

网上开店研究： 网店经营发货技巧：不仅省钱速度还快

一笔买卖谈成后，就该考虑如何尽快把货交到买家手中，毕竟买家通过网上购物，很看重方便快捷。尽快付货在满足买家需求的同时，也能使店长们的资金尽快回笼并增加好评数量。如今选择方便快捷的快递公司已经成为众多店主们发货的首选物流，不过在享受他们便捷服务的同时，邮费问题也成为店铺经营中不小的一笔成本费用，虽然有的产品是通过买家付款，但是在同样产品质量、价格的同时，买家肯定会选择相对邮费较低的一家。因此在与这些快递公司打交道时，该如何在节省邮费的同时，又能让邮寄产品尽快到达备受关注。在本期沙龙访谈中，一大把服装圈就上面的问题对本期嘉宾冯杭义小姐进行了采访。

一大把服装圈：在成交后，就要考虑如何把货交给买家了。发货的时间是不是买家付款后就要立刻去发货？

冯杭义：我们是已最快的速度发货的，这点很重要，买家在网上选购衣服，方便快捷也是其中的原因之一，买家当然会希望尽快收到买到的商品，所以尽量不要因为卖家自身的原因而出现晚发货的现象，

而应该最快速有效地处理订单，并提供良好的客户服务。如果这样做了他很有可能为您带来意想不到的收获：口碑的宣传效果不可小视，它无需你大费口舌去取信于人，很有可能一次用心的付出换来长期的回报。当然，如果客户投诉他付了钱没有及时买到东西，那么您不仅损失了生意，还可能从我们这里拿不到该结算的货款。

一大把服装圈：那么邮寄，邮费是卖家出还是买家出？选择邮局还是快递公司？

冯杭义：这个我们在拍之前，我们各顾客会达到共识，一般都是顾客出的，当然有时候我们也有包邮的宝贝的。选择邮局和快递公司方面主要看买家的意思，如果他要尽快收到买下的商品，那我们一般会选择快递公司寄过去。平邮和 EMS 都要你自己去邮局寄，麻烦。建议卖家们用快递，方便，你一个电话，就有人来取件了。基本上小件的大部分地区都 10 块，时间久了，业务多了还可以谈谈价格问题。大多人都用申通，圆通，这种快递很多，找个离你近，费用好态度好的吧，同一家公司各地服务态度都不一样。

一大把服装圈：就服装产品而言，在发货时你是怎么把服装打包发出去的？

冯杭义：我们在发货前会严格的检查我们的服装，确保质量后再发货。一些不怕压的东西，像普通的衣服之类，没必要用盒子包，弄点厚实的塑料袋套两层基本就 OK 了。如果是平邮，最好在塑料袋外面用布包 简单缝上，再用胶带缠紧，外表光滑圆润的包裹比较不容易被损坏。当然这样做会比较耽误时间，视具体情况而定。

一大把服装圈：邮寄产品时有哪几点需要注意？有没有节约成本的好方法？

冯杭义：开网店的，每个月有很大一笔邮寄方面的开销，虽说羊毛出在羊身上，但如果质量相同，价格一样，我相信买家会选择邮费更低的，可见降低了运费将使你产品更具竞争力。

1、不要只在一家发件。如果发货量比较大，可以试着让他们来取件的时候“撞车”，这样他们就会两个眼睛充满血丝的望着对方，一顿疯狂的价格战和服务战自然就打起来了。我们卖家就可以花小钱，当上帝喽。

2、不要只图便宜。有些小公司确实便宜，甚至听说过到达江浙沪可以 6 元做下来的。但这样的公司肯定是联盟性质的小公司，送出去慢不说，倒来倒去都不知道把你的件倒到哪家公司了，经常出现包裹丢失和晚到的情况，还根本查不到。

3、把他们的发货时间搞准，一家不行找另一家。免的因为某个公司的快递员忙不开，而耽误你的发货速度。他们通常会说今天下午发和明天上午发都一样是赶明天中午的班机，实际上是他们下午没时间来，而你的货却错过了今晚的班机。

4、不要让快递员感觉到你已经是个稳定的客户了。如果你总是把所有的件都交给一家来发，时间久了，自然会“因熟而失礼”。导致取件不守时，发件拖延等等问题。哪怕你真的是这家公司的一个很稳定的客户，最好也不要表现出来过分的信任和宽容。这个其实也是做人的一个技巧，永远让别人保持对你的需求。不扯这个了，话太长了。

一大把服装圈：一笔买卖做成后，还有什么需要和买家沟通的？

冯杭义：不仅在售前要立刻回复买家的疑问，更要在商品传递途中随时关注，买家收到货物后还要询问是否满意等等。但一定要记住，服务周到的同时，千万不要热情过头了哦。稳住你的情绪，保持耐心，细致，塑造专业卖家的美好形象。对于曾经购买过商品的顾客，必要时要定期进行回访，比如在发货后不久就询问顾客是否收到、在一个月后询问顾客是否满意，在两个月后问是否有建议，或者有没有其他需要的商品……让顾客感受到你的重视，还可以培养他们的消费习惯。一旦习惯了在你这买东西，一个义务的宣传员就有了。重要的是这样的成本非常非常低，回访的形式可以是几毛钱的电话、一毛钱的短信、不花钱的邮件，何乐不为。