新零售全体动员 3 号令

关于电商平台接单流程及订单异常 解决措施

——把“坏事”变“好事”

各门店：

对电商平台接单流程及订单异常解决措施现作如下规定请各门店参照执行：

一、电商平台接单操作流程：“八步走”

- 1、系统设置自动接单，关注系统是否自动点击拣货
- 2、打印小票
- 3、放温馨提示卡
- 4、复核商品名称、规格、数量、效期、包装、顾客备注
- 5、装订包装
- 6、系统提示商家已出单
- 7、关注骑手是否按时送达
- 8、按公司规定 24-48 小时内回访顾客

二、电商平台常见问题处理措施：

1、骑手接单问题：

(1) 商家已经接单拣货，没有骑手接单怎么办？

处理办法：

第一步：先给顾客打电话，表示歉意告知情况，安抚顾客情绪。

第二步：京东订单及时复制单号在电商钉钉群@新零售部陈典雅进行催单。

话术：尊敬的顾客您好：我是太极大药房健康顾问，非常对不起，

我们已为您备好货了，但由于天气/高峰期运力不足/暂时没有骑手接单，让您久等了。我们正在积极催单，麻烦您再稍等片刻，为您带来的困扰我们深表歉意（如顾客强烈要求取消订单，请顾客备注取消原因：计划有变不要了）。

（2）骑手已取货但未按时送达怎么办？

处理办法：每单交易完成后关注订单是否按时送到顾客手中，如未按时送达。首先给顾客打电话解释我们已出单完成，同时催促骑手。

话术：尊敬的顾客你好：我是太极大药房的健康顾问，非常抱歉。货品没能按时送达。你的订单我们已在 时间内完成备货，骑手已经取走。可能由于天气/交通/用餐高峰等原因未能及时送到您手中，我们已为您催单请稍等，给您造成的不便我们深表歉意。

2、商家问题：

（1）拣货时发现商品数量不够，缺货怎么办？

处理办法：电话联系顾客，表示歉意，解释我们在5分钟前刚刚销售完，暂时无库存。询问顾客是替换同类商品还是部分产品退款。

话术：尊敬的顾客你好：我是太极大药房的健康顾问，非常抱歉您所购买的商品5分钟前一位顾客刚刚下单取走。我们为您提供一款品质，功效更好的产品可以吗？（解释产品的功效，特点）如果您选择退单可否请您备注：计划有变，不要了！非常感谢您的支持，我们给您推送一张优惠券欢迎您下次使用。祝您生活愉快！

（2）拣货时发现商品为近6个月效期怎么办？

处理办法：电话询问顾客表示抱歉，询问顾客是否接受？或为顾客进行替换。

话术：尊敬的顾客你好：我是太极大药房的健康顾问，非常抱歉，您所购买的商品我们的效期为__个月。但不会影响药品疗效我们给您发货可以吗？或者我们为您挑选另一款功效性价比更好的产品？如

果您选择退单可否请您备注：计划有变，不要了！非常感谢您的支持，我们给您推送一张优惠券欢迎您下次使用。祝您生活愉快！

(3) 顾客收到货后发现少送、错送怎么办？

处理办法：电话联系顾客，表示抱歉为顾客及时进行补送，更换。

话术：尊敬的顾客你好：我是太极大药房的健康顾问，对给您少送/错送商品我们非常的抱歉。我这边立即联系骑手为您进行补送/更换，为了表示歉意我们给您准备了一张优惠券，欢迎您随时到我们门店使用。祝您生活愉快！

3、顾客问题：

(1) 顾客未接骑手电话怎么办？

处理办法：

a、如商品单价较低请告知骑手把外卖放在门卫或酒店处请他们代为转送。然后在消息窗口给顾客留言，并在1-3小时内电话联系顾客。

b、如商品单价较高请骑手送回门店，我们同时电话/窗口留言联系顾客，待联系到顾客后再进行配送。

(2)、顾客购买发热药品无登记信息怎么办？

处理办法：

顾客购买发热药品，接单后联系顾客索要身份证号码和电话号码进行发热药品登记。如顾客一直未接电话，请在超时前拒绝订单。备注拒绝原因：由于该品种为发热品种，无法联系顾客登记身份信息。同时在3小时内继续联系顾客解释拒单原因。如顾客重新下单可放一张优惠券。

4、订单一直显示“开方中”，无法接单怎么办？

处理办法：复制订单号，在钉钉电商群发出，@新零售部同事，由新零售部催促开方。

5、顾客购买了处方药，没有药师审方，订单不能及时传到门店，怎么办？

处理办法：联系质管部王利燕或杨冬梅或新零售部，立即审核顾客处方，避免丢单。

6、OMS 订单管理下账时，遇到货品编码不匹配怎么办？

处理办法：将订单截图+正确的货品编码发送至钉钉电商群，@新零售部，后台处理后再下账。

7、打印机不出小票、无提示音怎么办？

处理办法：电话联系信息部同事协助处理。

8、OMS 订单管理查不出当笔订单怎么办？

处理办法：

- a、检查查询日期是否正确；
- b、点击订单下载，手动输入订单号查询。
- c、如手动输入订单号后仍然未查询出订单请联系信息部处理。

9、如门店引流卡、平台包装袋用完了怎么办？

处理办法：先联系就近门店调拨一部分，然后再联系厂库谢师发货。

10、如发现各平台门店不能上线怎么办？

处理办法：直接电话联系新零售部处理。

11、如平台产品图片与门店实货不相符怎么办？

处理办法：将平台产品截图及货品 ID 发新零售部处理。

四川太极大药房连锁有限公司

二〇二〇年九月七日