

商品の送り間違い（商品返品編）

お客様	スタッフ	重要事項
<p>注文したものと違うものが届きました！</p> <p>ワンピースを頼んで、スカートが届いた。使い時に間に合わなかったから、もういらん。</p> <p>078-202-3240、山田です。</p> <p>はい</p> <p>はい、間違いありません</p> <p>はい</p> <p>大丈夫です。</p> <p>届いていたので、今から送ります。</p> <p>明後日の午前。</p> <p>わかりました</p> <p>ありません</p>	<p>はい。オークスでございます</p> <p>大変申し訳ございません。どのような商品が届きましたでしょうか？</p> <p>誠に申し訳ございません。商品はすぐに回収させていただきます。</p> <p>おそれいりますが、お客様のご注文情報を確認させていただきますので、モールにご登録頂きました、お電話番号とお名前をお伺いできますでしょうか？</p> <p>078-202-3240、山田様・・・ 復唱いたします。078-202-3240、山田様でお間違いないでしょうか？</p> <p>ありがとうございます。それでは、確認してまいりますので、一旦保留にさせていただきます。 ——— 一旦保留 ——— 頑張れ店長で情報を検索する。</p> <p>もしもし。大変お待たせいたしました。 兵庫県にお住まいの山田様でお間違いないでしょうか？</p> <p>ワンピースのSサイズをご注文頂いておりまして、届いたものはスカートでお間違いなかったでしょうか？</p> <p>この度はご迷惑をおかけしまして、誠に申し訳ございませんでした。 大変お手数ではございますが、間違った商品と納品書を携帯電話などで撮影して頂きお送り頂くことは可能でしょうか？</p> <p>受注確認が発送確認メールにご返信頂くかたちで、添付頂きたいのですが、メールは届いておりましたでしょうか？</p> <p>ありがとうございます。 お写真を確認次第、こちらから改めてお電話させていただきますので、お手数をおかけしますが、何卒宜しくお願い致します。それでは、一旦失礼いたします。</p> <hr/> <p>①メールで写真が届く。 ②間違った商品を確認する。</p> <hr/> <p>【折り返す時】 〇〇様のお電話でお間違いないでしょうか？ 楽天市場のショップ「イータイムスと申します」 おまたせしまして誠に申し訳ございません。</p> <p>お写真を送って頂きありがとうございます。間違った秀品を確認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、早急に商品を回収させていただきますべく存じます。回収でございますが、佐川急便の集荷にて回収させていただきます。おそれいりますが、ご都合の良いお日にち、お時間帯はございますでしょうか？ お時間の指定は明後日から可能でございます。</p> <p>かしこまりました。では、明後日の午前中で集荷の手配をさせていただきます。 佐川急便のドライバーが着払いの伝票を持って参りますので、商品をお渡し頂くだけで結構でございます。</p> <p>商品が戻り次第、ご返金させていただきます。 ご返金方法「 」</p> <p>なにかご不明な点はございますでしょうか？</p> <p>この度は誠に申し訳ございません。 お手数おかけしますが、何卒よろしく願いいたします。</p>	<p></p> <p>返品期間は到着から7日</p> <p></p> <p></p> <p></p> <p></p> <p>本当に間違っているかやしいものは、写真を待って、確認してから対応する。</p> <p></p> <p></p> <p>午前中・12-14時 14-16時・16-18時 18-20時・19-21時</p> <p>クレジットは請求の取り消し。 銀行振込などは、弊社から振込にて返金するので、返金先口座を聞くか、メモしたものを同封してもらう。</p>