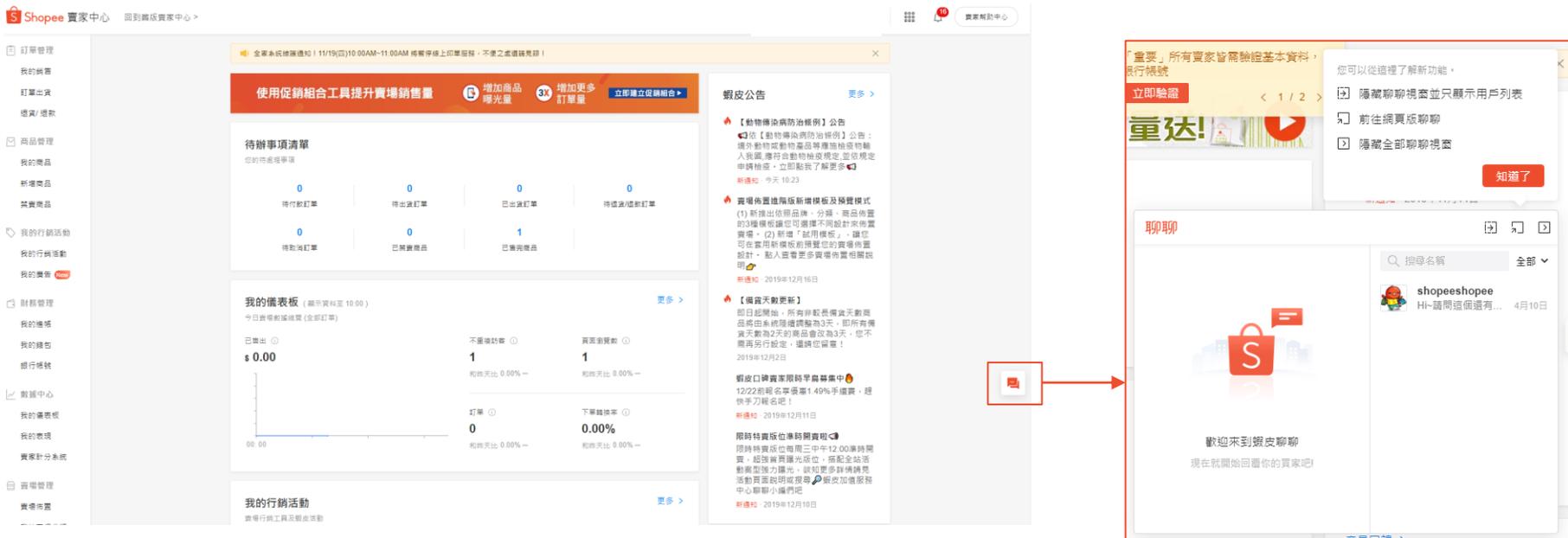
有效率的 管理買家訊息

- 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

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。



網頁版聊聊 功能介紹

網頁版聊聊-客服設置管理

客服設置管理內的聊聊管理可以讓您更快速的設定自動回覆、問答小幫手、快捷訊息

網頁版聊聊-客服設置管理

聊天表現 (數據從2024/02/27至2024/03/28 GMT+08)

聊天轉轉	聊天缺轉回覆率	回覆時間
0 vs 前天 0.00%	0.00% vs 前天 0.00%	00:00:00 vs 前天 0.00%

聊天助手

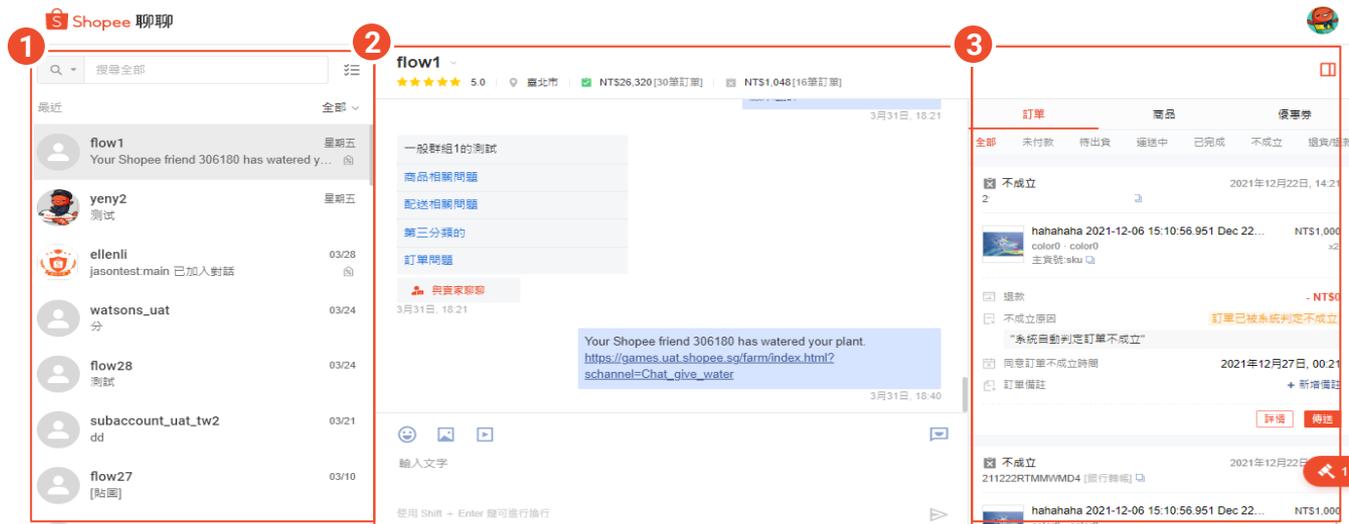
- 自動回覆** (快速回覆)
在買家發問時即時自動發送回覆。
[開啟]
- 快捷訊息** (提高回覆效率)
在聊天過程中透過預設內容可幫助客服更快地送出回覆。
[編輯]
- 問答小幫手** (節省人力)
當買家發問時，自動發送問答卡片以幫助您快速常見問題。
[開啟]

- 自動回覆：可設置一般的自動回覆和離線自動回覆
- 問答小幫手：可設置問與答，迅速解決買家常見問題
- 快捷訊息：可依分類設置不同的快捷短語，減少客服打字時間



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/賣場商品和優惠券：顯示該買家的所有訂單詳細資訊；您可以透過商品/優惠券頁籤發送相關資訊給買家



網頁版聊聊功能 -買家訊息

如何管理買家訊息?



- 1 可以透過搜尋框搜尋買家帳號、訂單編號，可搜尋近半年對話和三個月內之訂單。
提醒您:搜尋特定買家帳號時，您只需輸入部分帳號即可查詢；當您搜尋訂單編號時至少需輸入6個字
- 2 可以透過篩選器篩選未讀/標記/未回覆
*未回覆篩選器目前尚不支援企業帳號使用
- 3 可以將訊息標記為未讀或刪除對話；若想繼續接收對方訊息但不需要提示，則可點擊"關閉提醒"。
*訊息被標記後，將會置頂在對話列表中，最多可置頂10筆。
*企業帳號間的標記不會同步，子帳號在對話列表中只會看到自己標記的對話置頂。
- 4 批量處理工具:您可以勾選多個欲批量處理的訊息一次最多可以處理50筆對話，並且使用批量工具時，無法同時使用搜尋功能。
- 5 您可以將聊聊標記已讀、標記未讀、標記訊息、取消標記訊息右下方若出現此圖標，則代表買家目前有出價尚未回應

請注意，批量處理將會有以下邏輯：

- 批量已讀/未讀
 - 已選的對話全為已讀的對話，則批量已讀無法點擊。
 - 已選的對話全為未讀的對話，則批量未讀無法點擊。
 - 已選的對話包含未讀、已讀的對話，則批量未讀、批量已讀皆可點擊。
- 批量已標記/取消標記
 - 已選的對話全為已標記的對話，則批量標記無法點擊。
 - 已選的對話全為未標記的對話，則取消標記無法點擊
 - 已選的對話包含已標記、未標記的對話，則批量已標記、未標記皆可點擊。

刪除訊息



你可以刪除訊息，一旦刪除，雙方將無法查看到該訊息，原訊息對話將在發送方內展示：您已刪除此訊息。

- 1 點選該圖示
- 2 選擇刪除
- 3 選擇確認刪除

※發送訊息後30秒內，可以查看到刪除的選項。發送後超過30秒，則不會出現刪除的選項

※企業帳號目前不支援此功能



如何查看買家資訊？



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 - 聊聊視窗

網頁版聊聊：聊聊視窗

The screenshot displays the chat interface for a user named 'kenseller'. The chat window shows a message from the buyer: "uat test 18:55". Below it, a yellow warning box contains text about transaction safety. A product card for "羅傑門繫門轉控神器" is shown with a price of NTS\$1,000. The chat history includes a "謝謝!" message and a "hihihi test" message. At the bottom left, a red box highlights the input area with icons for emojis, images, and files, and a red circle '1' is placed next to it. A red circle '2' is next to the image icon, and a red circle '3' is next to the file icon. On the right side, a red box highlights the '快捷訊息' (Quick Replies) panel, which contains a search bar and a list of 13 pre-written messages. A red circle '4' is placed next to the top of this panel.

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
- 4 賣家可以設定快捷訊息，快速回覆常用訊息



賣家幫助中心

網頁版聊聊：聊聊視窗

網頁版聊聊功能 -快捷訊息

快捷訊息修改入口可參考以下，可新增/編輯/刪除快捷訊息：

如何設定快捷訊息？

- 1.點選大頭貼圖示 > 聊聊設定 > 點選訊息快捷
- 2.點選網頁版聊聊左邊工作列的快捷訊息 > 編輯/新增快捷訊息
- 3.點選賣家中心 > 客服設置管理 > 聊聊管理 > 快捷訊息 > 編輯/新增快捷訊息



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

我的快捷訊息 (2/25)

群組名稱

請填入群組名稱

0/200

訊息快捷鍵

No. 快捷訊息

標籤

功能

1

新增快捷訊息

輸入標籤後，按下“Enter”鍵即能套用。
您可以新增或使用現有標籤，但不支援特殊字元。

0/500

0/3

+ 新增快捷訊息 (1/20)

+ 套用模板快捷訊息

取消

儲存



2



3

+ 快捷訊息

- 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 點選+快捷訊息，新增常用的回覆訊息

您可以建立最多25個快捷群組。

- 每個快捷群組內，點選+新增短語最多能設定20則快捷訊息
- 您也可以為每個快捷訊息添加標籤，在聊聊中搜尋快捷訊息時，以利迅速找到您想使用的快捷訊息
- 點選+套用模板快捷訊息，即可選取模板快捷訊息，並匯入使用

網頁版聊聊功能

-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 a live agent named 'shopeeshopee3'. The agent has sent a message: '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, our chat assistant service hours are weekdays 09:00-18:00. Messages received outside these hours will be responded to as soon as possible during our working hours!). The message is highlighted with a red box and labeled '自動回覆訊息' (Auto-reply message).



- 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?



自動回覆修改入口可參考以下：

1. 點選大頭貼圖示 > 聊聊設定 > 點選自動回覆，可設定自動回覆訊息
2. 點選賣家中心 > 客服設置管理 > 聊聊管理 > 自動回覆 > 歡迎自動回覆



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 is a sidebar with the 'Shopee Chat' logo and a search bar. Below the search bar is a list of recent chats, including one from 'shopeeshopee4' with the message '親愛的買家，已收到您...' and a timestamp of '16:15'. The main chat area shows a conversation with 'shopeeshopee4'. The chat header includes the seller's name, a dropdown arrow, a star rating of '0.0', the location '新北市', and order counts for '\$0 [0張訂單]'. The chat history shows a message '您好' from the buyer at '今天 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。' with a timestamp of '今天 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?



可自行設定工作時間

離線自動回覆修改入口可參考以下：

1. 點選大頭貼圖示 > 聊聊設定 > 點選自動回覆，可設定自動回覆訊息
2. 點選賣家中心 > 客服設置管理 > 聊聊管理 > 自動回覆 > 離線自動回覆



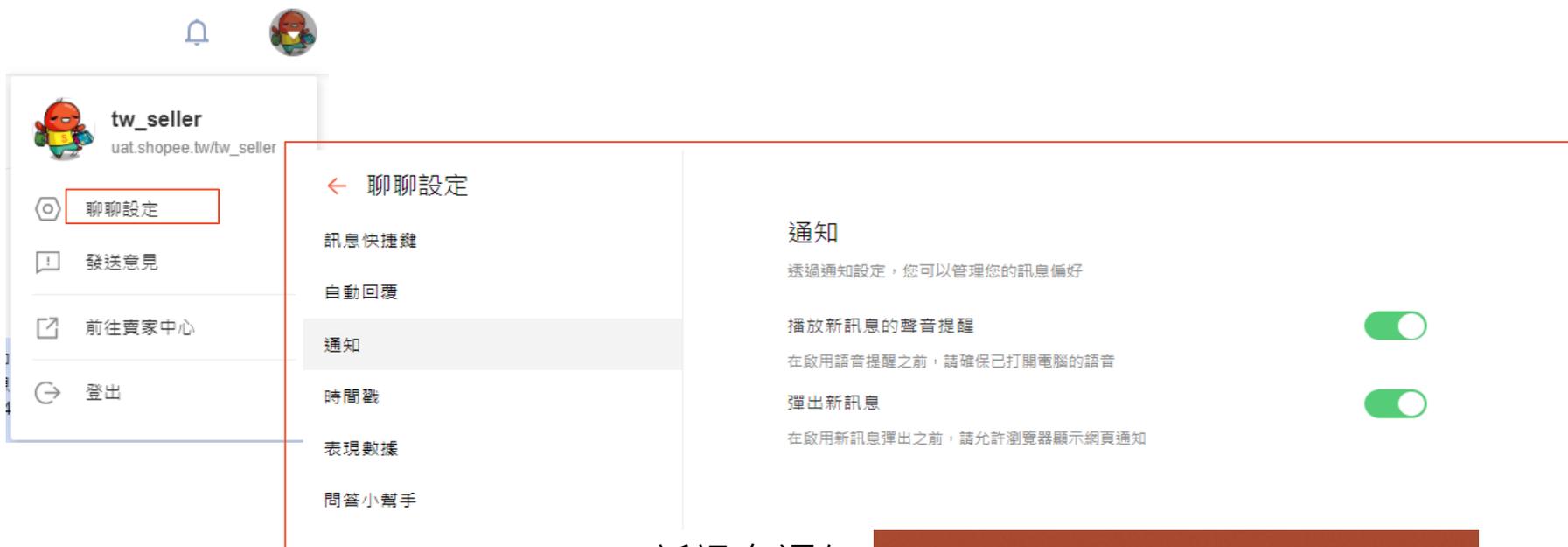
賣家幫助中心

網頁版聊聊：離線自動回覆

網頁版聊聊功能 - 訊息通知

如何設定訊息通知功能?

1. 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
2. 前往賣家中心 > 賣場管理 > 賣場設定 > 聊聊設定中，點選通知，可開啟新訊息通知及聲音提醒



新訊息通知



賣家幫助中心

網頁版聊聊：訊息通知



Shopee Webchat

shopeeshopee1: Hi~請問這個還有嗎?

網頁版聊聊功能 -優惠券功能

如何查看賣場優惠券？

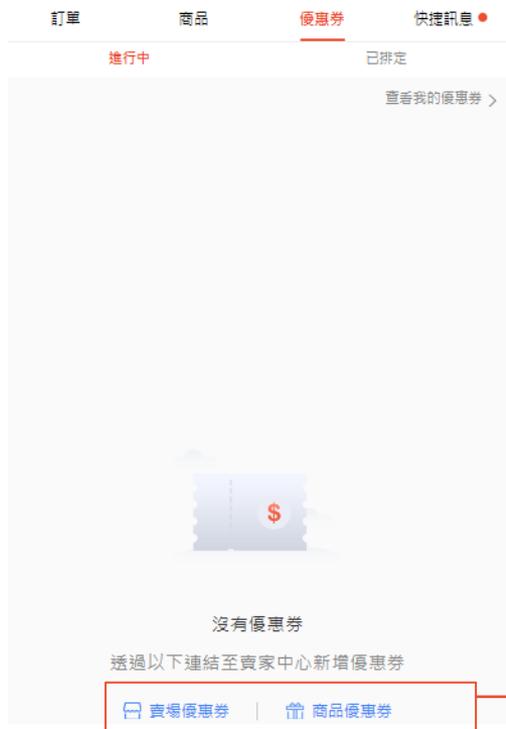
- 1 點擊聊聊視窗右側後，即可查看賣場進行中、已排定優惠券。
- 2 點擊查看我的優惠券，即可連至賣家中心查看所有優惠券。



賣家幫助中心

網頁版聊聊：優惠券

如何於聊聊內新增賣場優惠券？



若您的賣場尚未有優惠券，可以透過聊聊視窗內的連結前往賣家中心新增賣場優惠券或者商品優惠券。



如何於聊聊內傳送賣場優惠券?

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

The screenshot displays the Shopee Chat interface for a seller named 'shopeeshopee2'. The chat history shows a welcome message and a live agent message. A promotional banner for a 20% discount is visible. On the right, the '優惠券' (Coupons) section shows two active coupons, each with a red box and a number indicating the next step: '1 傳送訂單資訊' and '2 領取完畢'.



賣家幫助中心

網頁版聊聊：優惠券

網頁版聊聊功能 -表現數據

如何查看聊聊表現數據?

- 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)
售前買家：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
- ※若需查看聊聊詳細數據和轉換率，建議您在[賣家中心](#)>[賣家數據中心](#)>[銷售和服務](#)>[聊聊查看](#)

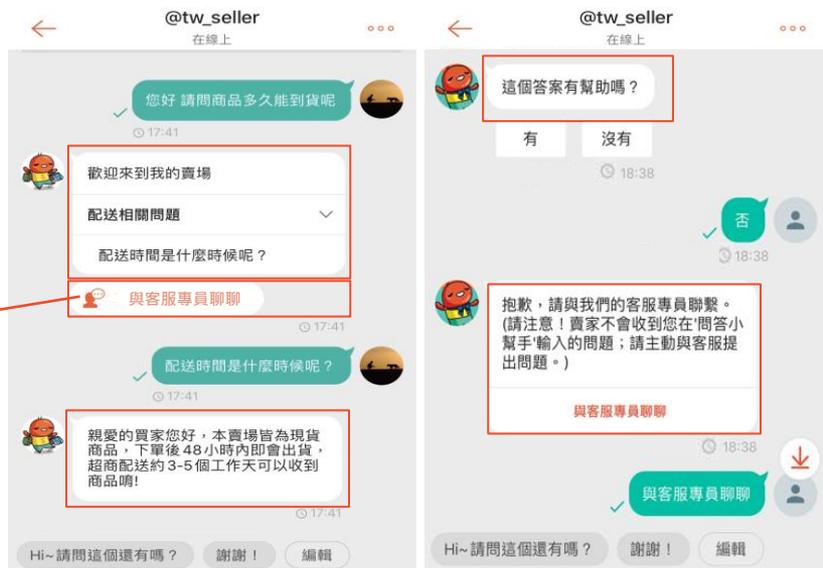


網頁版聊聊功能 -問答小幫手

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)

若買家在使用問答小幫手後點選「與客服專員聊聊」後，則賣家即能在聊聊中查看買家使用小幫手時無法獲得解答的問題，或是買家在問答小幫手模式下輸入的訊息內容。



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：

- 1.若買家點選問答後，點選此答案有幫助，則前面的訊息將不會轉給賣家。
若買家點選問答後，點選此答案沒有幫助，則前面的訊息將會全部轉給賣家。
- 2.若買家繼續使用問答，且只要有一個回答為答案是有幫助的，則前面的訊息將不會轉給賣家，只會將最後一輪的訊息轉給賣家，依此類推。
- 3.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 -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 shows the Shopee Chat interface. At the top, there's a search bar and a notification bell. The main chat window is for a buyer named 'shopeeshopee2', with a red box and '1' highlighting the name and the order summary below it: '☆☆☆☆ 0.0' and '\$860 [1張訂單] | \$860 [2張訂單]'. The chat history shows a message from the buyer asking 'Hi-請問這個還有嗎?' and a response from the live agent. A blue message box contains a welcome message and service hours. At the bottom, there are icons for emojis, images, and voice messages, along with a '傳送訊息' button. On the right side, there's a panel for 'shopeeshopee2's orders, with a red box and '2' highlighting it. The panel shows a list of orders with columns for status (全部, 未付款, 待出貨, 運送中, 已完成, 已取消, 退款). Two orders are listed: one for '19072615296AF1U' and another for '19072614576AF13', both for '風衣外套' (Windbreaker) priced at \$800. There are buttons for '查看訂單詳情' and '傳送訂單資訊'.



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

The screenshot shows the 'Orders' page with a sub-tab for 'Pending Shipment'. The order details are as follows:

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。

The dialog box is titled '訂單備註' and contains the following text: '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。' Below the text is a character count '0/200'. At the bottom, there are two buttons: '取消' and '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 折扣券

全部 未付款 待出貨 運送中 已完成 **已取消** 退款

已取消 2019年12月3日, 14:13

1912031H5HBP11 [貨到付款] [🔗](#)

 ShopA_listing \$300
x2

取消原因 由賣家取消 | 退款 \$0

"已售完"

同意取消時間 2019年12月10日, 19:18

訂單備註

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 for 'ShopA_listing' is shown with a price of \$250. A red circle with the number '1' highlights the bid. The right screenshot shows the order details page for the same order, which is marked as '已完成' (Completed). A red circle with the number '2' highlights a button labeled '傳送訂!' (Send Order!), which is used to view the order details. The order details page also shows the bid amount of \$250 and the original listing price of \$300.



賣家幫助中心

網頁版聊聊：買家訂單資訊

網頁版聊聊功能 -賣場商品資訊

如何發送商品?

1. 在聊聊頁面的右方，可查看頁籤中的商品：

2. 依銷售或最近篩選商品

- 銷售：依銷售數量排序；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

3. 支援批量發送商品，可一次選擇最多四個商品送出，送出後買家將會收到商品卡

The screenshot illustrates the process of sending products from a chat interface. It is divided into three main sections:

- Left Panel (Product List):** Shows a list of products with checkboxes for selection. A red box labeled '1' highlights the '商品' (Product) tab. Below the list, a red box labeled '2' highlights the '銷售' (Sales) filter option.
- Middle Panel (Selected Products):** Displays a list of selected products with their details and '送出' (Send) buttons. A red box labeled '3' highlights the selection checkboxes. The products shown are:
 - [蝦皮]蝦小編見面會門票B \$20 (900 現貨 | 5 售出)
 - [蝦皮]蝦小編應援商品組-尊爵包 \$99 (390 現貨 | 3 售出)
 - testaddfromSC \$20 (497 現貨 | 2 售出)
- Right Panel (Recommendations):** Shows a '為您推薦' (Recommended for you) section with a list of product cards.

At the bottom, a red box labeled '4' highlights the '送出' (Send) button, which is accompanied by a red arrow pointing to the right panel. A status bar at the bottom indicates '3/4 商品已選擇' (3/4 products selected).



賣家幫助中心

網頁版聊聊：賣場商品資訊

設置賣家自定商品1-1



右方工具列的商品，提供賣家自設商品快捷鍵和系統推薦商品，供賣家聊聊時可迅速推薦商品給買家。

1.賣家推薦：賣家可透過管理或是點選網頁版聊聊的大頭貼 > 聊聊設定 > 賣家推薦來進行設置，最多可選10樣商品。

2.系統推薦：系統將依該會話中最後出現的商品為基準，以此商品的分類和熱銷程度推薦，若關聯商品過少，將不會顯示商品在該頁籤中



賣家幫助中心

網頁版聊聊：賣場商品資訊

設置賣家自定商品1-2

承上頁，賣家可透過管理或是點選網頁版聊聊的大頭貼>聊聊設定>賣家推薦來進行設置

點擊新增群組可以新增商品至賣家推薦，最多10個商品
群組內的商品顯示排序也可以手動調整

← 聊聊設定

訊息快捷鍵

自動回覆

通知

翻譯小幫手

訊息時間

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。

我的商品群組

← 調整順序

新增群組

測測看 (18/20)

新增商品

查看更多

商品	銷售	價格	庫存		
 [蝦皮]蝦小編見面會門票B	8	NT\$20	3003	刪除	≡
 [蝦皮]蝦小編見面會門票A	2	NT\$19,600	1000	刪除	≡



賣家幫助中心

網頁版聊聊：賣場商品資訊

網頁版聊聊功能 -接收Shopee Prizes邀請訊息

Shopee Prizes



依遊戲不同，Shopee Prizes邀請內容會所差異



賣家幫助中心

網頁版聊聊：接收Shopee Prizes邀請訊息

接收Shopee Prizes邀請訊息權限設置

若您不想接受到Shopee Prizes 則可賣家中心>賣場管理-賣場設定>聊聊設定中選擇是否要接收Shopee Prizes的邀請訊息，關閉後其他用戶將無法傳送Shopee Prizes邀請給您；若對方發送邀請，則在該用戶聊聊中會出現提示如右方截圖所示：



賣家幫助中心

網頁版聊聊：接收Shopee Prizes邀請訊息

網頁版聊聊功能 -接收促銷訊息

接收促銷訊息權限設置

你可以在賣家中心>賣場管理-賣場設定>聊聊設定，透過接收促銷訊息的開關設置，選擇是否要接收來自其他賣場的聊聊廣播。

預設開啟/關閉邏輯為：

- 若為賣家且過去7天賣場有訂單成立，此設置預設為關閉(即為預設不接收促銷訊息)
- 若為賣家但過去7天賣場未有訂單成立，此設置預設為開啟(即為預設接收促銷訊息)

系統將會依據上述規則，每日更新預設設置開關。

但若賣家曾自行手動開/關過，系統將維持賣家原設置。

首頁 > 賣場設定 > 聊聊設定

- 訂單管理
- 商品管理
- 行銷活動
- 客服設置管理
- 財務管理
- 數據中心
- 賣家成長
- 付費服務中心
- 免運蝦幣回饋報名
- 賣場管理
 - 賣場評價
 - 賣場介紹
 - 賣場佈置
 - 賣場設定
 - 我的賣場分類
 - 媒體
 - 我的報表

帳號與隱私設定 物流設定 付款設定 聊聊設定 通知設定 休假模式 合作夥伴

訊息接收

接受議價

若你開啟此功能，則買家可以透過此功能與你討論價格或運費。若你關閉此功能，則買家只能使用「直接購買」。

接收促銷訊息

開啟此設置將會收到來自其他賣場的促銷訊息。

接收Shopee Prizes邀請訊息

開啟後，將會接收透過Shopee Prizes傳遞的訊息。

在賣場檔案頁面中接受聊聊

開啟後，其他買家將能透過您的賣場檔案頁面對您發起聊聊。

通知

播放新訊息的聲音提醒

在啟用語音提醒之前，請確保已打開電腦的語音。

彈出新訊息

在啟用新訊息彈出之前，請允許瀏覽器顯示網頁通知。



賣家幫助中心

網頁版聊聊：接收促銷訊息

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



賣家幫助中心

買家於聊聊內常見訊息

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！



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/>