



Shopee University Pertengahan: Petua Pemasaran Untuk Kedai Shopee Anda

Edited: 29/09/2020

PERATURAN KELAS

1. Soalan yang diajukan semasa kelas mestilah berkaitan dengan kelas itu sendiri. Contohnya, jika kelas berkenaan pemasaran, anda tidak boleh bertanya mengenai masalah pembayaran.
2. Harap maklum bahawa kelas ini bukan saluran sokongan pelanggan. Sekiranya anda mempunyai masalah tertentu, sila hubungi talian sokongan pelanggan kami (<https://help.shopee.com.my/my/s/contactusform>) untuk sebarang pertanyaan.
3. Untuk mendapatkan slaid untuk kelas, anda mesti mengisi borang maklum balas yang akan dibuka sehingga 11:00 PM pada hari kelas yang sama. Contohnya, jika kelas diadakan pada hari Selasa 3:00 PM, anda mempunyai waktu sehingga hari Selasa yang sama pada pukul 11:00 PM untuk mengisi borang.
4. Sila ambil perhatian bahawa peserta yang tidak mengikuti peraturan kelas dan mengganggu sesi kelas (cth. Komen kasar, ancaman, atau penggunaan kata-kata tidak senonoh) akan dikeluarkan dari sesi kelas. Harap maklum.

OBJEKTIF

1. Untuk membantu para penjual meningkatkan prestasi kedai dengan mendedahkan mereka kepada alatan-alatan serta program-program yang tersedia untuk digunakan.
2. Untuk memberi tips kepada para penjual untuk menambah baik cara penjualan mereka di Shopee.

ISI KANDUNGAN

1. Alat-alat untuk Menambah Baik Prestasi Kedai
 - a. Dekorasi Kedai
 - b. Iklan Shopee
 - c. Kempen Shopee
 - d. Webchat
 - e. Tawaran Bundle
 - f. Tawaran Tambahan
2. Program-program untuk Menambah Baik Prestasi Kedai
3. Menambah Baik Proses Operasi

1. Alat-alat untuk Menambah Baik Prestasi Kedai

1.1 Dekorasi Kedai

Apa Itu Dekorasi Kedai

Dekorasi Kedai (*Shop Decoration*) merupakan alatan yang boleh digunakan oleh para penjual untuk mencantikkan kedai mereka sekaligus menarik pembeli untuk membeli daripada kedai mereka.

Kebaikan menggunakan Dekorasi Kedai

- Laman kedai mendapat jumlah trafik tinggi!
- Tampilkan **promosi dan produk terlaris** di laman kedai anda untuk meningkatkan pasaran produk!
- Tonjolkan diri melebihi pesaing pesaing anda!
- Hias laman kedai anda dan cipta susun atur unik yang dapat menarik pelanggan kepada jenama anda!
- Laman kedai dengan Dekorasi Kedai mendapat **lebih klik bagi setiap pengguna** serta **kadar penukaran yang tinggi!**

Komponen Kedai Anda (1/3)

Karusel

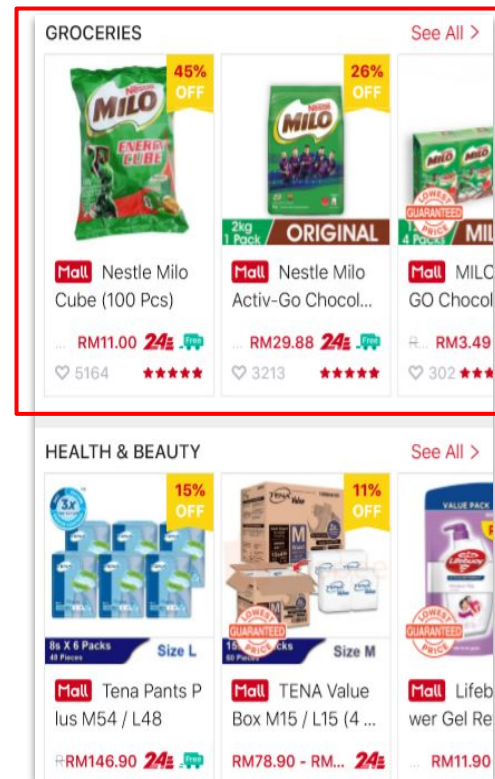
Karusel (Carousel) membolehkan anda memaparkan **sebanyak 6 gambar** dalam satu masa. Anda boleh meletakkan pautan kepada laman kategori atau produk pada setiap gambar untuk membolehkan pembeli membeli barangan anda.



Kategori Produk

Paparkan **sebanyak 8 produk** terlaris anda dalam satu kategori.

Fungsi ini turut disertai pautan ke laman senarai produk anda yang akan membolehkan pembeli melihat semua produk dalam kategori tersebut.



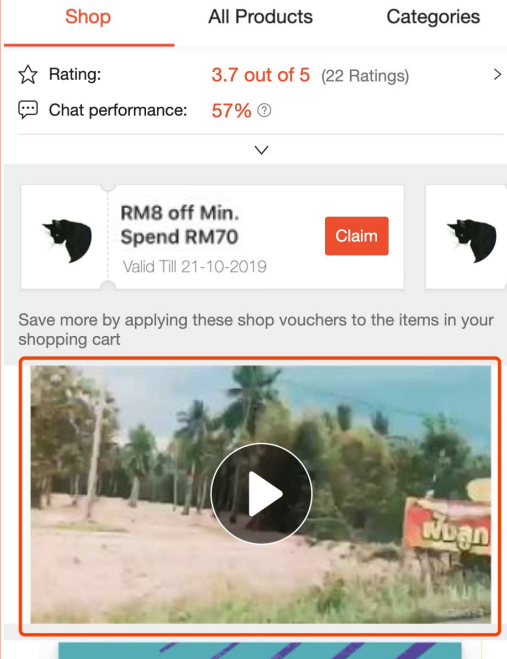
Komponen Kedai Anda (2/3)

Video

Muat naik **video YouTube** yang menarik untuk memperkenalkan kedai, jenama, atau produk terlaris.

Peringatan:

- Hanya pautan YouTube sahaja diterima
- Gambar muka depan video yang disiarkan di kedai anda akan sama seperti yang terpapar di YouTube dan boleh diubah di YouTube



The screenshot shows a Shopee store interface. At the top, there are tabs for 'Shop', 'All Products', and 'Categories'. Below this, a star rating shows '3.7 out of 5 (22 Ratings)' and a chat performance of '57%'. A shop voucher is displayed: 'RM8 off Min. Spend RM70' valid until 21-10-2019, with a 'Claim' button. Below the voucher, a text prompt says 'Save more by applying these shop vouchers to the items in your shopping cart'. At the bottom of the screenshot, a video player is visible, showing a play button over a video thumbnail of a tropical landscape with palm trees and a sign that says 'Magan'.

Panji Kedai (Banner)

Pilih dan paparkan **2 gambar di hadapan laman kedai anda** untuk menonjolkan **2 produk terlaris atau promosi**.

Anda juga boleh **menambahkan hyperlink pada setiap gambar** untuk membolehkan pelanggan membeli barangan anda.





Komponen Kedai Anda (3/3)

Sorotan Produk

Sorotan Produk merupakan komponen yang boleh membantu anda menarik perhatian pembeli kepada produk-produk terbaik anda.

Anda perlu memuat naik **4 produk dalam satu set** pada suatu masa. Anda boleh menggunakan fungsi sorotan produk sebanyak 5 kali untuk memaparkan lebih produk.

Product Highlights

 <p>Pocky Limited Edition Tin</p> <p>RM12.08 RM12.80 6%</p>	 <p>1 Litre REGULAR</p> <p>Ribena Concentrate - Regular (1L)</p> <p>RM8.80 RM14.10 38%</p>
---	--

Kategori

Ketengahkan **4 - 8 kategori paling popular** dan **tambahkan pautan** untuk membolehkan pembeli melawat laman produk bagi setiap kategori.

Shop by Categories



Vaseline



Lux




Comfort




Rex

Cara Mengakses Dekorasi Kedai



- 📦 Penghantaran
- 📄 Pesanan
- 📦 Produk
- 🏠 Pusat Pemasaran
- 💰 Kewangan
- 📊 Data
- 🗨️ Khidmat Pelanggan
- 🏠 Kedai
 - Penilaian Kedai
 - Profil Kedai
 - Dekorasi Kedai
 - Kategori Kedai
 - Laporan Saya

TIPS TO DRIVE ORDERS FOR 10.10  Boost orders & sales [FIND OUT MORE](#)

Senarai Perkara Untuk Dibuat

Perkara yang anda perlu uruskan

<p>0</p> <p>Belum dibayar</p>	<p>0</p> <p>Penghantaran Untuk Diproses</p>	<p>0</p> <p>Penghantaran Yang Telah Diproses</p>	<p>0</p> <p>Pemulangan/Bayaran Balik Tertangguh</p>
<p>0</p> <p>Pembatalan Tertangguh</p>	<p>0</p> <p>Produk yang Disekat</p>	<p>0</p> <p>Produk Habis Dijual</p>	<p>0</p> <p>Kempen Tertangguh New</p>

Rumusan Perniagaan

(Masa sekarang sehingga GMT+8 16:00) [Tunjukkan >](#)

Gambaran keseluruhan data kedai untuk pesanan yang dibayar

<p>Jualan 📄</p> <p>0.00</p>	<p>Pelawat 📄</p> <p>0</p> <p>dengan semalam 0.00% —</p>	<p>Halaman Dilihat 📄</p> <p>0</p> <p>dengan semalam 0.00% —</p>
--	--	--



Shopee

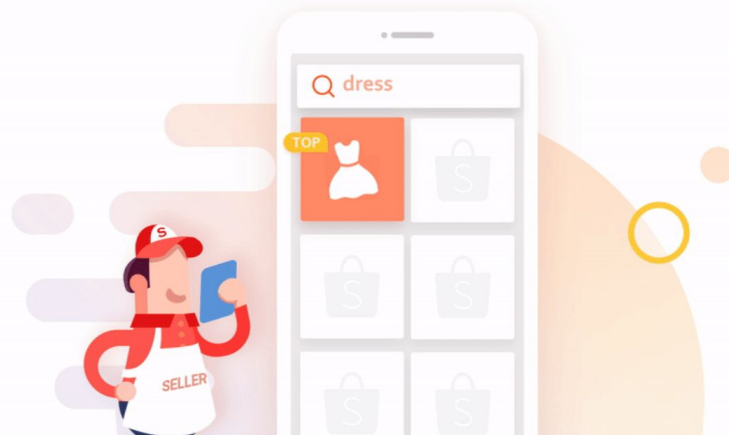
1.2 Iklan Shopee

Apa Itu Iklan? Apakah Faedah Menggunakan Iklan?

- Untuk **mengiklankan produk anda di kawasan ber trafik tinggi** di Shopee seperti laman utama, laman keputusan carian, dan laman perincian produk.
- **Tingkatkan keterlihatan produk dan kedai anda** kepada para pelanggan yang lebih cenderung untuk membuat pembelian.
- Dapatkan capaian percuma! **Bayar hanya apabila pengguna klik pada iklan anda.**

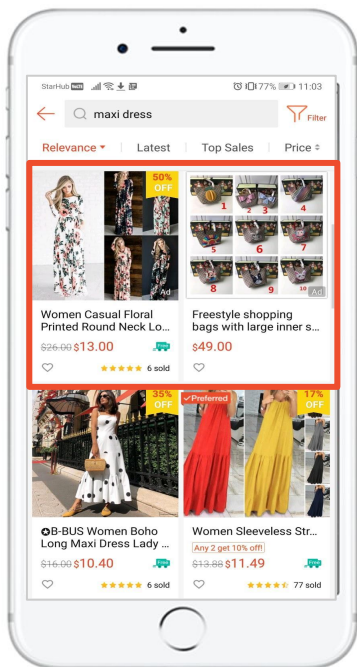
Peringatan: Pastikan penghalang iklan (ad blocker) pada pelayar browser anda telah ditutup untuk log masuk ke portal Ads dengan berjaya.

Use **My Ads** to boost your sales!



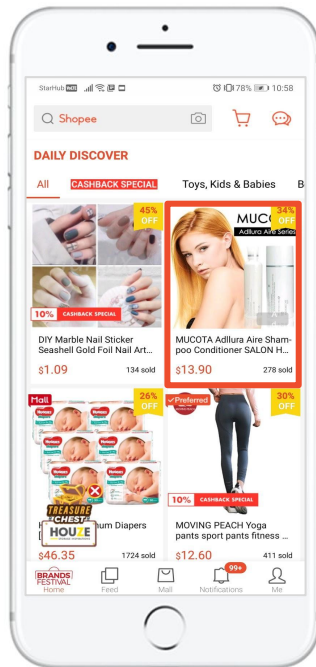
Klik **[DI SINI](#)** untuk belajar lebih lanjut tentang Iklan Shopee.

Jenis-jenis Iklan



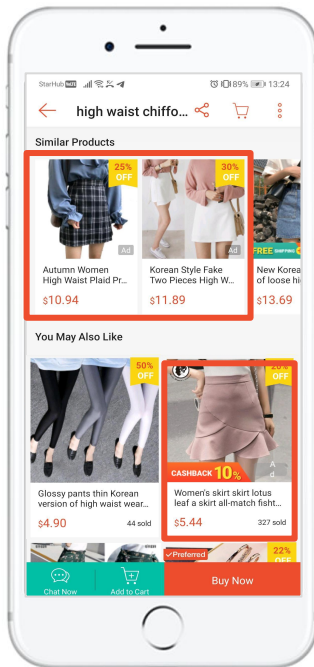
Iklan Kata Kunci

Dapatkan jualan daripada hasil carian



Iklan Temuan

Dapatkan pelanggan yang tertarik dengan produk seperti produk anda

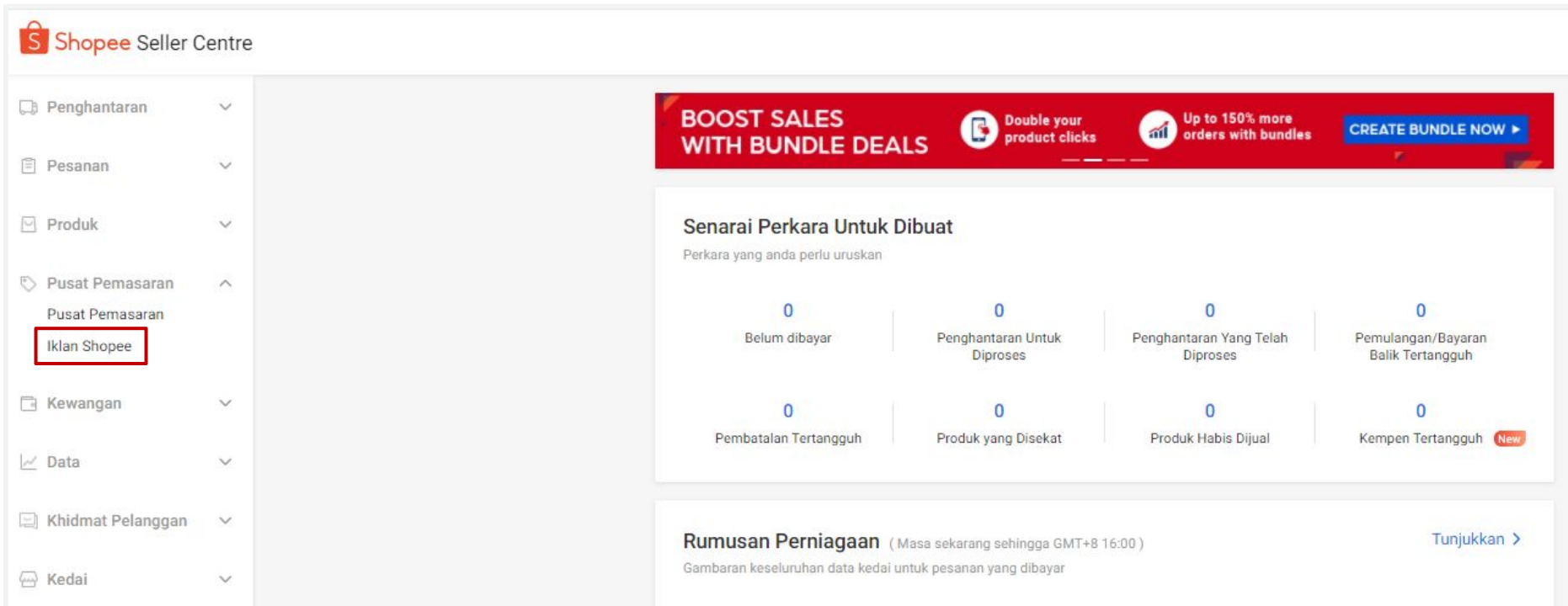


Iklan Kedai*

Tingkatkan keterlihatan kedai dan bina jenama anda

*Iklan Kedai hanya dibuka kepada para penjual Mall dan Penjual Pilihan terpilih, serta penjual dengan rekod jualan dan penilaian yang baik

Cara Mengakses Iklan Shopee



The screenshot shows the Shopee Seller Centre interface. On the left is a navigation sidebar with the following items: Penghantaran, Pesanan, Produk, Pusat Pemasaran (with a sub-item 'Iklan Shopee' highlighted in a red box), Kewangan, Data, Khidmat Pelanggan, and Kedai. The main content area features a red promotional banner for 'BOOST SALES WITH BUNDLE DEALS' with a 'CREATE BUNDLE NOW' button. Below the banner is a section titled 'Senarai Perkara Untuk Dibuat' (List of Tasks to be Done) with a subtitle 'Perkara yang anda perlu uruskan' (Tasks you need to manage). This section contains eight cards, each with a '0' and a description: 'Belum dibayar', 'Penghantaran Untuk Diproses', 'Penghantaran Yang Telah Diproses', 'Pemulangan/Bayaran Balik Tertanggung', 'Pembatalan Tertanggung', 'Produk yang Disekat', 'Produk Habis Dijual', and 'Kempen Tertanggung' (with a 'New' tag). At the bottom is a 'Rumusan Perniagaan' (Business Summary) section for the current time, with a 'Tunjukkan' (Show) button.

1.3 Kempen Shopee

Sokongan kepada Para Penjual untuk Meningkatkan Jualan pada Kempen Mega Akhir Tahun dalam Bulan-bulan Akan Datang



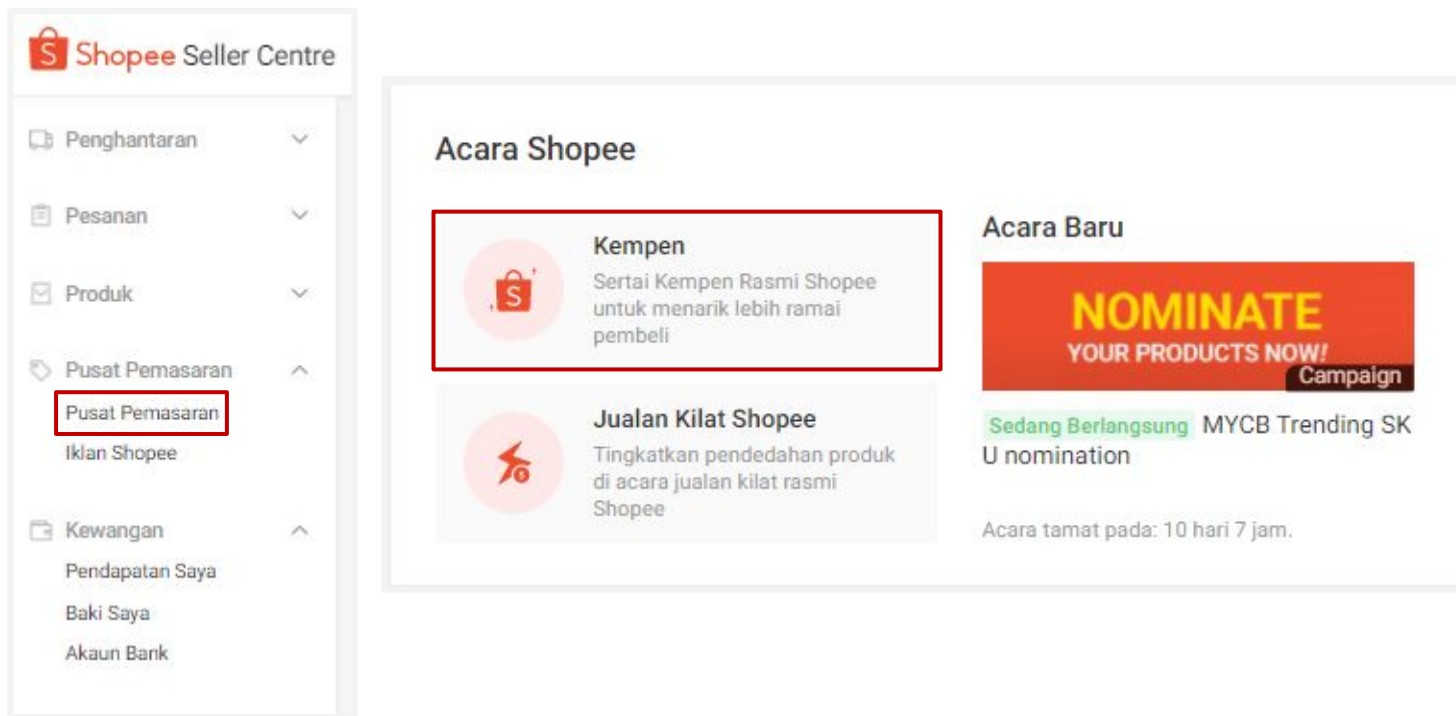
Bersedia untuk jualan besar-besaran yang **rugi untuk dilepaskan!**

Apa Itu Kempen Saya?

'Kempen Saya' merupakan sebuah alat yang direka khas untuk membantu para penjual seperti anda mendapat lebih banyak pesanan dengan membolehkan anda mencalonkan produk-produk terbaik anda untuk kempen atau promosi Shopee yang akan datang.



Cara Mengakses Kempen Shopee



The screenshot displays the Shopee Seller Centre interface. On the left is a navigation menu with the following items: Penghantaran, Pesanan, Produk, Pusat Pemasaran (highlighted with a red box), Pusat Pemasaran Iklan Shopee, and Kewangan (with sub-items: Pendapatan Saya, Baki Saya, and Akaun Bank). The main content area is titled 'Acara Shopee' and features three promotional cards. The first card, 'Kempen', is highlighted with a red border and contains the text: 'Sertai Kempen Rasmi Shopee untuk menarik lebih ramai pembeli'. The second card, 'Jualan Kilat Shopee', contains the text: 'Tingkatkan pendedahan produk di acara jualan kilat rasmi Shopee'. The third card, 'Acara Baru', features a red banner with the text 'NOMINATE YOUR PRODUCTS NOW!' and 'Campaign', followed by the text 'Sedang Berlangsung MYCB Trending SK U nomination' and 'Acara tamat pada: 10 hari 7 jam.'

Klik [DI SINI](#) untuk belajar lebih lanjut tentang Kempen Saya.

1.4 Webchat

Apa Itu Portal Webchat Shopee?

Webchat merupakan portal pemesejan segera yang membolehkan para penjual berinteraksi secara langsung dengan pembeli dengan mudah dan efisien.

Webchat bertujuan untuk memberi sokongan kepada para penjual untuk memberi servis pelanggan yang cemerlang kepada pembeli, sekaligus menggalakkan **peningkatan kadar penukaran, penilaian yang lebih positif, dan kesetiaan pelanggan untuk jangka masa panjang.**



Klik [DI SINI](#) untuk belajar lebih lanjut tentang Chat Penjual Shopee.

Faedah Portal Webchat Shopee



Meningkatkan jualan

- Jawab soalan-soalan pembeli mengenai produk anda untuk **memacu penukaran**
- Syorkan produk lain untuk **meningkatkan saiz pembelian**
- Tawar **baucar istimewa** untuk menggalakkan pembelian



Berkomunikasi dengan jelas

- **Rujuk kepada perincian pesanan atau produk yang spesifik** semasa berhubung dengan pembeli untuk mengelakkan salah faham
- **Hantar gambar-gambar tambahan serta perincian produk** untuk menjawab soalan dengan jelas

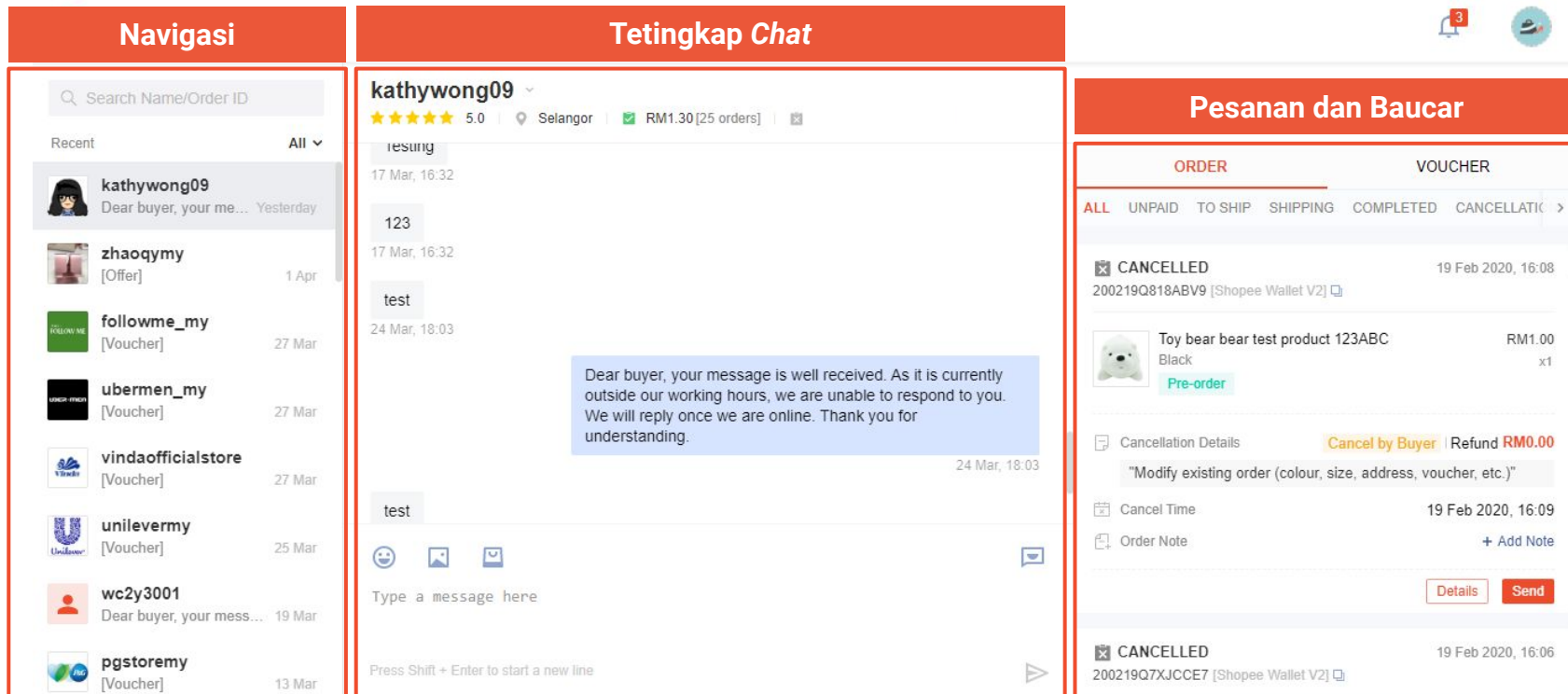


Capai kecekapan operasi tinggi

- Jawab soalan pembeli dengan lebih pantas dan efisien dengan menggunakan **pintasan mesej** dan **balasan auto**
- Uruskan *chat* pembeli dengan lebih efektif dengan **menandakan chat-chat** yang memerlukan susulan

Gambaran Keseluruhan Portal Webchat Shopee

Webchat mempunyai 3 bahagian utama: (a) Navigasi (b) Tetingkap *Chat* (c) Pesanan dan Baucar



The screenshot displays the Shopee webchat interface, divided into three main sections:

- Navigasi (Navigation):** A sidebar on the left containing a search bar for "Search Name/Order ID" and a list of recent chat conversations. The list includes:
 - kathywong09 (Yesterday)
 - zhaoqymy [Offer] (1 Apr)
 - followme_my [Voucher] (27 Mar)
 - ubermen_my [Voucher] (27 Mar)
 - vindaofficialstore [Voucher] (27 Mar)
 - unilevermy [Voucher] (25 Mar)
 - wc2y3001 (19 Mar)
 - pgstoremy [Voucher] (13 Mar)
- Tetingkap Chat (Chat Window):** The main chat area for user "kathywong09" (5.0 rating, Selangor, RM1.30 [25 orders]). It shows a message history with "tesung" (17 Mar, 16:32), "123" (17 Mar, 16:32), and "test" (24 Mar, 18:03). A system message states: "Dear buyer, your message is well received. As it is currently outside our working hours, we are unable to respond to you. We will reply once we are online. Thank you for understanding." (24 Mar, 18:03). At the bottom, there is a text input field "Type a message here" and a "Send" button.
- Pesanan dan Baucar (Orders and Vouchers):** A section on the right showing order details. It has tabs for "ORDER" and "VOUCHER". Under "ORDER", there are filters: "ALL", "UNPAID", "TO SHIP", "SHIPPING", "COMPLETED", and "CANCELLED". The main content shows a cancelled order:
 - CANCELLED** (19 Feb 2020, 16:08)
 - Order ID: 200219Q818ABV9 [Shopee Wallet V2]
 - Item: Toy bear bear test product 123ABC (Black) x1, Price: RM1.00
 - Status: Pre-order
 - Options: Cancellation Details (Cancel by Buyer | Refund RM0.00), "Modify existing order (colour, size, address, voucher, etc.)", Cancel Time (19 Feb 2020, 16:09), Order Note (+ Add Note)
 - Buttons: Details, Send

Fungsi Utama Webchat Shopee

Fungsi Asas



- 1 **Pengumuman:** agar para penjual tahu mengenai fungsi-fungsi baharu webchat
- 2 **Hubungan Saya:** cari pengguna, tapis dan tanda (*star*) mesej pilihan
- 3 **Ubahsuai mesej:** tambah informasi produk, gambar, dan stiker

Fungsi Chat



- 4 **Mesej pintas:** sediakan jawapan untuk soalan-soalan lazim
- 5 **Balasan auto:** sediakan mesej balasan auto yang mesra
- 6 **Pembantu FAQ:** pameran jawapan kepada soalan-soalan lazim

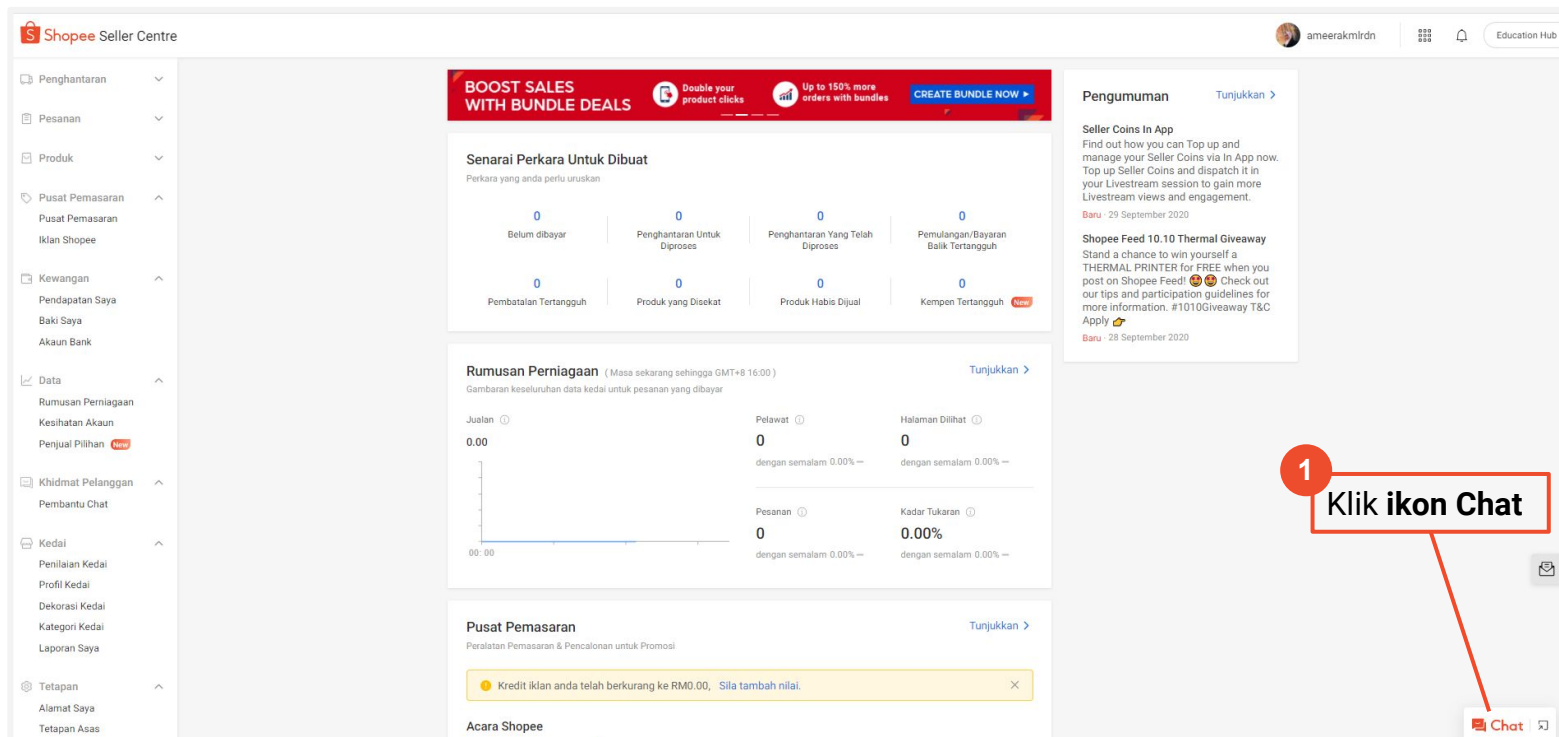
Fungsi Jualan



- 7 **Pengurusan pesanan:** Cari perincian pesanan yang spesifik dan uruskan pesanan
- 8 **Hantar baucar:** Hantar baucar kepada pembeli untuk meningkatkan jualan

Cara Mengakses Webchat Shopee (1/2)

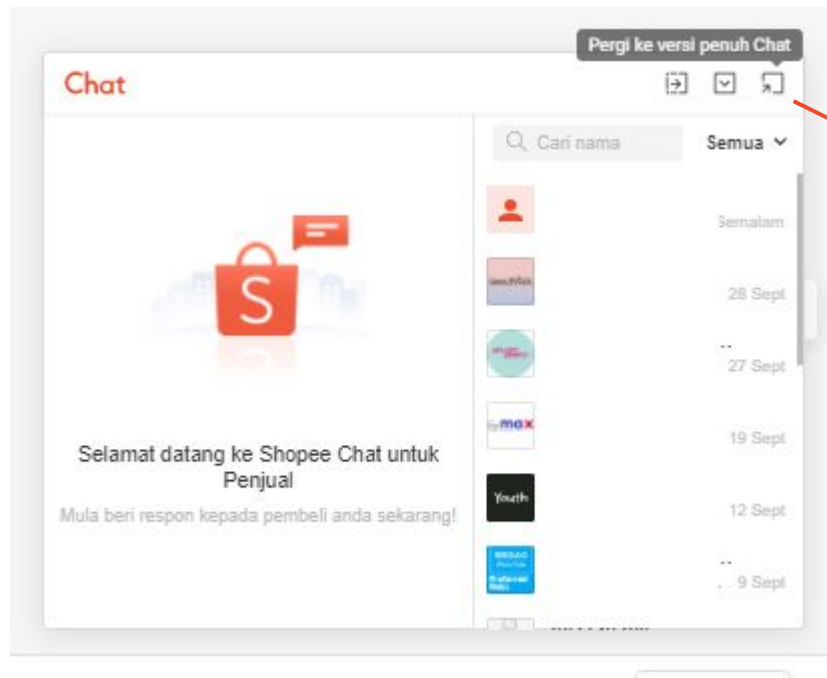
Log masuk ke Seller Centre > Klik pada Chat / buka pautan Webchat (<https://seller.shopee.com.my/webchat/>)



The screenshot shows the Shopee Seller Centre interface. On the left is a navigation menu with categories like Penghantaran, Pesanan, Produk, Pusat Pemasaran, Kewangan, Data, Khidmat Pelanggan, Kedai, and Tetapan. The main content area features several widgets: a 'BOOST SALES WITH BUNDLE DEALS' banner, a 'Senarai Perkara Untuk Dibuat' (Tasks to be Done) section with metrics for unpaid items, pending shipments, pending cancellations, pending products, pending orders, pending payments, pending returns, pending cancellations, and pending campaigns. Below this is a 'Rumusan Perniagaan' (Business Summary) section with a line chart and summary statistics for sales, orders, and exchange rates. At the bottom is a 'Pusat Pemasaran' (Marketing Center) section with a notification about ad credit. On the right side, there are 'Pengumuman' (Announcements) and a 'Chat' icon in the bottom right corner. A red callout box with the number '1' and the text 'Klik ikon Chat' points to the Chat icon.

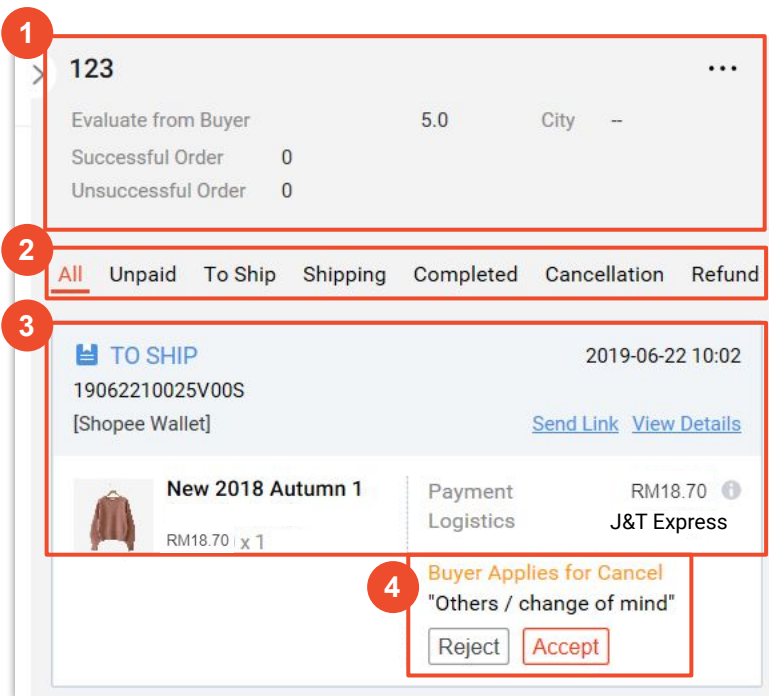
Cara Mengakses Webchat Shopee (2/2)

Log masuk ke Seller Centre > Klik pada Chat / buka pautan Webchat (<https://seller.shopee.com.my/webchat/>)



2
Klik ikon Pergi ke versi penuh Chat

Ciri-ciri Webchat - Pengurusan Pesanan



1 123
Evaluate from Buyer 5.0 City --
Successful Order 0
Unsuccessful Order 0

2 All Unpaid To Ship Shipping Completed Cancellation Refund

3 TO SHIP 2019-06-22 10:02
19062210025V00S
[Shopee Wallet] [Send Link](#) [View Details](#)
New 2018 Autumn 1 Payment RM18.70
Logistics J&T Express

4 Buyer Applies for Cancel
"Others / change of mind"
Reject Accept

1 **Maklumat Pengguna**
Mempamerkan nama pengguna, jika mereka merupakan pembeli ulangan, dan penilaian untuk pesanan lalu.

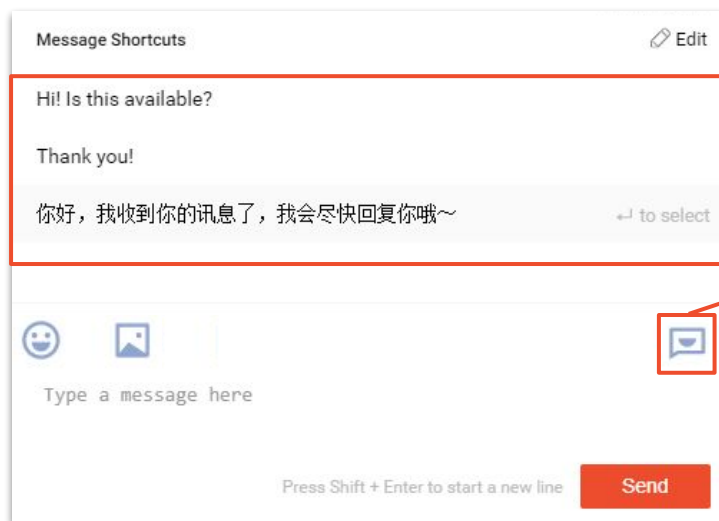
2 **Kategori Pesanan**
Navigasi mudah untuk melihat status pesanan sekarang dan status pesanan lalu.

3 **Maklumat Pesanan**
Klik Send Link untuk berbincang dengan pembeli mengenai pesanan ini. Klik View Details untuk melihat maklumat pesanan di laman Jualan Saya.

4 **Pengurusan Pesanan**
Terima atau Tolak permohonan daripada pembeli di dalam chat.

Ciri-ciri Webchat - Hantar Mesej Pintas

Pergi ke **Laman Utama Webchat** > **Pilih chat** > **Klik ikon Pintasan Mesej** > **Pilih mesej yang sesuai** > **Hantar**



Klik di sini

Ciri-ciri Webchat - Hantar balasan auto

Kandungan yang Digalakkan dalam Balasan Auto

1. Nyatakan bahawa mesej ialah balasan auto
2. Sapaan asas
3. Waktu operasi
4. Penyediaan logistik
5. Perwakilan jenama
6. Kategori pengkhususan
7. Ucapan terima kasih



<Balasan Auto>

Hi, terima kasih kerana melawat Kedai ABC. Kami akan membalas pertanyaan anda secepat mungkin. Waktu operasi kami adalah dari 8.30 pagi hingga 6:00 petang, Isnin hingga Sabtu. Semua stok kami merupakan stok sedia ada dan penghantaran dibuat pada hari yang sama atau sehari selepas pesanan dibuat. Terima kasih :)

**Elakkan penggunaan kata singkat*

Contoh balasan auto daripada penjual-penjual lain:

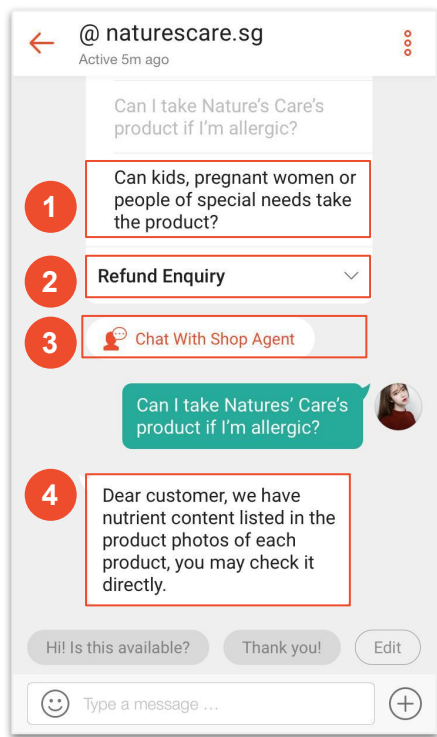
Thank you for your message. For all orders placed, deliveries will be made within 4-5 days as stated under Shipping & Poslaju. For orders placed on a Friday or on any Public Holidays, Poslaju will only pick up on the next following working day. Once the tracking number has been updated, you may check the progress at <http://www.poslaju.com.my/track-trace-v2/> Thank you for shopping with us!

Dear Customer, Welcome to [redacted]! All of our products are 100% Original Brand-New. Our working hours: 9:00 - 18:00, from Monday to Saturday. If we are offline when you wanna reach us, please leave questions here, we would answer ASAP once we get back. ☺ ☐ ☐ ☐

Thank you for contacting [redacted]. We will respond back to you asap. If you have purchased a voucher, read the "Notes" section for more details on receiving your voucher(s).

Peringatan: Balasan auto tidak dikira sebagai balasan mesej untuk kadar respons. Mesej dengan Emoji dan gambar akan dikira.

Fungsi Webchat - Pembantu FAQ



Pembantu FAQ merupakan alat di Webchat yang membolehkan anda menyediakan mesej soalan lazim pantas kepada pembeli anda apabila mereka memulakan perbualan. Fungsi ini boleh menghantar mesej sapaan, pengelasan soalan, dan sub-soalan.

- 1 **Sub-soalan:** sebanyak 3 soalan bagi setiap pengelasan
- 2 **Pengelasan soalan:** sebanyak 3 pengelasan
- 3 **Hantar ke Ejen Khidmat Pelanggan:** perbualan akan diuruskan oleh Pembantu FAQ sehingga pembeli memilih untuk memulakan perbualan dengan ejen. Ini akan mengurangkan bebanan kerja ejen untuk menjawab soalan lazim
- 4 **Jawapan:** respons yang disediakan untuk soalan lazim

Petua Penjual!



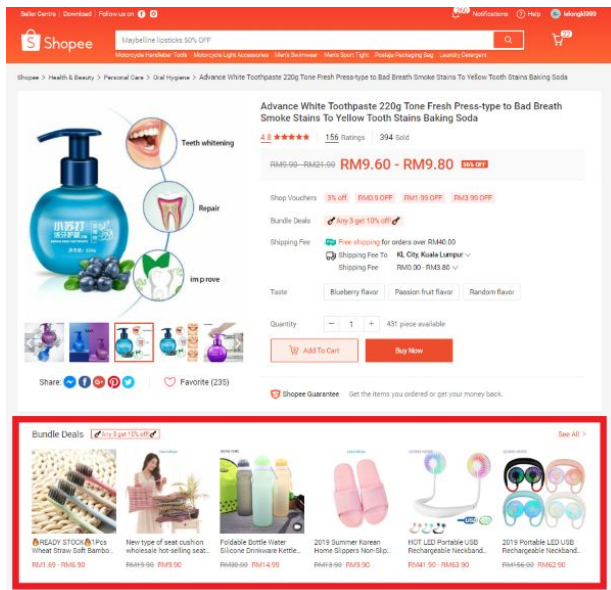
Senaraikan soalan-soalan lazim di dalam senarai Soalan Lazim untuk memudahkan pembeli mencari jawapan mereka sendiri.

TUNJUK AJAR SECARA LANGSUNG

1.5 Tawaran Bundle

Tawaran Bundle

Tawaran Bundle merupakan sebuah alat yang membolehkan anda mencipta pakej produk di kedai anda, dan menawarkan diskaun untuk pakej tersebut. Alat promosi ini boleh membantu anda mendapatkan lebih klik untuk produk, menjual lebih barangan bagi setiap pesanan, dan meningkatkan jualan.



Tip Penjual!



Cipta pakej dengan pelbagai variasi produk untuk mendapatkan lebih jualan dengan setiap pesanan! Anda boleh cuba untuk memadankan:

- Pakaian dan Aksesori
- Sarung Telefon dan Pengecas
- Produk Penjagaan Kulit dan Produk Penjagaan Rambut
- Beg dan Kasut
- Alatan Dapur dan Perkakas Rumah
- Alat Solek dan Produk Kosmetik

Jenis-jenis Tawaran Bundle

Terdapat 3 jenis Tawaran Bundle yang boleh anda pilih berdasarkan keperluan anda:



Diskaun Peratus

- Contoh: Beli **3** barangan dan dapatkan diskaun **15%**
- Terbaik untuk barangan berharga rendah



Jumlah Diskaun Tetap

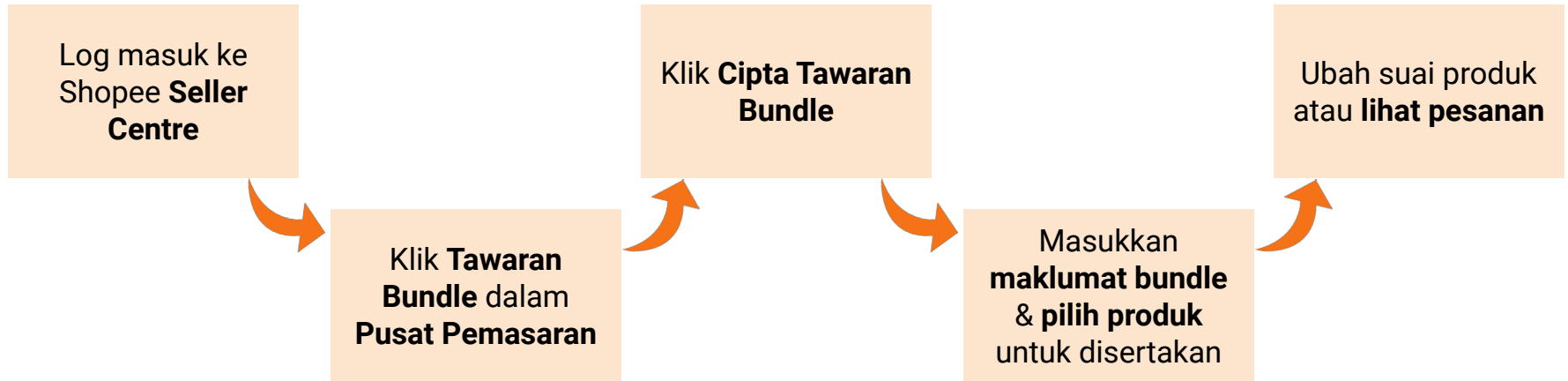
- Contoh: Beli **3** barangan dan dapatkan diskaun sebanyak **RM5**
 - Terbaik untuk barangan berharga tinggi kerana diskaun mempunyai had
- Peringatan: jumlah diskaun mesti lebih rendah daripada jumlah harga semua barangan dalam pakej bundle anda.*




Harga Bundle

- Contoh: Beli **3** barangan untuk **RM20**
 - Terbaik untuk barangan yang boleh digunakan bersama, seperti produk penjagaan kulit
- Peringatan: harga bundle mesti lebih rendah daripada jumlah harga semua barangan dalam pakej bundle anda.*

Sepintas Lalu



Cara Mengakses Tawaran Bundle




[Lihat Produk Yang Dipromosikan](#)

- 📦 Penghantaran ▼
- 📦 Pesanan ▼
- 📦 Produk ▼
- 🏠 Pusat Pemasaran ▲
 - Pusat Pemasaran
 - Iklan Shopee
- 📁 Keuangan ▲
 - Pendapatan Saya
 - Baki Saya
 - Akaun Bank


Peralatan Pemasaran

Tingkatkan Jualan dengan Promosi




Baucar

Tingkatkan jumlah pesanan dengan menawarkan baucar kepada pembeli ketika semak keluar




Promosi Diskaun

Tetapkan diskaun pada produk anda untuk meningkatkan jualan




Tawaran Bundle

Tingkatkan purata perbelanjaan setiap pesanan dengan menawarkan diskaun produk bundle



Tawaran Tambahan


Jual lebih produk dengan menawarkan diskaun tambahan atau hadiah percuma dengan perbelanjaan min.



Promosi Kos Penghantaran

Tetapkan diskaun kos penghantaran untuk menarik pembeli untuk buat pesanan


Berinteraksi dengan Pembeli Anda



Hadiah Pengikut


Galakkan pembeli untuk mengikuti kedai anda dengan memberi baucar pengikut baru

Tingkatkan Trafik Kedai Anda



Iklan Shopee

Tingkatkan pendedahan dan dorong jualan di kawasan trafik tinggi di Shopee dengan iklan



Pilihan Tertinggi

Dorong trafik ke produk terpilih dengan menunjukkannya pada halaman produk anda

Private & Confidential

Klik [DI SINI](#) untuk belajar lebih lanjut tentang Tawaran Bundle.

36

TUNJUK AJAR SECARA LANGSUNG

1.6 Tawaran Tambahan

Apa Itu Tawaran Tambahan?

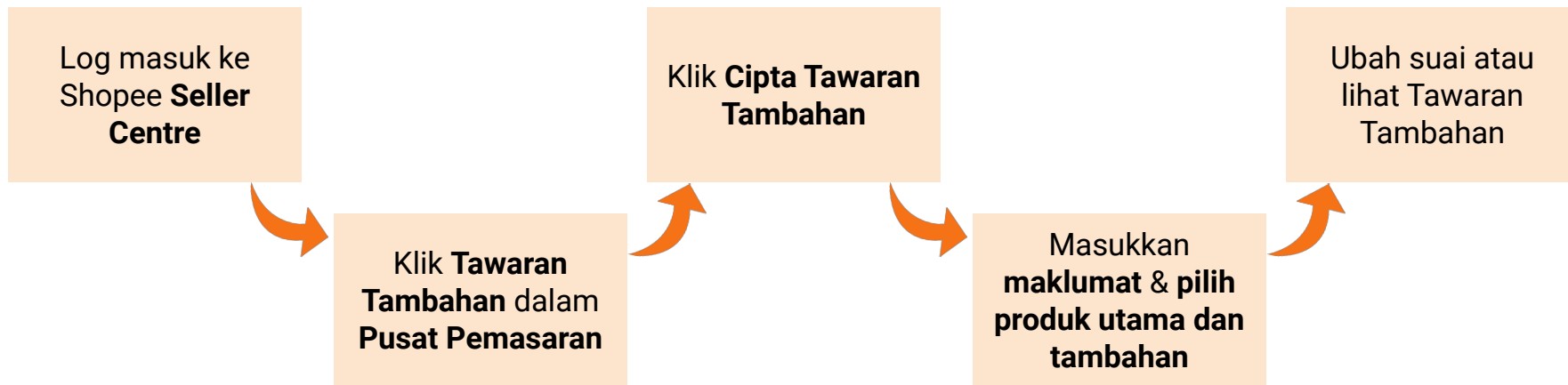
Tawaran Tambahan merupakan sebuah alat yang membolehkan penjual memacu jualan produk-produk pilihan serta menarik minat pembeli untuk menambah barangan ke dalam troli mereka.

Tawaran Tambahan membolehkan penjual **menawarkan diskaun atas produk tambahan pilihan dengan pembelian produk utama. Contoh: Beli produk utama A, dan dapatkan produk tambahan B dengan diskaun sebanyak Y%**


Tip Penjual!








Tawaran ini sebaiknya digunakan untuk produk yang sering digunakan bersama.




Cara Mengakses Tawaran Tambahan




-  Pengantaran
-  Pesanan
-  Produk
-  Pusat Pemasaran
 - Pusat Pemasaran**
 - Iklan Shopee
-  Kewangan
 - Pendapatan Saya
 - Baki Saya
 - Akaun Bank

Peralatan Pemasaran


Tingkatkan Jualan dengan Promosi




Baucar
Tingkatkan jumlah pesanan dengan menawarkan baucar kepada pembeli ketika semak keluar




Promosi Diskaun
Tetapkan diskaun pada produk anda untuk meningkatkan jualan



Tawaran Bundle
Tingkatkan purata perbelanjaan setiap pesanan dengan menawarkan diskaun produk bundle




Tawaran Tambahan
Jual lebih produk dengan menawarkan diskaun tambahan atau hadiah percuma dengan perbelanjaan min.



Promosi Kos Penghantaran
Tetapkan diskaun kos penghantaran untuk menarik pembeli untuk buat pesanan


[Lihat Produk Yang Dipromosikan](#)

Berinteraksi dengan Pembeli Anda




Hadiah Pengikut
Galakkan pembeli untuk mengikuti kedai anda dengan memberi baucar pengikut baru

Tingkatkan Trafik Kedai Anda



Iklan Shopee
Tingkatkan pendedahan dan dorong jualan di kawasan trafik tinggi di Shopee dengan iklan



Pilihan Tertinggi
Dorong trafik ke produk terpilih dengan menunjukkannya pada halaman produk anda

TUNJUK AJAR SECARA LANGSUNG

2. Program-program untuk Menambah Baik Prestasi Kedai

2.1 Penjual Pilihan

Program Penjual Pilihan dan Pilihan+ Shopee

Penjual Pilihan merupakan sekumpulan penjual istimewa yang dipilih oleh Shopee atas **kecemerlangan dalam khidmat pelanggan, kualiti produk yang bagus, serta penilaian kedai yang tinggi**, manakala Penjual Pilihan+ merupakan tahap baharu untuk **Penjual Pilihan berprestasi tinggi**.

Mengapa anda istimewa?

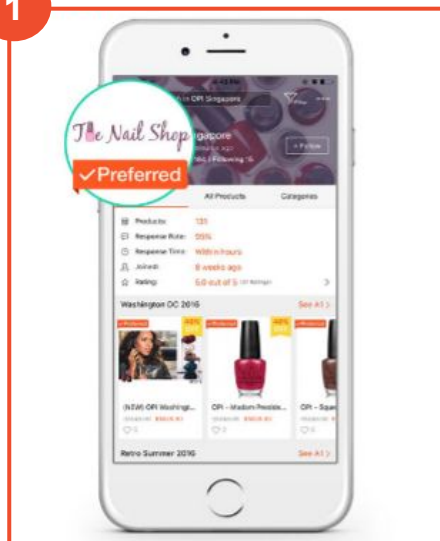
1. Status Penjual Pilihan/Pilihan+ anda akan dikenali oleh semua pengguna melalui label yang diberikan.

Preferred

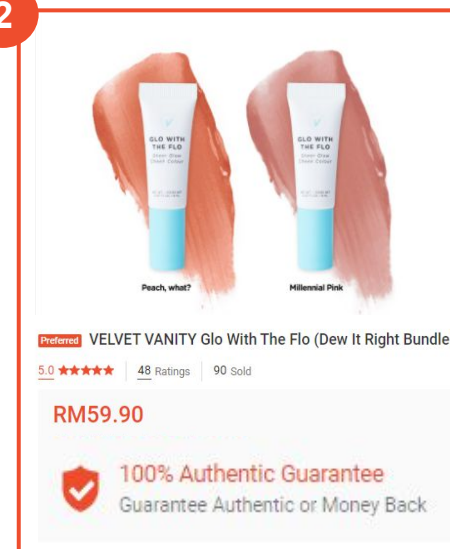
Preferred+

2. Semua senarai produk anda akan dilabel dengan tanda "Shopee 100% Authentic Guarantee" untuk meningkatkan kredibiliti anda sebagai penjual

1



2



Klik [DI SINI](#) untuk belajar lebih lanjut tentang Program Penjual Pilihan.

Faedah-faedah Sebagai Penjual Pilihan



Akses eksklusif kepada
***Iklan Kedai**



Tapisan carian khusus untuk
meningkatkan capaian



Beri Shopee Coins kepada
pembeli sebagai ganjaran



Galakkan pembeli **menebus**
Shopee Coins di kedai anda



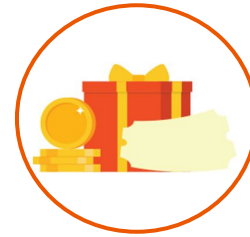
Baucar eksklusif untuk seluruh platform
tajaan Shopee kepada pembeli

**Peringatan: Iklan Kedai hanya tersedia untuk Penjual Pilihan dan Shopee Mall sahaja.*

Faedah-faedah Tambahan untuk Penjual Pilihan+



Dapatkan **diskaun sehingga 15%** untuk tambah nilai Shopee Ad anda setiap minggu!



Dapatkan **akses awal kepada fungsi baharu Shopee** untuk meningkatkan jualan anda!

Kriteria Prestasi

Kriteria Prestasi	Pencapaian	
	Penjual Pilihan	Penjual Pilihan+
Kadar Maklum Balas (CRR)	≥ 85%	≥ 95%
Penilaian Kedai (Sepanjang Masa)	≥ 4.7	≥ 4.8
Kadar Penghantaran Lewat (LSR)	-	≤ 10%
Kadar Pesanan Tidak Dipenuhi (NFR)	-	≤ 5%
Minggu Mencapai Kriteria Penjual Pilihan+	-	≥ 8
Pesanan Bersih (30 Hari Lalu)	≥ 75	
Pembeli Unik (30 Hari Lalu)	≥ 35	
% Penyenaiaan Pra-Pesanan	< 5%	
Hari Pelanggaran Penyenaiaan Pra-Pesanan	≤ 5	
Bilangan Mata Penalti Penjual Semasa	≤ 1	
Produk yang Disenaraikan	100% Tulen	
Penyenaiaan Tidak Nyata (<i>Intangible</i>)	Tiada	

Catatan: Bermula 1 Jun 2021, Penjual Pilihan/Pilihan+ akan dikenakan Bayaran Komisen sebanyak 2.12%. Sila rujuk artikel-artikel SEH yang berkenaan untuk maklumat lebih lanjut.

Tingkatkan Peluang Anda untuk Menjadi Penjual Pilihan/Pilihan+



Bina rekod jualan yang kukuh



Jual produk yang berkualiti tinggi



Letakkan harga yang mampu berdaya saing



Kekalkan penilaian (*rating*) kedai tinggi



Balas persoalan atau *chat* pelanggan dengan pantas



Poskan barang tepat pada masa



Kekalkan 0 mata penalti



Jual produk tulen 100%

Jaminan Asli Pulangan Wang 100%

Tag Jaminan Asli Pulangan Wang 100%



100% Authentic Guarantee

Guarantee Authentic or Money Back

- Diperkenalkan kepada Penjual Pilihan/Pilihan+ untuk meningkatkan jualan kedai dan keyakinan pembeli kepada Shopee
- Semua produk Penjual Pilihan/Pilihan+ akan ditag **secara automatik**
- Pembeli boleh membuat permohonan untuk memulangkan barang atau mendapat ganti rugi sekiranya mereka menerima produk tiruan
- Jika produk adalah terbukti tiruan (bukan asli), pembeli layak menerima **Jaminan Pulangan Wang 100%** yang akan ditanggung oleh pihak penjual

Apa akan berlaku sekiranya produk disyaki tiruan?

- Penjual akan menerima notifikasi dalam aplikasi Shopee
- Penjual boleh mengemukakan bukti keaslian untuk penyenaian yang terlibat melalui Seller Centre

Apakah akibat menjual produk tiruan?



**Pembeli layak menerima
Jaminan Pulangan Wang
yang ditanggung oleh
penjual**



**Penjual akan dikeluarkan
daripada program Penjual
Pilihan/Pilihan+**

Klik [DI SINI](#) untuk mengetahui dengan lebih lanjut tentang Jaminan Asli Pulangan Wang 100%

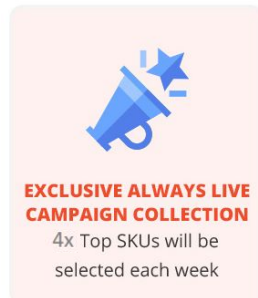
2.2 Free Shipping Programmes

Apa itu Program RM15 Free Shipping?

Pembeli anda hanya perlu membelanjakan RM15 untuk memenuhi syarat untuk Penghantaran Percuma Shopee



Dilengkapi dengan pendedahan Pemasaran tambahan dari Shopee



Sebagai pertukaran dengan bayaran perkhidmatan tambahan atas pesanan anda

+ 4.24%*

Bagaimana Program RM15 Free Shipping berfungsi?



CIRI-CIRI	SELEPAS
Penghantaran Percuma	Perbelanjaan minimum RM15 + penggunaan Baucar Penghantaran Percuma (FSV)
Kempen + Faedah Pemasaran	<ul style="list-style-type: none"> • Koleksi Kempen Eksklusif • Baucar Penghantaran Percuma
Bayaran*	Bayaran Transaksi 2.12% + Bayaran Komisen <i>Marketplace</i> *** (bermula 1 Jun 2021) + 4.24% Bayaran Perkhidmatan
Tempoh komitmen**	Min. 1 bulan

* Yuran transaksi dan bayaran perkhidmatan dikenakan 6% SST.

** Peserta tidak boleh menarik diri dari pakej secara sukarela sebelum tempoh komitmen tamat

***Semua penjual *marketplace* dengan ≥ 100 pesanan selesai akan dikenakan bayaran komisen bermula 1 Jun 2021. Untuk maklumat lebih lanjut tentang bayaran komisen, sila rujuk artikel [ini](#).

Apa itu Program RM40 Free Shipping?

Anda akan mendapat faedah penghantaran percuma disubsidi Shopee pada **kos yang dikurangkan iaitu bayaran perkhidmatan sebanyak 2%** (sebelum SST)!

+ 2.12%

Pembeli anda hanya perlu membelanjakan sebanyak **RM40 minima** untuk layak mendapat penghantaran percuma disubsidi Shopee.



Bagaimanakah Program RM40 Free Shipping berfungsi?



CIRI	BUTIRAN
Penghantaran Percuma	Perbelanjaan minimum RM40 + penggunaan Baucar Penghantaran Percuma (FSV)
Kempen + Faedah Pemasaran	<ul style="list-style-type: none"> • Koleksi Kempen Eksklusif • Baucar Penghantaran Percuma
Bayaran*	Bayaran Transaksi 2.12% + Bayaran Komisen <i>Marketplace</i> *** (bermula 1 Jun 2021) + 4.24% Bayaran Perkhidmatan
Tempoh komitmen**	Min. 1 bulan

* Yuran transaksi dan bayaran perkhidmatan dikenakan 6% SST.

** Peserta tidak boleh menarik diri dari pakej secara sukarela sebelum tempoh komitmen tamat

***Semua penjual *marketplace* dengan ≥ 100 pesanan selesai akan dikenakan bayaran komisen bermula 1 Jun 2021. Untuk maklumat lebih lanjut tentang bayaran komisen, sila rujuk artikel [ini](#).

Bagaimana ia mendorong lebih banyak jualan?





Tingkatkan
jualan anda
sehingga
1019% dengan
**Program
Penghantaran
Percuma
Shopee**



Perbelanjaan min. dikurangkan. memberi galakan pembeli untuk membeli-belah dengan lebih kerap

Pendedahan Pemasaran tambahan meningkatkan bilangan pembeli yang mengunjungi kedai anda

Perbandingan bayaran perkhidmatan antara RM15 dan RM40 FSP

Program	RM15 Free Shipping		RM40 Free Shipping	
	Sebelum 6% SST	Selepas 6% SST	Sebelum 6% SST	Selepas 6% SST
 Free Shipping	4%	4.24%	2%	2.12%
 10% Cashback	3%	3.18%	3%	3.18%
  Free Shipping + 10% Cashback	6%	6.36%	5%	5.30%

Bagaimana Mendaftar?

- Penjual boleh mendaftar untuk Program RM15 atau RM40 Free Shipping melalui [laman mikro](#).
- Pengaktifan Pakej akan dilakukan setiap:
 - Rabu, 12 pagi



**SHOPEE FREE
SHIPPING PROGRAMME**

2.2 Program Cashback 10% (CCB)

Gambaran Keseluruhan 10% CCB

Program 10% Cashback Shopee merupakan sebuah program yang diperkenalkan oleh Shopee untuk membantu penjual meningkatkan jualan.

Para pembeli anda akan dapat menikmati 10% Coins Cashback tajaan Shopee **tanpa kos perbelanjaan minima** dan **tanpa had tebusan maksima**.

Para pembeli yang menyertai program ini akan dikenakan **bayaran yuran perkhidmatan tambahan sebanyak 3%*** atas pesanan lengkap.

*Yuran perkhidmatan tambahan dikenakan 6% SST.

Klik [DI SINI](#) untuk belajar lebih lanjut tentang 10% CCB.



Bagaimanakah Penyertaan dalam Program 10% Cashback dapat Meningkatkan Jualan?



Baucar *cashback* Coins menjadi **penggerak** kepada pembeli untuk membeli-belah dengan lebih kerap



Pemasaran tambahan dapat **meningkatkan** jumlah pembeli yang melawat kedai anda



Baucar *cashback* tanpa had maksima **meningkatkan** jumlah pembelian dalam setiap pesanan

Bagaimana untuk Mendaftar?

- Penjual boleh mendaftar untuk program ini melalui [laman web mikro](#) Program Cashback 10%.
- Untuk mengetahui dengan lebih lanjut, daftar untuk webinar-webinar eksklusif kami di [Seller Education Hub](#).



3. Menambah baik Proses Operasi Anda



Shopee

3.1 Kenal pasti Pesanan untuk Diutamakan

Apa itu 'Order To Ship' Excel dan Mengapa Penting?

'Order to Ship' Excel adalah dokumen yang boleh diambil dari Seller Centre. Lembaran Excel ini membantu penjual mengenal pasti pesanan yang perlu diutamakan dan diproses dengan terperinci.

- Penjual akan dapat **memperoleh semua butiran pesanan mengikut tahap pesanan.**
- Penjual boleh menggunakan helaian excel ini untuk **meramalkan inventori mereka.**



Untuk Mengenal pasti Pesanan yang Berisiko untuk Hari Semasa

Timeline > Penghantaran Saya

fazidin Education Hub

Penghantaran

Penghantaran Saya

Hantar secara Pukul

Tetapan Penghantaran

Pesanan

Produk

Pusat Pemasaran

CRM

Kewangan

Data

Khidmat Pelanggan

Kedai

Semua Belum dibayar **Untuk dihantar** Penghantaran Selesai Dibatalkan Pulangan/Bayaran Balik

Cari Pesanan

Tarikh Pesanan Dibuat 2020/09/04 – 2020/10/04 Ekspor

Semua Untuk Diproses Diproses

Log masuk ke **Seller Centre**, dan klik **Penghantaran Saya**.

1. Di bawah tab 'Untuk Dihantar,' pilih tarikh semasa dan klik 'Ekspor' untuk mengeksport fail 'Order To Ship.'
2. Muat turun fail 'Order To Ship.'

Laporan Terkini

Ini adalah laporan yang anda belum muat turun.

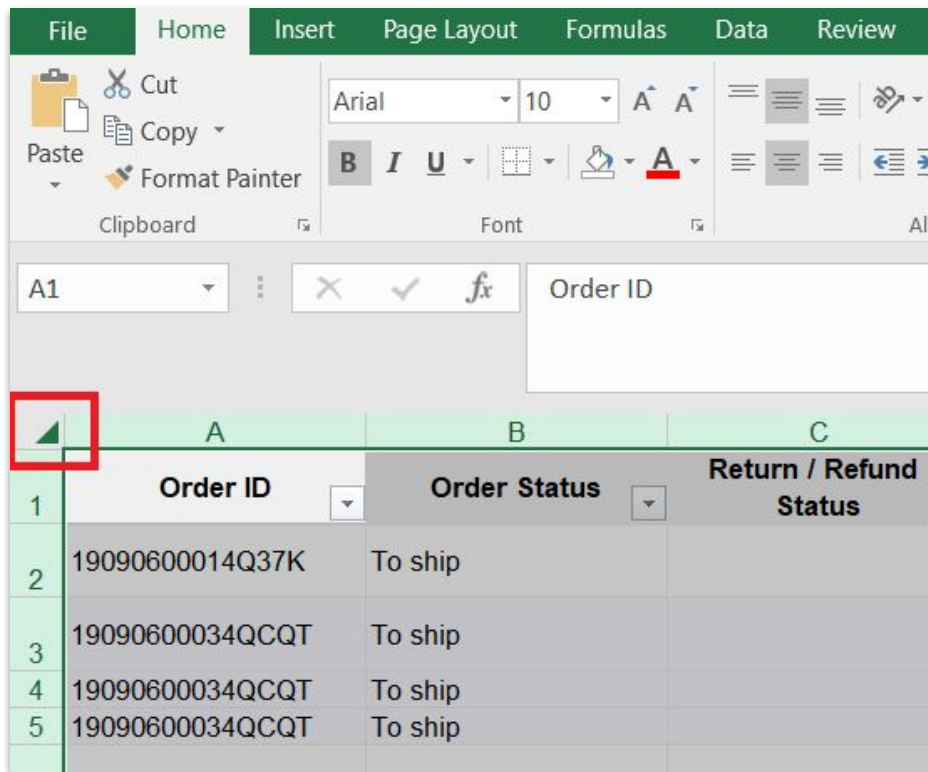
Nama laporan	Operasi
Order.toship.20200904_20201004.xls	Muat turun
Order.toship.20200419_20200519.xls	Muat turun
Order.completed.20200419_20200519.xls	Muat turun

Lihat semua dalam **Laporan Saya**

Bagaimana Menggunakan Helaian Excel 'Order to Ship'? (1/4)

Langkah 1: Pilih keseluruhan lajur

- Pilih semua lajur dengan mengklik butang di sudut kiri atas.

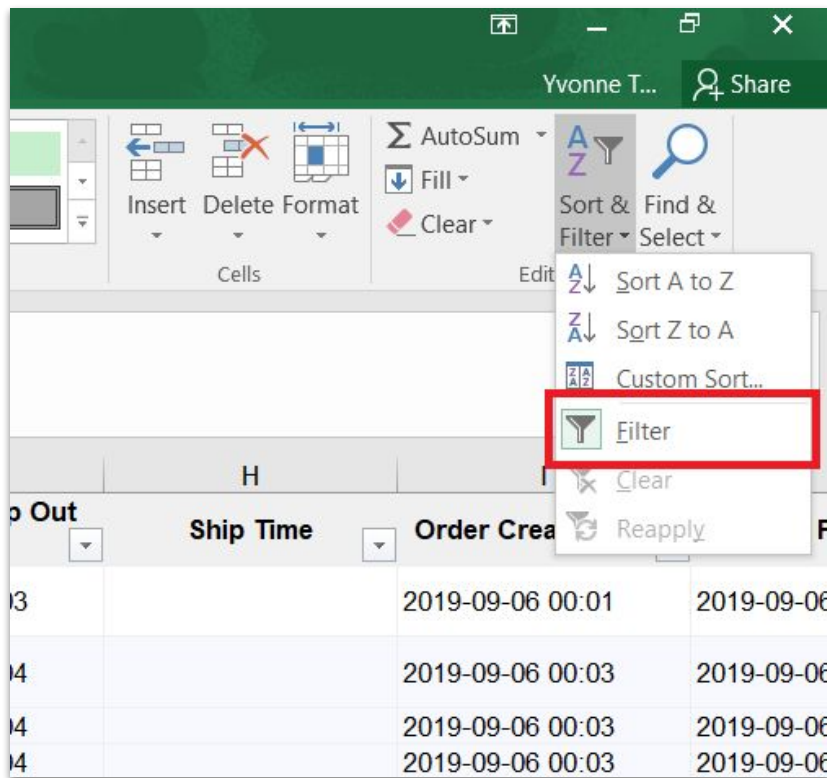


	A	B	C
1	Order ID	Order Status	Return / Refund Status
2	19090600014Q37K	To ship	
3	19090600034QCQT	To ship	
4	19090600034QCQT	To ship	
5	19090600034QCQT	To ship	

Bagaimana Menggunakan Helaian Excel 'Order to Ship'? (2/4)

Langkah 2: Tapis keseluruhan lajur

- Klik pada 'Sort & Filter' kemudian klik 'Filter.'



Bagaimana Menggunakan Helaian Excel 'Order to Ship'? (3/4)

Langkah 3: Tapis Pesanan pada ruangan 'B'

- Tapis lajur 'B' dengan memilih 'To Ship.'

A	B
Order ID	Order Status
19090600014Q37K	To ship
19090600034QCQT	To ship
19090600034QCQT	To ship
19090600034QCQT	To ship
19090600424TMRT	To ship
19090600094QYD8	To ship
19090600504U60V	To ship
19090600504U60V	To ship

Bagaimana Menggunakan Helaian Excel 'Order to Ship'? (4/4)

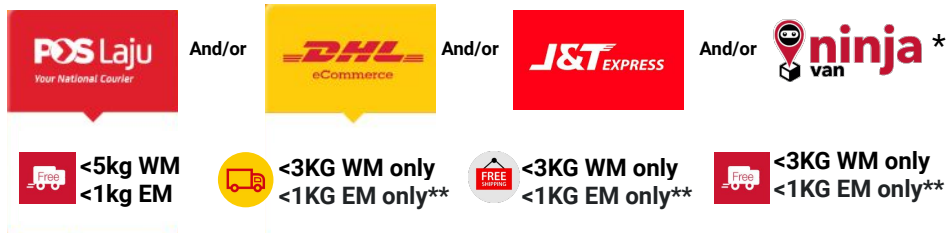
Langkah 4: Tapis lajur 'G' Estimated Ship Out Date

- Tapis lajur 'G' dengan memilih tarikh semasa. Penapisan ini membantu penjual **mengenal pasti pesanan yang berisiko (lewat penghantaran)**.
- Menggunakan tarikh semasa adalah untuk mensasarkan pesanan yang berisiko (lewat penghantaran) pada hari itu sendiri sekiranya pesanan tidak dihantar dengan sewajarnya.

G
Estimated Ship Out Date
2019-09-12 00:03
2019-09-12 00:04
2019-09-12 00:04
2019-09-12 00:04
2019-09-12 00:43
2019-09-12 00:57
2019-09-12 01:02
2019-09-12 01:02
2019-09-12 01:13
2019-09-12 01:14

3.2 Penghantaran Saya

Program Penghantaran Bersubsidi Shopee



- Semua program Penghantaran dapat wujud bersama!
- Hantar pesanan tanpa bayaran pendahuluan.
- Bil jalan yang dicetak sendiri.
- Penghantaran gabungan disokong

Untuk maklumat lebih lanjut mengenai Program Penghantaran Subsidi Shopee, sila rujuk [DI SINI](#).

Peringatan: *Pada masa ini, Ninja Van hanya tersedia untuk penjual terpilih.

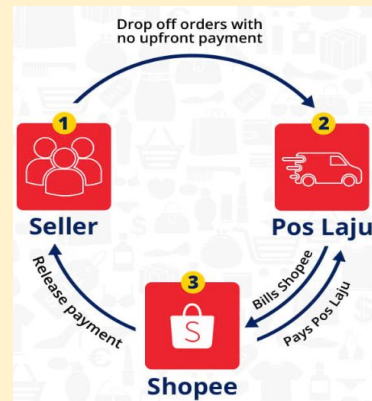
**Servis penghantaran DHL eCommerce, J&T Express dan Ninja Van dari Semenanjung Malaysia ke Sabah dan Sarawak ialah terhad kepada Kota Kinabalu dan Kuching sehingga notis lebih lanjut.

Private & Confidential

Tip Penjual!








1. Penjual tidak perlu membayar yuran penghantaran 3PL semasa *drop-off*



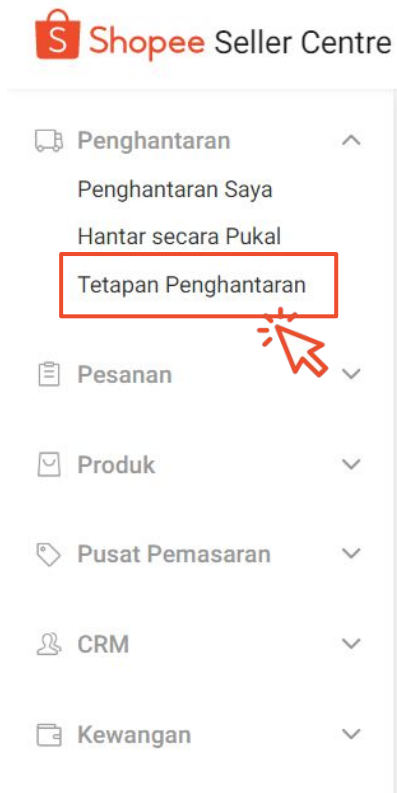
2. 3PL akan menentukan caj penghantaran sebenar untuk sesuatu pesanan. Penjual perlu memastikan yang berat yang diisi ialah tepat untuk mengurangkan risiko caj tambahan
3. Rebat separa atau penuh adalah tertakluk kepada pesanan dengan perbelanjaan minima

Penghantaran - Semenanjung Malaysia (SM) dan Malaysia Timur (MT)

Rakan Logistik	Liputan			
	Dalam SM	SM ke MT	Dalam MT	MT ke SM
	✓	✓	✓	✓
 — Express Your Online Business —	✓	✓*	✓*	✓
	✓	✓*	✗	✗
	✓	✓*	✗	✗
	✓	✗	✗	✗
	✓	✗	✗	✗
	✓	✗	✗	✗

*Perkhidmatan penghantaran dari SM ke MT terhad kepada kawasan tertentu sehingga notis selanjutnya.

Cara menetapkan pilihan pengantaran di Seller Centre



Pergi ke Seller Centre > Pengantaran dan klik pada **Tetapan Pengantaran**

Aktifkan servis penghantaran pilihan anda



Saluran Penghantaran

Aktifkan saluran penghantaran yang anda inginkan di bawah.

Logistik Sokongan Shopee

Nikmati perkhidmatan logistik yang pantas dan boleh dipercayai dengan rakan SSL kami. Sila ambil maklum bahawa anda memerlukan pencetak untuk mencetak Air Waybill yang dihasilkan secara automatik.

Ninja Van



DHL eCommerce



J&T Express



Poslaju



Untuk maklumat lebih lanjut mengenai cara menetapkan penghantaran pilihan, sila rujuk [DI SINI](#).

Kemas kini Hari Penghantaran (anggaran jumlah hari yang diperlukan untuk menyiapkan penghantaran) untuk semua produk di kedai anda



Dihantar keluar dalam

Kemas kini "Hari Penghantaran" untuk semua produk Live di kedai anda.

Sunting

Kemas kini secara pukal "Hari Penghantaran" ×

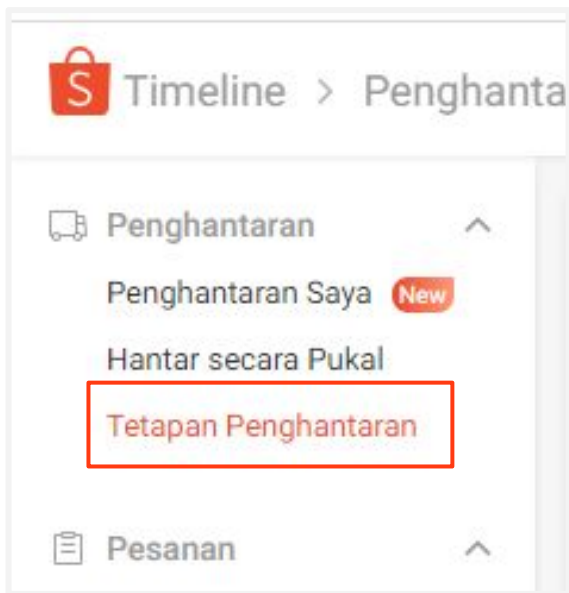
Ciri di bawah ini menyediakan kemas kini satu kali "Hari untuk Menghantar" bagi semua produk Langsung di kedai anda. Harap maklum bahawa anda hanya boleh mengemas kini untuk 2 hari untuk produk siap sedia, atau lebih dari 7 hari untuk produk pra-pesanan.

Dihantar keluar dalam

Batal

Kemas kini

Cara menetapkan pengiriman menggunakan Kemasan Kini Secara Berkumpulan (1/8)



1. Pergi ke Seller Centre dan pilih **Tetapan Penghantaran**

Cara menetapkan pengiriman menggunakan Kemasan Kini Secara Berkumpulan (2/8)

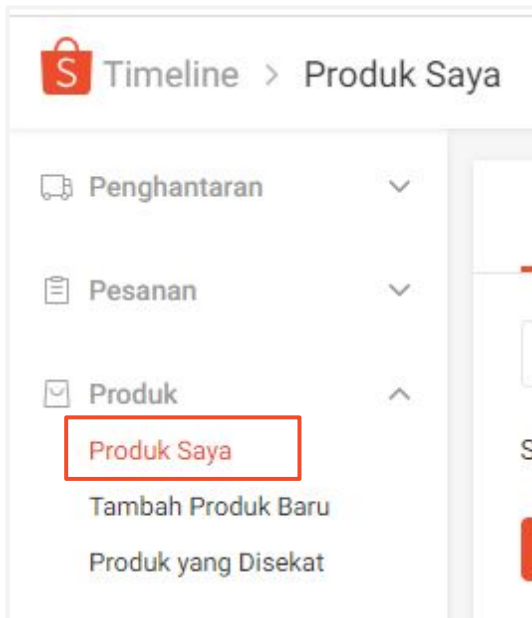
 **Saluran Penghantaran**
Aktifkan saluran penghantaran yang anda inginkan di bawah.

Logistik Sokongan Shopee
Nikmati perkhidmatan logistik yang pantas dan boleh dipercayai dengan rakan SSL kami. Sila ambil maklum bahawa anda memerlukan pencetak untuk mencetak Air Waybill yang dihasilkan secara automatik.

DHL eCommerce	<input checked="" type="checkbox"/>	▼
J&T Express	<input checked="" type="checkbox"/>	▼

2. Pilih dan aktifkan servis penghantaran yang berkenaan untuk membolehkan servis penghantaran pilihan digunakan untuk semua produk

Cara menetapkan pengiriman menggunakan Kemasan Kini Secara Berkumpulan (3/8)



3. Pergi ke **Produk Saya**.

Cara menetapkan pengiriman menggunakan Kemasan Kini Secara Berkumpulan (4/8)



4. Pergi ke **Peralatan Secara Berkumpulan** dan klik **Kemas Kini Secara Berkumpulan**.

Cara menetapkan penghantaran menggunakan Kemas Kini Secara Berkumpulan (5/8)

Kemas Kini Secara Berkumpulan

Muat turun Muat Naik

Sila pilih untuk memuat turun templat di bawah bagi mengemas kini produk anda melalui Microsoft Excel.

Menjana Templat

Maklumat Asas
 Maklumat Jualan
 Maklumat Penghantaran
 Info Hari Untuk Menghantar

Menjana

Rekod

Shopee akan menyimpan fail anda dalam 30 hari yang lepas.

Tarikh	Jenis Fail	Nama Fail	Diproses	Tindakan
14-10-2020 11:12	Maklumat Asas	mass_update_basi...	4	Telah Dimuat Turun
23-09-2020 11:38	Maklumat Asas	mass_update_basi...	4	Telah Dimuat Turun

5. Pilih templat **Maklumat Penghantaran** dan klik **Menjana** untuk menjana templat tersebut.

Cara menetapkan pengantaran menggunakan Kemasan Kini Secara Berkumpulan (6/8)

	C	D	E	F	G	H	I	J	K
3						DHL eCommerce Weight limit: Max30.0kg Dimension limit: no limit Shipping fee is auto-calculated by weight and dimension.		J&T Express Weight limit: Min0.01kg-Max50.0kg Dimension limit: no limit Shipping fee is auto-calculated by weight and dimension.	
4	Product Name	Product Weight/kg	Length	Width	Height	Shipping Toggle	Shipping fee	Shipping Toggle	Shipping fee
5									
6	Toothbrush Valuepack 2s	1.0	0	0	0	On	1.77	On	1.66
7	Men's T-Shirt Short Sleeve S	0.45	0	0	0	Off	Shipping fee is auto-calculated	Off	1.66
8	Cool Mint Antiseptic Mouthwash	0.05	0	0	0	On	1.77	On	1.66
9	Toothpaste Original 190g	0.05	0	0	0	Off	Shipping fee is auto-calculated	Off	1.66
10	CNY Mandarin Oranges	1.0	0	0	0	Off	Shipping fee is auto-calculated	Off	1.66

7. Buka fail Excel yang telah dimuat turun dan anda akan dapat membolehkan atau menghentikan pilihan pengantaran di bawah **Shipping Toggle**.

8. Simpan fail Excel setelah selesai.

Cara menetapkan penghantaran menggunakan Kemas Kini Secara Berkumpulan (7/8)

Kemas Kini Secara Berkumpulan

Muat turun

Muat Naik

Sila muat naik fail yang lengkap untuk menyelesaikan proses kemas kini secara berkumpulan.



Pilih fail atau lepaskan fail excel di sini

Pilih Fail

Rekod

Shopee akan menyimpan fail anda dalam 30 hari yang lepas.

Tarikh	Jenis Fail	Nama Fail	Diproses	Tindakan
 Tiada Data				

9. Pergi semula ke Seller Centre dan pilih **Muat Naik** di halaman Kemas Kini Secara Berkumpulan. Klik **Pilih Fail** untuk memuat naik fail Excel yang telah dikemas kini.

Cara menetapkan penghantaran menggunakan Kemas Kini Secara Berkumpulan (8/8)

Kemas Kini Secara Berkumpulan

Muat turun **Muat Naik**

Sila muat naik fail yang lengkap untuk menyelesaikan proses kemas kini secara berkumpulan.





Pilih fail atau lepaskan fail excel di sini

Pilih Fail

- Saiz maksimum: 5MB sahaja di xlsx, xls.
- Anda boleh sunting maklumat produk/sku dan dapatkan hasil fail untuk pilihan ekspres.
- Sila jangan sunting produk anda sehingga tugas selesai.

Rekod

Shopee akan menyimpan fail anda dalam 30 hari yang lepas.

Tarikh	Jenis Fail	Nama Fail	Diproses	Tindakan
14-10-2020 11:14	Maklumat Asas	mass_update_basi...	4	Selesai 
23-09-2020 11:39	Maklumat Asas	mass_update_basi...	4	Selesai 

10. Selesai!

3.3 Menguruskan Kesehatan Akaun

Apakah Kesehatan Akaun?

Kesehatan Akaun ialah salah satu fungsi di Seller Centre yang membolehkan anda memantau dan mengkaji prestasi kedai anda dalam jangka masa yang panjang. Ini membantu anda mengenal pasti aspek yang boleh anda perbaiki untuk mencapai **penilaian kedai dan produk yang lebih baik, kadar pemenuhan pesanan, perkhidmatan pelanggan, dan rekod penjualan.**

Halaman Kesehatan Akaun memberikan gambaran keseluruhan prestasi anda seperti:

- menyimpan rekod prestasi semasa dan masa lalu anda
- diukur berdasarkan sejauh mana anda memenuhi [sasaran prestasi penjual Shopee](#) dan mengelakkan daripada memperoleh [mata penalti](#).

Dengan prestasi operasi dan komersial yang luar biasa, anda boleh menjadi penjual teratas dan menyertai [program Penjual Pilihan Shopee](#) untuk menikmati lebih banyak faedah.

Cara Mengakses Kesehatan Akaun

- Penghantaran
- Pesanan
- Produk
- Pusat Pemasaran
- CRM
- Kewangan
- Data
- Kesehatan Akaun**
- Khidmat Pelanggan
- Kedai
- Tetapan

TIPS TO DRIVE ORDERS FOR **10.10**

Boost orders & sales

FIND OUT MORE >

Senarai Perkara Untuk Dibuat

Perkara yang anda perlu uruskan

0	0	0	0
Belum dibayar	Penghantaran Untuk Diproses	Penghantaran Yang Telah Diproses	Pemulangan/Bayaran Balik Tertanggung
0	0	0	0
Pembatalan Tertanggung	Produk yang Disekat	Produk Habis Dijual	Kempen Tertanggung New

Rumusan Perniagaan (Masa sekarang sehingga GMT+8 14:00)

Gambaran keseluruhan data kedai untuk pesanan yang dibayar

<p>Jualan ①</p> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold;">0.00</p>	<p>Pelawat ①</p> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold;">0</p> <p>dengan semalam -100.00% ↓</p>	<p>Halaman Dilihat ①</p> <p style="font-size: 24px; font-weight: bold;">0</p> <p>dengan semalam -100.00% ↓</p>
<p>Pesanan ①</p>	<p>Kadar Tukaran ①</p>	

Pengumuman Tunjukkan >

Q3 Seller Features Update

Hey #ShopeeFAM! We've added 8 new features designed to support your operational and branding needs 😊 Tap to find out more so you won't miss out 😊

Baru · 1 Oktober 2020

Seller Coins Cashback Reward

Good news! Top up your seller coins now and stand a chance to get up to 20% Seller Coins Cashback Reward. The cashback program is valid until 10 October while stock last. Click here to find out more

Baru · 1 Oktober 2020

Chat
2

Kesihatan Akaun - Penalti Saya

Cemerlang

(Penilaian keseluruhan Kesihatan Akaun anda berdasarkan prestasi anda dalam 12 minggu terakhir)

Akaun anda baik tanpa mata penalti. Kekalkan prestasi yang baik untuk memenangkan pembeli dan membina kesetiaan.

Penalti Saya (05-10-2020 Hingga 03-01-2021)


[Lagi >](#)

Mata Penalti pada Suku Ini 

Hukuman Sedang Berlangsung

<p>0 Mata</p> <p>VS Minggu Lalu 0</p>	Kadar pesanan tidak dipenuhi	0 Mata
	Kadar Penghantaran Lewat	0 Mata
	Pelanggaran Senarai	0 Mata
	Lain-lain	0 Mata

Hebat! Anda tidak mempunyai hukuman sedang berlangsung.



Peringkat prestasi keseluruhan anda akan ditunjukkan sama ada:

- Cemerlang
- Baik
- Penambahbaikan diperlukan
- Buruk

Gambaran Keseluruhan Mata Penalti dan Hukuman Sedang Berlangsung.

Untuk maklumat lanjut mengenai hukuman anda, klik 'Lagi'.

Kesihatan Akaun - Halaman Penalti

1

Penalti Saya Pendidikan

Mata Penalti pada Suku Ini (05-10-2020 Hingga 03-01-2021)

<h2 style="color: orange;">1</h2> <p style="color: orange; font-weight: bold;">Mata</p> <p style="font-size: small;">VS Minggu Lalu 0</p>	Kadar pesanan tidak dipenuhi	1 Mata
	Kadar Penghantaran Lewat	0 Mata
	Pelanggaran Senarai	0 Mata
	Lain-lain	0 Mata



2

Mata-mata Penalti

Hukuman

3

01-10-2018 - 06-01-2019

Semua jenis pelang...

Tarikh	Nombor rujukan	Jenis pelanggaran	Mata-mata Penalti	Tindakan
31-12-2018	2314258	Kadar tidak memenuhi pesanan yang tinggi	1 Mata	Lihat Butiran
24-12-2018	2247154	Kadar tidak memenuhi pesanan yang tinggi	1 Mata	Lihat Butiran
17-12-2018	2180766	Kadar tidak memenuhi pesanan yang tinggi	1 Mata	Lihat Butiran

Tiga bidang utama yang perlu anda fokuskan:

1. Penalti menunjukkan suku ini
 - a. Mata penalti semasa, gambaran keseluruhan mata penalti anda di setiap kategori, dan grafik yang menunjukkan trend mata penalti anda
2. Mata Penalti
3. Hukuman

Kesehatan Akaun - Mata Penalti

Penalti Saya

[Pendidikan](#)

Mata Penalti pada Suku Ini 🕒 (05-10-2020 Hingga 03-01-2021)



Mata-mata Penalti Hukuman

05-10-2020 - 03-01-2021 Semua jenis pelang...

Tarikh	Nombor rujukan	Jenis pelanggaran	Mata-mata Penalti	Tindakan
--------	----------------	-------------------	-------------------	----------

- Tapis penalti mengikut jangka masa atau jenis pelanggaran.
- Pilih untuk mengetahui lebih lanjut mengenai setiap penalti

Tiga bidang utama yang perlu anda fokuskan:

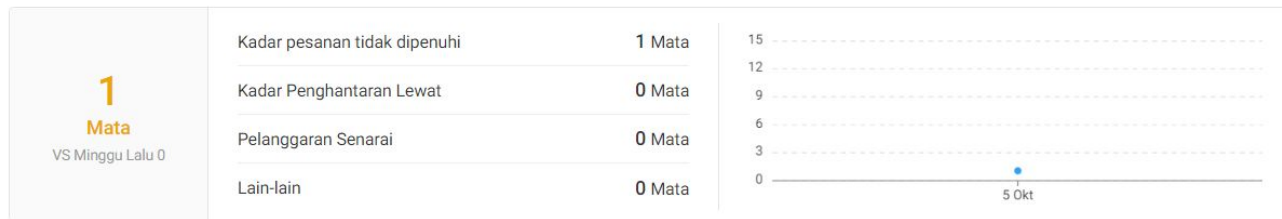
1. Penalti menunjukkan suku ini
2. Mata Penalti
 - a. Lihat senarai pelanggaran dan mata penalti yang anda peroleh dari setiap pelanggaran
3. Hukuman

Kesihatan Akaun - Hukuman

Penalti Saya

📄 Pendidikan

Mata Penalti pada Suku Ini ? (05-10-2020 Hingga 03-01-2021)



Mata-mata Penalti **Hukuman**

Sedang B... Semua Tahap

Tarikh	Nombor rujukan	Tahap	Hukuman	Tempoh
--------	----------------	-------	---------	--------

Tiga bidang utama yang perlu anda fokuskan:

1. Penalti menunjukkan suku ini
2. Mata Penalti
3. Hukuman
 - a. Senarai hukuman yang dijatuhkan kepada anda

- Gunakan dua menu langsung untuk menyaring senarai berdasarkan status hukuman (**Berlangsung / Berakhir**) atau **Tahap**

3.4 Kadar Pesanan Tidak Dipenuhi (NFR) dan Kadar Penghantaran Lewat (LSR)

Kadar Pesanan Tidak Dipenuhi (NFR)

Kadar Pesanan Tidak Dipenuhi ialah peratusan pesanan (daripada jumlah pesanan) yang dibatalkan atau dikembalikan dalam **7 hari yang lalu**.

Semasa mengira metrik ini, sistem akan **mempertimbangkan semua pembatalan pesanan yang dimulakan oleh penjual atau dibatalkan oleh sistem kami**. Anda harus memastikan bahawa kadar pesanan tidak memenuhi pesanan anda berada di **bawah 10%**.

Metrik Pemenuhan Shopee

Sasaran

Kadar Pesanan Tidak Dipenuhi

Kadar Pesanan Tidak Dipenuhi merupakan peratusan pesanan yang telah dibatalkan atau dikembalikan dalam 7 hari yang lalu

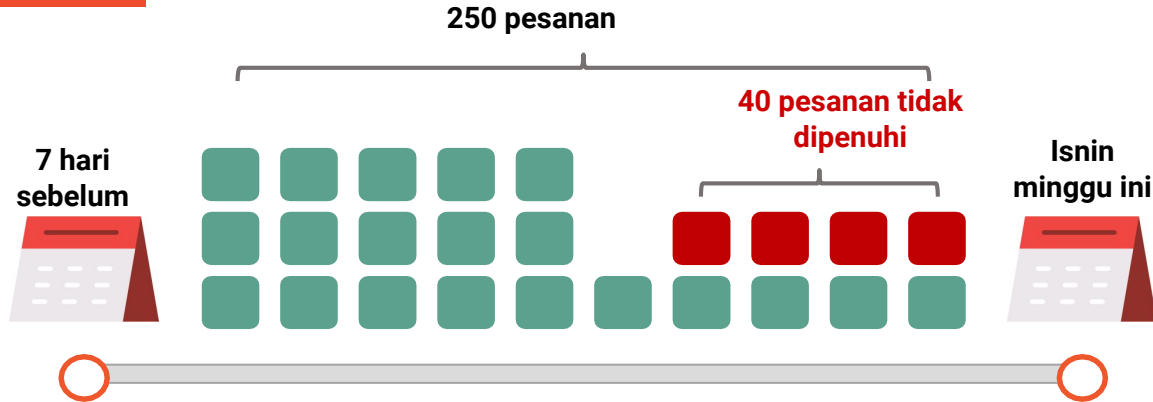
**Kadar Pesanan Tidak Dipenuhi =
Kadar pembatalan + Kadar kembali/pemulangan wang**

Had	Bilangan Pesanan NFR	Mata Penalti
10%	<30	1 mata
	30 atau lebih	2 mata

Untuk maklumat lebih lanjut mengenai NFR, klik [DI SINI](#).

Bagaimana NFR Dikira?

Contoh Pengiraan NFR



Contoh:

- Penjual A mempunyai 250 jumlah pesanan
- 40 pesanan tidak dipenuhi
- NFR penjual A ialah: $40 \div 250 = 16\%$

Penjual A mempunyai NFR sebanyak 16% dan 40 pesanan, iaitu melebihi sasaran 10% dan 30 pesanan yang tidak dipenuhi. Maka, Penjual A akan menerima 2 mata penalti.

Apakah Punca Utama NFR Tinggi?

Pembatalan Tinggi



Produk
Kehabisan Stok



Pembatalan pesanan sistem
kerana tidak aktif selama 7
hari



Pembatalan pesanan sistem
kerana kegagalan penghantaran
dalam tempoh Hari Penghantaran

Pulangan Tinggi



Barang tidak diterima

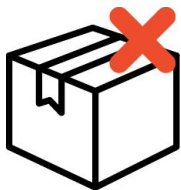


Barang yang salah



Barang rosak

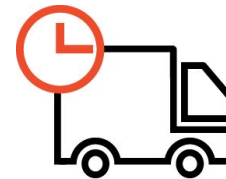
Bagaimana saya boleh mengurangkan NFR?



Elakkan situasi Produk
Kehabisan Stok



Hidupkan Mod
Percutian semasa anda
tiada



Hantar pesanan pada
masanya



Hantar produk yang
betul



Periksa sebarang
kerosakan atau kerosakan
semasa membungkus



Berikan penerangan
yang tepat

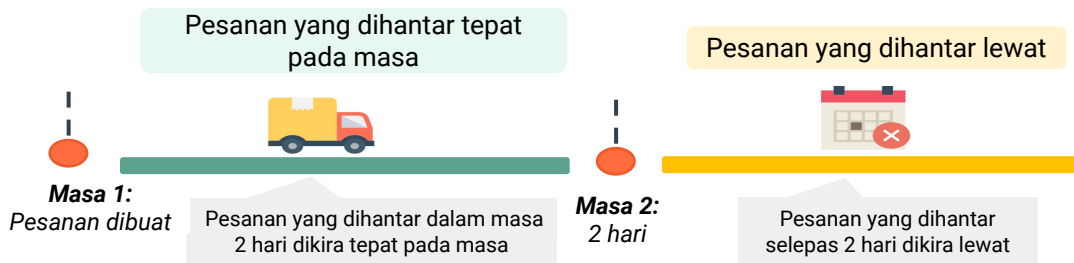
Kadar Penghantaran Lewat (LSR)

Kadar Penghantaran Lewat adalah peratusan pesanan (daripada jumlah pesanan) yang dihantar lewat dalam **7 hari yang lalu**.

Pesanan dihantar lewat jika waktu penghantaran lewat dari **2 hari** (untuk stok siap). Anda harus menyasarkan agar kadar penghantaran lewat pesanan anda **di bawah 15%**.

Metrik Pemenuhan Shopee

Kadar Penghantaran Lewat



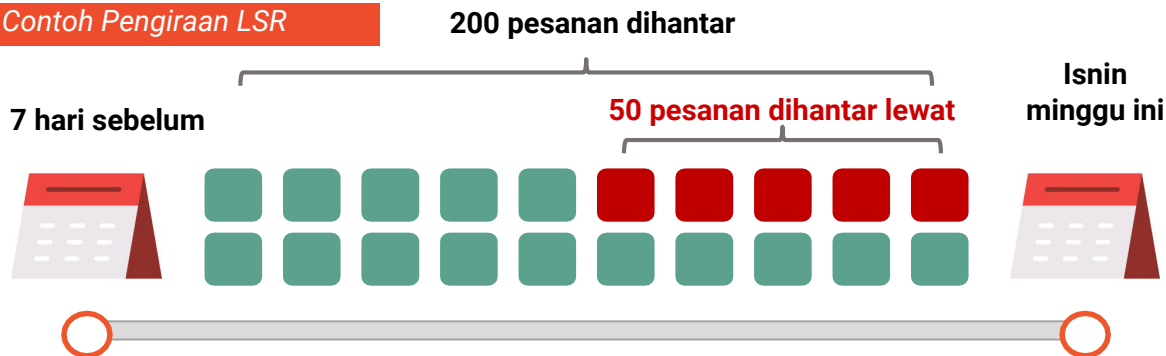
$$\text{Kadar penghantaran lewat} = \frac{\text{Pesanan yang dihantar lewat}}{\text{Jumlah pesanan dihantar}}$$

Sasaran

Had	Jumlah Pesanan LSR	Mata Penalti
15%	<50	1 mata
	50 atau lebih	2 mata

Bagaimana LSR Dikira?

Contoh Pengiraan LSR



$$\begin{aligned}
 \text{Kadar Penghantaran Lewat} &= \text{Pesanan dihantar lewat} / \text{Jumlah pesanan dihantar} \\
 &= 50 \div 200 \\
 &= 25\%
 \end{aligned}$$

Contoh:

- Penjual A mempunyai 200 jumlah pesanan yang dihantar
- 50 pesanan dikira penghantaran lewat
- LSR Penjual A ialah: $50 \div 200 = 25\%$

Penjual A mempunyai LSR sebanyak 25% iaitu melebihi **sasaran 15%** dan **50 pesanan lewat penghantaran**. Maka, Penjual A akan menerima **2 mata penalti**.

Semasa mengira metrik ini, semua pesanan akan disertakan kecuali pesanan pembatalan automatik (sudah termasuk dalam pengiraan Kadar Tidak Penuh).

Apakah Punca Utama LSR Tinggi?



Kehabisan
stok



Tenaga kerja tidak
mencukupi untuk
memproses pesanan



Ramalan permintaan yang
tidak tepat semasa kempen
atau tempoh promosi

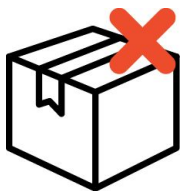


Tidak ada proses pengurusan
pesanan yang betul



Penjual tiada atau
pergi bercuti

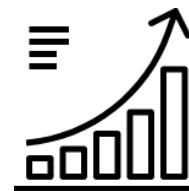
Bagaimana saya boleh mengurangkan LSR?



Elakkan situasi
Produk Kehabisan
Stok



Perancangan tenaga
kerja (terutamanya
semasa kempen)



Ramalan



Utamakan pesanan



Hidupkan Mod
Percutian semasa anda
tiada

3.5 Memahami Had Penyenaraian

Memahami Had Penyenaraian Anda (1/2)

Had penyenaraian adalah **jumlah maksimum senarai produk yang dapat dipamerkan di kedai anda**. Apabila anda menyelesaikan lebih banyak pesanan dan menyertai Shopee sebagai penjual untuk jangka masa yang lebih lama, had penyenaraian anda akan meningkat.

Tahap Penjual	Had Penyenaraian
Penjual yang menyertai Shopee kurang dari 30 hari ATAU memenuhi kurang dari 5 pesanan unik	1,000
Penjual yang menyertai Shopee sekurang-kurangnya 30 hari DAN menyelesaikan 5 - 100 pesanan unik	3,000
Penjual yang menyertai Shopee selama sekurang-kurangnya 30 hari DAN menyelesaikan lebih daripada 100 pesanan unik	5,000
Penjual Pilihan	10,000
Penjual Shopee Mall	20,000

Memahami Had Penyenaiaan Anda (2/2)

Namun, ingat bahawa **had penyenaiaan anda juga dapat dikurangkan jika anda melanggar polisi Shopee**. Pelanggaran penyenaiaan akan dibincangkan lebih lanjut dalam slaid yang akan datang.

Jenis Pelanggaran	Had Penyenaiaan
3 atau lebih mata penalti pelanggaran penyenaiaan	500 (untuk 28 hari)
6 atau lebih mata penalti pelanggaran penyenaiaan	100 (untuk 28 hari)
Penyenaiaan 10% atau lebih ditetapkan kepada pra-pesanan	1,000 (sehingga had pra-pesanan dikurangkan menjadi kurang dari 10%)

Tip penjual!



Jika anda melebihi had penyenaiaan:

- Anda tidak dapat membuat penyenaiaan produk baharu
- Penyenaiaan dengan jumlah jualan terendah, diikuti dengan yang paling lama tidak dikemaskini, akan di nyahsenaraikan

Untuk maklumat lebih lanjut mengenai penyenaiaan pra-pesanan, klik [DI SINI](#).

3.6 Memahami Pelanggaran Penyenaaraian dan Mata Penalti

Pelanggaran Penyenaiaan

Pelanggaran penyenaiaan adalah senarai yang melanggar dasar Shopee.

Semakin banyak penyenaiaan yang dilanggar oleh penjual, semakin banyak mata penalti yang akan dikenakan.

Nama Had	Had Tahap 1	Mata (Tahap 1)	Had Tahap 2	Mata (Tahap 2)
Palsu/Pelanggaran IP	2	1	10	2
Senarai yang dilarang	2	1	10	2
Spam	5	1	20	2

Petua Penjual!



- Penjual yang memuat naik semula senarai yang telah ditanda kerana spam (kategori salah, spam kata kunci, atribut yang salah, dll.) tanpa penyuntingan akan menyebabkan penyenaiaan enarai mereka dipadam dan akan **diberi 1 mata penalti**.
- Penjual yang memuat naik semula senarai yang telah dipadam akan **diberi 1 mata penalti tambahan**.
- Penjual yang memuat naik senarai dalam kategori terlarang akan menyebabkan penyenaiaan mereka dipadam dan akan **diberi 1 mata penalti tambahan**.

Jenis Pelanggaran Penyenaiaan (1/2)




Iklan untuk perkhidmatan / syarikat

Dropship Wanted for Cookware Item

No Ratings Yet | 2 Sold

RM30.00

Shipping  No shipping options available, please check with seller


Quantity 28 piece available

[Add To Cart](#) [Buy Now](#)


Untuk maklumat lebih lanjut tentang pelanggaran penyenaiaan, klik [DI SINI](#).



Menukar produk



Goblin Mr. Buckwheat Toy
RM 100.00
 810 4.7/5 (1114)



3" Pink High Heel Pumps
RM 100.00
 810 4.7/5 (1114)

Listing A selling toys Listing A switched to sell shoes

Jenis Pelanggaran Penyenaiaan (2/2)



Diskaun yang mengelirukan

(Klik teks untuk maklumat lebih lanjut)

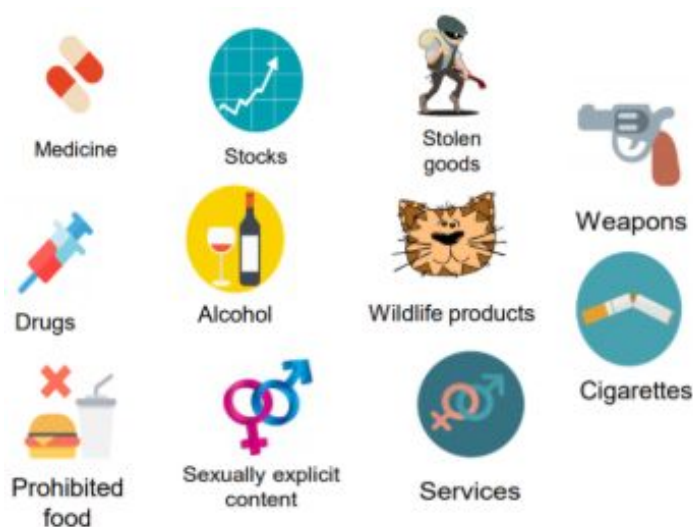


Untuk maklumat lebih lanjut mengenai pelanggaran senarai, sila rujuk [DI SINI](#).



Barangan Terlarang

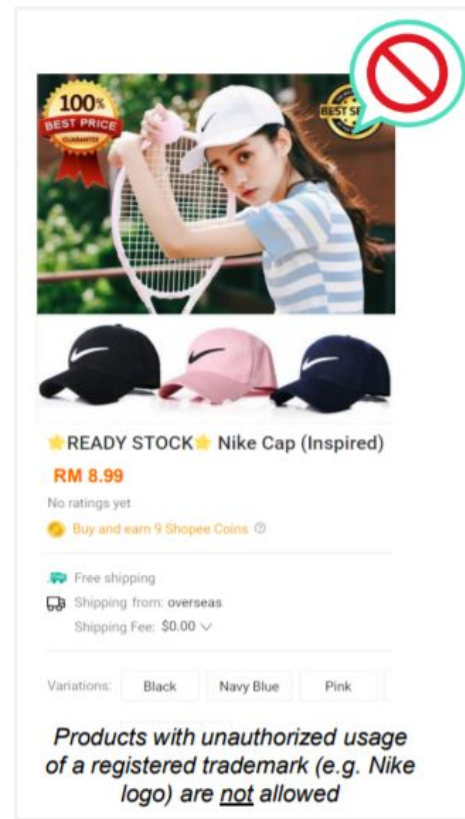
(Klik teks untuk maklumat lebih lanjut)



Penyenaraian tiruan

Penjualan barangan tiruan dilarang sama sekali dan akan dipadam. Barangan tiruan ialah produk yang dibuat dengan meniru jenama yang sedia ada tanpa kebenaran sah dengan tujuan untuk menipu atau mengelirukan.

Penjual dengan senarai barangan tiruan akan dikenakan mata penalti di bawah Sistem Mata Penalti Penjual Shopee. Akaun pesalah berulang mungkin dibekukan.

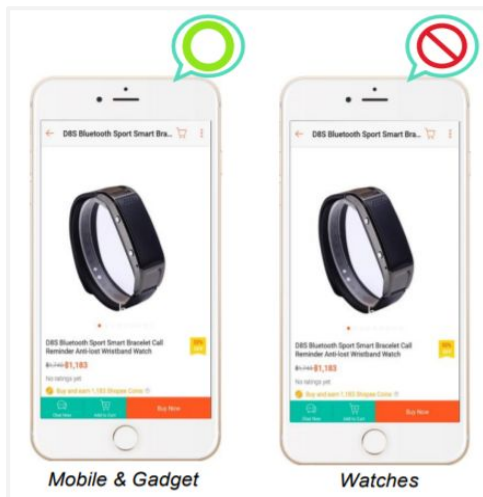


For more details on counterfeit listings, please refer [HERE](#).

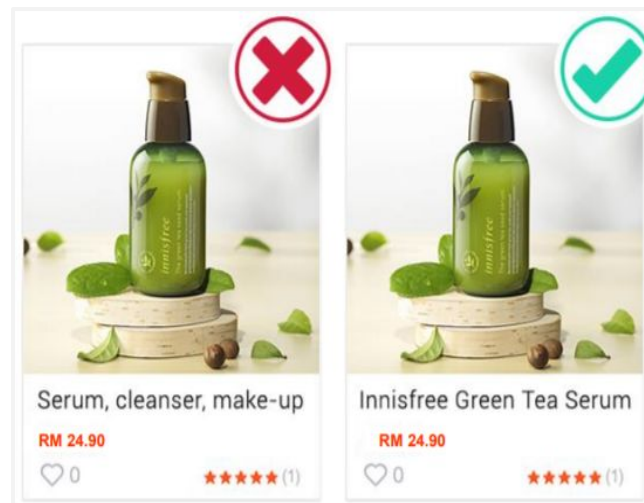
Senarai Spam (1/2)



Penyenaraian Produk Sama (Klik teks untuk maklumat lebih lanjut)



Spam Kata Kunci / Atribut (Klik teks untuk maklumat lebih lanjut)



Untuk maklumat lebih lanjut tentang penyenaraian spam, klik [DI SINI!](#)

Senarai Spam (2/2)



Spam Kategori

(Klik teks untuk maklumat lebih lanjut)

MEN'S PRODUCTS IN WOMEN'S CATEGORY



Men Hip Hop Street T-Shirt Summer Long Sleeve Plus Size Loose Design Hold Hand

No Ratings Yet

RM37.00 - RM40.00 **RM26.53 - RM28.21** 50% OFF

Shopee > Women's Clothing > Women's Outerwear > Jackets & Blazers

> Men Hip Hop Street T-shirt Summer Long Sleeve Plus Size Loose Design Hold Hand



Sampah / Kerosakan



Scammer

RM10.00


No ratings yet

 Buy and earn 10 Shopee Coins

 Shipping Fee: RM4.00 - RM10.00

Quantity: 100 pieces available

 Chat Now

 Add To Cart

Untuk maklumat lebih lanjut tentang penyenaian spam, klik [DI SINI](#). Private & Confidential

Pelanggaran Khidmat Pelanggan



Chat secara kasar / biadap

Penjual yang dilaporkan oleh pengguna lain kerana berkelakuan kasar dalam chat boleh menerima mata penalti.

2 Mata



Meminta pembeli untuk membatalkan pesanan

Penjual yang dikesan oleh sistem Shopee meminta pembeli membatalkan pesanan akan mendapat mata penalti.

2 Mata

Tip Penjual!



- Sekiranya penjual tertangkap meminta pembeli membatalkan pesanan kerana masalah penjual itu sendiri, mereka akan menerima 2 mata penalti di bawah pelanggaran Khidmat Pelanggan pada minggu itu.

Contoh:

- "Hai, stok kami sudah habis. Sila kemukakan pembatalan anda untuk kami setujui. Terima kasih! "
- "Tidak ada stok, sila batalkan pesanan dan alasan membatalkan sila pilih: yang lain."

Penipuan - Transaksi Palsu

Penjual (serta kakitangan yang menguruskan kedai anda) **tidak boleh membeli atau cuba membeli dari kedai anda sendiri.**

Beberapa senario yang akan menyebabkan anda dikenakan penalti di bawah penipuan untuk transaksi palsu ialah seperti berikut:

- Pembeli menghadapi masalah semasa cuba membuat pembayaran dari kedai anda. Untuk memahami apa yang salah, anda cuba mengulangi masalahnya dengan mencuba membeli / membuat pembayaran di kedai anda sendiri.
- Pembeli menghadapi masalah semasa menggunakan baucar Shopee / Penjual semasa pembayaran. Untuk memahami apa yang salah, anda cuba meniru masalahnya dengan mencuba membeli / membuat pembayaran di kedai anda sendiri dengan kod baucar.

Metrik Prestasi	Sasaran	Mata yang dikenakan
Daftar keluar tanpa baucar	Sifar	1 mata
Daftar keluar dengan baucar		2 mata

Ringkasan Mata Penalti

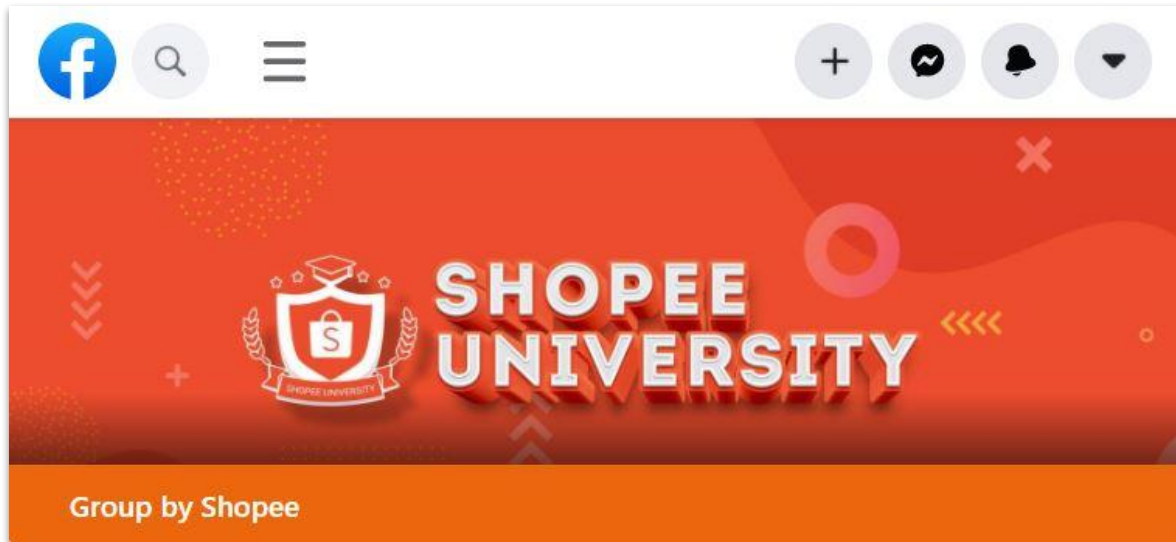
Setiap hari Isnin, kami akan menilai dan mengemas kini rekod penjual berdasarkan prestasi mereka pada minggu sebelumnya berpandukan metrik-metrik utama berikut. Mata penalti diberi sekiranya penjual gagal memenuhi sasaran prestasi mereka.

Kecemerlangan Operasi	Sasaran Prestasi Minimum	Mata Penalti Dikenakan
Pemenuhan (<i>Fulfilment</i>)	Kadar pesanan tidak dipenuhi < 10% dan jumlah pesanan tidak dipenuhi < 30	1 mata (2 mata jika NFR > 10% dan jumlah pesanan tidak dipenuhi > 30)
	Kadar penghantaran lewat < 15% dan jumlah pesanan dihantar lewat < 50	1 mata (2 mata jika LSR > 15% dan jumlah pesanan dihantar lewat > 50)
Penyenaraian / Isi Kandungan	Tiada penyenaian terlarang atau iklan	Sehingga 2 mata
	Tiada pelanggaran IP atau tiruan	Sehingga 2 mata
	Tiada spam penyenaian (kata kunci, atribut, ulangan)	Sehingga 2 mata
Khidmat Pelanggan	Tiada chat atau balasan review yang biadap atau kasar	2 mata
	Tiada permintaan kepada pembeli untuk membatalkan pesanan	2 mata
Penipuan - Transaksi Palsu	Tiada percubaan untuk membeli daripada kedai sendiri	Sehingga 2 mata

Komuniti ShopeeUni



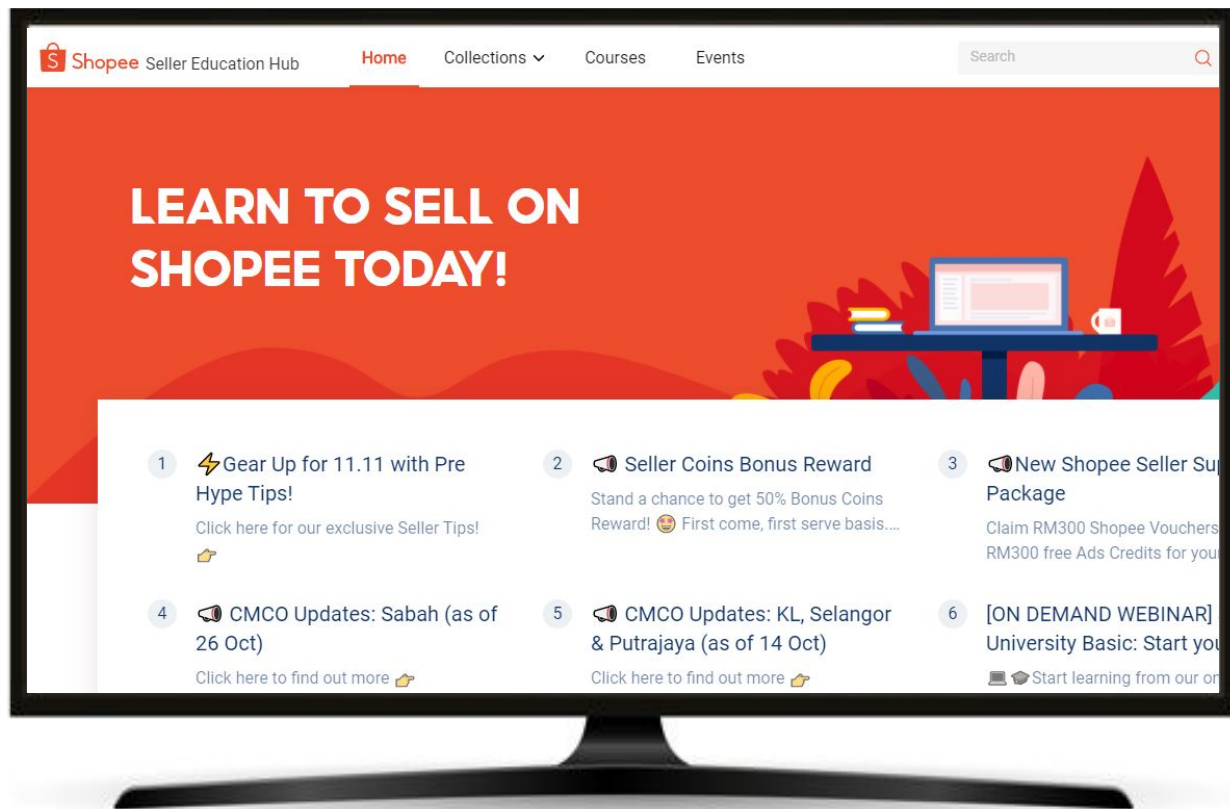
Sertailah Group FB Shopee University Sekarang!



[#ShopeeUni Malaysia](#)



Seller Education Hub: Ensiklopedia Shopee



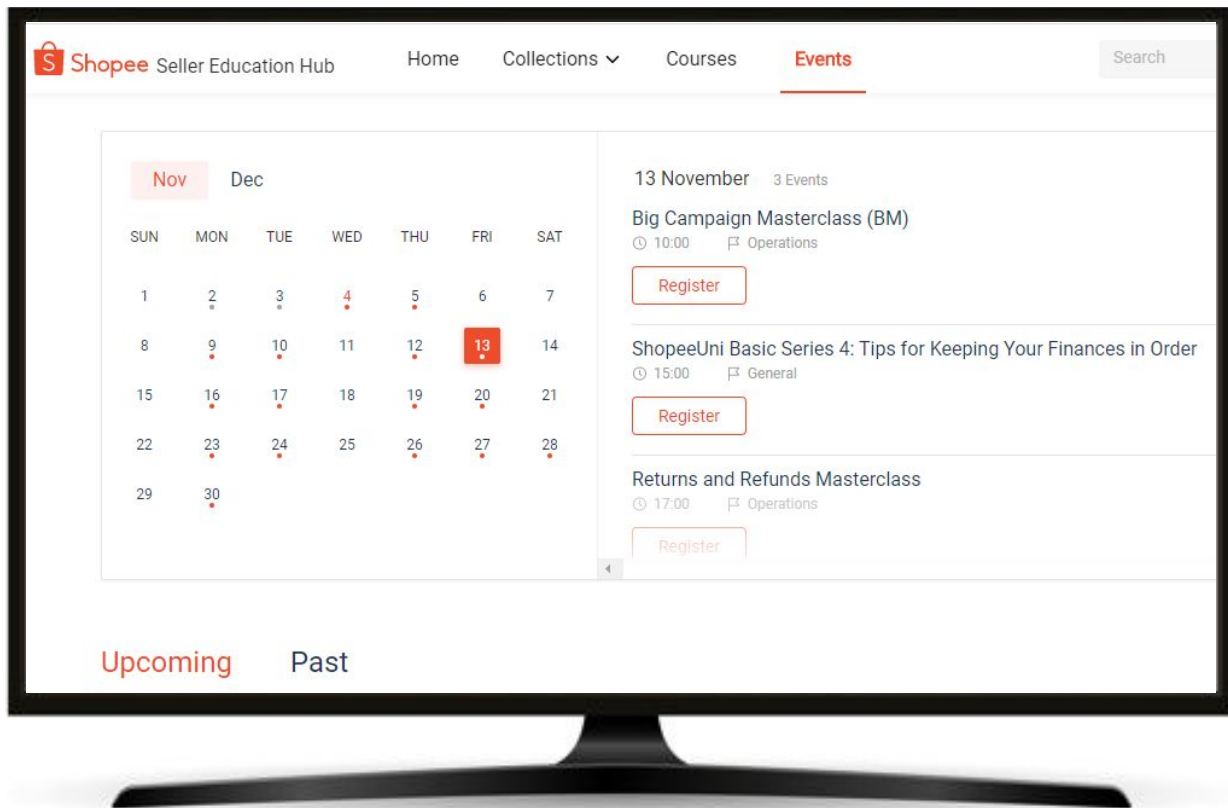
Step 1
[Jom pergi SEH!](#)



SCAN SAYA

Step 2
Taip di Search Bar untuk
dapatkan maklumat
yang terkini!

Seller Education Hub: Daftar untuk Webinar Secara Langsung!



Step 1
Pergi SEH

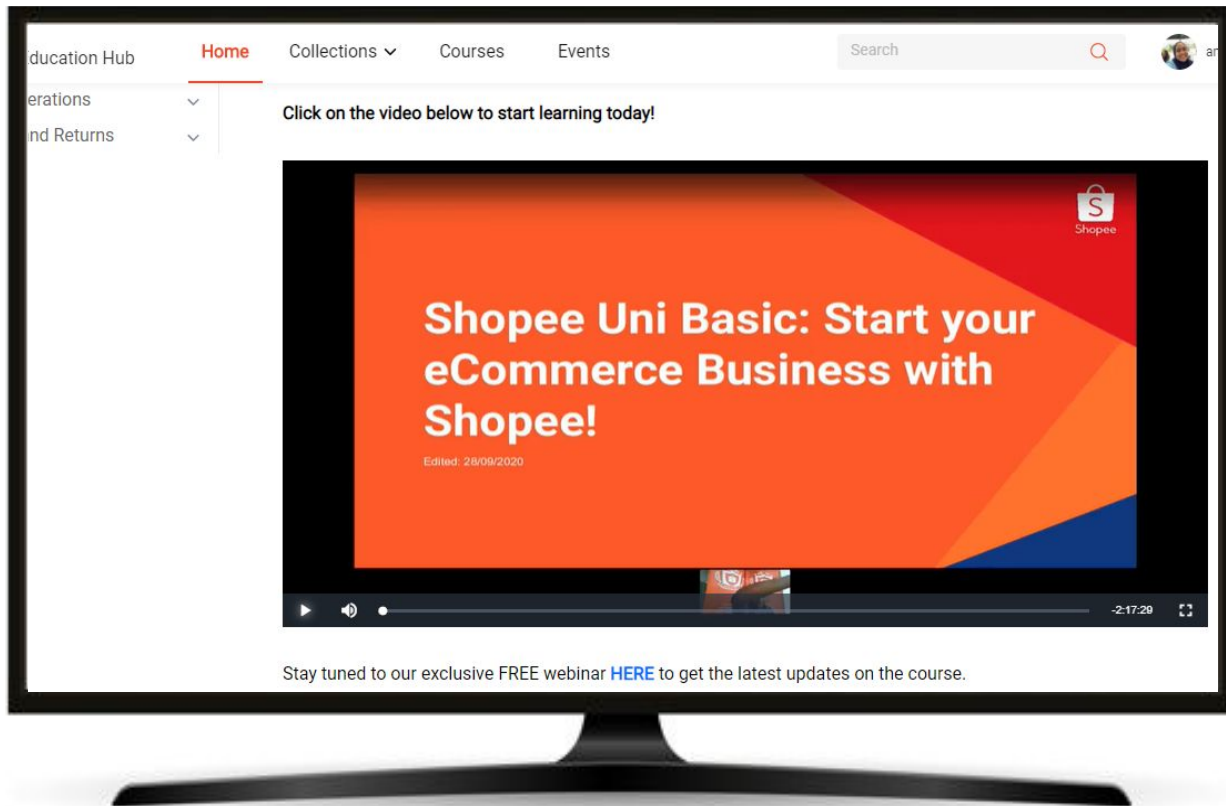
Step 2
Klik "Events"

Step 3
Daftar Live Webinar yang
anda minat!

[Daftar Sekarang!](#)



Seller Education Hub: Tonton On Demand Webinar!



Step 1
Pergi ke SEH and skrol ke bawah

Step 2
Klik "Maximise Sales"

Step 3
Pilih webinar yang diminati

Step 4
Selamat menonton!

[Tonton Video!](#)



Kongsikan maklum balas anda! (Partnership)



Kongsikan maklum balas anda!





TERIMA KASIH