

# 상담 메뉴얼

## ○ 문의 및 상황 별 답변

### 1. 납기관련 문의

#### 1) 납기일 계산법

##### ① 인쇄가 있는 경우

- ‘판매자 출고일’ + 7일(배송 4일, 통관3일) + 1일(대량일 경우 2일) + (1일, 동해작업)
- 구글시트 > 상품 문의 리스트 > 할인/박스/자수/납기일 계산기 에서 확인하세요

##### ② 인쇄가 없는 경우

- ‘판매자 출고일’ + 7일(배송 4일, 통관3일)

##### ③ 납기 단축하는 방법

- 1688 판매자에게 출고 당길 수 있는지 재문의
- 顺丰택배확인 : 위챗 납기일 확인방 단톡방에서顺丰 및 청도 도착 예상일 확인하고 보고 후 납기일 단축 처리

#### 2) 문의 답변 안내

##### ① “몇일까지 받을 수 있나요?”

- > 납기일 계산법으로 계산 후 안내

##### ② “몇일날 필요한데 언제 출고 되나요?”

- > 납기일 계산법으로 계산 후 안내

##### ③ “1~3일 일찍 받을 수 있나요?”

- > 납기 단축하는 방법으로 계산 후 안내

##### ④ “인쇄 없는데 더 빨리 받을 수 있나요?”

- > 인쇄 없는 납기일 계산법으로 계산 후 안내

#### 3) 상황별로 답변 안내

- 제품이 단종되었을 경우 : 비슷한 가격대의 다른 상품으로 제안할 수 있도록 안내를 해주세요
- 상품재고가 없어 제작하여야 할 경우 :
  - 필요한 날짜를 먼저 고객에게 확인받고 문의 받은 상품의 제작기간을 반영한 납기일을 안내해주고 재고가 있는 비슷한 상품도 제안을 드려주세요

#### 4) 상품제안을 드려야 할 경우

- 비슷한 가격대와 디자인의 제품을 찾아야 합니다.
- 네이버 3d8983 > 마이박스 > 상품제안 > 상품제안서 폴더 안에 있는 PPT양식을 사용하여 제안하세요

### 2. 인쇄관련 문의

#### 1) 문의 답변 안내

① “인쇄 위치가 어디인가요?”

- 인쇄위치를 모를 경우 : 트렐로에서 상품코드를 검색하여 기존에 인쇄된 상품의 상태를 확인하고 안내하면된다. 그리고 시안담당자 또는 부장님께 문의해서 확인하면 된다

② “스티커로 되어 있는데, 인쇄 불가능한가요?”

- 스티커로 상세페이지에 안내가 되어 있지만 경우에 따라 인쇄가 가능한 경우도 있음
- 샘플의 상세페이지를 먼저 확인하고 해당 상품을 캡처하여 부장님께 문의한다
- 추가적으로 트렐로 > 자료실 > 인쇄자료를 확인해보면 인쇄가 가능한 상품에 대한 내용을 인쇄 메뉴얼에서 확인할 수 있다.

③ “제품마다 인쇄를 달리하고 싶은데, 인쇄비용이 얼마인가요?”

1)) 열전사의 경우

- 총제작 수량이 최소제작수량 이상일 경우에는

④ “컬러 인쇄 가능한가요?”

- 플라스틱 제품의 경우 : 1688판매자에게 컬러인쇄 가능여부와 납기일을 문의하여 가능하다고 답변을 받으면 고객에게 가능하다고 안내하고 납기일을 같이 안내한다. 불가능하다고 하면 컬러인쇄가 불가능하다고 안내한다.
- 금속 제품의 경우 : 1688판매자에게 컬러인쇄 가능여부와 납기일을 문의하여 가능하다고 답변을 받으면 고객에게 가능하다고 안내하고 납기일을 같이 안내한다. 불가능하다고 하면 컬러인쇄가 불가능하다고 안내한다.
- 천종류의 제품의 경우 : 열전사로 인쇄하기 때문이 기본적으로 컬러인쇄가 가능하다.
- PU가죽제품의 경우 : 1688판매자에게 컬러인쇄 가능여부와 납기일을 문의하여 가능하다고 답변을 받으면 고객에게 가능하다고 안내하고 납기일을 같이 안내한다. 불가능하다고 하면 컬러인쇄가 불가능하다고 안내한다.

2) 추가적인 인쇄관련한 상황

- 우리회사 인쇄 방식으로 불가능한 경우 : 1688판매자에게 확인 하여 납기일을 확인하고 안내한다.

3. 포장관련 문의

1) 문의 답변 안내

① “파우치(기타포장) 가능한가요?”

- 고객에게 파우치의 종류와 사양등 구체적인 내용들을 메일로 보내달라고 요청하고 확인하여 안내드리겠다고 통화종료
- 고객에게 받은 파우치에 대한 사양들을 확인하고 1688에 검색하여 납기일,제고현황을 확인한다.
- 이럴경우 파우치의 가격은 구글시트 > 상품문의리스트 > 할인/박스/자수/납기일 계산기 에서 계산한다.
- 계산법은 중국가격x200x2.3 이고 10단위 반올림입니다.

② “저희가 보내주는 제품을 같이 포함하여 포장 가능한가요?”(추가 구성)

- 가능합니다.
- 동해에서 추가포장작업을 해야되기 때문에 기본 납기일에서 1일이 추가됩니다.

③ “선물포장지 다른 것으로 바꿀 수 있나요?”

- 가능합니다.
- 저희가 취급하고 있는 포장지를 캡처하여 안내해드리세요  
> <https://smartstore.naver.com/namomall> (포장지 사이트)
- 가격대는 6300원 아이비 종이포장지 기준으로만 안내해주세요
- 고객이 마음에 안들어 하신다면 포장지를 저희에게 보내주셔도 됩니다. 이때에는 선물포장비용은 300원을 받으면 됩니다. (선물포장 기본비용은 500원 입니다.)

2) 기존 OPP포장에서 박스 포장으로 변경시

- 박스제작은 기본적으로 청도에 있는 박스공장에서 제작하면 됩니다. 위챗에 (청도 크래프트 박스제작업체) 단독방에 박스의 내부사이즈를 기준으로 수량/단가/납기를 문의하면 됩니다.
- 박스 제작 기간이 너무 길어서 납기 기간이 맞지 않을 경우  
> 비슷한 사이즈의 완제품박스를 찾아서 고객에게 괜찮은지 안내를 한다.

① 1688 : <https://detail.1688.com/offer/726087275706.html?spm=a26352.13672862.offerlist.62.3a0d1e62frvhbp>

② 국내 : [http://www.boxpacktory.com/product/list.html?cate\\_no=47](http://www.boxpacktory.com/product/list.html?cate_no=47)

- 아이디 : d8983 / 비번 : a89838983!

4. 네고관련 문의

1) 네고 안내 방법

- 총 주문금액이 150만원 이상건만 네고 가능  
네고 계산기가 구글시트 > 상품문의리스트 > 할인/박스/자수/납기일 계산기에서 계산할 수 있다.
- 순차적으로 네고 적용 : 1~2% 까지는 상담원 권한으로 할인 가능하고 3%는 과장의 권한으로 할인이 가능하다. 그 이상 할인은 대표에게 허락을 받아야 한다.
- 제품의 가격에서 1% 비용이 50원 미만인 경우 2% 안내  
제품의 가격에서 2% 비용이 50원 미만인 경우 > 과장확인 후 답변

2) 문의 답변 안내

① “네고 가능한가요?”

> 네고가 가능한지 확인해서 연락드리겠습니다.

② “네고 조금더 안되나요?”

> 저희도 최대한 해드린거라서 어려울 것 같습니다. 제가 한번 과장님께 다시 확인해서 알려드리겠습니다.

- 과장님이 판단하셔서 약간의 네고를 해주면 됩니다.

③ “인쇄비 좀 깎아주세요”

> 인쇄비는 거의 실비고 인건비라서 네고가 불가능하다고 안내

④ “선물 포장지 너무 비싸요”

> 기계가 포장하는 것이 아니고 사람이 포장하는 작업이라 거의 실비라고 안내를 하면 된다.

5. 배송관련 문의

## 1) 문의 답변 안내

① “대신택배로 보내주세요” 등 기타 다른 택배로 보내달라고 요청하는 경우

> 인천에서 직발송하기 때문에 택배계약이 된 우리택배, 롯데택배로만 받을 수 있습니다.

> 꼭 다른 택배로 받으셔야 한다면 저희가 사장님께 우리택배, 롯데택배로 보내드리고 사장님께서 다른 택배로 발송하시면 된다고 안내하세요

- 제품이 동해에서 배송된다면 : 대신택배, 경동택배, CJ대한통운 택배가 가능합니다.

② “주말 피해서 배송해주세요”

> 택배사에 주말 피해서 배송해달라고 요청 하겠다고 안내 하지만 택배사가 주말에 배송을 했을 경우 그 책임은 저희에게 없다고 안내를 해주세요

> 꼭 주말을 피해야 한다면 납기일을 주말을 피해서 1~3일 늦게 발송 할 수 있다고 안내해주세요

③ “직접 받아서 배송하려고 합니다”

> 인천 보세창고 사무실에서 출고증 발급 후 기다렸다가 창고로 들어가서 물품 확인 후 수령 가능하다고 안내

> 자세한 직접 수령 과정은 블루코리아에 문의를 해주세요 (블루코리아 : 032-715-5400)

## 2) 배송지연 안내

- 택배사 배송이 늦어지는 경우

> 택배사에 확인해 보고 연락드리겠다고 안내 > 택배사에 상황 확인 후 답변

(롯데 택배 인천소장님 : 010-5198-4186, 대한통운 동해팀장님 : 010-9119-5312,

우리택배 : 블루코리아에 확인)

## 6. 상품관련 문의

### 1) 문의 답변 안내

① “가족으로 된 크로스 가방 있나요?”

(제품 코드로 문의를 주는 것이 아니라 제품 특징으로 문의한 경우)

> 메일로 상품 자료 보내주시면 담당자가 확인 후 안내해 드리겠다고 안내

② “로고제거 가능한가요?”

> 1688 판매자에게 확인 후 가능여부 안내

③ “커스텀 가능한가요?”

> 1688 판매자에게 확인 후 가능여부 안내

> 비슷한 제품을 굿즈상품에서 찾아서 안내

④ “이 상품 제작 가능한가요?”

> 메일로 상품 자료 보내주시면 담당자가 확인 후 안내해 드리겠다고 안내

### 2) 기타 상황

- 고객이 제품의 샘플사진 또는 실물 샘플을 받기를 원하는데 본사가 보유하고 있는 샘플이 없는 경우

① 실제 사진 제공 안내 : 1688판매자에게 실물사진을 요청하여 고객에게 안내하는 방법

② 비싸더라도 국내 사이트에서 똑같은 제품을 구입 하여 고객에게 발송

## 7. CS 상황

① 납기가 늦어지는 경우

- 납기 연장 가능한지 확인
- 연장 불가능할 경우 : 고속버스(시외버스) 택배, 대신택배(경동택배) 확인 > 화물 직배송 확인

② 상세페이지와 제품이 다를 경우 (통관 담당, 영업부 관리자(과장) 확인)

- 제품이 업그레이드 및 리뉴얼 되었다고 안내

③ 제품 및 인쇄에 문제가 있는 경우

- 영업부 관리자(과장) 및 부장에게 문의

④ 주문이 들어와서 제품을 주문하려고 하니 1688 판매자가 제고가 없다고 할 경우

- 제고가 있는 다른 판매자를 찾아본다
- 다른 판매자가 없다면 제작납기일을 확인한다. 또는 고객하고의 신뢰문제가 있다면 비싸더라도 국내 제고를 확인하여 납품한다.
- 최후의 방법으로는 고객에게 제고가 어제 빠져서 제고가 현재 없다고 안내