



卖家中心网页版聊聊 使用手册

简介： 本手册将为您介绍卖家中心网页版聊聊及微聊面板

适用站点： 所有站点

适用板块： 聊聊

更新日志：

更新内容	更新日期
发布中文版使用手册	2019.12.02
增加网页端支持部分站点自动翻译功能	2020.01.06

目录

内容	页数
关于卖家中心网页版聊聊	3-5
如何查看卖家中心网页版聊聊	6-25
常见问题	26-29



关于卖家中心网页版聊聊

什么是卖家中心网页版「聊聊」

「聊聊」是Shopee为买卖双方之间，提供的信息沟通的工具

「聊聊」功能一览

- 微聊窗口
- 买家消息管理
- 聊聊窗口管理
- 功能设置（快捷回复、自动用语等）
- 优惠券管理
- 订单信息管理



卖家中心网页版「聊聊」有什么作用

帮助卖家方便、迅速和有效地管理买家讯息，提供良好的卖家客户服务。从而提升买家满意度及正面评价，同时可能带来更多销售量。



提升销售量

- 清楚回复买家关于商品的任何问题，能促进买家购买该商品的意愿
- 适时建议买家参考卖场其他相关商品，有机会增加更多销售量
- 保持良好的沟通响应率



买卖双方沟通更加清楚

- 通过与买家聊聊，清楚告知商品信息，从而避免买家对于商品产生不正确的认知
- 能够提供给买家准确详细的商品信息



有效率的 管理买家消息

- 设定快捷及自动回复消息功能，能更即时回复买家
- 可筛选未读和星标消息，有效管理买家消息



如何查看卖家中心网页版聊聊

快速导览

步骤一

登入虾皮
卖家中心

步骤二

点击卖家中心
右中部「聊聊」
图标

步骤三

进入微聊界面
>选点主页面

步骤四

进入「聊聊」
主页面

步骤五

进行沟通及聊
天设置

步骤六

PC mall支持
自动翻译



1. 登入卖家中心

Shopee 卖家中心

虾皮购物 新功能  

让专业的来！

使用虾皮卖家中心 · 让你管理卖场超有效率！



虾皮卖家中心

email/ 手機號碼/ 使用者名稱

密碼

记住我

[忘记密码？](#)

登入

在卖家中心页面：
输入您的账号和密码 → 登
录



Shopee大学 (前往Shopee.cn了解更多)

2. 登入卖家中心 > 进入微聊页面

Shopee Seller Centre

Education Hub

订单

- 我的订单
- 寄送订单
- 退货/退款

商品

- 我的商品
- 添加商品
- 我的违规

营销中心

- 营销中心
- 我的广告 New

聊天广播

- 买家列表
- 买家群组

财务

Tes Notice

你赚多少PingPong“送你多少”限时注册, 狂送6个月! 立即注册

待办清单

您需要处理的事情

0	0	0	0
未付款	待处理出货	已处理出货	待退货/退款
0	0	0	
待取消	已禁止商品	已售出商品	

我的数据 (实时直到 11:00)

已付订单方面的商店数据概述

销售	访客	页面浏览
Rp 0,00	0	0
	比昨天 0.00% -	比昨天 0.00% -

公告

BREAKING NEWS

2019年11月7日

Keyword Advertising Title

2019年11月1日

Tes Announcement

Tes Announcement

新 - 2019年11月13日

Breaking News 6

聊天

「聊聊入口」
聊聊的入口从卖家中心的
右下方移动到了右中的位
置

选择
点击



3.关于微聊页面

通过微聊小窗口，您可以更方便快捷的用聊聊沟通

Shopee Seller Centre

订单

- 我的订单
- 赠送订单
- 退货/退款

商品

- 我的商品
- 添加商品
- 我的违规

营销中心

- 营销中心
- 我的广告 Hot

聊天广播

- 买家列表
- 买家群组

财务

- 我的收入
- 我的余额

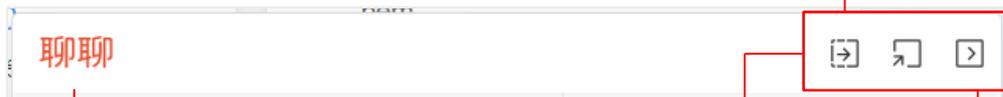
待办清单

未付款	待处理出货	已处理出货
0	0	0

我的数据 (实时直到 11:00)

已付订单方面的商店数据概述

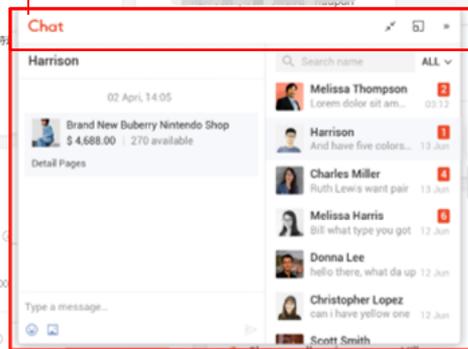
销售	访客	页面浏览
Rp 0,00	0	0
比昨天 0.00% -	比昨天 0.00% -	比昨天 0.00% -



按钮可以打开
4聊聊面板

可以隐藏聊
天窗并只显
示用户列表

按钮可以隐
藏整个微聊
窗口



「微聊窗口」

- 点击图标入口，将会跳出微聊的对话窗口
- 图标显示的未读数，是对话的数量，而不是消息的数量
- 卖家中心的每一页都会出现微聊的窗口和图标



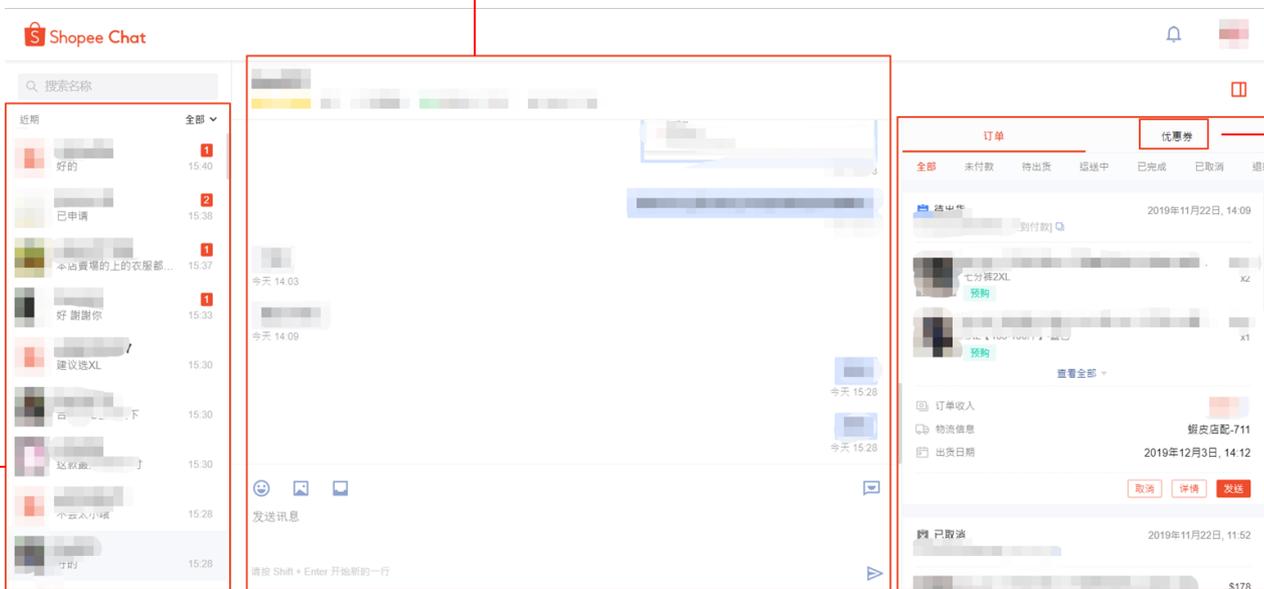
4. 聊聊版面-功能概览

2 「聊聊窗口」

显示与买家详细的对话纪录，卖家可以通过聊聊窗口与买家对话

1 「买家消息」

显示所有买家发送的消息



3 「优惠券」

可查看卖场进行中、已安排的优惠券

4 「订单信息」

显示该买家的所有订单详细资讯

主面板显示功能概览，具体功能详见下文



4.聊聊版面-功能目录

1 买家消息

查找买家消息，可以
筛选**未读**、**标记**消息

2 聊聊窗口

可以通过聊聊窗口
与买家沟通

3 优惠券

查看该买家优惠券
使用情况

4 订单消息

查看该买家所有订
单信息



1 买家消息

「搜索名称」
可以通过搜索框查找
买家消息



「筛选框」
可以通过筛选器筛选未读
与标记的信息

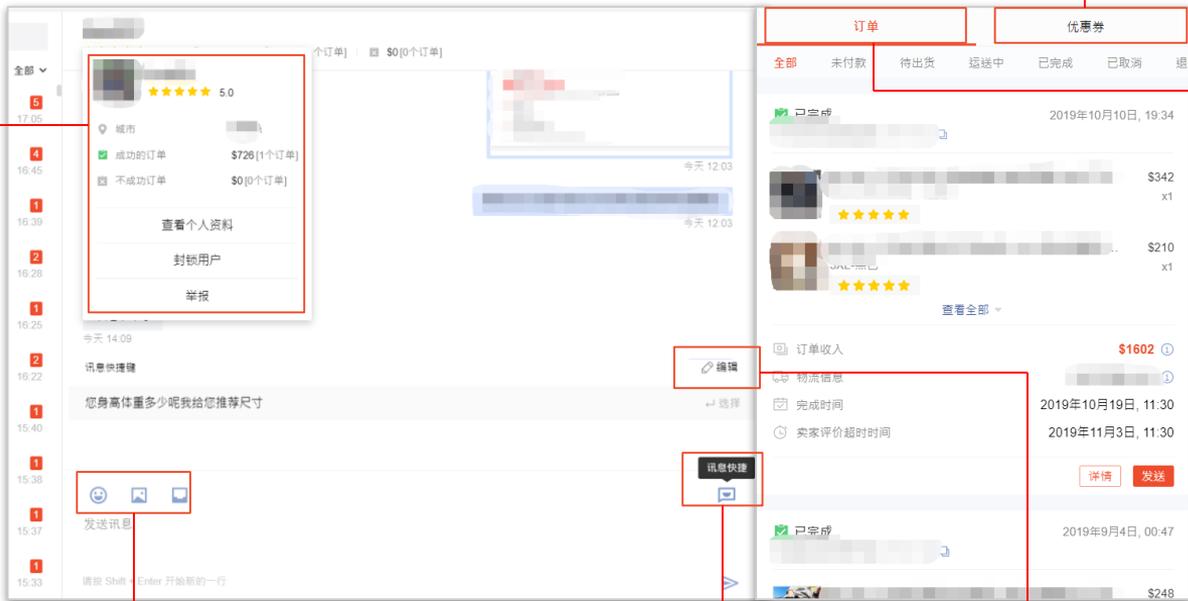
「筛选框」
可以将消息标记为未读、
星标信息或删除对话



2 聊聊窗口功能

至④ 优惠券页面

「查看买家信息」
查看买家个人档案
封锁该买家
举报该买家



「查看订单」
追踪该买家的订单情况

「发送信息」

除文字消息外，卖家还可以使用贴图、图片、商品，发送给买家

「发送信息」

可以设定快捷信息，快速回复常用消息

「快捷信息编辑」

除了可编辑快捷信息，还可以进入聊聊③ 设置页面



3 优惠券

「查看我的优惠券」

可跳转至营销中心-优惠券



「优惠券-进行中」
查看卖场进行中的优惠券

「优惠券-已安排」
查看卖场已安排的优惠券

「优惠券编辑」

若优惠券已被领取完毕，您可以点击编辑，前往卖家中心编辑优惠券可领取数量。

「优惠券发送」

点击「发送」，买家即会收到优惠券序号
注：买家需另行至我的账户>我的优惠券页面输入优惠券代码并储存



4 订单信息

会连至卖家中心内我的销售订单明细页面，会显示该买家所有订单信息，即可查看该订单详情。



「待出货」

查看该买家待出货的所有订单



「已取消」

查看该买家取消的所有订单详细信息，如取消原因和取消时间。



5.聊天设置界面

「点击头像」

在聊天面板中点击头像-下拉列表

「聊天设定」

点击聊天设定后，跳转到聊天设置页面

可设置：快捷消息、自动回复、通知、时间戳、表现数据、常见问题助理



1 聊天设置-快捷讯息

快捷讯息是卖家事先设定的聊聊讯息，协助卖家更有效率的回复聊聊讯息。



「我的讯息」

于我的讯息栏新增常用的回复讯息，快捷讯息最多能设定20则

「可新增/编辑/删除快捷讯息」



2 聊天设置-自动回复

← 设置

讯息快捷键

自动回复

通知

时间戳

表现数据

常见问题助理



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

- 1. 欢迎的自动回复仅会在每隔1天为各买家触发一次。
- 2. 离线自动回复每天仅会为各买家触发一次。

默认自动回复

启用后，当买家开始对话时，此自动回复将会发送。



回复内容

编辑

本店賣場的上的衣服都有貨的，對自己尺碼不確定的可以報上身高 體重 胸圍 腰圍給客服幫您參考！女神可以自助下單，下單的商品1-2天左右出貨(運輸天數是6-8天左右！需要修改訂單或是取消訂單的在12小時內聯繫我們客服！
免运时间：11月免运
指定免运物流：全家 7-11
免运门槛：免运
领券入口：<https://shopee.tw/m/nbjh11kshipping>
必须领取运费优惠券才可以享受免运。

离线自动回复

启用后，若买家在下班时间开始对话将发送自动回复。



「离线自动回复」

由卖家设定上班时间，买家若于您设定的工作时间以外发送讯息，将会触发离线自动回复讯息

(例如:工作时间设定10:00-18:00，若买家于19:00发送讯息给您，将会触发)

「默认自动回复」

在买家发送聊聊讯息后，卖家会自动回复事先设定好的讯息。



聊天设置-自动回复权限问题

自动回复

自动回复讯息是由管理员设置并与整个团队分享。通过启用自动回复，您可以在买家与您聊天时发送自定义回复讯息。

自动回复已禁用

***因子母账号权限问题，未开自动回复权限的子账户需通过设置，开启自动回复权限**

② 如何更换自动回复设定

自动回复设定是在 [子帐户平台](#) > [网聊分配](#) > [商店详情](#) > [设定](#)

- 如果您已获得网聊分配权限，[现在登入于子帐户平台](#)
- 如果您没有权限，请向您的管理员讨取许可

设定方法

分配的群组

设定

自动回复

通过启动自动回复，当买家与您聊天时，讯息将自动回复给买家。

- 不要在聊天室发送自动回复讯息
- 在聊天室中使用自动回复

回复讯息

您好！欢迎光临得好菲律宾网站！

15 / 500

储存

取消

跨境本地化客服

我们的客服团队是高度本地化，覆盖东南亚国家少数的民族语言。我们目前提供免费客服并与当地买家沟通交流！

套用



3 聊天设置-通知

点选通知，可开启新消息通知及声音提醒



通知

使用通知设置，您可以管理您的讯息管理偏好。

为新讯息播放声音提醒



请确保您的电脑没有静音，并且到浏览器设定开启此网页的语音权限。我们建议您使用最新版本的 Google Chrome。

推新弹出讯息

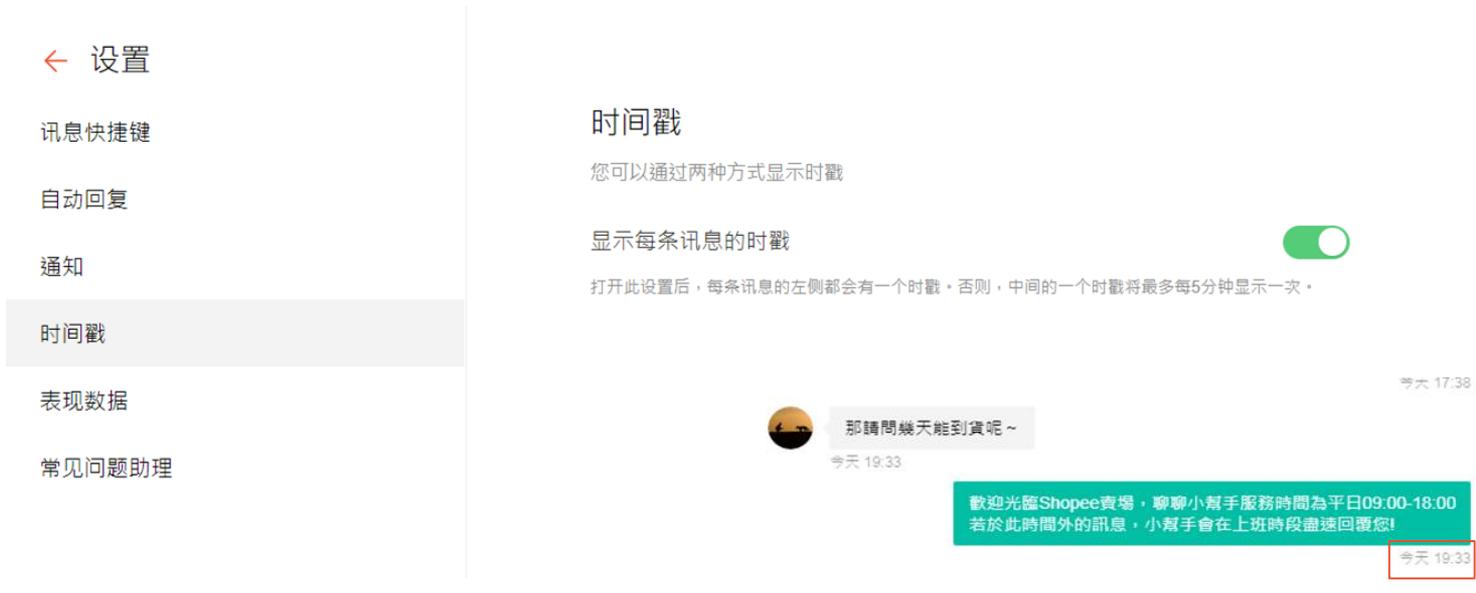


请到浏览器设定并开启此网页的通知权限。我们建议您使用最新版本的 Google Chrome。



4 聊天设置-时间戳

点选时间戳，可开启显示每条消息的时间



5 聊天设置-表现数据

可按日期查看商店聊天的表现数据，分析优化。



6 聊天设置-常见问题助理

「开启常用问题助理」

买家发送第一条消息后，将先看到FAQ列表，而不是直接与卖家聊天

1. 每个买家每天只会触发一次常见问题的自动回复。
2. 如果买家选择转移到客服，买家的第一句咨询将会发送给您。

常见问题助理

启用此功能后，当买家进入到聊天屏幕时，将触发每天只会被触发一次的常见问题助理。

问候 编辑

欢迎来到我的商店

常见问题助理 添加

设定三个问题分类，每一个分类最多可以设定三个问题

寄送咨询 4/80 取消 完成

寄送时间是什么时候? 10/80
3-8天内 5/500

请输入一个问题描述 0/80

请输入一个问题描述 0/80 OK 删除

Hi, is this available?

Today 12:30 PM

Dear customer, Welcome to Natures' care store! You may find the commonly asked questions below, or talk to a live agent.

Promotion Information ▼

Product Enquiry ▼

Refund Enquiry ▼

Chat With Shop Agent

问题

FAQ列表

转到客户服务

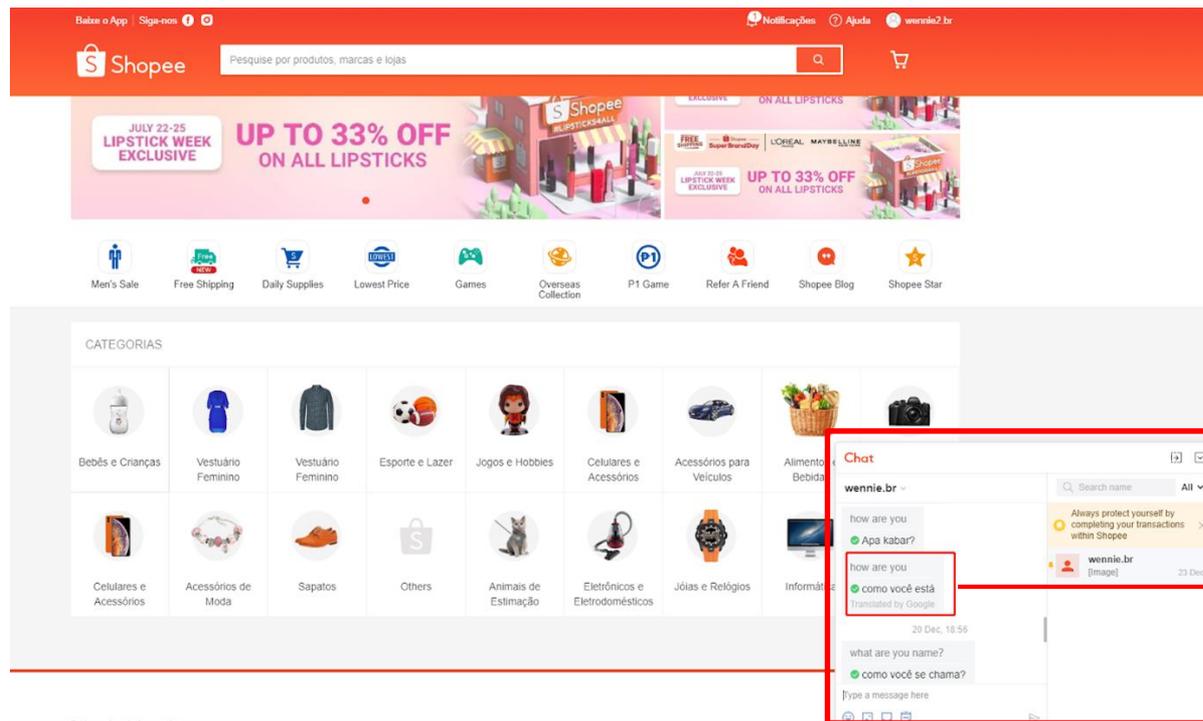
「问题设定」

设置常见的问题与相应的答案，可以对问题进行分类



6. 网页版聊聊—支持自动翻译功能

作用：在网页端购物的买家跟卖家聊聊不会有语言障碍



适用站点: BR、ID、VN、TH
支持语言: 葡萄牙语, 印尼语, 越南语、泰语
权限要求: 卖家店铺有被加入自动翻译白名单

使用网页端发送英语聊天给买家时会自动翻译为本地语言



常见问题/ Tips

常见问题回复范例参考

项目	状况	回复范例
商品信息	商品状况	您好! 感谢您对我们的商品感兴趣。该商品有[尺寸, 颜色等]
	尺寸表	您好! 可以参考此商品的尺寸表, 并选择适合您的尺寸 [附加照片]。
	商品库存状态	您好! 目前此商品有现货 / 需要预购等。
	建议	您好! 很抱歉, 目前此商品没有您想要的尺寸/颜色, 可以推荐给您另一款相似商品, 再请您参考看看。
订单状态	已下单	您好! 已经收到您的订单, 我们会尽快安排出货, 商品出货时, 虾皮系统会再通知您, 谢谢!
	已出货	您好! 我们已经于[出货日期]出货, 您可以根据订单编号来追踪订单状态。谢谢!
	追踪号码	您好! 您可以通过 [物流名称]中的包裹查询号码来追踪您的订单。
	尚未收到商品	您好! 如果您还没有收到商品, 建议您可以先于订单详情页面, 点选「延长虾皮承诺」, 虾皮会多托管订单款项三天, 我们也会同步确认商品目前运送状况。
	退货流程	您好! 我们已收到您的退货申请。我们会以最快的速度为您处理退货事宜。谢谢!



常见问题回复范例参考

项目	状况	回复案例
售后服务	商品缺件	您好！很抱歉造成您的不便，我们可以再将缺件的商品寄出给您，或者您可以选择申请退款。谢谢！
	错误商品(颜色、尺寸不符等)	您好！很抱歉造成您的不便，请您在订单详情页面，点选「申请退款/退货」，选择您要退货的商品、退货原因并输入你的Email。我们将以最快的速度为您处理，谢谢！
	商品有损毁 / 瑕疵	您好！很抱歉造成您的不便，再请您提供此商品损坏部分之照片，我们将以最快的速度为您处理后续退货退款事宜。谢谢！



Tips

1、设定友好的欢迎自动回复讯息，能让买家有良好的第一印象。

2、自动回复讯息中可以加上正在进行的卖场活动，有机会获得更多销售量。

1、虾皮建议设置的快捷用语：

- 欢迎与招呼词
- 商品相关
- 订单状态
- 感谢词
- 道歉词





谢谢！