

Manual Customer Servis	
Bukak Sheet Maklumbalas dan check aduan-aduan yang terbaru	<a href="https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ddqh7o8TA35MMbgMVL3LWxj5Sr4MK7kp37kRtYZms2E/edit#gid=112088660">https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ddqh7o8TA35MMbgMVL3LWxj5Sr4MK7kp37kRtYZms2E/edit#gid=112088660</a>
Kemudian , pm nombor ejen yang masukkan aduan dan minta ejen jelaskan lebh details berkaitan dengan aduan yang diberikan	
-MISSED REJECT  - jika aduan ejen berkenaan dengan barang yang sampai tak mencukupi , minta ejen  a. Gambar Konsignment Note b. Gambar parcel  dan konfermkan dengan operation , jika betul tercicir masukkan details pelanggan dan juga item yang tercicir dekat dalam borang Missed Reject	<a href="https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScne6JzfYlkkQslZbZNliziJg-jeLE8KnneFZ5r7AoG-dxx_Q/viewform">https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScne6JzfYlkkQslZbZNliziJg-jeLE8KnneFZ5r7AoG-dxx_Q/viewform</a>
- SALAH POS  Jika pelanggan terima salah item belian , minta ejen sediakan  a. Gambar konsignment Note b. Gambar parcel  Jika memang betul ejen terima item belian yang salah ade 2 cara  a. buat reverse pickup dan pos baru b. pujuk ejen beli dan poskan item belian yang betul c. buat reverse pickup ke alamat cust laen dan poskan item yang betul	
- DEFECT ITEM  - Jika masih dalam warantty 24jam boleh isukan diskaun jika defect tak teruk - Jika masih dalam warantty 24jam boleh isukan refund dan reverse pickup jika defect teruk - Jika dah lepas warantty 24jam , refer warantty 2 minggu atau 1 bulan (ikot item) , suruh customer pos ke kita dan kita akan betulkan balik kerosakaan tersebut	EASYPARCEL <a href="https://easyparcel.com/my/en/single/my-cart/">https://easyparcel.com/my/en/single/my-cart/</a>
CLAIM KURIER  - jika masih dalam 24jam item yang diterima pecah boleh buat claimed dengan kurier  NINJAVAN - email segala gambar kerosakkan ke contoh yang ade dalam email cs bahagian STARRED EMAIL J&T - hantar gambar kerosakan , invoice barang , ic cik fahmi , bank statement ke Marc J&T	STARRED MESSAGE <a href="https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&amp;ogbl#starred">https://mail.google.com/mail/u/0/?tab=rm&amp;ogbl#starred</a>
CHECK EMAIL  - check email cs , jika ade email dari kurier baca email dan reply ikot apa yang diberikan dalam email tersebut	
FOLLOWUP KES LAMA  - check kes2 lama dan update dengan ejen tentang jalan penyelesaian	
TRAKING GEGBUS  - terima excel dari nazirah dan update tracking secara manual di gegebus	

#### TRACKING ECOM

- terima excel dari nazirah dan pm sorang2 customer ecom dan berikan tracking
- jika ade customer ecom yang hendak camcelkan order , cepat2 cancelkan order di laman ninjavan sebelum barang naik atas lori

cadargebuskakferry.com: Hi , tq dear atas pembelian Iron Steam/Pressure Cooker/Bantal Bernafas/Jamu Vrapat

Tracking boleh semak kat link ni tau ..na <https://www.ninjavan.co/en-my/tracking>  
Kak Ferry ucapkan terima kasih banyak2 yer

Semoga awak dimurahkan rezeki  
Untuk order awak, ni no tracking awak tau : xxxxxx

LINK NINJAVAN  
<https://dashboard.ninjavan.co/home>