

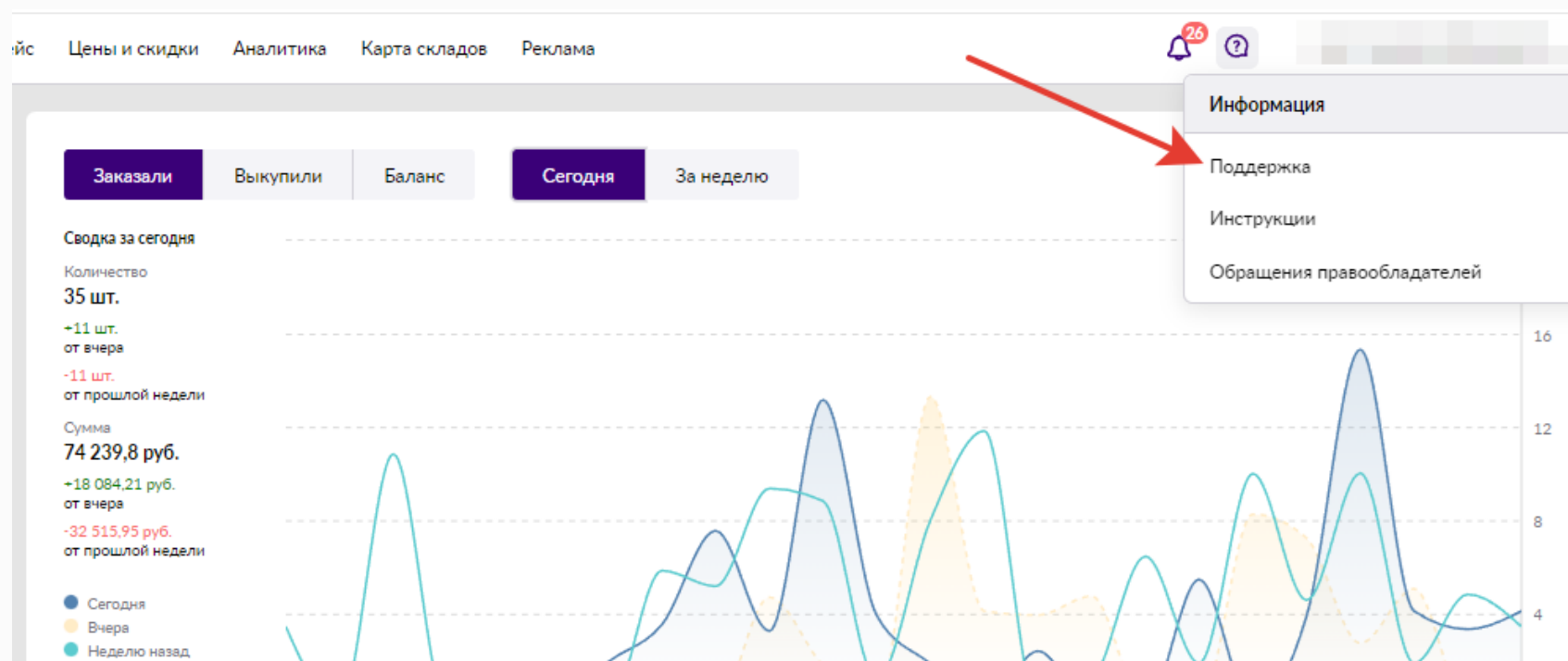
Работа с технической поддержкой Wildberries

Цель темы

Научиться корректно писать обращение в техническую поддержку для максимально быстрого решения проблемной ситуации.

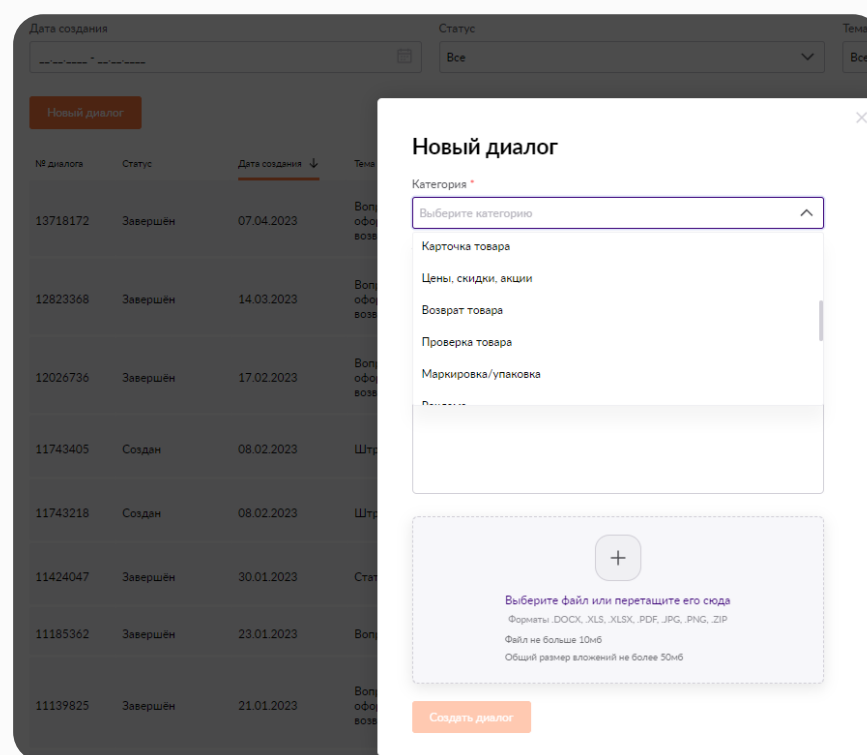
Способы обращения в техническую поддержку

Всё общение с технической поддержкой Wildberries осуществляется на портале и полностью бесплатно, никогда не обращайтесь к «специалистам», которые предлагают за вознаграждение индивидуально рассмотреть ваш вопрос и решить его в кратчайшие сроки.



Категория для обращения

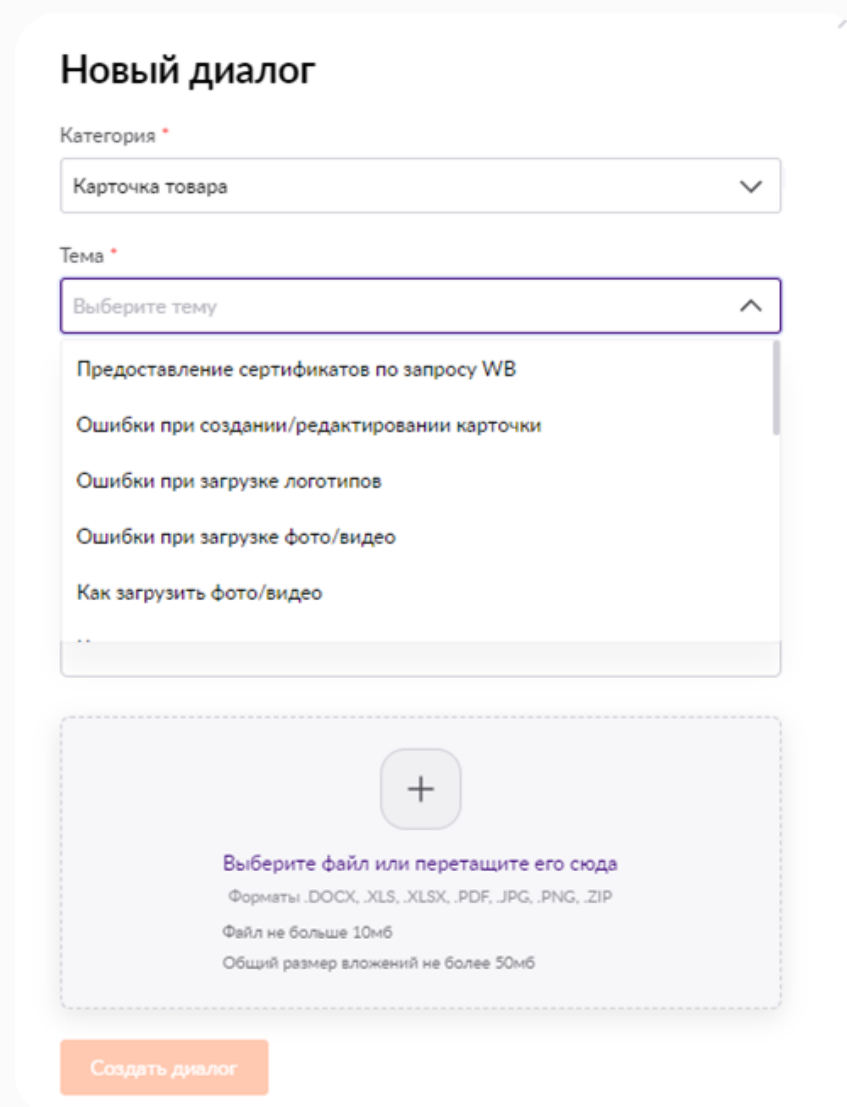
Сначала необходимо выбрать корректную категорию для создания диалога, чтобы получить ответ как можно быстрее и избежать потребности создавать диалог повторно (в случае если выбранная категория окажется некорректной, поддержка может закрыть диалог без ответа, перенаправить его в другую категорию).



Изображение: [личный кабинет поставщика Wildberries](#)

Тема для обращения

Далее необходимо выбрать тему вопроса. Постарайтесь максимально точно выбрать тему вашего вопроса, не рассчитывайте, что отдел поддержки сам разберётся, к какой теме относится ваш вопрос, поскольку техподдержка ответит вам шаблонным ответом, который может даже не касаться вашего вопроса.



Новый диалог

Категория *

Карточка товара

Тема *

Выберите тему

- Предоставление сертификатов по запросу WB
- Ошибки при создании/редактировании карточки
- Ошибки при загрузке логотипов
- Ошибки при загрузке фото/видео
- Как загрузить фото/видео
- ...

+

Выберите файл или перетащите его сюда

Форматы .DOCX, .XLS, .XLSX, .PDF, .JPG, .PNG, .ZIP

Файл не больше 10мб

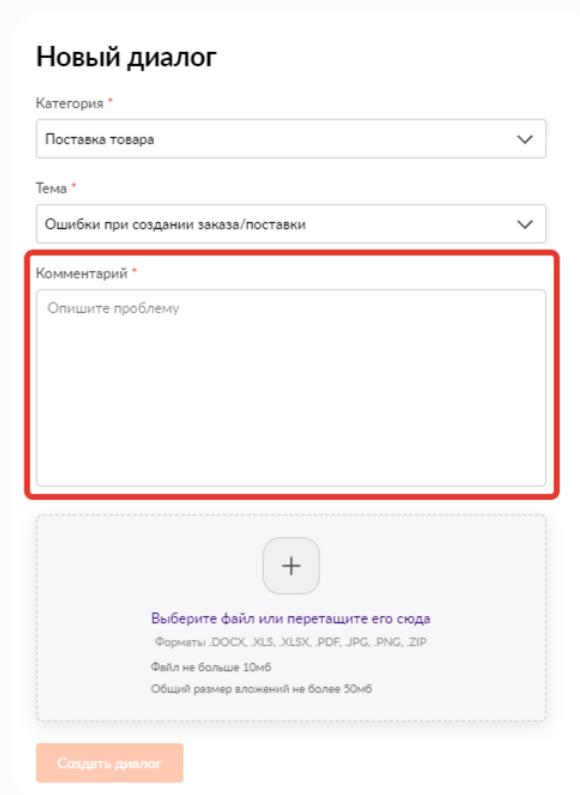
Общий размер вложений не более 50мб

Создать диалог

Написание самого обращения

Поле «Комментарий» является крайне важным на этапе формирования диалога. В зависимости от информации, которую вы предоставите, специалист попытается определить проблему и поможет с её решением или направит вам запрос с необходимой информацией.

Для быстрого решения вам необходимо указать максимум информации в сообщении: номер поставки, дату поставки, конкретные проблемные артикулы, о которых идёт речь, не лишним будет сразу указать баркоды артикулов, о которых может идти речь. Ведите переписку вежливо и соблюдайте правила внутрикорпоративной деловой переписки.



Новый диалог

Категория *

Поставка товара

Тема *

Ошибки при создании заказа/поставки

Комментарий *

Опишите проблему

Выберите файл или перетащите его сюда

Форматы: .DOCX, .XLS, .XLSX, .PDF, .JPG, .PNG, .ZIP

Файл не больше 10мб

Общий размер вложений не более 50мб

Создать диалог

Пример обращения

Пример хорошей заявки

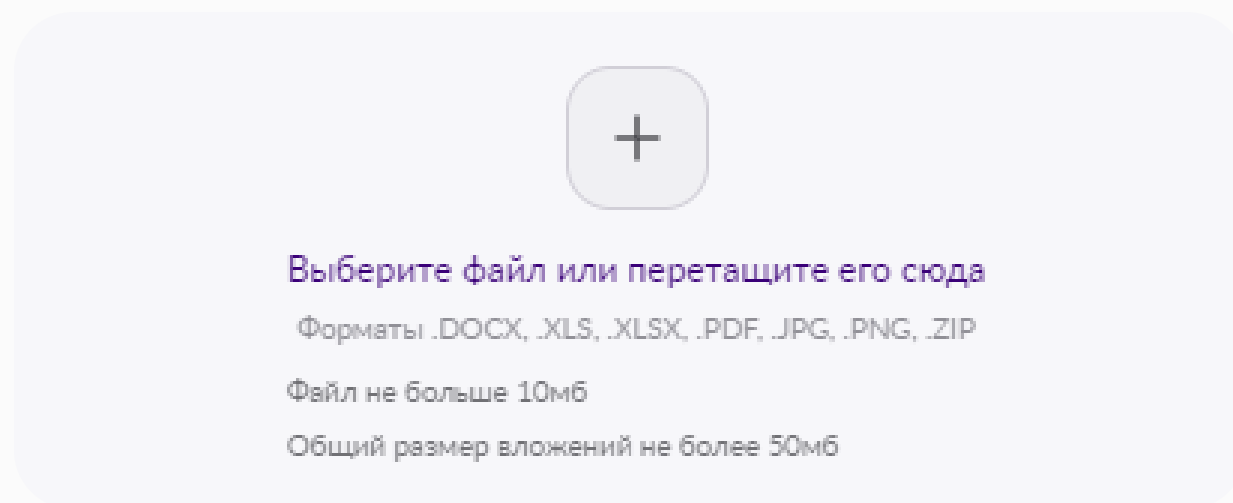
Добрый день, в отчёте № 151564 получили штраф в размере 2 000 р. за заказанный баркод 2008500000237 (артикул 13334921) от 25.04.2023, назначение штрафа: «Повышенная логистика согласно коэффициенту по обмерам», габариты указаны верно, просьба перемерить товар и вернуть удержанный штраф.

Пример плохой заявки

Добрый день, уважаемые коллеги. Подскажите, пожалуйста, за что штрафы? Объясните, пожалуйста. Заранее спасибо за ответ. С уважением.

Добавление вложений

При необходимости можно добавить к диалогу одно или несколько вложений. Допустимые форматы и общий размер вложений представлены в примечании к этому блоку интерфейса. Можно перенести файл прямо из папки на компьютере или нажать на огромную кнопку с плюсом и выбрать файл в появившемся меню.



Результат диалога

Когда поступит ответ на диалог, статус диалога изменится на «Поступил ответ. Ждёт оценки».

Зайдите в диалог и ознакомьтесь с ответом. Если вопрос решён, нажмите кнопку «Вопрос решён» и оцените его решение. После этого диалог будет закрыт.

Если вопрос не решён или ответ неполный, продолжайте диалог.

Если диалог не будет продолжен или оценён вами в течение нескольких дней, он закроется автоматически.

Поступил ответ. Ждёт оценки.

№ диалога	Статус	Дата создания ↓	Тема
13718172	Завершён	07.04.2023	Вопросы по уже оформленным заявкам на возврат

Вывод

При возникновении проблем на площадке не пытайтесь решить ваш вопрос на сторонних сервисах. Чем больше вы предоставите информации мошенникам, тем с большей вероятностью вы потеряете деньги. Чем точнее будет выбор категории и темы вашего обращения, а также чем точнее будет описание вашего вопроса или претензии, тем быстрее будет результат и правильнее ответ на ваш вопрос.