

1. はじめに 共通項目

- ①サイズ交換、返品など、どんなお問い合わせに対しても、
必ず「お客様のご注文情報」を確認してから対応すること。

- ・モールに登録して頂いてる電話番号
- ・ご注文者様のお名前

上記2つを伺うと、大抵はヒットします。

検索出来なかった場合は、お名前の漢字や他に電話番号を登録していないか等を聞きます。

受注番号がわかれば、受注番号を聞くと早いです。

情報を調べたあとは、

「〇〇県にお住まいの〇〇様でお間違いなかったでしょうか」など、
お電話口のお客様と画面上のお客様が同じ方かを確認する。

※まれに同姓同名の方がいらっしゃり、間違って対応したことがあります。注意してください。

※頑張れ店長が使えない場合…

各モールから検索が可能。頑張れ店長に取り込む前の注文などは下記から

【楽天市場】

RMS → 受注・決済管理 → 1 受注・問い合わせ管理 → ①受注管理・受注受付（楽天ペイ）→ 注文検索
※新規受注一覧の左側にも「注文検索」があります。

【Yahoo】ストアクリエイターpro → 注文管理 → 注文検索

【Wowma】Wow! manager → 受注管理 → 注文検索

【Amazon】セラーセントラル→注文管理→右上に窓があります。

※アマゾン内では電話番号やお名前で検索が出来ないので、あまり使いません。

※受注番号で検索すると良いです。

※決済が済んでいない注文は保留中にあるので、お客様の情報が受注番号と購入した商品以外分かりません。

- ②対応内容を規定の「電話対応メモ」に記入すること。

- ③頑張れ店長内の指定のところに記入すること。

※担当者の名前と日付も忘れずに。