

# 商品の送り間違い（商品交換編）

お客様	スタッフ	重要事項
注文したものと違うものが届きました！  ワンピースをたのんで、スカートが届いた！    078-202-3240、山田です。  はい	はい。オークスでございます	
	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？	
	大変申し訳ございませんでした。 すぐに正しい商品を手配させていただきます。	返品期間は到着から7日
	おそれいりますが、 <b>お客様のご注文情報を確認</b> 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？	
はい、間違いありません	078-202-3240、山田様・・・ <b>復唱</b> いたします。078-202-3240、山田様でお間違いないでしょうか？	
	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。しばらくお待ちくださいませ。 ——— 一旦保留 ——— <b>頑張れ店長で情報を検索する。</b>	
	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？	本当に間違っているかあやしいものは、写真を持って、確認してから対応する。
	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？	
はい	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？	
	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。	
		お届け先の住所を確認して、明日届くか、日時指定が出来るかを確認。
		午前中・12-14時 14-16時・16-18時 18-20時・19-21時
わかりました	<hr/> <b>①メールで写真が届く。</b> <b>②商品を確認する。</b> <b>③交換品の在庫を確保する。</b> <hr/>	
	<b>【折り返す時】</b> 〇〇様のお電話でお間違いないでしょうか？ 楽天市場のショッブ「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。	
	お写真を送って頂きありがとうございます。間違った商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、すぐに正しい商品をお送りさせていただきます。	
	商品のお届けと、お手元の商品の回収を致しますので、おそれいりますが、ご都合の良いお届けのお日にち、お時間帯はございますでしょうか？ お客様のお届け先でございますと（東京） 最短お届けの場合、時間指定なしで明日の到着。 お時間指定をされる場合は明後日からとなります。	
明後日の午前。	かしこまりました。では、明後日の午前中で発送させていただきます。 お届けの際に、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てください。 返送用の袋と着払い伝票を同封しております。 間違った商品を袋に入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。	
わかりました		
ありません	なにかご不明な点はございますでしょうか？  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。	