



# 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 - 5
如何進入網頁版聊聊	6 - 8
網頁版聊聊功能介紹	9 - 44
如何維持良好的賣場客戶服務	45 - 46
買家於聊聊內常見問題	47 - 50
如何回報網頁版聊聊問題&建議	51 - 52
網頁版聊聊-賣家小撇步	53 - 54



# 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
- 時間戳功能
- 聊聊視窗管理
- 折扣券設定
- 快捷訊息設定
- 表現數據
- 自動回覆設定
- 問答小幫手
- 通知功能設定
- 訂單資訊管理



# 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



賣家幫助中心

關於網頁版聊聊

# 如何進入 網頁版聊聊

# 1. 登入賣家中心→聊聊(聊聊小視窗)

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。

The image shows the Shopee Seller Center interface. On the left is a navigation menu with categories like 'Order Management', 'Product Management', and 'Account Management'. The main content area is divided into several sections: 'Use promotional combinations to increase sales volume', 'Pending items summary', 'My dashboard', and 'My activities'. On the right side, there is a 'Notice' section with several announcements. In the top right corner, there is a 'Shopee Seller Center' header with a chat icon. A red box highlights this chat icon, with an arrow pointing to a detailed view of the chat window on the right. The chat window shows a 'Hi-請問這個還有...' message from a buyer and a '歡迎來到蝦皮聊聊' (Welcome to Shopee Chat) message from the seller. The chat window also includes a search bar for names and a '知道了' (Got it) button.



## 2.透過連結進入網頁版蝦皮聊聊

賣家版聊聊連結：<https://seller.shopee.tw/webchat/login>

透過聊聊增加機會  
提高銷量的有效方法!

Shopee Chat

輸入蝦皮帳號密碼登入賣家版蝦皮聊聊

用蝦皮帳號登入

密碼

登入 →



賣家幫助中心

如何進入網頁版聊聊



# 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助手可以讓您更快速的設定自動回覆、問答小幫手、快捷短語



- 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
- 快捷短語：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：顯示該買家的所有訂單詳細資訊

The screenshot displays the Shopee Chat interface with three numbered callouts:

- 1** Points to the message list on the left, showing recent messages from 'shopeeshopee3', 'shopeeshopee2', and 'shopeeshope5'.
- 2** Points to the chat window for 'shopeeshopee3', showing a conversation about '商品尺寸' (Product size) and a 'Live agent' response. A blue box contains a notice: '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自動回覆您! 賣場商品皆為現貨, 下單後48小時內即會發貨囉! 一般約6-10個工作天就能收到商品了. 提醒您: 本賣場不接受不喜歡、不合適等退換貨理由, 如果堅持退貨請自行支付運費, 如果有任何問題都可以先聊聊詢問囉! ~~~'.
- 3** Points to the order details for 'shopeeshopee3', showing a table of orders with columns for status, amount, and date.

全部	未付款	待出貨	運送中	已完成	已取消	退款
[x] 已完成		2019年6月13日, 15:37				
190613153769Y44 [真到付款]						
[x] 訂單收入	\$660					
[x] 物流資訊	全家 (FM)					
[x] 完成時間	2019年6月13日, 15:47					
[x] 買家評價超神時間	2019年6月28日, 15:47					
[x] 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...					



# 網頁版聊聊功能

## 1 買家訊息

可以搜尋買家訊息及篩選未讀和加入星標的訊息

## 2 聊聊視窗

可以透過聊聊視窗與買家溝通

## 3 快捷訊息

賣家可以事先設定常用的回覆訊息

## 4 自動回覆

賣家可以事先設定賣場的歡迎自動回覆訊息及離線自動回覆訊息

## 5 通知

賣家可以設定是否要開啟聊聊訊息通知

## 6 時間戳

賣家可以設定是否要開啟顯示每條訊息的時間

## 7 折扣券

可以查看賣場折扣券且能直接傳送折扣券給買家

## 8 表現數據

可以查看賣場特定日期買家發送聊聊訊息的次數

## 9 問答小幫手

可以設定自動客服回覆功能，即時回答買家問題

## 10 訂單管理

可以搜尋並查看買家的所有訂單詳細資訊



# 網頁版聊聊功能1

## -買家訊息

# 如何管理買家訊息?

The screenshot shows the Shopee Chat interface. At the top left, there is a search bar labeled '搜尋全部' (Search All) with a magnifying glass icon, highlighted by a red box and the number 2. To its right is a menu icon, highlighted by a red box and the number 5. Below the search bar is a list of recent chat messages. The first message is from 'shopeeshopee3' with the text '請問商品尺寸' (Ask for product size), dated '2019年11月21日'. This message is highlighted by a red box and the number 3. To the right of the chat list is a chat window for 'shopeeshopee3' showing a 'Live agent' message: 'Hi-請問這個還有嗎?' (Hi-Is this still available?), dated '2019年11月21日, 10:12'. Below the chat list, a red box and the number 4 highlight a menu with three options: '訊息標記' (Message Mark), '標記為未讀' (Mark as Unread), and '刪除對話' (Delete Conversation). At the top right of the interface, there is a notification bell icon and a profile icon of a character.

- 1 點擊大頭貼圖示設定聊聊
- 2 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
- 3 可以透過篩選器篩選未讀和加入星標的訊息
- 4 可以將訊息標記為未讀或刪除對話
- 5 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。  
您可以將聊聊標記已讀、標記未讀、標記訊息、取消標記

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。



# 如何查看買家資訊?

shopeeshopee3 ▼



3

☆☆☆☆☆ 0.0

📍 地點 台北市

✅ 成功的訂單 \$660 [1張訂單]

❌ 不成功訂單 \$0 [0張訂單]

查看個人檔案

封鎖使用者

檢舉

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2

## - 聊聊視窗



# 網頁版聊聊：聊聊視窗



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

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3

## -快捷訊息

# 什麼是快捷訊息?

快捷訊息是賣家事先設定的聊聊訊息，協助賣家更有效率的回覆聊聊訊息。



- 將常用回覆訊息設定為快捷訊息，提升訊息回覆效率。
- 蝦皮建議的常用訊息為：
  - 歡迎與招呼詞
  - 商品相關
  - 訂單狀態
  - 感謝詞
  - 道歉詞



賣家幫助中心

網頁版聊聊：快捷訊息

# 如何設定快捷訊息?

點擊大頭貼圖示 > 聊聊設定 > 點選訊息快捷，可新增/編輯/刪除快捷訊息



# 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

3

我的訊息 (3/20)

新增一個新的訊息快捷

增加

Hi, 需要協助嗎?

編輯

刪除

請稍後，查詢中。

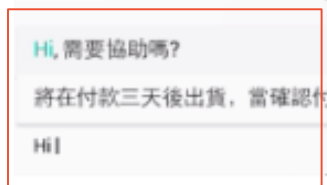
編輯

刪除

將在付款三天後出貨，當確認付款後我們會盡快運送!

編輯

刪除



2



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 於我的訊息欄新增常用的回覆訊息，快捷訊息最多能設定20則



賣家幫助中心

網頁版聊聊：快捷訊息

# 網頁版聊聊功能 4

- 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 'shopeeshopee3'. A 'Live agent' bubble is visible, followed by a customer question: '請問商品多久能收到呢?'. Below this, a blue auto-reply bubble is highlighted with a red box. The auto-reply text reads: '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!'.

shopeeshopee3  
☆☆☆☆ 0.0 | 台北市 | \$660 [1張訂單] | \$0 [0張訂單]

Live agent  
2019年11月18日, 17:47

請問商品多久能收到呢?  
2019年11月18日, 17:47

自動回覆訊息

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!  
2019年11月18日, 17:47



- 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

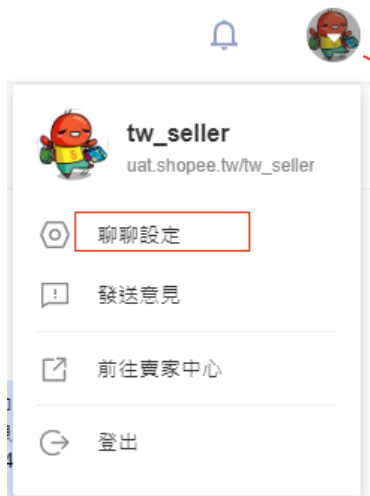


賣家幫助中心

網頁版聊聊：歡迎自動回覆

# 如何設定歡迎自動回覆？

點擊大頭貼圖示 > 聊聊設定 > 點選自動回覆，可設定自動回覆訊息



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, there is a sidebar with the 'Shopee Chat' logo and a search bar. Below the search bar, a list of recent chats is shown, including 'shopeeshopee4' with a message '親愛的買家，已收到您...' and 'shopeeshopee' with '歡迎光臨Shopee賣場...'. The main chat area shows a conversation with 'shopeeshopee4'. The chat header includes a search icon, the name 'shopeeshopee4', and a dropdown arrow. Below the name are five stars, a rating of '0.0', a location pin for '新北市', and two order status indicators: '\$0 [0張訂單]' and '\$0 [0張訂單]'. The chat history shows a message '您好' sent 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)



賣家幫助中心

網頁版聊聊：離線自動回覆

# 如何設定離線自動回覆?

點擊大頭貼圖示 > 聊聊設定 > 點選自動回覆，可設定離線自動回覆訊息

< 聊聊設定

訊息快捷鍵

自動回覆

通知

時間戳

表現數據

問答小幫手

歡迎光臨shoppee賣場，聊聊小幫手服務時間為平日09:00-18:00，有於此時間外發來的訊息，小幫手會在上班時將訊息自動回覆!

## 離線自動回覆

開啟後，買家在工作時間以外發送的訊息將自動觸發自動離線回覆

回覆內容

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。

工作時間設定

S M T W T F S

星期一 09:00 to 18:00

星期二 09:00 to 18:00

星期三 09:00 to 18:00

星期四 09:00 to 18:00

星期五 09:00 to 18:00

## 離線自動回覆

開啟後，買家在工作時間以外發送的訊息將自動觸發自動離線回覆

回覆內容

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。

工作時間設定

S M T W T F S

星期一 08:00 to 18:00

星期二 08:00 to 18:00

星期三 08:00 to 18:00

星期四 08:00 to 18:00

星期五 08:00 to 18:00

複製時間到全部

可自行設定工作時間



賣家幫助中心

網頁版聊聊：離線自動回覆

# 網頁版聊聊功能 5

## - 訊息通知

# 如何設定訊息通知功能?

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



## 新訊息通知



Shopee Webchat

shopeeshopee1: Hi~請問這個還有嗎?



賣家幫助中心

網頁版聊聊：訊息通知

# 網頁版聊聊功能 6

## -時間戳

# 如何設定訊息時間戳功能？

點擊大頭貼圖示 > 聊聊設定 > 點選時間戳，可開啟顯示每條訊息的時間

The screenshot shows the Shopee chat interface for a seller named 'tw\_seller'. On the left, a menu is open with '聊聊設定' (Chat Settings) highlighted. The settings menu is expanded to show '時間戳' (Time Stamp) selected. The '時間戳' settings page is visible, showing a toggle switch for '顯示每條訊息的時間戳' (Show time stamp for each message) which is turned on. Below the settings, a chat message is shown with a time stamp '4月7日 17:08' and a response bubble '您好 目前有現貨喔 喜歡可以直接下單!' with a time stamp '4月7日 17:09'.

tw\_seller  
uat.shopee.tw/tw\_seller

聊聊設定

發送意見

前往賣家中心

登出

← 聊聊設定

訊息快捷鍵

自動回覆

通知

時間戳

時間戳

您可以通過兩種方式顯示時間戳

顯示每條訊息的時間戳

當打開此設定時，每個訊息的左邊都有一個時間戳。否則，中間的時間戳最多每2分鐘顯示一次。

請問有現貨嗎？謝謝

4月7日 17:08

您好 目前有現貨喔 喜歡可以直接下單!

4月7日 17:09



賣家幫助中心

網頁版聊聊：時間戳

# 網頁版聊聊功能 7

## -折扣券功能

# 如何查看賣場折扣券?

- 1 點擊聊聊視窗右側後，即可查看賣場進行中、已排定折扣券。
- 2 點擊查看我的折扣券，即可連至賣家中心查看所有折扣券。

The screenshot displays the Shopee chat interface for a seller named 'shopeeshopee3'. On the left, there is a list of recent chat messages from 'shopeeshopee3', 'shopeeshopee2', and 'shopeeshope5'. The main chat window shows a 'Live agent' message from 'shopeeshopee3' dated 2019年11月21日, 10:12. The message content includes a welcome message and a notice about the seller's service hours (09:00-18:00) and shipping policy (48-hour shipping, 6-10 day delivery). Below the chat window, there are icons for emojis, images, and voice messages, along with a '傳送訊息' (Send Message) button. On the right side of the chat window, there is a red box with the number '1' and a square icon, indicating the location of the coupon icon. Below the chat window, there is a red box with the number '2' and a link '查看我的折扣券 >', indicating the location of the 'View My Coupons' link. The coupon page shows a '進行中' (In Progress) status and a '折扣券' (Coupon) section. The coupon section is currently empty, displaying '沒有折扣券' (No Coupons) and a message '透過以下連結至賣家中心新增折扣券' (Click the link below to add coupons to your seller center). There are two buttons: '賣場折扣券' (Market Coupons) and '商品折扣券' (Product Coupons). The page number '31' is visible at the bottom right.



賣家幫助中心

網頁版聊聊：折扣券



# 如何於聊聊內新增賣場折扣券？



若您的賣場尚未有折扣券，可以透過聊聊視窗內的連結前往賣家中心新增賣場折扣券或者商品折扣券。



# 如何於聊聊內傳送賣場折扣券？

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

The screenshot displays the Shopee Chat interface. On the left, there's a sidebar with a search bar and a list of recent chats. The main chat area shows a conversation with 'shopeeshopee2'. A blue system message provides store hours and shipping information. Below it, a 'Live agent' message is visible. A discount coupon is being sent, with a red box and the number '1' highlighting the 'Send' button. Another red box and the number '2' highlight the 'Redeem' button on the coupon details page. The coupon details show a 20% discount for CNY, valid from 2020-01-21 to 2020-01-23, with a maximum discount of \$100.



賣家幫助中心

網頁版聊聊：折扣券

# 網頁版聊聊功能 8

## -表現數據

# 如何於查看聊聊表現數據?

- 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)  
預購買家：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

tw\_seller  
uat.shopee.tw/tw\_seller

聊天設定

發送意見

前往賣家中心

登出

← 聊聊設定

訊息快捷鍵

自動回覆

通知

時間戳

表現數據

問答小幫手

表現數據

您可以查查賣場的聊聊表現數據

1 2019-11-17 曲

2

總買家	預購買家	售後買家
0	0	0



# 網頁版聊聊功能 9

## -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10 -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 displays the Shopee Chat interface. At the top, the 'shopeeshopee2' chat window is active, showing a search bar, a list of recent chats, and a chat history for 'shopeeshopee2'. A red box labeled '1' highlights the chat header area, which includes the buyer's name 'shopeeshopee2', a star rating of 0.0, and order counts: '\$860 [1張訂單]' and '\$860 [2張訂單]'. Below the chat history, a blue message from a live agent is visible, along with a 'Live agent' status and a '傳送訊息' button. At the bottom, it says '使用 Shift + Enter 鍵可進行換行'.

On the right side, a red box labeled '2' highlights the '訂單' (Orders) panel. This panel shows a list of orders with columns for '全部', '未付款', '待出貨', '運送中', '已完成', '已取消', and '退款'. Two orders are listed:

- Order 1: 19072615296AF1U [货到付款], dated 2019年7月26日, 15:29. It includes a product image of a '風衣外套' (Windbreaker) for \$800 and a '預購' (Pre-order) button.
- Order 2: 19072614576AF13 [货到付款], dated 2019年7月26日, 14:57. It includes a product image of a '風衣外套' (Windbreaker) for \$800.

Below the order list, there are buttons for '查看訂單詳情' (View Order Details) and '傳送訂單資訊' (Send Order Information). A text input field for '請輸入您的訂單備註。此備註僅有您可以查看，買家並不...' is also present.



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					

Buttons at the bottom: 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 titled '訂單備註' (Add Order Note) 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。

Character count: 0/200

Buttons: 取消 (Cancel), 儲存 (Save)



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 red box highlights a bid of \$250 for an item 'ShopA\_listing' with a price of \$300. The bid is shown as '\$250 x 1' with '拒絕' (Reject) and '接受' (Accept) buttons. The right screenshot shows the order details page for this order, which is marked as '已完成' (Completed). The order details include the item 'ShopA\_listing' for \$300, the order number '1912031HHU78WW', and the completion date '2019年12月3日, 14:20'. A red box highlights the '待確認的出價' (Pending Confirmation Bid) section, which shows the bid of \$250 for the item. A red arrow points from the bid confirmation button in the chat window to the bid confirmation button in the order details page.



賣家幫助中心

網頁版聊聊：買家訂單資訊

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

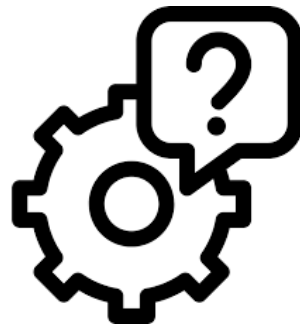
於蝦皮聊聊內，買家較常與賣家溝通詢問之問題為以下三個項目：



商品資訊



訂單狀態



售後服務





# 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！



如何回報網頁版聊聊  
問題&建議?

# 如何向蝦皮回報問題或提出建議

點擊大頭貼圖示 > 發送意見 > 可選擇回報問題或提出建議



發送意見



回報問題

提出建議

您再使用網頁版聊聊時遇到了什麼問題?請詳細說明發生的原因, 及其他可以幫助我們調查這個問題的資訊。

 上傳或刪除螢幕截圖 (.jpg, .jpeg, .png)

取消

傳送



賣家幫助中心

如何回報網頁版聊聊問題&建議

# 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 $\geq 10$ 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/>