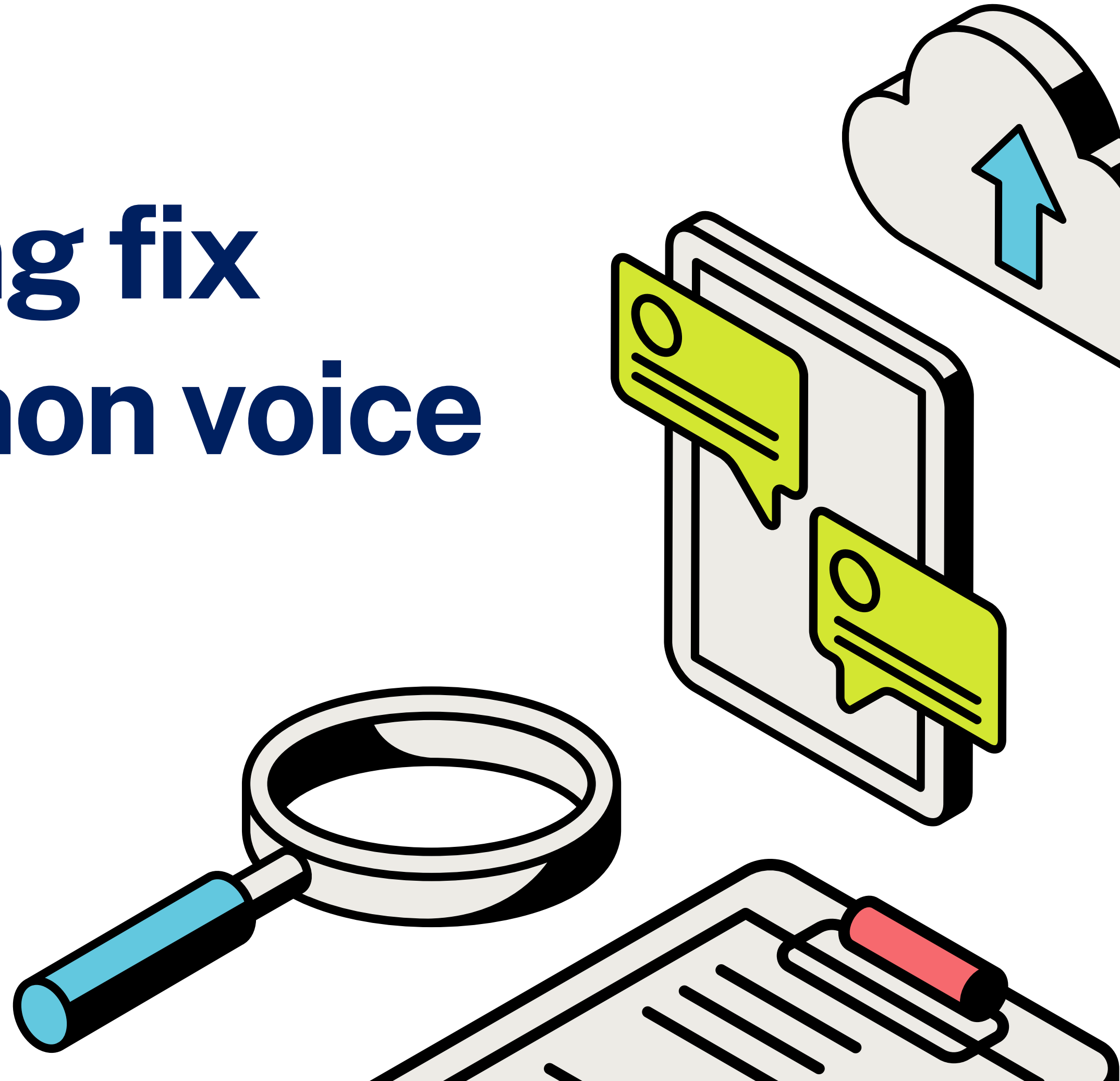


How to finding fix problem for non voice



หน้าที่ของ ADMIN คืออะไร ?



- Admin ต้องเต็มใจให้บริการ
- ศึกษาและทำความเข้าใจ ความต้องการลูกค้า
- เรียนรู้และหาแนวทางการแก้ปัญหาให้ลูกค้า
- เป็นส่วนหนึ่งในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น
- มุ่งมั่นในการทำงาน เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของบริษัทอย่างเต็มที่

5 ประเภทของลูกค้าบน SOCIAL MEDIA



Meek Customer

ลูกค้าซบ่น

Meek Customer

ลูกค้าขี้บ่น

ลูกค้าประเภทนี้มักไม่ได้มีอารมณ์รุนแรงจะเข้ามาในลักษณะต้องการแนะนำให้แก้ไขเพื่อสิ่งที่ดีขึ้น โดยประโยคที่มักพบบ่อยมีดังนี้

- สั่งซื้อยากจัง
- ราคาแพงจัง
- สถานที่ดีแต่อยากให้ขยายระยะเวลาการเปิด - ปิดทำการนะ
- อยากให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลตลอด 24 ชั่วโมง

ลักษณะที่สังเกตได้ง่าย คือ จะเป็นประโยคที่บอกความต้องการและความรู้สึกตนเอง เพื่อให้ได้รับการตอบสนอง

แนวทางการตอบ เช่น ขอขอบคุณสำหรับข้อเสนอแนะที่แจ้งเข้ามาให้เราได้พัฒนาการบริการหรือชี้แจง

เหตุผลอย่างอ่อนน้อมและสุภาพ

5 ประเภทของลูกค้าบน SOCIAL MEDIA



Meek Customer

ลูกค้าขี้อ่อน

Aggressive Customer

ลูกค้าโมโหโวยวาย

Aggressive Customer

ลูกค้าโมโหโวยวาย

ลูกค้าประเภทนี้จะมีอารมณ์รุนแรง แสดงออกด้วยคำหยาบคายหรือการบรรยายความรู้สึกที่มีการเสียดสี มีการใช้ Emoji สติกเกอร์ รวมถึงการส่งภาพเพื่อประจาน โดยส่วนมากจะมีการพิมพ์ข้อความ แสดงความรู้สึกออกมาดังนี้

- แย่มาก !!
- ห่วย !!
- ด่าหยาบคายต่างๆ เช่น “กู” “มึง”
- ประชดประชันต่างๆ เช่น “ตอบเหมือน copy” “นี่คุยกับคนอยู่หรือ”
- Emoji หรือ สติกเกอร์ที่แสดงอารมณ์โกรธ

ลูกค้าเหล่านี้ต้องการการดูแลแบบพิเศษและต้องตอบอย่างรวดเร็วเพราะจะรู้สึกว่าตนเองสำคัญ

5 ประเภทของลูกค้าบน SOCIAL MEDIA



Meek Customer

ลูกค้าขี้อ่อน

Aggressive Customer

ลูกค้าโมโหโวยวาย

High-Roller Customer

ลูกค้าจ่ายศเจ้าอย่าง

High-Roller Customer

ลูกค้าจ่ายศเจ้าอย่าง

ลูกค้าประเภทนี้มักแสดงความเอาแต่ใจตนเองเป็นที่ตั้งและบังคับให้ทำตามที่ตนเองต้องการ โดยประโยชน์ส่วนใหญ่นั้นที่สามารถพบได้มีดังนี้

- “ ราคาสูงขนาดนี้ ถ้าไม่มีบริการนี้ให้ ผมขอเงินคืน ”
- “ ยังไงเรื่องที่ผมถามไป ต้องได้คำตอบวันนี้แหละ ”
- “ ทำไมต้องรอ ทำไมไม่ได้ ฉันทายเงินแล้วนะ ”
- “ ต้องวันนี้เท่านั้น ”

ลูกค้าประเภทนี้ชอบความรู้สึกที่ตนเองพิเศษกว่าคนอื่น ต้องการความใส่ใจมากกว่าคนอื่น ๆ การตอบจึงควรตอบด้วยความรวดเร็ว ถูกต้องและแก้ไขปัญหานั้นให้เลยทันที

5 ประเภทของลูกค้าบน SOCIAL MEDIA



Meek Customer

ลูกค้าขี้อ่อน

Aggressive Customer

ลูกค้าโมโหโวยวาย

High-Roller Customer

ลูกค้าจ่ายศเจ้าอย่าง

Opportunist Customer

ลูกค้าที่มักข่มขู่
หากไม่ได้ตามต้องการ

ลูกค้าที่มักข่มขู่ หากไม่ได้ตามต้องการ

Opportunist Customer

ลูกค้าประเภทนี้หากไม่ได้ตามความต้องการที่ตนเองร้องขอ จะเริ่มข่มขู่เพื่อให้ได้สิ่งที่ตนเองต้องการ โดยคำหรือประโยคที่พบบ่อยมีดังนี้

- “ จะฟ้องสคบ.”
- “ ถ้าไม่ตอบจะแชร์ลงพันทิป ”
- “ แบบนี้โลกต้องรู้แล้ว ”
- “ อย่าให้เรื่องต้องถึงโรงถึงศาล ”
- “ ถ้าลงเพจอื่นหรือกลุ่มอื่นคุณดังแน่ ”

การดูแลลูกค้าประเภทนี้ ต้องรีบตอบให้เร็วและติดต่อกลับทันทีและลูกค้าประเภทนี้มักจบปัญหา หากมีสิ่งชัดเจน

5 ประเภทของลูกค้าบน SOCIAL MEDIA



Meek Customer

ลูกค้าขี้อ่อน

Aggressive Customer

ลูกค้าโมโหโวยวาย

High-Roller Customer

ลูกค้าจ่ายศเจ้าอย่าง

Opportunist Customer

ลูกค้าที่มักข่มขู่
หากไม่ได้ตามต้องการ

Chronic Complainer Customer

ลูกค้าที่บ่นและ
ไม่พอใจอะไรเลย

ประเภทลูกค้าที่บ่นและไม่พอใจอะไรเลย

Chronic Complainer Customer

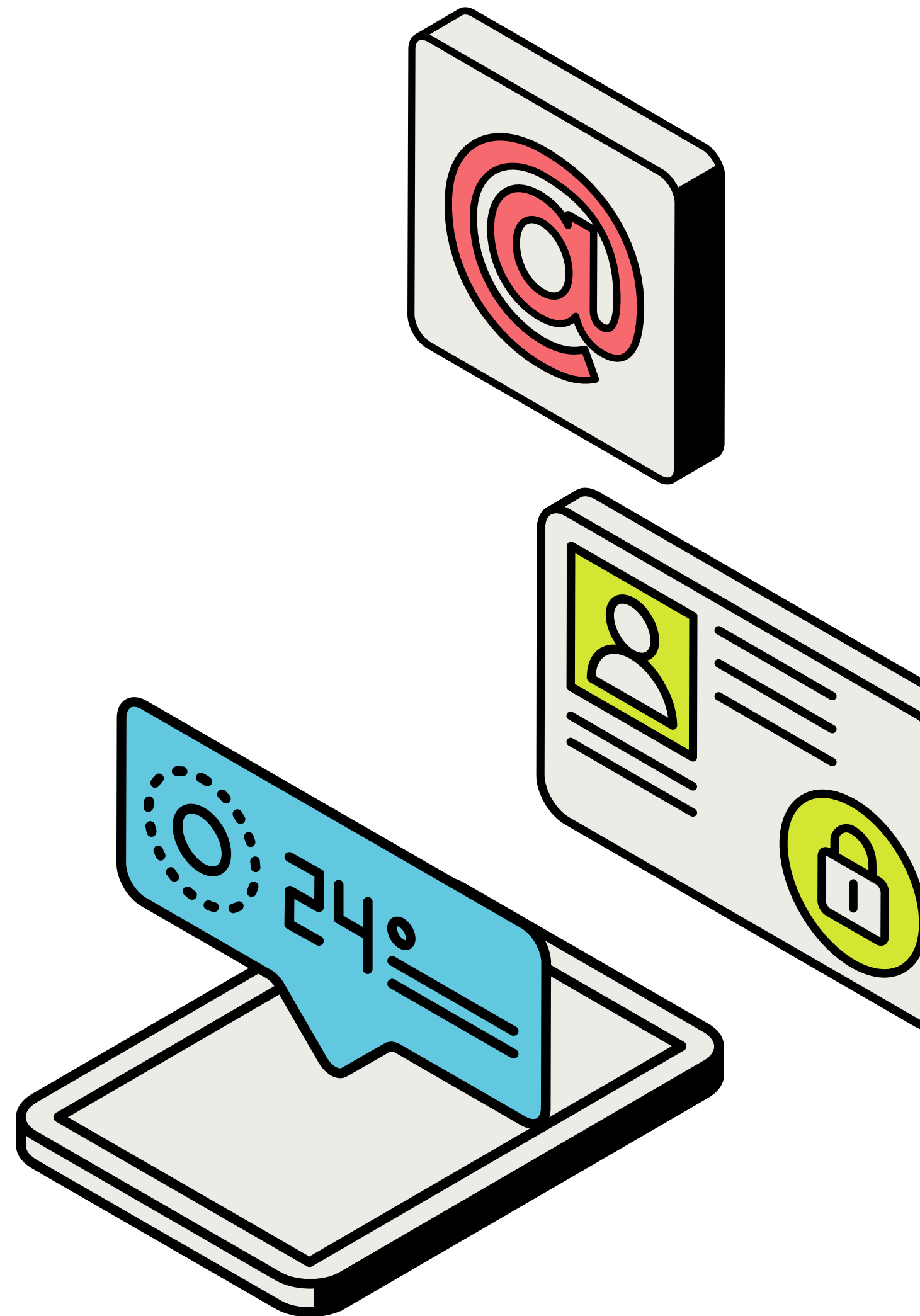
ลูกค้าประเภทนี้เป็นลูกค้าที่เคยได้รับผลกระทบหรือเคยได้รับประสบการณ์ไม่ดีของการให้บริการ ซึ่งแม้จะได้รับการดูแลแล้วก็ยังไม่พอใจและจะตาคอนทุกครั้งหากเกินปัญหาเดิม โดยประโยคหรือคำที่มักพบได้บ่อยมีดังนี้

- “ คราวก่อนก็ตอบแบบนี้ แล้วก็เหมือนเดิม ”
- “ คราวนี้จะแก้ตัวยังไง ”
- “ แล้วไง ”
- “ เป็นแบบเดิมอีกแล้วนะ ”
- “ แก้ปัญหาเหมือนไม่แก้ ”
- “ ยกเลิกเลยดีกว่า เบื่อ ”

ลูกค้าประเภทนี้ก่อนที่จะตอบ เราควรมีข้อมูลรองรับเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นและชี้แจงอย่างมีเหตุผลเป็นขั้นตอน

การถอดใจความสำคัญ

(KEYWORD)



ใจความ = สาระสำคัญของเรื่อง

กวาดตามอง คำที่กล่าวซ้ำ หรือ ปรากฏในข้อความมากที่สุด
ถ้ามี.. เกี่ยวข้องกับคำนั้น

ประโยคที่ครอบคลุมข้อความที่กล่าวมาทั้งหมด
คือ สาระสำคัญของข้อความ



การอ่านจับใจความสำคัญ



01.

อ่านแบบกวาดสายตา และ
หาคำสำคัญ คำที่ปรากฏซ้ำๆ

02.

อ่านแล้วตอบคำถามให้ได้ว่า
ใคร ทำอะไร ที่ไหน เมื่อไร
อย่างไร เกิดผลอย่างไร
(ถ้ามี) 5W 1H

03.

ใจความสำคัญ คือ ประโยคที่
ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด

ใจความสำคัญ

ใจความสำคัญคืออะไร?

- ประเด็น หรือ ความคิดหลักของเรื่องที่ลูกค้าแจ้ง

ข้อความที่เป็นใจความสำคัญ มีลักษณะอย่างไร ?

- เป็นข้อความที่กล่าวครอบคลุมเนื้อหาที่
ต้องการแจ้งทั้งหมด



ปัญหาเฉพาะหน้า

ปัญหาที่ไม่คาดคิด กะทันหัน ไม่เคยมีมาก่อน คาดไม่ถึง

กิจกรรม









Close





เครื่องบินจะตก แม่ ลูก พ่อ ให้ใครลงก่อน



พ่อ (คนมีรายได้)



แม่ (แม่บ้าน)



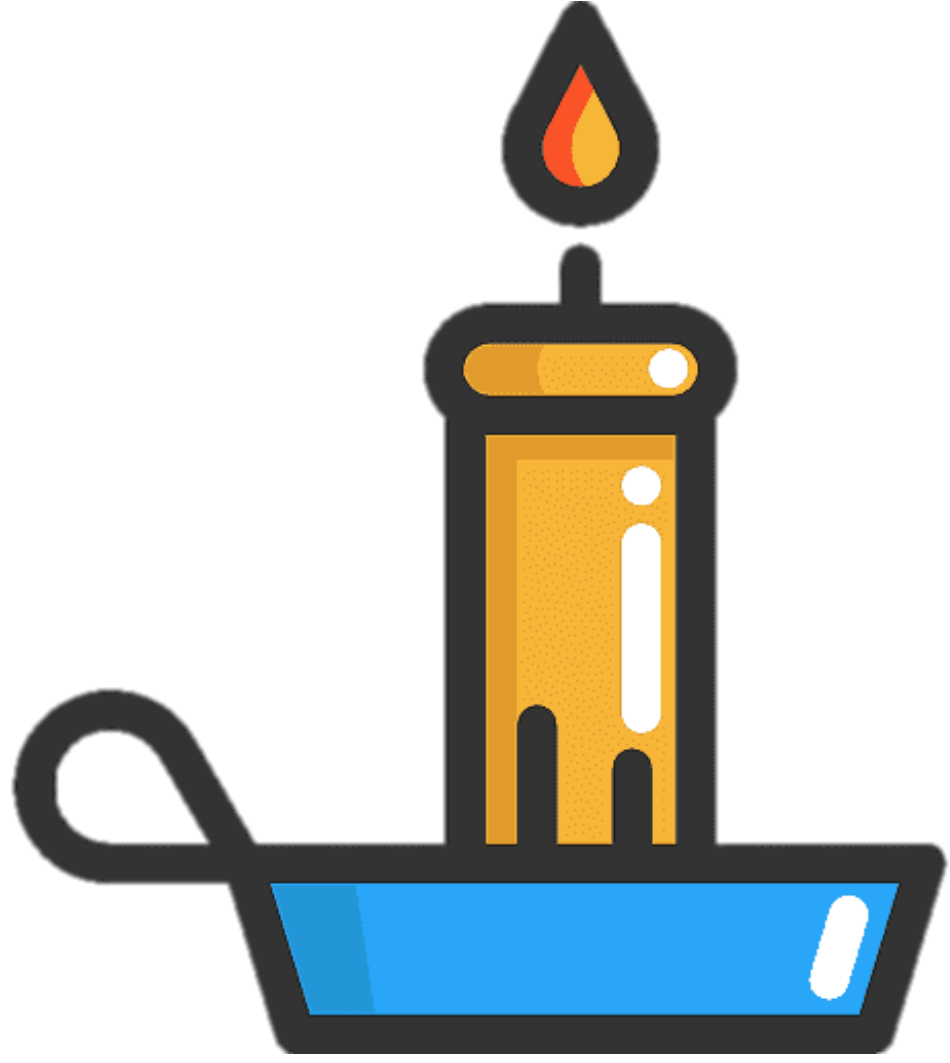
ลูก







ไฟดับ



ເວລາ





8



10



5





5

Close



8



10



เครื่องบินจะตก แม่ ลูก พ่อ ให้ใครลงก่อน



พ่อ (คนมีรายได้)

10



แม่ (แม่บ้าน)

10



ลูก

10





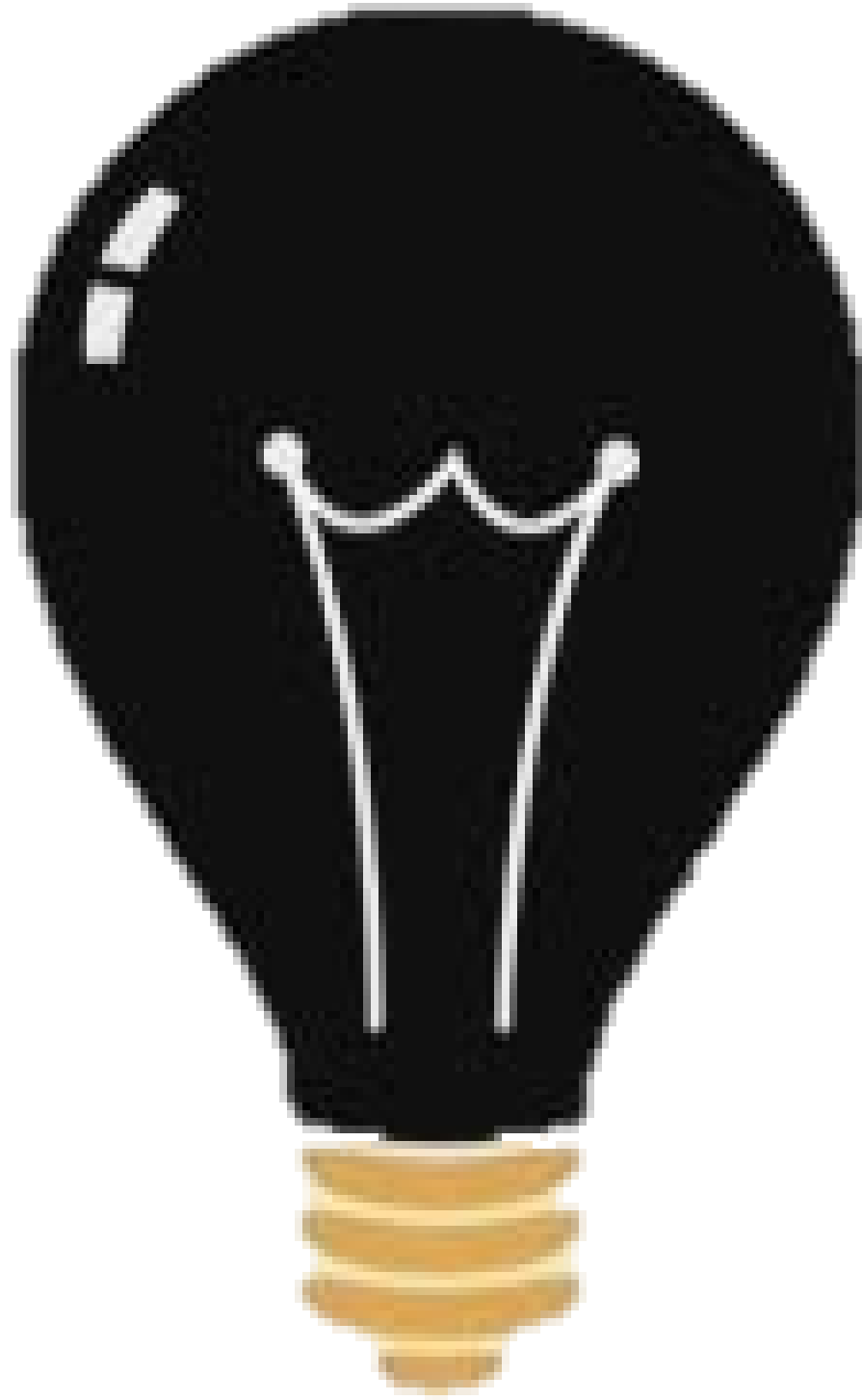
8



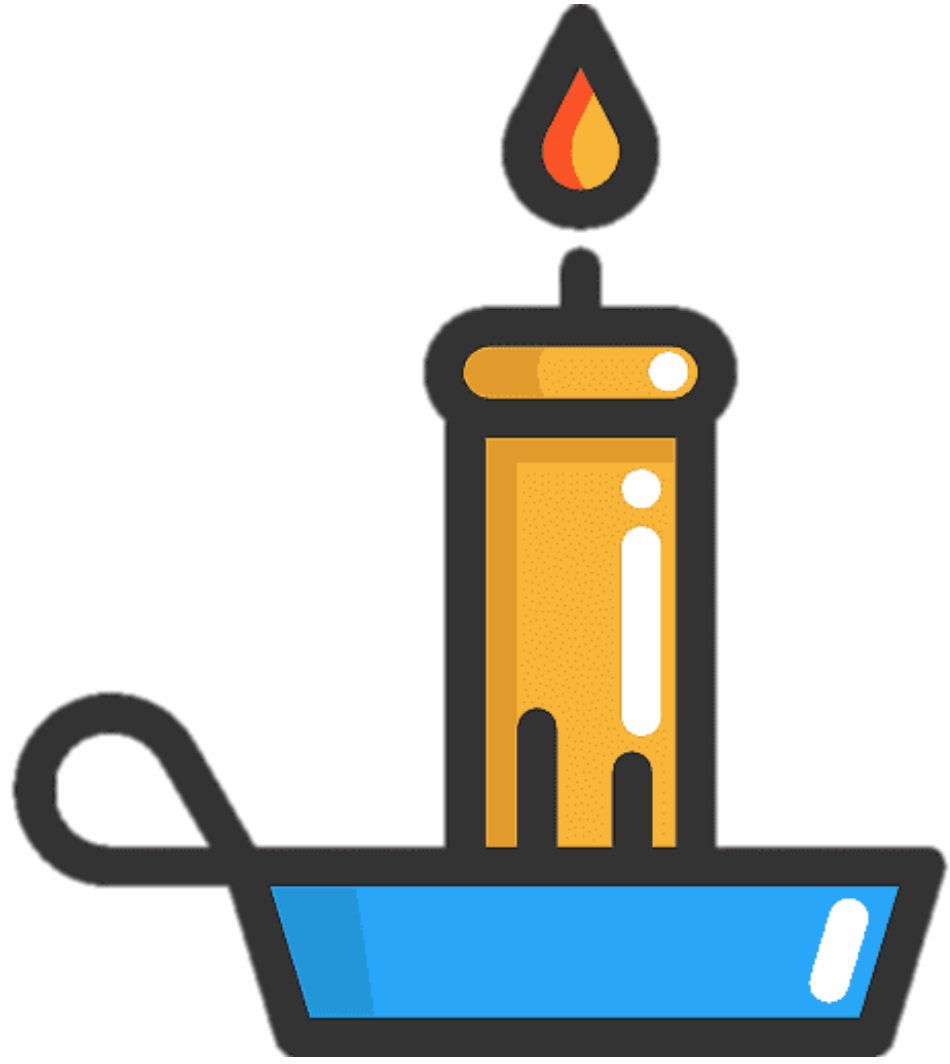
5



10



ไฟดับ



10



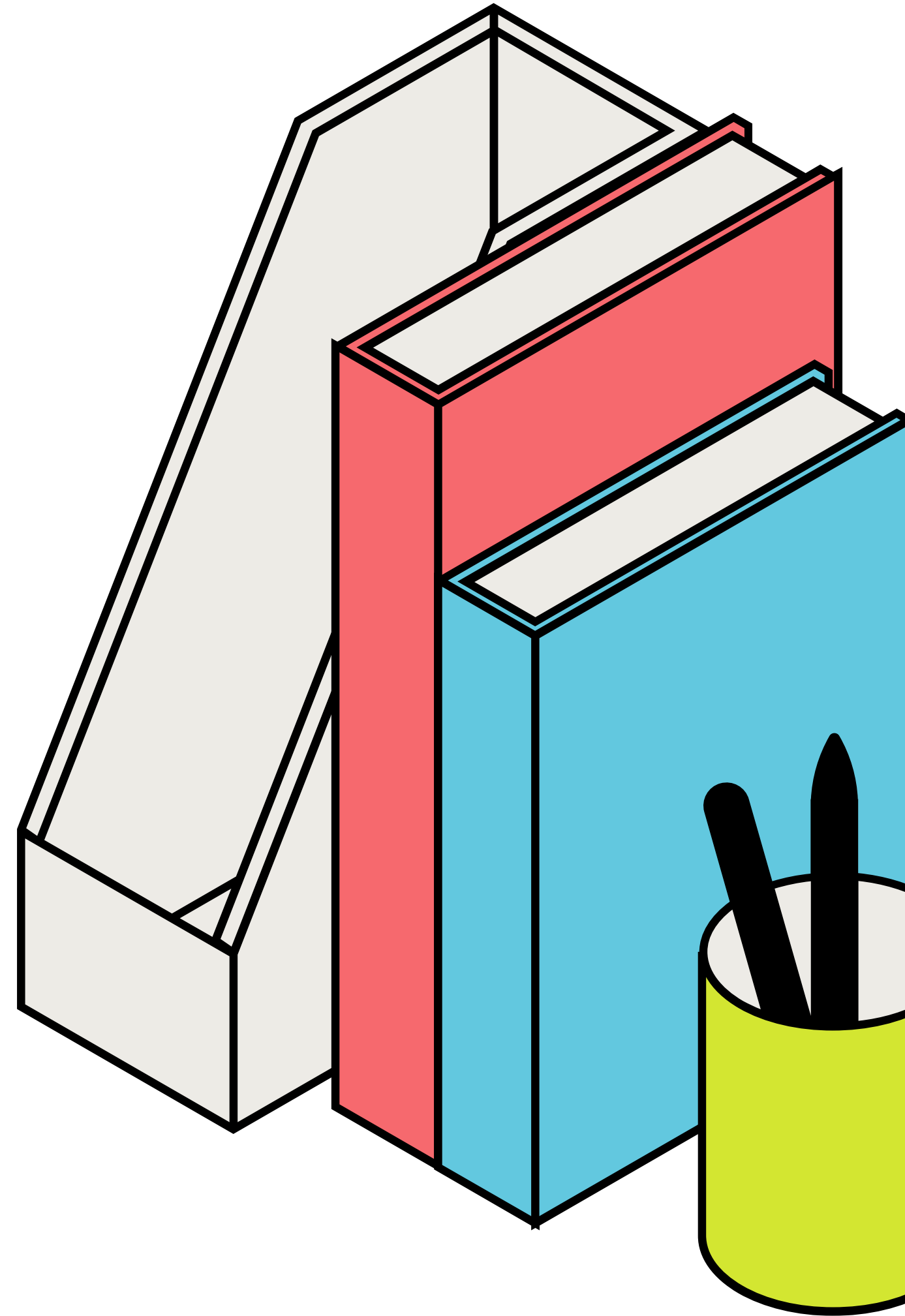
10



5

เทคนิครับมือ

Comment และ Complaint



เทคนิครับมือ Comment และ Complaint

- **รับฟัง ศึกษาปัญหาอย่างมีสติ และใจเย็น**
 - เมื่อพบกับการที่ลูกค้าเข้ามา Comment และ Complaint ร้องเรียน แบนด์ต้องรับฟังปัญหา และศึกษารายละเอียด
- **จับประเด็นสำคัญ**
 - ลูกค้าอาจร้องเรียน วิพากษ์วิจารณ์ เพราะต้องการแสดงออกที่รวดเร็ว ไม่ได้เรียบเรียง พนักงานต้องจับเฉพาะประเด็นสำคัญ ที่ทำให้เกิดการแก้ปัญหาได้ครบทุกประเด็น เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง
- **สนใจแก้ปัญหาอย่างจริงจัง และจริงใจ**
 - เมื่อเกิดปัญหา ไม่ใช่เพียงแค่คำ ‘ขอโทษ’ พนักงานต้องแสดงถึงความจริงใจ จะช่วยให้ลดอาการหัวร้อนจากลูกค้าและทำให้เขารู้สึกว่าปัญหาของเขาได้รับการรับฟังอย่างแท้จริง

เทคนิครับมือ Comment และ Complaint

- **แสดงออกด้วยอารมณ์ และภาษาที่เหมาะสม**
 - การแสดงอารมณ์ ความรู้สึกเข้าอกเข้าใจ และตอบกลับด้วยภาษาที่สุภาพเป็นมิตร และไม่ว่าจะการพูด หรือการเขียน
- **รวดเร็ว ว่องไว ต่อการแก้ปัญหา**
 - บางปัญหานั้นสามารถแก้ไขได้ในทันที บางเรื่องต้องใช้เวลา แต่ก็ไม่ควรปล่อยไว้ให้เนิ่นนาน การให้ลูกค้ารอ ควรกำหนดเวลาที่ชัดเจน
- **เข้าใจ เข้าถึง และแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างมืออาชีพ**
 - นอกจากการทำความเข้าใจลูกค้าเป็นอย่างดีแล้ว พนักงานต้องเข้าถึงเทคโนโลยีในการสื่อสาร ข้อจำกัด การใช้งาน การเข้าถึง ติดตาม และมีช่องทาง Social Media ที่ครอบคลุมและใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ หมั่นติดตามกรณีศึกษา เรียนรู้ข้อมูลใหม่ๆ เตรียมการให้พร้อมอยู่เสมอ



รับฟัง ศึกษาปัญหาอย่างมีสติและใจเย็น
เมื่อพบกับการที่ลูกค้าเข้ามา Comment และ Complaint ร้องเรียน อบรมต้องรับฟังปัญหา และศึกษารายละเอียด



จับประเด็นสำคัญ
ลูกค้าอาจร้องเรียน วิพากษ์วิจารณ์ เพราะต้องการการแสดงออกที่รวดเร็ว ไม่ได้รีบเร่ง อบรมต้องจับเฉพาะประเด็นสำคัญ ที่ทำให้เกิดการแก้ปัญหาได้ครบทุกประเด็น เพื่อหาสาเหตุที่แท้จริง



สนใจแก้ปัญหาอย่างจริงจัง และจริงใจ
เมื่อเกิดปัญหา ไม่ใช่เพียงแค่คำ 'ขอโทษ' อบรมต้องแสดงถึงความจริงใจ จะช่วยให้ลดอาการหัวร้อนจากลูกค้าและทำให้เขารู้สึกว่าปัญหาของเขาได้รับการรับฟังอย่างแท้จริง



แสดงออกด้วยอารมณ์ และภาษาที่เหมาะสม
แสดงอารมณ์ ความรู้สึกเข้าอกเข้าใจ และตอบกลับด้วยภาษาที่สุภาพเป็นมิตร ไม่ว่าจะการพูดหรือการเขียน



รวดเร็ว รวดไว ต่อการแก้ปัญหา
บางปัญหาสามารถแก้ไขได้ในทันที บางเรื่องต้องใช้เวลา แต่ก็ไม่ควรปล่อยไว้ให้มันบาน การให้ลูกค้ารอ ควรกำหนดเวลาที่ชัดเจน



เข้าใจ เข้าถึง และแก้ไขสถานการณ์อย่างมืออาชีพ
นอกจากการทำความเข้าใจลูกค้าแล้ว อบรมต้องเข้าถึงเทคโนโลยีในการสื่อสาร จ้องจำกัดการใช้งาน การติดตาม และมีช่องทาง Social Media ที่ครอบคลุมและใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ หมั่นติดตามกรณีศึกษา เรียนรู้ ข้อมูลใหม่ๆ เตรียมการให้พร้อมอยู่เสมอ

Case study

ตัวอย่างที่ 1

สวัสดิ์ค่ะ คุณ XXXXX แอดมิน
ยินดีให้บริการค่ะ

เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการ
ตรวจสอบข้อมูลกรุณาแจ้งเบอร์ที่
ลงทะเบียน และรายละเอียด ราคาสินค้า
หรือหมายเลขคำสั่งซื้อ พร้อมเรื่องที่
ต้องการให้ตรวจสอบด้วยค่ะ

กรณีเก็บเงินปลายทางแล้วไม่สามารถส่ง
ได้ และถูกยกเลิก order ทางผู้ขายต้อง
เสียค่าใช้จ่ายอะไรหรือเปล่าครับ

รบกวนขอทราบหมายเลขคำสั่งซื้อ
เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลค่ะ

รบกวนขอทราบหมายเลขคำสั่งซื้อ
เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลค่ะ

200614RAN8952M

ขอบคุณสำหรับข้อมูลค่ะ
ขออนุญาตตรวจสอบข้อมูลสักครู่นะคะ

จากการตรวจสอบพบว่าหากร้านค้าไม่
จัดส่งสินค้าภายในวันที่ 18/06/2020
ระบบจะยกเลิกคำสั่งซื้ออัตโนมัติในวันที่
19/06/2020 ซึ่งร้านค้าจะเสียคะแนน
ความประทับใจค่ะ

มีข้อมูลอื่น ๆ ที่ต้องการให้แอดมินดูแล
เพิ่มเติมไหมค่ะ

กรณีนี้ลูกค้าไม่รับของ ทางผู้ขายต้องเสียคะแนนครับ

ส่งของออกไปแล้ว แต่ผู้ซื้อไม่รับ

แล้วคำสั่งสินค้าใครรับผิดชอบครับ

กรณีที่ผู้ซื้อไม่รับสินค้าร้านค้าไม่เสีย
คะแนนคะ

ระบบ shopee ยกเลิก order อัตโนมัติด้วยครับ

สำหรับคำสั่งสินค้า ทาง shopee เป็น
ผู้รับผิดชอบคะ

มีข้อมูลอื่น ๆ ที่ต้องการให้แอดมินดูแล
เพิ่มเติมไหมคะ

แล้วเราสามารถบล็อกผู้ซื้อรายนี้ได้ไหมครับ

จากการตรวจสอบร้านค้าไม่สามารถ
บล็อกผู้ซื้อได้คะ

โอเค ได้ครับ

มีข้อมูลอื่น ๆ ที่ต้องการให้แอดมินดูแล
เพิ่มเติมไหมคะ

ขอบคุณสำหรับข้อมูลครับ

หากยังต้องการความช่วยเหลือ
สามารถติดต่อกลับมาได้เสมอกะ

สามารถให้คะแนนความพึงพอใจ
หลังจากจบการสนทนาได้คะ ขอบคุณที่
ใช้บริการ Shopee สวัสดิ์คะ

ตัวอย่างที่ 2

สวัสดีค่ะ คุณ XXXXX แอดมิน
ยินดีให้บริการค่ะ

เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการ
ตรวจสอบข้อมูลกรุณาแจ้งเบอร์ที่
ลงทะเบียน และรายละเอียด ราคาสินค้า
หรือหมายเลขคำสั่งซื้อ พร้อมเรื่องที่
ต้องการให้ตรวจสอบด้วยค่ะ

0815450453

วันนี้เข้าหน้าขาย จัดการออเดอลูกค้าไม่ได้เลยครับ

จนตอนนี้ยังเข้าไม่ได้ครับ

รบกวนขอรูปปัญหาที่พบอีกครั้งนะคะ

ส่งรูปภาพแล้ว

บางทีก็ขึ้นตัว s หมุนๆ แต่เข้าไม่ได้

โทรศัพท์เข้าได้หรือไม่คะ

โทรศัพท์เข้าได้ปกติ

จากการตรวจสอบหน้าเวปไซต์ปกติ
นะคะ

เปลี่ยนคอมเปลี่ยนเน็ตก็เข้าไม่ได้

หน้าเว็บขึ้นพอจะเข้าตรงๆเข้าไม่ได้เลยครับ

ลองดำเนินการเข้าระบบผ่าน เบราวเซอร์
อื่นหรือยังคะ

ถ้า Chrome ไม่ได้ตั้งแต่หน้าเวบ

ถ้า Explorer เข้าเวบได้ เข้าหน้าขายไม่ได้

เป็นทุกเครื่อง

กาที่หนองบัวลาภูกับกาสินก็เป็นเหมือนกัน

รบกวนแคปหน้าจอเข้ามาอีกครั้งนะคะ

ส่งรูปภาพแล้ว

อันนี้ใช้ Internet Explorer

อันแรก Chrome ไม่ขึ้นอะไรตั้งแต่หน้าแรก

ถามน้องที่ขายบนช้อปปี้เหมือนกันก็เจอ
ปัญหาเดียวกันเข้าหน้าขายไม่ได้ครับ

รบกวนขออีเมลที่สามารถติดต่อกลับได้อีกครั้งนะคะ

XXXXX@gmail.com

บางทีก็ขึ้นตัว s หมุน ๆ แต่เข้าไม่ได้

แอดมินได้ส่งขอข้อมูลไปทางอีเมลแล้วนะคะ

นานไหมครับถึงจะเข้าได้

ติดต่อตอนเข้าไปรอนิ่งก็ยังไม่ได้เลย

2 วันทำการนะคะ

แอดมินต้องประสานงานไปยังหน่วยงานที่
เกิดขึ้นอีกครั้งค่ะ

สินค้าที่มีออเดอมาก็ส่งไม่ได้หลายวันเลยแบบนี้เว็บเข้าไม่ได้

ต้องขออภัยกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยนะคะ

แบบนี้คือระบบล่มใช้ไหมครับ

เป็นเฉพาะในคอม

โทรศัพท์ปกติเช็คออเดอได้

ตรวจสอบแล้วเข้าได้ปกติค่ะ

ระบบ seller เข้าได้หรือครับในคอม

น้องที่ขายบนช้อปปิ้งเหมือนกันก็ยังไม่เข้าเว็บไม่ได้เลยครับ

เข้าได้ค่ะ

ผมต้องทಾಯังไงถึงเข้าได้

เปลี่ยนคอมก็ยังไม่เข้า

เข้าไม่ได้ทั้งวันจนไม่ได้ส่งของเลยครับ

ได้ส่งแค่ที่ปริ้นท์กันตอนสาย ๆ

จากนั้นเว็บเข้าไม่ได้เลย

แอดมินจะดำเนินการประสานงานสอบถาม
หน่วยงานที่เกี่ยวข้องอีกครั้งนะคะ

ครับ

มีข้อมูลอื่นๆที่ต้องการให้เจ้าหน้าที่ดูแล
เพิ่มเติมไหมคะ

ไม่มีครับ

ทางเราต้องขอภัยในความไม่สะดวกที่คุณ
ได้รับเป็นอย่างยิ่ง
หากยังต้องการความช่วยเหลือสามารถ
ติดต่อกลับมาได้เสมอค่ะ

ตัวอย่างที่ 3

สวัสดีค่ะ คุณ XXXXX แอดมิน
ยินดีให้บริการค่ะ

เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการ
ตรวจสอบข้อมูลกรุณาแจ้งเบอร์ที่
ลงทะเบียน และรายละเอียด ราคาสินค้า
หรือหมายเลขคำสั่งซื้อ พร้อมเรื่องที่
ต้องการให้ตรวจสอบด้วยค่ะ

พบปัญหาอีกแล้วครับ คุณสา

ไม่ทราบว่าพบปัญหาด้านไหนคะ

ผมสั่งแก๊สกระป๋องไปเพื่อที่จะใช้วันนี้
ซึ่งทางร้านยืนยันว่าได้ทัน

แต่ถึงวันนี้ยังไม่ได้รับเลย

แอดมินรบกวนขอทราบหมายเลขคา
สั่งซื้อเพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลค่ะ

ติดต่อร้านแจ้งว่าส่งมานานแล้ว

19111617333735D

ขอตรวจสอบข้อมูล รบกวนรอสักครู่ค่ะ

ครับ

ขอบคุณที่รอค่ะ เนื่องจากตอนนี้ร้านค้าส่ง
สินค้าออกมาจากร้านค้าแล้วนะคะ และสินค้า
อยู่ที่คลังสินค้าที่ขนส่งค่ะ

คือสรุปผมเลยไปซื้อที่ห้างมาแล้ว เพราะได้ของ
ไม่ทันที่จะไปใช้ครับ

บริษัทขนส่งช้ามากครับ

หากคุณไม่ต้องการรับสินค้าสามารถ
ทำการกขอคืนเงินเข้ามาในระบบได้
เลยนะคะ

แล้วเงินจะคืนไปที่ไหนครับ ที่วัน

หากมีการกขอคืนเงิน/คืนสินค้า ทาง
ระบบจะให้เวลาร้านค้าประมาณ 3 วัน
เพื่อให้ร้านค้าทำการกดยอมรับหรือ
ปฏิเสธค่ะ

หากร้านค้าไม่ดำเนินการใดทางระบบจะ
ทำการคืนเงินไปยังบัตรที่คุณใช้เข้ามาค่ะ

กดปุ่มคืนเงิน/คืนสินค้า
ได้เลยใช้มั้ยครับ

ใช้ค่ะ

ต้องการให้แอดมินช่วยเหลือด้านอื่น
เพิ่มเติมไหมคะ

แล้วพวกเหรียญที่ใช้ไปได้คืนมั้ย

ทางระบบจะทำการคืนเงินหลังจากที่
คางขอคืนเงินสำเร็จแล้วนะคะ ภายใน
24 ชั่วโมงค่ะ

โอเค

ตัวอย่างที่ 4

ตัวที่ซื้อมาใส่ไม่ได้ค่ะ ทาอย่างไรได้บ้างคะ

เปลี่ยนได้หรือไม่คะ

เจ้าหน้าที่ต้องขอรับเรื่องประสานงาน
ตรวจสอบสต็อกสินค้าให้ก่อนค่ะ ว่ามี
ไซส์พร้อมให้ลูกค้าส่งเปลี่ยนหรือไม่ หาก
มีสินค้าสามารถส่งเปลี่ยนได้ค่ะ

ถ้าไม่มีขอเปลี่ยนรุ่นเพิ่มเงิน ไม่รับเงินคืนก็ได้นะคะ

หากลูกค้ายืนยันต้องการเปลี่ยนไซส์สินค้ากับทางร้านค้า 1.รบกวน
ลูกค้าถ่ายรูปสินค้าที่ต้องการเปลี่ยนพร้อมป้ายสินค้าที่ติดบนตัว
สินค้าอย่างชัดเจน 2.ไซส์สินค้าเดิมและต้องการเปลี่ยนเป็น 4.จำนวน
สินค้าทั้งหมดที่ต้องการส่งเปลี่ยน ให้ทางเจ้าหน้าที่เพื่อเป็นข้อมูล
เบื้องต้นในการประสานงานให้ค่ะ



size ที่ส่งมา 80 B
ไซส์ที่ต้องการเปลี่ยนเป็น 70 Bค่ะ
ต้องการเปลี่ยนแค่ชั้นนี้ชั้นเดียวค่ะ

ขอขอบคุณสำหรับข้อมูลค่ะ

เจ้าหน้าที่ส่งเรื่องประสานงานให้ก่อนนะคะ
ว่ามีไซส์สินค้าหรือไม่ ระยะเวลาในการ
ตรวจสอบ 2-3 วันหากการหากทราบผล
เจ้าหน้าที่ดำเนินการแจ้งกลับทันทีนะคะ

ขอบคุณมากค่ะ

ในระหว่างการประสานงานของ
เจ้าหน้าที่และรอคำตอบ แนะนำคุณ
ลูกค้าอย่างพึงทางการกดยอมรับ
สินค้าในระบบนะคะ เพราะหากไม่มี
สินค้าทางเจ้าหน้าที่จะแนะนำให้เป็น
การคืนสินค้า/คืนเงิน กับทางระบบแทน
ค่ะ เพราะสินค้าจะไม่สามารถเปลี่ยน
ข้ามรุ่นได้ค่ะ

ถ้าไม่มีขอเปลี่ยนรุ่นเพิ่มเงิน ไม่รับเงินคืนก็ได้ค่ะ

เจ้าหน้าที่ประสานงานให้ก่อนนะคะ

ขอบคุณมากค่ะ

3 วันต่อมา...

เป็นยังไงบ้างคะ รออยู่ค่ะ

เบื้องต้นมีการประสานงานให้คุณลูกค้า
เรียบร้อยแล้วนะคะ หากทราบความ
คืบหน้าอย่างไรเจ้าหน้าที่จะแจ้งกลับอีก
ครั้งค่ะ

รับทราบค่ะ

รอคำตอบค่ะ

จริง ๆ เช็ค stock ไม่น่าช้าใช้มั๊ยคะ

เจ้าหน้าที่เร่งประสานงานให้นะคะคุณลูกค้า

2 วันต่อมา...

ขอโทษนะคะ เมื่อไหร่จะทราบเรื่องคะ wacoal
ไม่มีระบบเช็คสต็อกออนไลน์หรือคะ

จากการตรวจสอบได้มีเจ้าหน้าที่ส่งเรื่อง
ประสานงานเรียบร้อยแล้วนะคะ

ขออนุญาตแจ้งระยะเวลาในการเปลี่ยน
สินค้านะคะ

- 1.เจ้าหน้าที่ขอประสานงานตรวจสอบ
สินค้าว่ามีสินค้าให้เปลี่ยนหรือไม่ 5-7
วันทำการ ไม่รวมเสาร์ อาทิตย์
- 2.หลังจากลูกค้าส่งสินค้ามาเปลี่ยน จะ
ได้รับสินค้าภายใน 7-14 วันทำการไม่
รวมเสาร์ อาทิตย์

และถ้าไม่มีของแบบเดิม สามารถเปลี่ยนแบบอื่น
ไม่รับเงินคืนกรณีราคาน้อยกว่าหรือขอเพิ่ม
เงินได้หรือไม่คะ ขอทราบนโยบายเบื้องต้นก่อน
ได้มั๊ยคะ

สำหรับสินค้าที่นำมาเปลี่ยนต้องราคา
เท่ากับสินค้าที่ให้เปลี่ยน ไม่สามารถ
เปลี่ยนสินค้าจ้ามรุ่นได้คะคุณลูกค้า

นี่จะเป็นเงื่อนไขในการรับเปลี่ยนสินค้า/คืนสินค้า

- 1.ต้องไม่มีการแกะ ป้ายรหัสและราคาของสินค้า,
ป้ายบอกวิธีการดูแลชุดชั้นใน ที่ติดอยู่กับชุดชั้นใน
 - 2.ชุดชั้นในต้องอยู่ในสภาพเดิมไม่ผ่านการซักและ
ไม่มีคราบสกปรกที่เกิดจากการลองสินค้า
 3. สินค้าที่นำมาเปลี่ยนต้องราคาเท่ากับสินค้า
ที่ให้เปลี่ยน ไม่สามารถเปลี่ยนสินค้าจ้ามรุ่นได้
 - 4.การคืนสินค้าต้องไม่เกิน 1 ครั้ง และไม่เกิน 20
วันนับตั้งแต่วันที่คุณลูกค้าชำระเงิน
- *สินค้าทางเกงชั้นในงดเปลี่ยนคืนทุกกรณี ยกเว้น
ได้รับสินค้าผิดคะ *

คือต้องรอคำตอบห้าถึงเจ็ดวันรอไม่ไหวค่ะ

แล้วกว่า จะตอบและเช็คสินค้ามันนานมากเลย
นะคะจะส่งคืนทันหรือค่ะ

ไม่เข้าใจคำว่าค่าเปลี่ยนสินค้าข้ามรุ่น

ในเมื่อว่าไม่มีการคืนเงินแต่ไม่ข้ามรุ่นคืออะไร

เช็คสต็อกสินค้ามันยากมากหรือคะ

ถามมาที่วันแล้วเมื่อไหร่จะได้คำตอบ

สำหรับการประสานงาน เจ้าหน้าที่จะต้อง
ประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
จากนั้นจะเป็นขั้นตอนตรวจสอบสินค้า
กับทางสต็อกสินค้าโรงงานค่ะ หากทราบ
ผลถึงจะมีการแจ้งเจ้าหน้าที่ต่อไปค่ะคุณ
ลูกค้า

หากเป็นตามเงื่อนไข สินค้าจะเปลี่ยนได้
เพียงไซส์ หรือสี สินค้าเท่านั้นค่ะ จะไม่
สามารถเปลี่ยนเป็นรูปแบบอื่นได้ค่ะ

อย่างไรเจ้าหน้าที่จะเร่งตามเรื่องให้นะคะ

จากการประสานงานสินค้าที่ลูกค้าแจ้งเปลี่ยนมี
สินค้านะคะ (เนื่องจากสินค้ามีน้อย ไม่สามารถลือค
รายการสินค้าไว้ให้ลูกค้าได้นะคะ) ลูกค้าสามารถ
ทำการส่งสินค้าเปลี่ยนได้ที่ บริษัท ไทยวาโก้ จำกัด
(มหาชน) *(ลูกค้าส่งสินค้าเปลี่ยน วาโก้ออนไลน์)*
แผนก Digital Marketing & Sales อาคาร 5 ชั้น 2
เลขที่ 132 ซอยเจริญราษฎร์ 7 แขวงบางโคล่ เขตบาง
คอแหลม กรุงเทพฯ 10120 เบอร์โทร 097-
1989930 ค่ะ

ขอบคุณค่ะ

ตัวอย่างที่ 4

สวีสวีตี้

ถ้าเคยสั่งซื้อเด็กไซส์ L ต้องสั่ง Cup อะไรคะ

Wacoal Online สวีสวีตี้เจ้าหน้าที่ XXXXX ยินดีให้บริการคะ

เจ้าหน้าที่รบกวนขอทราบรอบอก และรอบใต้อกด้วย นะคะ เจ้าหน้าที่เทียบไซส์สินค้าให้คะ

ตารางเทียบคัพไซส์ BRA



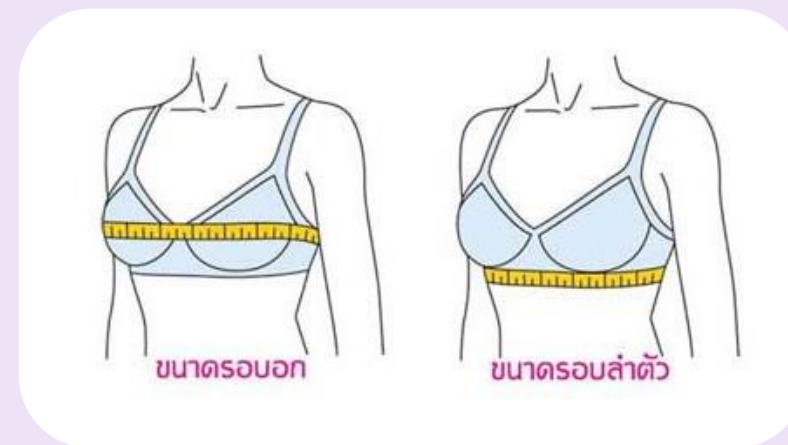
ตารางเทียบคัพ		ตารางเทียบไซส์	
คัพ	ผลต่างรอบอก - รอบใต้อก	ไซส์	รอบใต้อก
A	9.0 - 11.0 cm.	65	63 - 65 cm.
B	11.5 - 13.5 cm.	70	68 - 72 cm.
C	14.0 - 16.0 cm.	75	73 - 77 cm.
D	16.5 - 18.5 cm.	80	78 - 82 cm.
E	19.0 - 21.0 cm.	85	83 - 87 cm.
>E	มากกว่า 21.5 cm.	90	88 - 92 cm.

วัดรอบอก และรอบใต้อก เพื่อหาผลต่าง

ตัวอย่าง : รอบอก = 83 cm. | รอบใต้อก = 71 cm.
ผลต่าง (83 - 71) = 12 cm. = B | ไซส์ 70

ดังนั้น ขนาด

BRA คือ B70



อก 32 ใต้ออก 29 ค่ะ

จากการตรวจสอบเทียบไซส์สินค้าอ้างอิง รอบอกและรอบใต้ออกมาผลต่างมาลบกัน เท่ากับ 8 ซึ่งโดยปกติแล้วสินค้าองวา ใ้คัพไซส์เริ่มต้น A ผลต่างจะอยู่ที่ 9 นะคะ

หากเทียบไซส์สินค้าองเด็กแล้วจะเท่ากับ Step 2 เสื้อบั้งทรง เสื้ออกล้ำมครึ่งตัวเพื่อ รองรับสรีระทรงอกที่เริ่มขยายตัวมากขึ้น และเสื้อบั้งทรงกึ่งยกทรงช่วยรองรับเต้าทรง และานทรงที่ขยายตัวคะ

คือต้องสั่งไซส์อะไรคะ

ปกติช้อบาร์ ไซค์ L

จากการตรวจสอบสามารถเลือกเป็น
ไซค์ L รอบอก 79-78 cm ค่ะ

ต้องสั่ง A 80 ใช้ไหมค่ะ

หากเป็นสินค้า Step 2 จะมีให้เลือก
ขนาดไซค์ M L XL XXL นะคะคุณ
ลูกค้า

ค่ะ แต่บางตัวให้เลือกเป็น cup
ต้องเลือก cup อะไรค่ะ

เทียบไซค์สินค้าเท่ากับ A75 ค่ะคุณลูกค้า

ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ

ยินดีค่ะคุณลูกค้า

คุณลูกค้าต้องการสอบถามข้อมูล
เพิ่มเติมหรือไม่คะ

ไม่ค่ะ ขอขอบคุณค่ะ

ยินดีค่ะคุณลูกค้า

Thank you.



Social Media Policy: Guidance For Responsible Online Conduct
September 30, 2023

