

# Menanggapi Komplain Pembeli dengan Baik di Shopee

## 1. Prinsip Dasar

- **Respons Tanggap dan Cepat:** Menunjukkan toko bertanggung jawab dan peduli.
- **Tunjukkan Empati:** Dengarkan Pembeli dengan saksama dan posisikan diri Anda di posisi mereka.
- **Pahami Kendala:** Cari tahu akar permasalahan untuk memberikan solusi terbaik.
- **Mengakui Kesalahan:** Jika kesalahan berasal dari pihak Penjual, akui kesalahan tersebut dan minta maaf.
- **Menindaklanjuti:** Jika penyelesaian komplain membutuhkan waktu, informasikan kepada Pembeli dan hubungi mereka kembali.
- **Beri Kompensasi:** Tawarkan kompensasi (seperti produk gratis atau voucher) jika Pembeli tidak puas.

## 2. Contoh Kalimat Respons

- **Respons Tanggap:** "Mohon maaf atas kendala yang sedang kakak alami. Saat ini toko kami sedang mengalami peningkatan pesanan sehingga membutuhkan waktu sedikit lebih lama dari biasanya untuk proses pengemasan pesanan."
- **Kalimat Empati:** "Baik kak, kami memahami kekecewaan yang kakak rasakan. Dapat kami informasikan, bahwa saat ini kendala pada paket yang kakak alami sedang kami prioritaskan penanganannya agar bisa segera terselesaikan."
- **Mengakui Kesalahan:** "Hi Kak, kami minta maaf atas kelalaian kami dalam proses pengemasan produk sehingga produk yang kami kirimkan tidak lengkap."
- **Menawarkan Solusi:** "Hi Kak, mohon maaf atas kendala yang kamu hadapi. Terkait ukuran baju yang tidak sesuai, ada beberapa solusi yang dapat kami tawarkan sebagai berikut: 1. Kamu bisa kirimkan kembali bajunya untuk kami tukar... 2. Kamu juga bisa pilih baju lain..."
- **Menindaklanjuti:** "Hi Kak, kami mohon maaf atas kendala yang sedang kamu hadapi. ... Untuk itu, kami membutuhkan waktu 3x24 jam untuk penyelesaiannya. ...kami akan menghubungi kakak kembali untuk informasi lebih lanjut."

## 3. Mengelola Pengembalian Barang dan Dana

- **Respons Cepat:** Berikan respons yang tanggap dan cepat pada pengajuan pengembalian.
- **Pusat Resolusi:** Anda dapat mengelola pengembalian barang/dana di menu Pengembalian Barang/Dana pada aplikasi Shopee.
- **Tinjauan Shopee:** Jika tidak ada kesepakatan, Shopee dapat memberikan tinjauan dan Anda perlu memberikan bukti.

