

天猫规则讲解 及案例分析

--- 封春燕

案例一：天猫可以开发票吗

买家拍下商品后，要求商家开具发票，商家开具与商品类目完全不同的发票给买家，或者告知不能开具发票，从而引发客户投诉。

***** 非常重要！！！！**

**只要顾客付款就可以开具发票，
且不能收取客户任何费用：
运费和税点且退货不需要承担税点**

案例二：天猫是否支持信用卡使用

答：天猫支持消费者信用卡支付

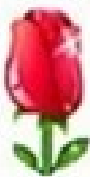
关于分期付款具体问题建议买家咨询信用卡相对的银行。

聊天实例分享

tb94333991 (21:06:08):

在么 亲

[REDACTED] (21:06:15):



亲，在的，很高兴为您服务，请问有什么可以帮到



您的呢！

tb94333991 (21:06:56):

支持信用卡分期付款么

[REDACTED] (21:07:20):

亲 不分期的哦

谁和你说，不支持
信用卡分期付款的



不能违背承诺

客户：可以帮我发圆通吗

错误回答：好的，帮您备注发圆通（ × ）

正确回答：亲，尽量帮您备注发圆通，由于订单较多无法保证一定发圆通（ √ ）

不能随便给客户做出承诺，或者对不清楚的问题随便作答。

注意：回答过程中不能太绝对，要用（尽量·左右·一般·正常情况下等模糊词语）

聊天实例分享

▼ 2015/8/17

newbalance旗舰店:nb45 (2015-08-17 08:58:13):

亲 这边给您备注发EMS了
您两个订单都发EMS是吗 亲

小刘大人5892 -> newbalance旗舰店:nb45 (2015-08-17 08:58:28):

乡镇件 还请谅解 申通还要跑好远去取
是的

newbalance旗舰店:nb45 (2015-08-17 08:58:36):

嗯 好的呢亲
这边给您备注好了

小刘大人5892 -> newbalance旗舰店:nb45 (2015-08-17 08:59:12):

谢谢亲 不论商品怎么 你的服务还是很好的 深表感谢

newbalance旗舰店:nb45 (2015-08-17 08:59:23):

亲 您客气了哈

案例四：天猫支持七天无理由退换货

七天无理由退换货定义：

- * 在签收货物后 7 天内，如因主观原因不愿意完成本次交易，可以提出“7 天无理由退换货”的申请。
- * 退换货条件：退换货商品应保持收到商品时的原貌，未拆开使用过。

案例五：不能擅自关闭客户的订单交易

买家“a”拍下商品后，使用买家“b”联系商家表示拍错了，要求商家关闭交易，商家关闭交易后，买家“a”即对商家关闭交易行为进行投诉

正确：客服不能去关闭客户的交易，可引导客户自己去处理，

案例六：不能泄露买家资料

“小李”咨询客服关于产品的问题。

“小张”拍下订单 A。

“小李”与客服核对地址，客服贴出 A 订单信息。

“小张”帐号投诉商家泄露自身信息给“小李”。

切勿在干牛上透露任何非本帐号查询的信息，一律不能透露任何非本帐号订单信息

。

案例七：不能引导客户线下交易

买家：表示目前支付宝有问题无法使用，询问是否可以使用其他方式支付。

客服：表示可以线下汇款。 X

为了保障买卖双方在学习过程中的安全，请不要引导买家线下交易，防止因此问题导致店铺产生风险；

店铺常见的一般违规：

未按约定时间发货 缺货

**常见的未按约定时间发货和缺货商家需赔偿
买家订单金额的 30% 的天猫积分，最大不
超过 500 元。**

常见天猫规则（客服篇）

1. 天猫是可以开发票
2. 天猫支持信用卡使用且可分期付款
3. 不能违背承诺
4. 天猫支持七天无理由退换货
5. 不能擅自关闭客户的订单交易
6. 不能泄露买家资料
7. 不能引导客户线下交易

谢谢！