

## 2-3. 商品間違い・不良

【商品の送り間違い】      パニックになりそうだったら、電話番号とお名前だけ伺って、折返し電話でOK															
<p>電話がかかってくる</p> <p>↓</p> <p>丁寧に謝ること。どんな商品が届いたを伺う。</p> <p>↓</p> <p>お客様の情報を調べたいので、お電話番号とお名前を伺う</p> <p>↓</p> <p>一旦保留にし、頑張れ店長で検索する。 商品も確認し、正しい商品の在庫を確認する。</p> <p>↓</p> <p>通話にし、ご本人様確認と、商品の確認を行う。 間違った商品と納品書の写真を送ってもらうようお願いする</p> <p>↓</p> <p>交換の流れを伝える ご希望のお届け日時 or 回収日時を聞く      終了</p>	<p>★対応可能な期間か？</p> <p>★間違った商品と納品書の写真を撮って、送付してもらう。</p> <p>[イータイムス] rakuten@next-time.asia [プラス] office@next-time.asia [yahoo] yahoo@oarks.jp [wowma] bidders@oarks.jp [Amazon ランシュ] amazon@oarks.jp [Amazon イータイムス] amazon@next-time.asia</p> <p>★発送する分の商品があるかを必ず確認。</p> <p>【正しい商品を送る場合】ご希望のお届け日時を聞く 【返品の場合】ご希望の回収日時を聞く</p>														
<p>□正しい商品と交換する流れ</p> <p>当店から正しい商品を発送いたします。商品の交換を致しますので、おそれいりますが、<b>ご都合のよいお日にちをお伺いできますでしょうか？日時・時間指定は翌々日から可能です。翌日到着を希望の場合は時間指定ができません。</b></p> <p>●時間帯枠    ・午前中・12-14時・14-16時・16-18時・18-20時・19-21時</p> <p>「〇日の〇時から〇時の間でお送りさせていただきます」</p> <p><u>お届けした商品と一緒に着払い伝票と袋を入れておりますので、お届けにあがった際に、ドライバーさんを引き止めて頂きまして、その場で荷物を開封し、中に入っている袋に、間違った商品をいれて着払い伝票とあわせてお渡し頂いてもよろしいでしょうか。</u> <u>なにかご不明な点はございますでしょうか。お手数をおかけしますが、何卒よろしくお願いいたします。</u></p> <p>■【返品したい】となったら…</p> <p>「当店から佐川急便のドライバーを手配しまして、商品の回収をさせていただきます、大変おそれいりますが、<b>ご都合のよいお日にちをお伺いできますでしょうか？</b>日時・時間指定は翌々日から可能です。翌日到着を希望の場合は時間指定ができません。</p> <p>●時間帯枠    ・午前中・12-14時・14-16時・16-18時・18-20時・19-21時</p> <p>「〇日の〇時から〇時の間で回収の手配をさせていただきます。この度は誠に申し訳ございませんでした。お手数をおかけいたしますが、宜しく願いいたします」</p> <p>【ご返金】</p> <p>「商品が当店に戻り次第、ご返金させていただきます。」</p> <p>□キャンセルして全額返金</p> <table><tr><td>・楽天ペイ（代引き以外）</td><td>…返金のご請求の取消し</td></tr><tr><td>・クレジット</td><td>…返金のご請求の取消し</td></tr><tr><td>・キャリア決済</td><td>…返金のご請求の取消し</td></tr><tr><td>・Amazon</td><td>…返金のご請求の取消し</td></tr></table> <p>□当店から銀行振込でご返金    ※ご返金の際の振込手数料は当店負担。コンビニ決済や銀行振込などでご入金頂いた時の手数料はご返金できません。</p> <table><tr><td>・代金引換   （全モール）</td><td>※代引き手数料も返金します。</td></tr><tr><td>・銀行振込 / 郵便振替 / コンビニ払い（Yahoo Wowma）</td><td></td></tr><tr><td>・銀行ネット決済・ATM決済   （Wowmaのみ）</td><td></td></tr></table>		・楽天ペイ（代引き以外）	…返金のご請求の取消し	・クレジット	…返金のご請求の取消し	・キャリア決済	…返金のご請求の取消し	・Amazon	…返金のご請求の取消し	・代金引換   （全モール）	※代引き手数料も返金します。	・銀行振込 / 郵便振替 / コンビニ払い（Yahoo Wowma）		・銀行ネット決済・ATM決済   （Wowmaのみ）	
・楽天ペイ（代引き以外）	…返金のご請求の取消し														
・クレジット	…返金のご請求の取消し														
・キャリア決済	…返金のご請求の取消し														
・Amazon	…返金のご請求の取消し														
・代金引換   （全モール）	※代引き手数料も返金します。														
・銀行振込 / 郵便振替 / コンビニ払い（Yahoo Wowma）															
・銀行ネット決済・ATM決済   （Wowmaのみ）															