



Phần 5

HƯỚNG DẪN NHÀ CUNG CẤP XỬ LÝ ĐƠN HÀNG

Xử lý đơn hàng trên Merchant Site

Xử lý đơn hàng trên VinShop

5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

BƯỚC 1 Đăng nhập vào hệ thống Merchant Site

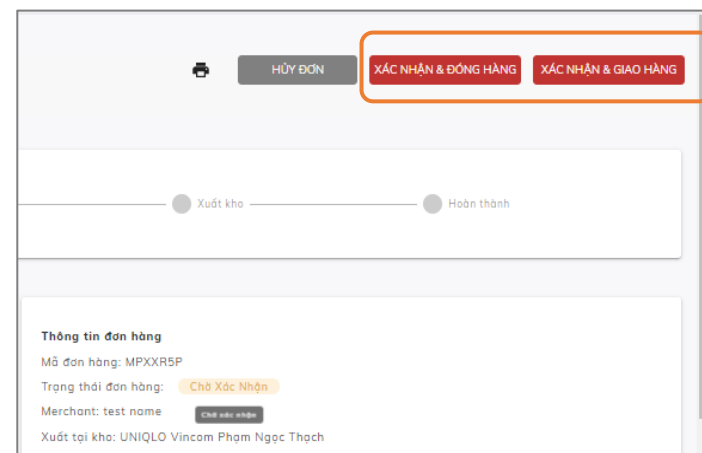
BƯỚC 2 Chọn đơn hàng cần xử lý

Chọn Scan&Go\ Danh sách đơn hàng, nhấn vào mã đơn hàng để xem thông tin chi tiết

BƯỚC 3 Xác nhận đơn hàng

Tại màn hình **Thông tin chi tiết (*)**, NCC có thể chọn 1 trong 2 nút:

- ✓ Nếu chưa thể xử lý để giao hàng ngay cho khách hàng sau khi xác nhận đơn hàng → chọn **Xác nhận & Đóng hàng**, đơn hàng chuyển sang trạng thái **Chờ giao hàng**
- ✓ Nếu có thể xử lý đơn hàng để giao hàng ngay cho khách hàng → chọn **Xác nhận & Giao hàng**, Đơn hàng chuyển sang trạng thái **Đang giao hàng**



5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

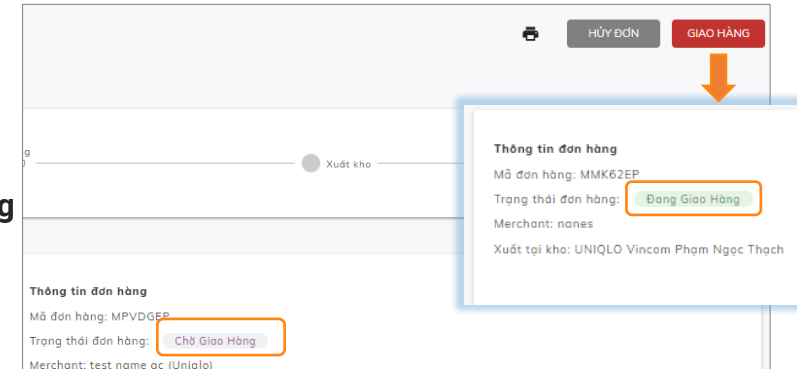
NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG – tiếp

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

BƯỚC 4 Chuẩn bị hàng hóa theo đơn đặt hàng

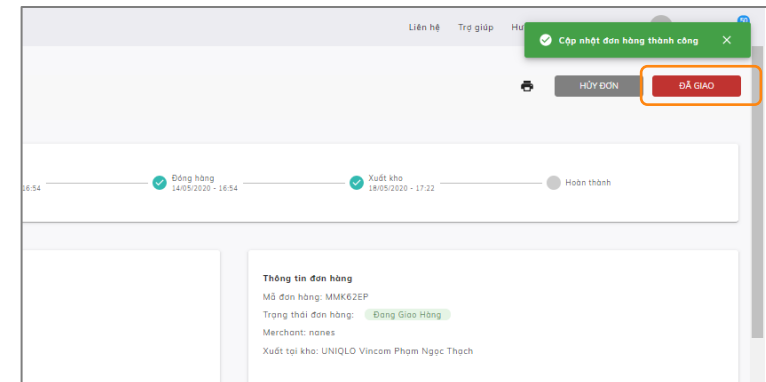
Sau khi đóng gói sản phẩm xong:

- ✓ Nếu chọn **Xác nhận & Đóng hàng tại bước 3:**
Kích chọn **GIAO HÀNG**, đơn hàng chuyển sang trạng thái **Đang giao hàng**
- ✓ Nếu chọn **Xác nhận & Giao hàng tại bước 3:** Chuyển bước 5



BƯỚC 5 Giao hàng cho khách hàng

Sau khi Nhà cung cấp giao hàng cho khách hàng xong, tại màn hình **Thông tin chi tiết đơn hàng** cần chọn **Đã giao**



BƯỚC 6 Hoàn tất đơn hàng

Đơn hàng chuyển sang trạng thái **Hoàn tất**

5.1 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN MERCHANT SITE

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG – tiếp

HỦY ĐƠN HÀNG

Nhà cung cấp hủy được đơn hàng khi đơn hàng ở 1 trong các trạng thái s

Chờ Xác Nhận

Chờ Đóng Hàng

Chờ Giao Hàng

Đang Giao Hàng

BƯỚC 1

Tại màn hình Thông tin chi tiết đơn hàng ấn

HỦY ĐƠN

BƯỚC 2

Nhập lý do hủy đơn (Nếu chọn “Lí do khác” phải nhập tối thiểu 5 ký tự) → nhấn **Gửi**

Nếu hủy đơn hàng tại trạng thái **Đang giao hàng**, hệ thống sẽ có thêm 2 lựa chọn lí do hủy đơn: Giao hàng không liên hệ được với khách hàng và khách hàng từ chối nhận do sai/thiếu/hỏng

- Nếu chọn 1 trong các lí do:
 - Hết hàng
 - Hủy theo yêu cầu khách hàng
 - NCC không tìm thấy tài xế

-> Hệ thống tự động hoàn tiền cho khách hàng. Khách hàng sẽ nhận được thông báo trên điện thoại

- Nếu chọn lí do:
 - Giao hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vận chuyển
 - Khách hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vận chuyển
 - Khách hàng từ chối nhận do sai, thiếu, hỏng
 - Lí do khác

-> VinID để xử lý hoàn tiền thủ công cho khách hàng

Nhập lý do hủy đơn

- ☒ Hết hàng (Hoàn lại tiền cho khách hàng)
- ☐ Hủy theo yêu cầu khách hàng (Hoàn lại tiền cho khách hàng)
- ☐ NCC không tìm thấy tài xế (Hoàn lại tiền cho khách hàng)
- ☐ Giao hàng không liên lạc được với khách hàng (Không hoàn tiền lại cho khách hàng)
- ☐ Khách hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vận chuyển (Xem xét để hoàn tiền)
- ☐ Khách hàng từ chối nhận do sai, thiếu, hỏng (Xem xét để hoàn tiền)
- ☐ Lý do khác

BỎ QUA **GỬI**



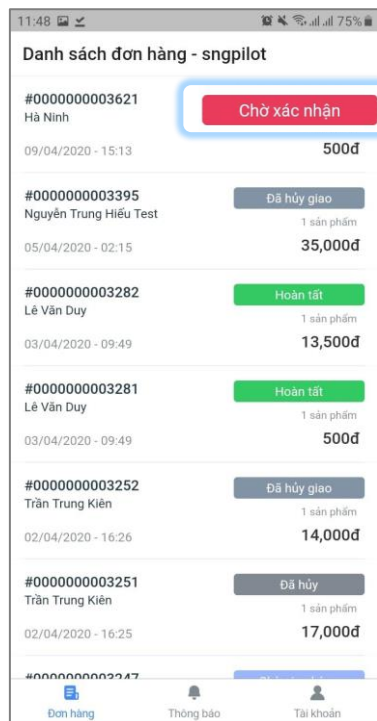
5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

1

Chọn đơn hàng
Chờ xác nhận



2

Chọn **Xác nhận và Đóng hàng**
hoặc **Xác nhận và Giao hàng**

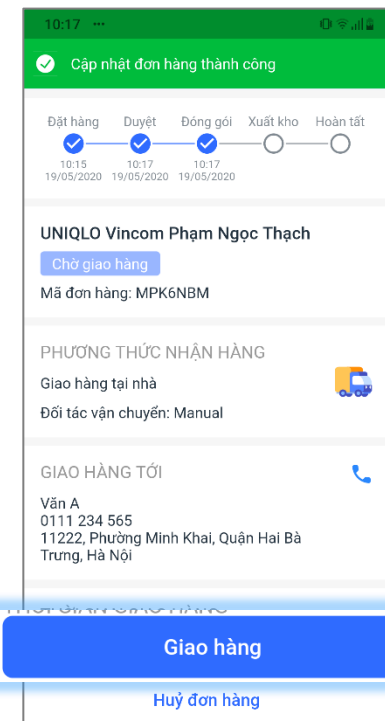


LƯU Ý

- ✓ Nếu NCC chưa thể xử lý để giao hàng ngay cho khách hàng sau khi xác nhận đơn hàng -> chọn **Xác nhận & Đóng hàng**, đơn hàng chuyển sang trạng thái **Chờ giao hàng**
- ✓ Nếu NCC có thể xử lý đơn hàng để giao hàng ngay cho khách hàng chọn **Xác nhận & Giao hàng**, Đơn hàng chuyển sang trạng thái **Đang giao hàng**

3

- Nếu chọn **Xác nhận & Đóng hàng** tại bước 2: Kích chọn **Giao hàng** để chuyển đơn hàng sang trạng thái **Đang giao hàng**
- Nếu chọn **Xác nhận & Giao hàng** tại bước 2: Chuyển bước 4



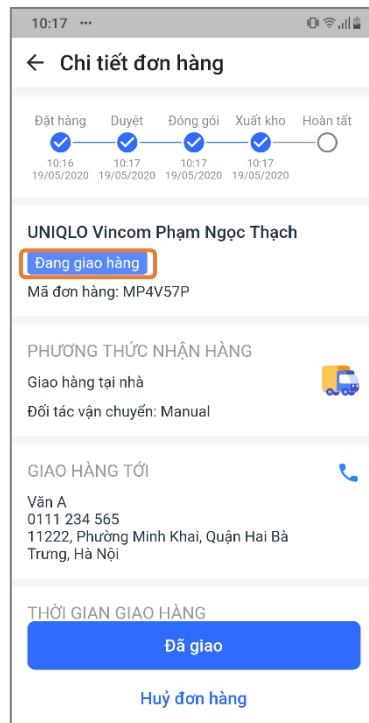
5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG – tiếp

HOÀN TẤT ĐƠN HÀNG

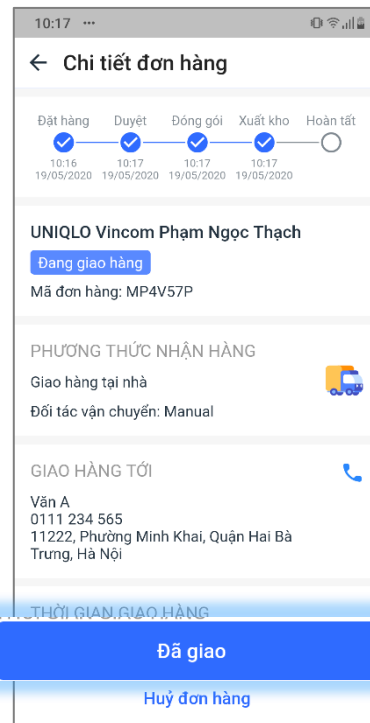
4

Đơn hàng chuyển trạng thái **Đang giao hàng**



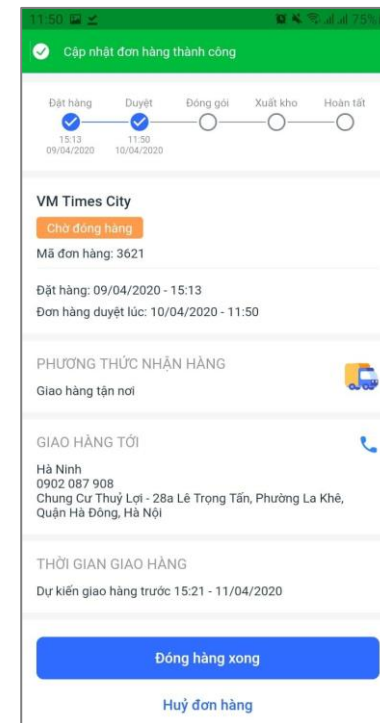
5

Sau khi giao hàng xong, NCC cập nhật **Đã giao**



6

Đơn hàng chuyển trạng thái **Hoàn tất**



5.2 XỬ LÝ ĐƠN HÀNG TRÊN VINSHOP

NCC XÁC NHẬN ĐƠN HÀNG THỦ CÔNG VÀ TỰ GIAO HÀNG – tiếp

HỦY ĐƠN HÀNG

Nhà cung cấp hủy được đơn hàng khi đơn hàng ở 1 trong các trạng thái sau

Chờ Xác Nhận

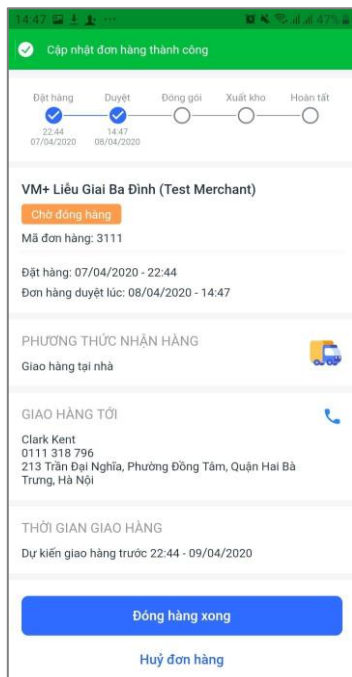
Chờ Đóng Hàng

Chờ Giao Hàng

Đang Giao Hàng

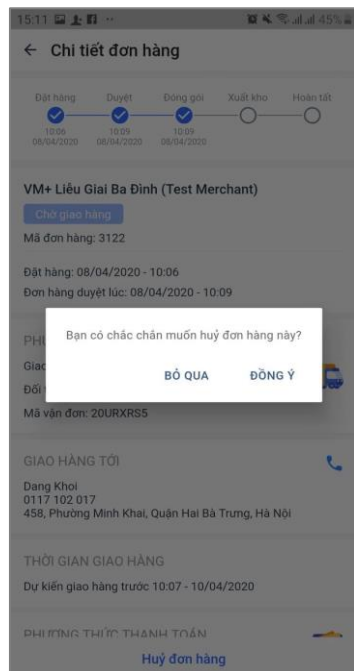
1

Tại màn hình chi tiết đơn hàng, chọn **Hủy đơn hàng**



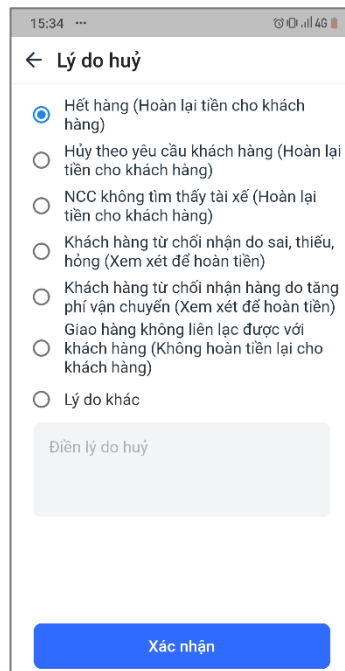
2

Chọn **Đồng ý**



3

Chọn lý do hủy và ấn **Xác nhận**



- Nếu chọn 1 trong các lí do:

- Hết hàng
- Hủy theo yêu cầu khách hàng
- NCC không tìm thấy tài xế

-> Hệ thống tự động hoàn tiền cho khách hàng. Khách hàng sẽ nhận được thông báo trên điện thoại

- Nếu chọn 1 trong các lí do:

- Giao hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vận chuyển
- Khách hàng từ chối nhận hàng do tăng phí vận chuyển
- Khách hàng từ chối nhận hàng do sai, thiếu, hỏng
- Lí do khác

-> VinID để xử lý hoàn tiền thủ công cho khách hàng

Đơn hàng chuyển sang trạng thái **Đã hủy**

