



卖家中心聊聊使用手册

简介: 本手册将为您介绍卖家中心聊聊及微聊面板

适用站点: 所有站点

适用卖家: 所有站点

适用板块: 聊聊

目录

内容	页数
关于聊聊	3-5
如何使用聊聊	6-32
常见问题	33-36



关于卖家中心聊聊

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、售前商品推荐功能等)
- 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



如何使用卖家中心聊聊

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

更多功能了解



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

The screenshot shows the Shopee Seller Centre interface. On the left is a navigation menu with categories like '订单' (Orders), '商品' (Products), '营销中心' (Marketing Center), and '聊天广播' (Chat Broadcast). The main content area features a '待办清单' (To-do List) with metrics for unpaid orders, pending shipments, shipped orders, and pending returns/refunds. Below this is a '我的数据' (My Data) section showing sales figures. On the right, there is an '公告' (Announcements) section. A red box highlights a '聊天' (Chat) icon next to a 'Keyword Advertising Title' announcement. A red line connects this icon to the text '选择点击' (Select and click) on the right. Another red line connects the text '「聊聊入口」' (Chat entry) to the '聊天' icon, and another red line connects it to the text '聊聊的入口从卖家中心的右下方移动到了右中的位置' (The chat entry has moved from the bottom right of the seller center to the middle right position).

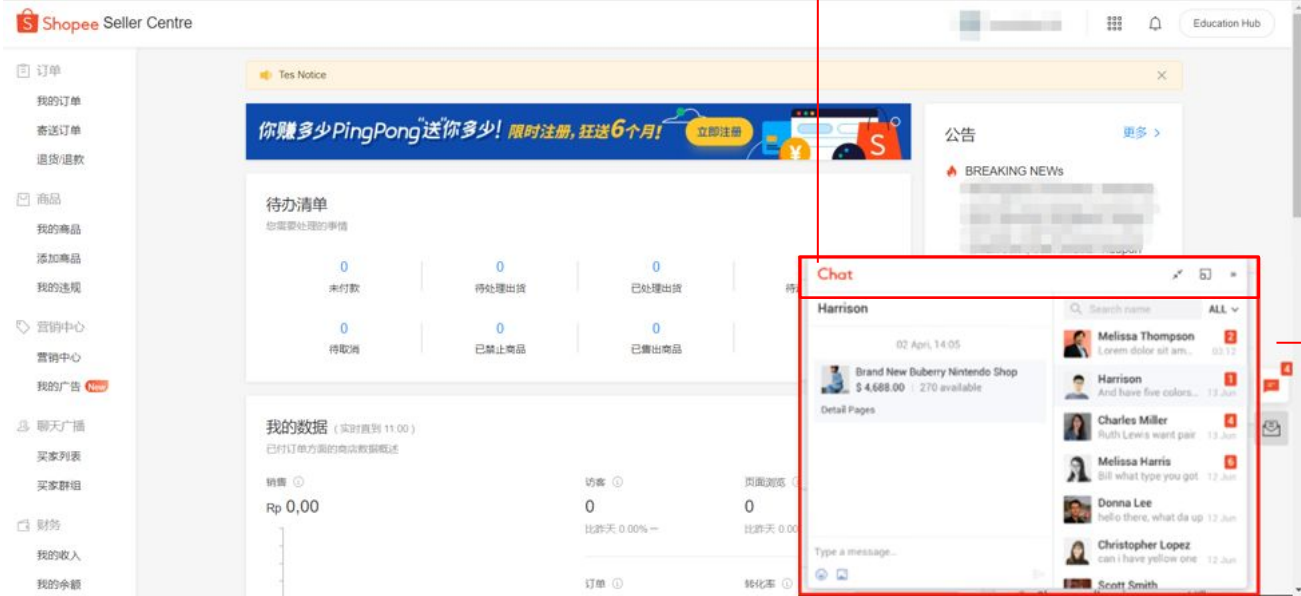
「聊聊入口」
聊聊的入口从卖家中心的
右下方移动到了右中的位
置

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



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」

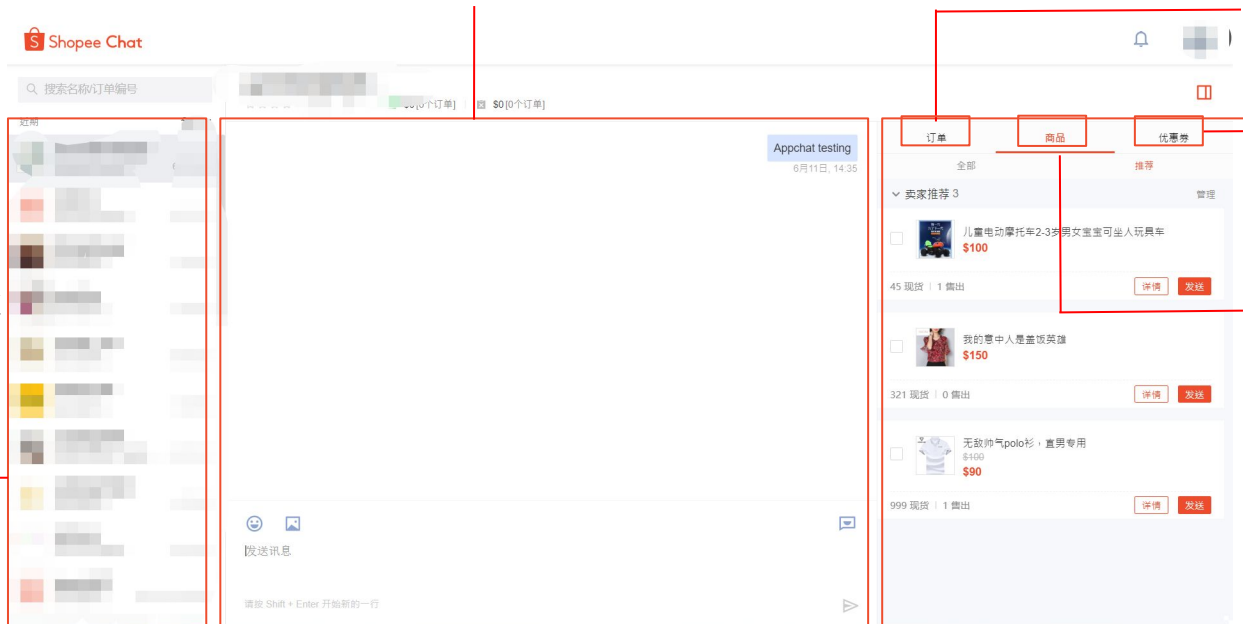
- 点击图标入口，将会跳出微聊的对话窗口
- 图标显示的未读数，是对话的数量，而不是消息的数量
- 卖家中心的每一页都会出现微聊的窗口和图标



4. 聊聊版面-功能概览

「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



4 「订单信息」

显示该买家的所有订单详细资讯

3 「优惠券」

可查看卖场进行中、已安排的优惠券

5 「售前商品推荐」

在聊聊中推荐商品给买家

1 「买家消息」

显示所有买家发送的消息

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

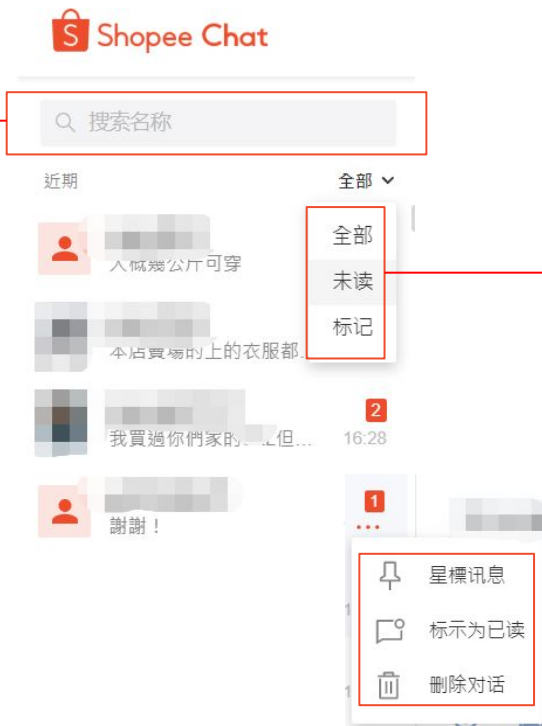
5 售前商品推荐

在聊聊中发送推荐商品给买家



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

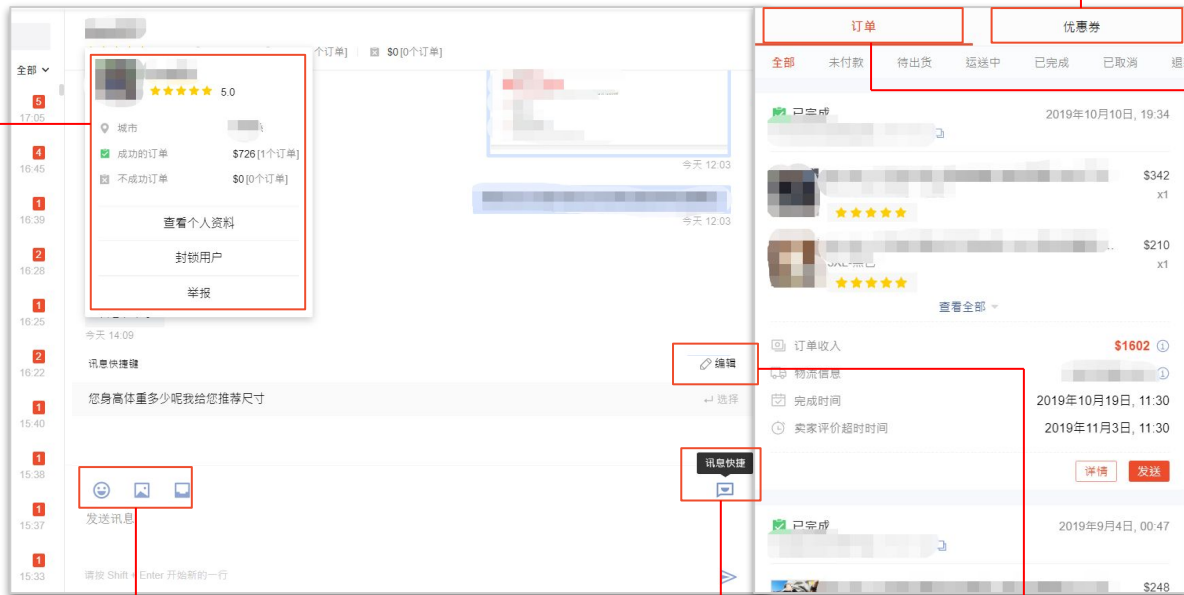
「筛选框」
可以将消息标记为未读、星
标信息或删除对话



2 聊聊窗口功能

至 3 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。

全部 未付款 待出货 运送中 已完成 已取消 退货

待出货 2019年11月22日, 11:36

3XL (140-160斤) -黑色 x1 \$248 预购

3XL-黑色 x1 \$295 预购

订单收入 \$444

物流信息 蝦皮宅配-全家

出货日期 2019年12月3日, 11:39

买家备注 "煩請出貨時注意顏色、尺寸、款式是否正確, 以及又無缺..."

取消 详情 发送

全部 未付款 待出货 运送中 已完成 已取消 退货

待出货 2019年11月22日, 14:09

七分裤2XL x2 预购

XL-黑色 x1 预购

查看全部

订单收入

物流信息 蝦皮宅配-711

出货日期 2019年12月3日, 14:12

取消 详情 发送

全部 未付款 待出货 运送中 已完成 已取消 退货

已取消 2019年11月9日, 22:01

2XL (建议130-145斤) -黑色 x1 \$233

XL-黑色 x1 \$189

查看全部

取消详情 由买家取消 | 退款 \$0

"不明原因"

同意取消时间 2019年11月9日, 22:04

详情 发送

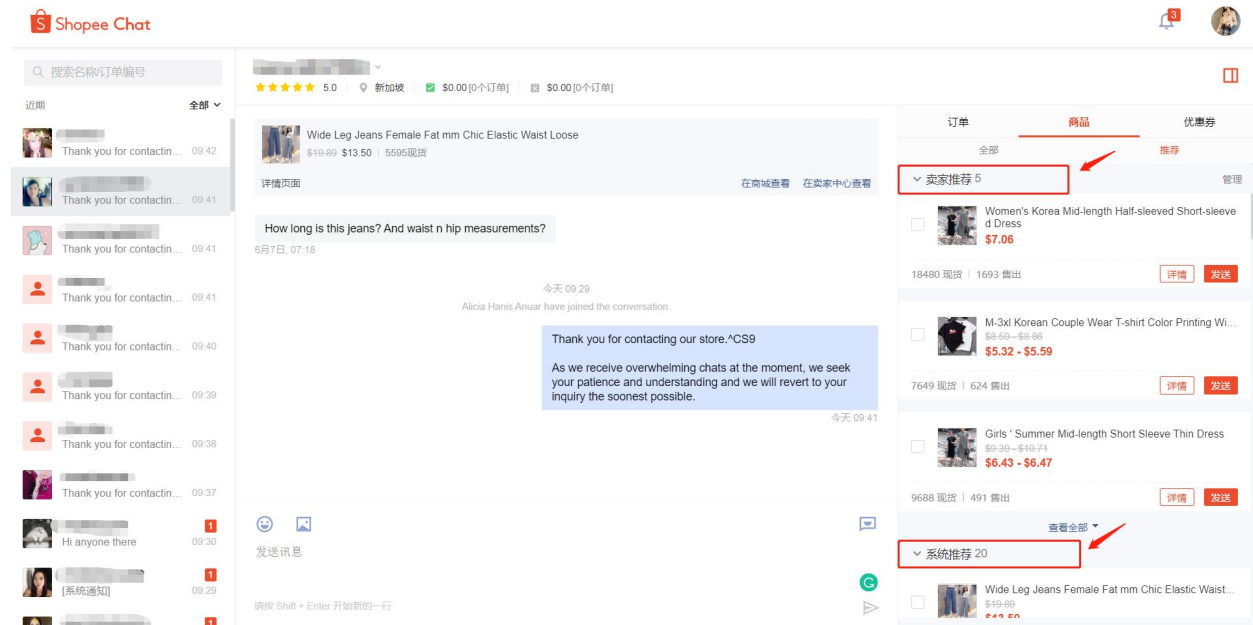
「待出货」
查看该买家待出货的所有订单

「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 售前商品推荐

在网页版聊聊右侧栏中新增“推荐”模块，卖家可以直接将推荐列表中的商品发送给买家。



5 售前商品推荐

卖家可在聊天设置中设置最多10个推荐商品

除了卖家推荐外，系统也将根据一系列计算逻辑进行商品推荐，其中包括热销商品等。如果没有系统推荐，该部分将会隐藏。



5.聊天设置界面

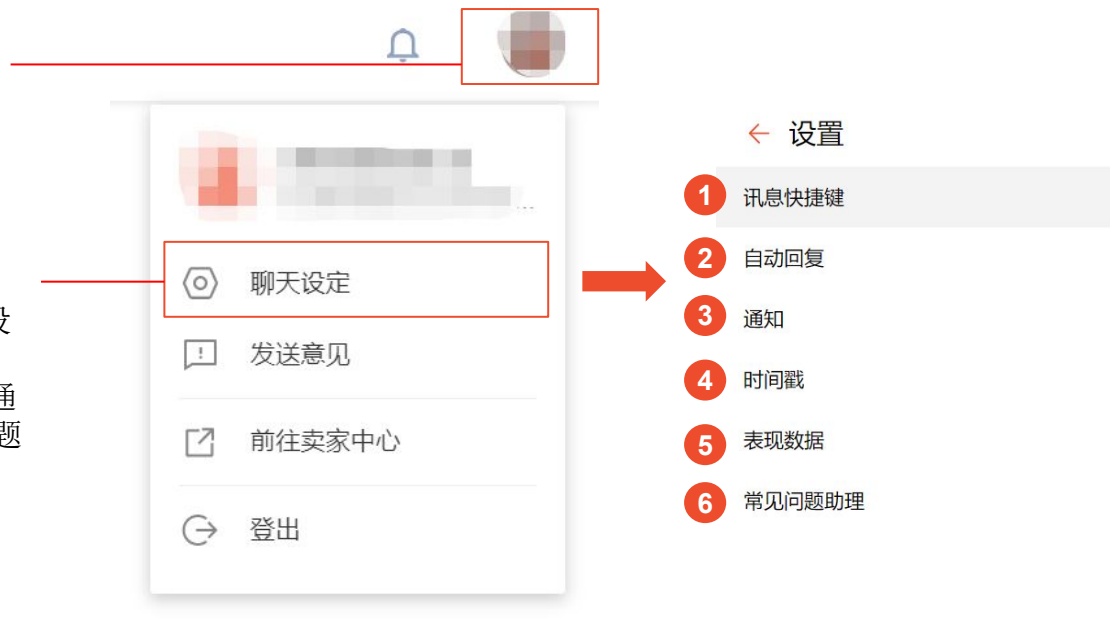
「点击头像」

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-讯息快捷键

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。

「自动显示讯息提示」
在输入讯息时会自动查找与输入讯息相关的快捷讯息

「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



The screenshot shows the 'Settings' (设置) menu with 'Automatic Reply' (自动回复) selected. It displays two options: 'Default Automatic Reply' (默认自动回复) and 'Offline Automatic Reply' (离线自动回复). A green banner at the top right indicates the Shopee chat service hours (09:00-18:00). A yellow tip box explains that the default reply triggers once per day and the offline reply triggers once per day.

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。

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。

「默认自动回复」
在买家发送聊讯息后, 卖家会自动回复事先设定好的讯息。

「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)



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

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，讯息将自动回复给卖家。

- 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

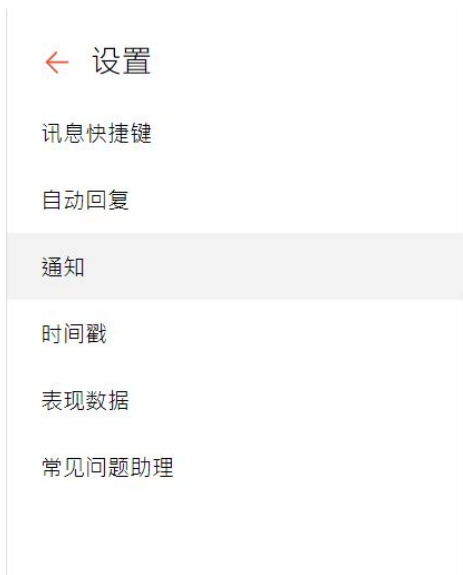
我们的客服团队是高度本地化，覆盖东南亚国家少数的民族语言。我们目前提供免费客服并与当地买家沟通交流！

套用



3 聊天设置-通知

點選通知, 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

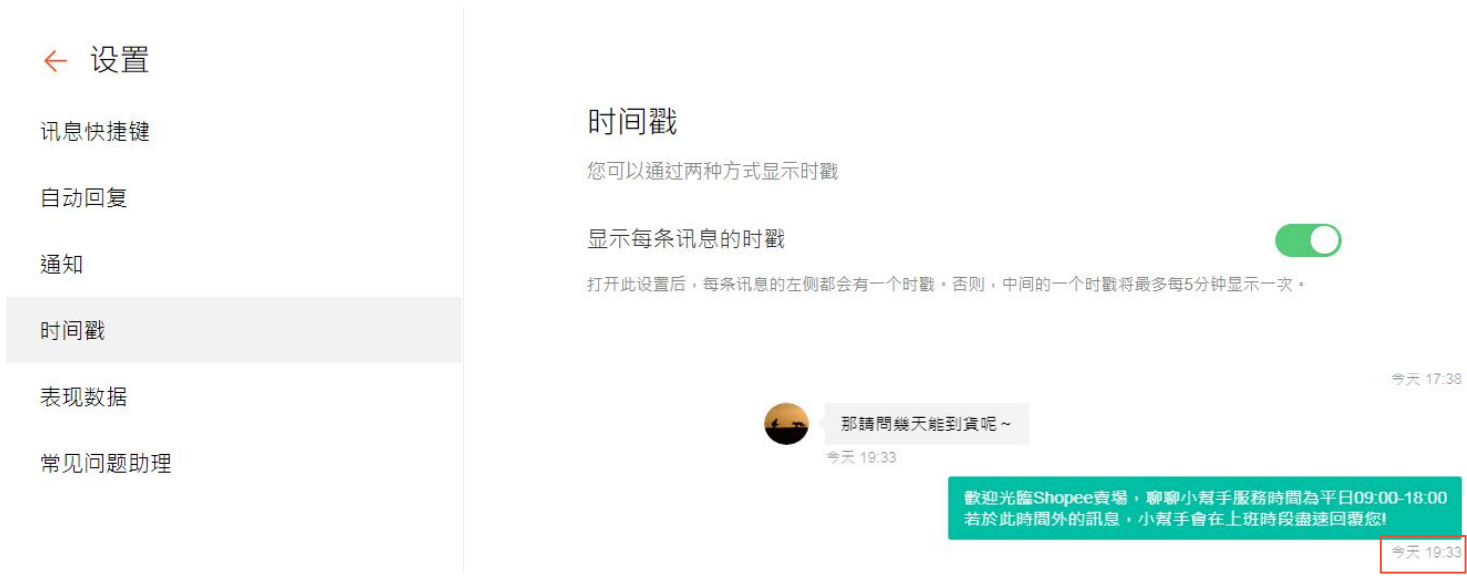


请到浏览器设定并开启此网页的通知权限。我们建议您使用最新版本的 Google Chrome。



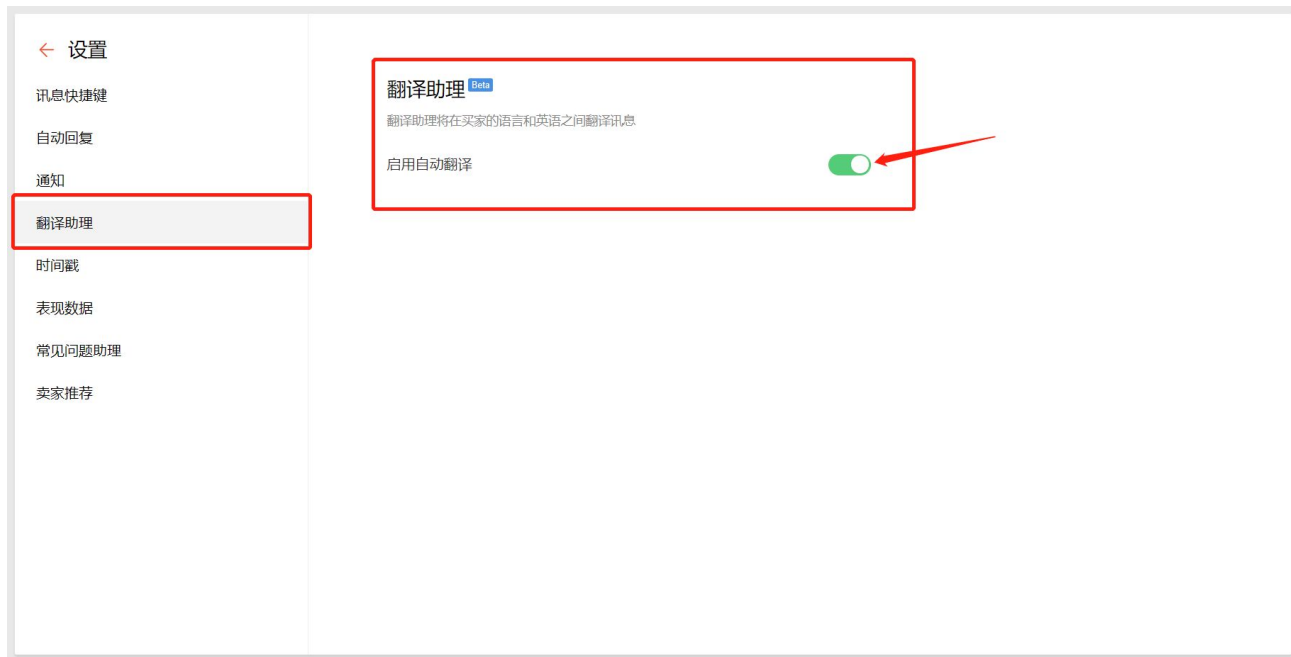
4 聊天设置-时间戳

点选时间戳，可开启显示每条消息的时间



5 聊天设置-翻译助理

点选翻译助理, 可开启买家语言和英语之间的翻译讯息



适用站点: BR、ID、VN、TH

适用卖家: 部分卖家

适用语言: 葡萄牙语, 印尼语, 越南语、泰语

对可使用此功能的卖家, 这个功能默认自动开启



6 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。

The screenshot shows the '表现数据' (Performance Data) section in the Shopee chat settings. On the left is a navigation menu with options: '设置' (Settings), '讯息快捷键' (Message shortcuts), '自动回复' (Auto-reply), '通知' (Notifications), '时间戳' (Timestamps), '表现数据' (Performance Data - highlighted), and '常见问题助理' (FAQ assistant). The main content area is titled '表现数据' and includes a subtitle '您可以查看商店的聊天表现数据。' (You can view the chat performance data of the store.). Below this is a date selector showing '2019-11-21'. Three data cards are displayed: '买家总数' (Total buyers) with a value of 160, '售前买家' (Pre-sale buyers) with a value of 45, and '售后买家' (Post-sale buyers) with a value of 67. Each card has a question mark icon in the top right corner.

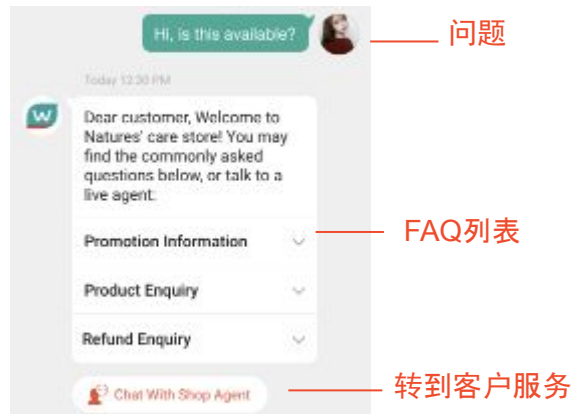
买家总数	售前买家	售后买家
160	45	67



7 聊天设置-常见问题助理

作用: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。可以减少顾客的疑问,同时提高卖家客服的工作效率。

适用终端:适用于手机端和电脑端聊聊

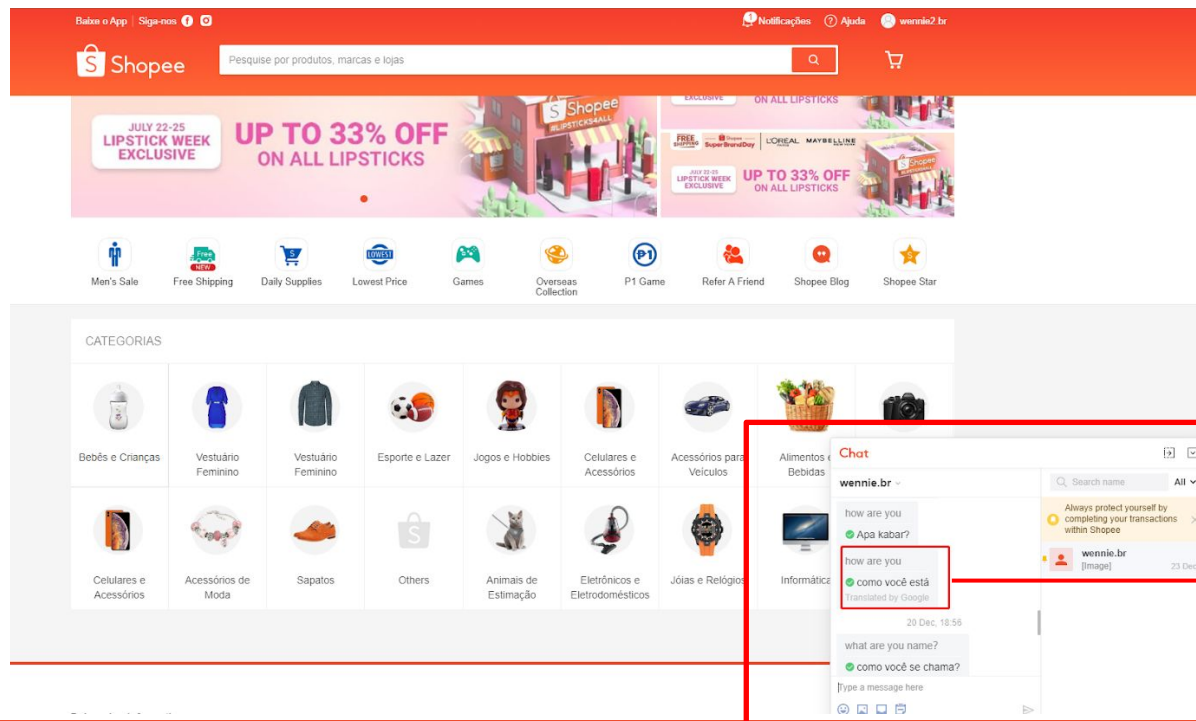


「问题设定」
设置常见的问题与相应的答案,可以对问题进行分类



6. 更多功能—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
使用卖家:部分卖家

对可使用此功能的卖家, 这个功能默认自动开启

图为VN站点卖家后台截图。使用网页端聊天发送英语聊天给买家时会自动翻译为本地语言



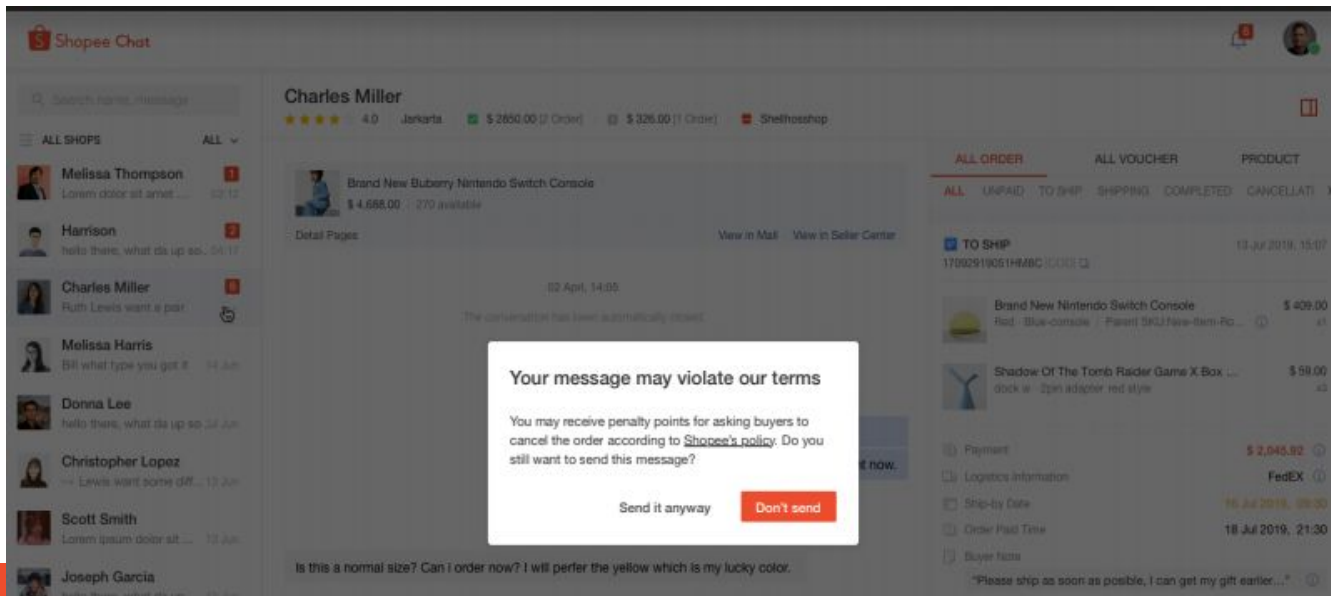
6. 更多功能—订单取消警告

简介:在聊聊中,若卖家要求顾客取消订单,将违反Shopee政策。为了提醒卖家,降低罚分的风险,因此,当卖家在聊天中触发某些关键字时(例如“取消订单”),将会出现弹出窗口,以告知其违反了Shopee的政策。

卖家可以选择**继续发送**,或者**不发送**,继续发送则**系统会记录违规**。

适用终端:网页版聊聊、微聊和手机应用端聊聊。

注:此功能仅适用于文字的检测。



1

网页版聊聊页面:



Shopee大学(前往Shopee.cn了解更多)

6. 更多功能—订单取消警告

1 网页版聊聊页面 - 卖家选择了继续发送:

Shopee Chat

Search name, message

ALL SHOPS ALL

- Melissa Thompson** 03:12
- Harrison** hello there, what da so... 04:17
- Charles Miller** [system message] 04:30
- Melissa Harris** Bill what type you got it 14 Jun
- Donna Lee** hello there, what da so... 14 Jun
- Christopher Lopez** => Lewis want some... 13 Jun
- Scott Smith** Lorem ipsum dolor... 13 Jun

Charles Miller
★★★★ 4.0 | Jakarta | \$ 2850.00 [2 Order] | \$ 326.00 [1 Order] | Shelfshop

Brand New Bubby Nintendo Switch Console
\$ 4,688.00 | 270 available
Detail Pages View in Mail View in Seller Center

02 April, 14:05
Charles Miller has joined the conversation

Yes, my product is a normal size.
02 April, 14:06

Can you cancel the order, the shadow of the tomb is sold out!
02 April, 14:12

You may receive penalty points for asking buyers to cancel the order according to Shopee's policy

ALL ORDER ALL VOUCHER PRODUCT
ALL UNPAID TO SHIP SHIPPING COMPLETED CANCEL

TO SHIP 13 Jul 2019, 15:07
17092919051HMBC [COD]

- Brand New Nintendo Switch Console \$ 409.00
Red - Blue-console | Parent SKU:New-Ro... x1
- Shadow Of The Tomb Raider Game X Box ... \$ 59.00
dock w - 2pin adapter red style x3

Payment \$ 2,046.92
Logistics Information FedEx
Ship-by Date 15 Jul 2019, 09:30
Order Paid Time 18 Jul 2019, 21:30



6. 更多功能—订单取消警告

1 网页版聊聊页面 - 卖家选择了取消发送:

The screenshot displays the Shopee Chat interface. On the left is a list of chat conversations with shop names like Melissa Thompson, Harrison, Charles Miller, Melissa Harris, Donna Lee, Christopher Lopez, and Scott Smith. The main chat area shows a conversation with Charles Miller, who has a 4.0 rating and is located in Jakarta. The chat history includes a system message: "Can you cancel the order, the shadow of the tomb is sold out!" (highlighted with a red box) and a subsequent note: "You may receive penalty points for asking buyers to cancel the order according to Shopee's policy". The product being discussed is a "Brand New Buberly Nintendo Switch Console" priced at \$4,688.00. The right sidebar shows order details for "ALL ORDER", including a list of items to ship: "Brand New Nintendo Switch Console" for \$409.00 and "Shadow Of The Tomb Raider Game X Box" for \$59.00. The total order amount is \$2,045.92.



6. 更多功能—订单取消警告

2 微聊页面:

The screenshot displays the Shopee Seller Center interface. The top navigation bar includes the Shopee logo, 'Home / Buyer List', the Nike Official Shop logo, and an 'Education Hub' button. A left sidebar contains navigation options: Order (My Orders, Ship My Orders, Return / Refund), Product (My Product, Add New Product, My Violation), Marketing (Marketing Center), and CRM (Buyer List, Buyer Group). The main content area is titled 'Buyer List' and includes filters for 'Orders' and 'Sales per Order'. A warning dialog box is overlaid on the page, containing the following text:

Your message may violate our terms

You may receive penalty points for asking buyers to cancel the order according to [Shopee's policy](#). Do you still want to send this message?

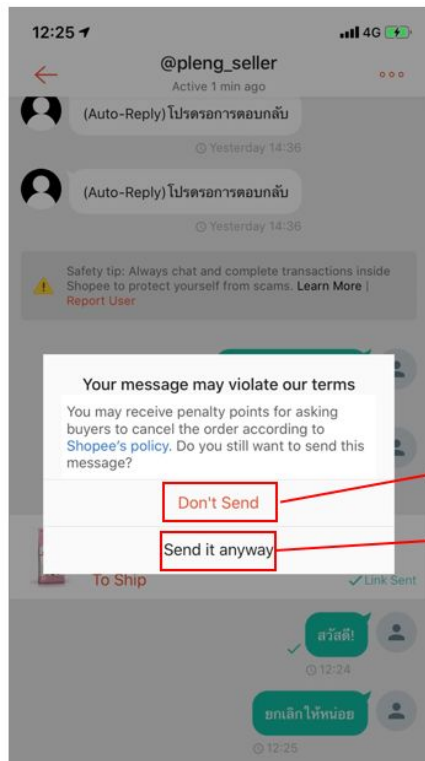
Buttons:

The background shows a table of buyers with columns for 'User Name', 'Orders', and 'Sales'. Visible entries include 'Cinderella' with 500 orders and \$999,999,999.00 in sales, and 'Snowwhite' with 500 orders and \$500.00 in sales. A chat window is also visible on the right side of the interface.



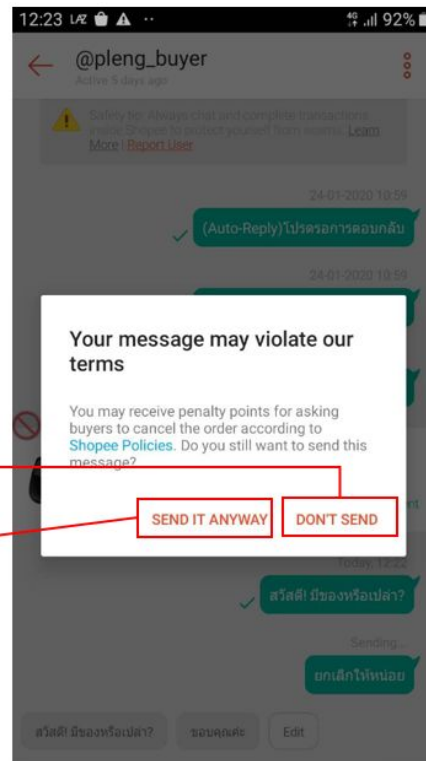
6. 更多功能—订单取消警告

3 手机应用端页面:



Select "Don't Send" to cancel this message (not send)

Select "Send it anyway" to send this message (confirm send)



6. 更多功能—客户满意度调查

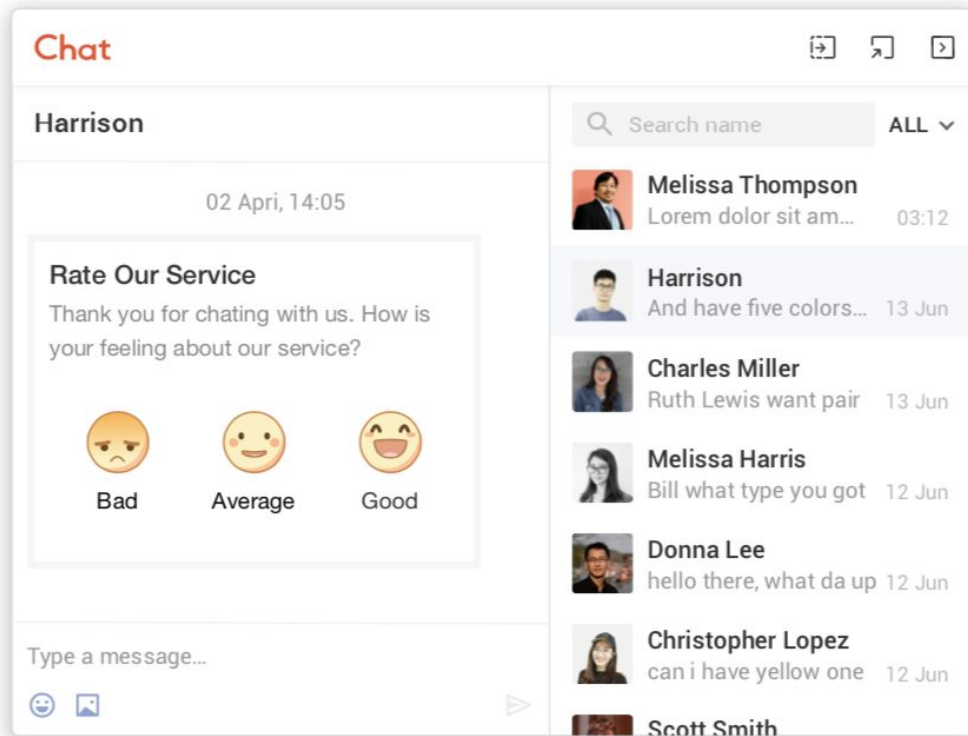
目的:帮助卖家管理和评估聊聊客服的表现

适用账户:Shopee代理客服账户以及卖家自己的客服子账户

适用终端:电脑端和手机端都适用

1

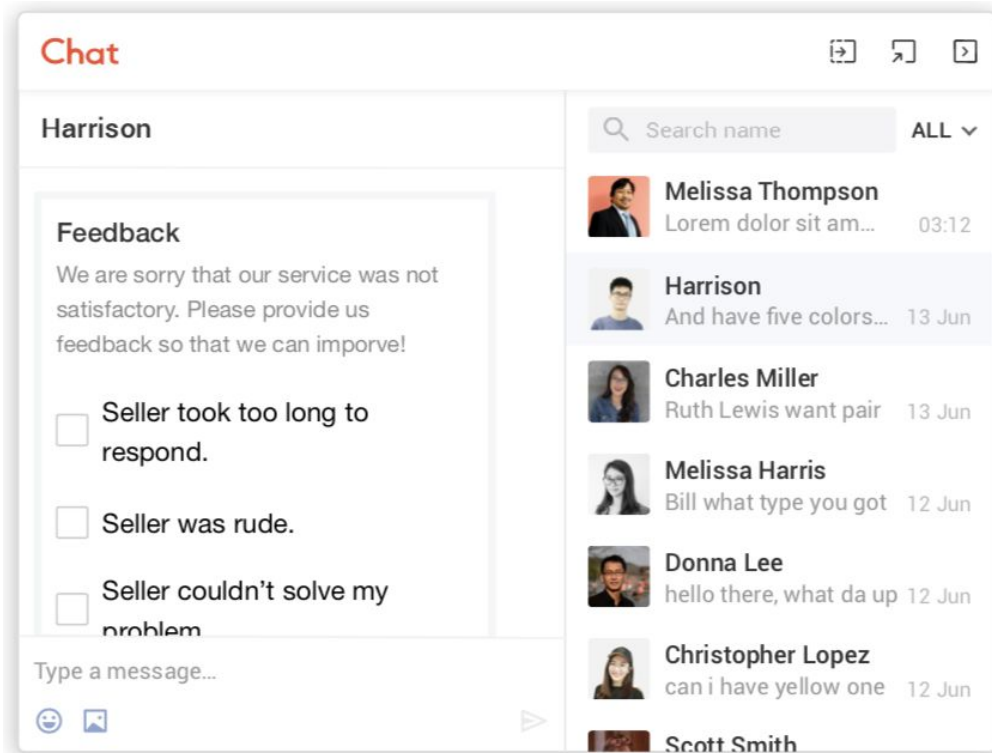
微聊页面展示-顾客评价页面



6. 更多功能—客户满意度调查

1

微聊页面展示-当买家选择“不满意”后



6. 更多功能—客户满意度调查

2

聊聊完整版页面展示-
顾客评价页面

The screenshot displays the Shopee Chat interface. On the left is a list of chat conversations with various customers. The main chat window shows a conversation with Charles Miller, who has a 4.0 star rating. The chat history includes a message from Charles Miller saying "Bye, glad to talk to you" and a "Rate Our Service" survey. The survey asks for feedback on the service and offers three options: Bad (sad face), Average (neutral face), and Good (happy face). Below the survey is a message from the seller: "Sorry for the inconvenience! We will continue to improve our service." The right side of the interface shows order details for Charles Miller's order, including a "TO SHIP" section with items like a Nintendo Switch Console and a Shadow Of The Tomb Raider Game, and a "COMPLETE" section with another Nintendo Switch Console. The interface also shows a search bar, a list of shops, and a navigation bar at the bottom.



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。

3、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！