

EC 武功秘笈

【電子商務(EC)顧客自助取件作業說明】

電子商務(EC)顧客自助取件作業說明

一、導入 EC 顧客自取目的：

- (1)對門市的好處：透過顧客自取，可簡化門市作業，節省 EC 找件與來回走動時間，亦可將人力專注於顧客服務與環境清潔。
- (2)以單日自取 60 件、單件取件 1 分鐘、2022 年時薪 168 元試算，單日工時可節省 1H，每月可節省 5,040 元。

二、EC 自取導入條件：

- (1)導入前先衡量儲位空間能對應包裹平均在店水位，如儲位空間不足則以增加儲位櫃優先；落實逐筆驗收、高單與零元包裹列管；清楚包裹遺失狀況對應。
- (2)符合以下五項要件，透過區顧問提出自取店庫 EMAP 申請，包含：
 1. EC 櫃自助取件 POP 張貼，儲位櫃法與尾數法均適用，品號 382217。
 2. 櫃位貼使用(尾數法與櫃位法均可)，品號 006433。
 3. 電子商務(EC)包裹顧客自助取件導入同意書簽立(洽詢區顧問)。
 4. 實際引導顧客自取，已有全員共識。
 5. 監視器鏡頭能清楚照攝 EC 自取區(確認失竊，可為提告依據)。



三、顧客取貨流程：

- (1)導入自取初期，建議由專人與顧客溝通自助取件流程、找件方式、對顧客好處。
- (2)取件話術：「先生/小姐，您好，請問您的手機末 3 碼？請問您的大名？」先確認 EC 商品是否到店。
- (3)確認商品到店後再向顧客說明：「先生/小姐，您好，為節省您等待時間，目前為包裹自助取件門市，請您依手機末碼 / 櫃位編碼(ST 儲位法)至 EC 櫃找尋後再回櫃檯結帳。若找尋不到包裹，可請門市人員協助」(若門市有 EC 櫃門鎖，此時先幫顧客打開門鎖，並請顧客依 EC 櫃上編號專區找尋商品。顧客若是第一次領取，請門市人員務必要教導顧客)。

四、防呆提醒：避免誤取，確認身分：

- (1)顧客自取包裹，至櫃檯結帳，如同一般取件，確認身份，並確認收到現金，再

進行結帳作業，避免顧客誤取。

- (2) 取貨不付款商品(0 元)：必須請顧客出示取貨人有照片的證件(身分證或駕照)，且與標籤貼紙上的取貨人姓名相同。

※若取貨人姓名與證件上姓名不同，則委婉向顧客說明並拒絕顧客取件。

- (3) **防偷提醒**：提高警覺，注意持有大包裝袋消費者自取時動向，如發現異常，運用提醒話術「是否需要協助」、「是否有包裹需要結帳」。

五、收銀結帳：

- (1) 收銀機產出代收小白單及門市聯，請顧客於門市聯上簽名。
- (2) 將小白單與 EC 商品交給顧客。
- (3) 結帳商品屬於代收，故不可退貨。

六、其它注意事項：

- 1、**服務提醒**：與顧客說明自取方式後，若顧客有需求，門市仍須主動提供協助。
- 2、**職、公安提醒**：貨量如因電商活動增加，須堆疊於 EC 櫃外，請做好存貨管理，由下而上，依大至小、重至輕等原則專區擺放，避免疊高超過視線以上。如貨量溢出，須分區放置，造成顧客找件困難，請門市能主動給予協助。
- 3、減少寄件包裹在店時間：若有會固定大量寄件之熟客，可與顧客溝通，於物流士到店取貨前，再至門市寄件，推廣快收便及善用物流指定專車。
- 4、**0 元與高單價包裹列管案例**
- (1) 專區控管取貨不付款商品(0 元)與高價商品(列管金額視自身管理需求)，存放於櫃台或倉庫專區，由職員協助取件。
- (2) 包裹單價需有店主管權限才能進後台查詢，路徑：驗收業務→EC 商品查詢。
- (3) 商品如為純取貨，且 1,000 元以上商品，系統金額欄位會以紅底白字顯示。
- (4) 如發現高單包裹有重複姓名者，於門市群組傳達予夥伴留意。
- (5) layout 規劃可區分 0 元/高單、自取區，方便門市作業。
- 5.取消 EC 自取：註明 **ZONE / 區課 / 店名 / 店號**，地區營企專員以 **ZONE** 為單位提出予營企部窗口，並確認門市已撤除相關 EC 自取 POP 及文宣。