



Help-чат

Привет, коллега!
Специально для тебя мы
создали памятку по
работе с нашим *help*-чатом.

Перед тем, как написать в help-чат, пожалуйста, внимательно ознакомься с вопросом клиента. Это очень важно. Возможно, тебе не потребуется помощь и ты сам сможешь решить его вопрос.

Для того. Чтобы тебе было легче и проще решать вопросы клиента, на следующих слайдах мы оставили ссылки на подсказки с описанием, в каких случаях тебе потребуется та или иная инструкция и процедура. Пожалуйста, сначала поищи ответ тут. Если вдруг тут чего-то не найдётся, обратись на help-линию. Вот инструкция https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=10565

Рассмотрим самые частые вопросы клиентов.

Где мой заказ?

- Пожалуй, это самый частый вопрос наших клиентов. =)
- Инструкцию для ответа на этот вопрос клиента можно найти [здесь https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=876](https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=876)
- Если в заказе клиента товары FBS (доставляются со склада продавца), то смотрим [здесь https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6669](https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6669)
- Если в заказе клиента товары FBO (товары партнера. Доставляются со склада OZON), смотрим [здесь https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6670](https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6670)
- Если в заказе клиента товары Real FBS(RFBS) смотрим [здесь https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=1010](https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=1010)
[6](#)

CrossBorder

- Если вопрос клиента касается заказов CrossBorder, смотри сюда https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6436
- Все вопросы по этим заказам можно найти по ссылке выше.
- Прошу тебя обратить особое внимание на пункты "Доставка", "возврат товара" и "возврат денег". Это очень важно, ведь консультация по таким заказам отличается от обычной доставки.

Ozon Express/Fresh

- Следующим пунктом рассмотрим доставку Ozon Express/Fresh.
- Инструкцию для консультации можешь найти здесь https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6554 и здесь <https://docs.ozon.ru/common/ozon-express/>
- Пожалуйста, обрати особое внимание на пункт "Зона доставки Ozon Express и Fresh" https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=8727

Проблем ы с заказом или товаром

- Частенько клиенты обращаются к нам с проблемой пересорта товара в заказе. Например, придет совсем не тот товар или в другой упаковке, другого производителя и т.д. Более подробно можешь ознакомиться здесь https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6572
- Далее расскажу, по какому вопросу как консультируем.

К претензиям к исполнению заказа относятся:

1. Недовложение https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=9535
2. Нехватает части комплекта
товара https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=9702
3. В заказе другой товар https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=9743
4. Пересорт https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=4864
5. Повреждённый товар https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=4866
6. Б/у товар https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=4867
7. Чужой заказ https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=4870
8. Ошибка в описании
товара https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6582
9. Лишний товар https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=10340
10. Претензия к упаковке https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=4861

Возврат товара надлежащего о качества

- Инструкция для консультации клиентов по возврату товаров надлежащего качества есть тут https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6564

Возврат товаров ненадлежащего качества

- Для разных категорий товаров своя процедура возврата. Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с вопросом клиента и выбери правильную категорию

1. Возврат технически сложных товаров https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=4859
2. Цифровые товары (сертификаты, подписки и т. д.) https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=4858
3. Продукты питания https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=4887
4. Ювелирные изделия https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6496
5. Лекарственные безрецептурные препараты https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6602
6. Шины https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6399
7. Остальные товары https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=4865

Возврат денег

- К вопросам по возврату денег следует подойти серьёзно. Перед тем, как вернуть деньги за тот или иной товар, обязательно всё проверь. При необходимости возврата денег без фактического возврата товара, обязательно запроси фото товара, на котором будет видно штрих-код нашего магазина.

При возврате денег клиенту пользуйся инструкциями

- 1. CrossBorder https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6443
- 2. Ювелирные изделия https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6498
- 3. Возврат денег за заказ
Ozon https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=10185

Обслуживание юридических лиц

- Особое внимание следует уделить вопросам от юридических лиц.
- 1. Оформление заказа https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=5326
- 2. Оплата заказа https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=5339
- 3. Доставка + документы https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=5341
- 4. Отмена заказа https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6465
- 5. Возврат товара https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=5342
- 6. Возврат денег https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=5343
- 7. Акции https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=5327
- 8. Шаблоны ответов на вопросы https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=9432
- 9. Остальные вопросы https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=5325

Ozon Card

- Найти ответы на все вопросы по Ozon Card ты можешь тут https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=6512
- Пожалуйста, будь внимательнее, тут, действительно, есть всё.

OzonСчёт

- 1. Общая информация. Вопросы и ответы https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=9651
- 2. Вопросы по пополнению https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=9645
- 3. Вывод денег https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=9649
- 4. Для юридических лиц https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=9970

Доставка

- Рассмотрим вопросы о доставке https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=381
- 1. Описание способов доставки по России и за границу ты можешь найти тут https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=467
- 2. Сроки и стоимость доставки тут https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=3797
- 3. Что делать, если возникли проблемы с получением заказа, смотри здесь https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=1028
- 4. Жалобы на доставку https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=1024
- 5. Нет способа доставки https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=10132

Вопросы по оплате

- У нас есть следующие способы оплаты
https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=493 Обрати внимание на особенности каждого из них, то важно.
- Если клиент обратился с проблемой при оплате заказа, смотрим инструкцию
тут https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=512 и
тут https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=2997
- Вопросы по чекам https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=627
- Общая ссылка на раздел https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=492

АКЦИИ

Высокую нишу в вопросах клиентов занимают акции https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=425

Важную информацию по акциям можно найти тут https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=953

Сертификаты https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=960

Баллы https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=958

В случае, если ты не нашёл акцию в подсказках или на сайте, попробуй поискать в Jira по названию акции. Там ты сможешь найти и её условия. Если и так не получилось, можно запросить ссылку на акцию у клиента.

Компенсации/н еустойки

- Информацию по компенсациям, когда и в каких случаях они уместны, ты можешь найти здесь https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=9016

Шаблон ы писем

- Иногда нам нужно отправить запрос в отдел доставки, пункт выдачи или в агентскую службу доставки для передачи информации. Все шаблоны ты можешь найти тут https://edu.ozon.ru/help/?SECTION_ID=9797

Мы будем искренне рады, если эта подсказка поможет тебе лучше разбираться в вопросах клиентов и решать их самостоятельно. Мы в тебя верим! Не здавайся, следуй инструкциям и у тебя всё получится!!!

