

32 шаблона ответов для продавцов маркетплейсов

Автоматизируйте 80% рутинных ответов покупателям

32

готовых шаблона

6

категорий ответов

80%

экономия времени

Как использовать эти шаблоны:

1. Найдите нужную категорию (Размеры, Доставка, и т.д.)
2. Скопируйте готовый ответ
3. Вставьте в чат с покупателем
4. При необходимости адаптируйте под ситуацию

Pro-совет: Используйте Telegram-бота @TrackOrderDevBot

Команда: `/templates` – все шаблоны всегда под рукой!

1. Размеры и примерка

Шаблон 1 Размеры

Размер соответствует таблице размеров на карточке товара. Рекомендую ориентироваться на ваши стандартные размеры.

 **Когда использовать:** Когда покупатель спрашивает про соответствие размеров

Шаблон 2 Размеры

Измерения приведены в сантиметрах. Для точного определения размера сравните с аналогичной вещью в вашем гардеробе.

Шаблон 3 Примерка

К сожалению, дистанционная примерка невозможна. Рекомендую ознакомиться с таблицей размеров и отзывами других покупателей.

Шаблон 4 Размеры

Товар соответствует стандартным размерам. Если сомневаетесь, лучше взять размер в большую сторону.

Шаблон 5 Размеры

Материал не тянется. Рекомендую выбирать размер согласно вашим параметрам без учета растяжимости.

Шаблон 6 Примерка

Вы всегда можете оформить возврат в течение 14 дней, если размер не подошел. Проверьте, пожалуйста, условия возврата на маркетплейсе.

2. Доставка

Шаблон 7 Сроки доставки

Сроки доставки зависят от вашего региона. Обычно доставка занимает от 2 до 10 рабочих дней.

Шаблон 8 Отслеживание

Для отслеживания заказа используйте трек-номер в личном кабинете на маркетплейсе.

Шаблон 9 Стоимость доставки

Стоимость доставки рассчитывается автоматически при оформлении заказа и зависит от веса и расстояния.

Шаблон 10 СДЭК/Boxberry

Отправляем через СДЭК/Boxberry. После отправки вы получите трек-номер для отслеживания.

Шаблон 11 Задержка доставки

Если заказ задерживается, пожалуйста, обратитесь в службу поддержки маркетплейса с трек-номером.

3. Оплата

Шаблон 12 Способы оплаты

Доступны все стандартные способы оплаты: банковские карты, электронные кошельки, оплата при получении (где доступно).

Шаблон 13 Возврат средств

Возврат средств осуществляется на ту же карту/кошелек, с которого была произведена оплата, в течение 3-10 рабочих дней.

Шаблон 14 Предоплата

Для резерва товара требуется 100% предоплата. Товар отправляется после поступления средств.

Шаблон 15 Чек

Электронный чек приходит на email, указанный при оформлении заказа. Также доступен в личном кабинете.

4. Качество и внешний вид

Шаблон 16 Цвет

Цвет может незначительно отличаться от изображения на фото из-за особенностей цветопередачи мониторов.

Шаблон 17 Материал

Состав материала указан на карточке товара. Это 100% хлопок/полиэстер/и т.д.

Шаблон 18 Дефекты

Если вы обнаружили производственный дефект, пожалуйста, сфотографируйте его и обратитесь в поддержку для возврата.

Шаблон 19 Качество

Товар соответствует описанию и фотографиям. Качество подтверждается отзывами других покупателей.

Шаблон 20 Уход

Рекомендации по уходу: стирка при 30 градусах, не отбеливать, гладить при средней температуре.

5. Гарантии и возвраты

Шаблон 21 Гарантия

Гарантия на товар составляет 14 дней с момента получения. В течение этого срока можно оформить возврат.

Шаблон 22 Возврат

Для оформления возврата необходимо: 1) заполнить заявление в ЛК, 2) упаковать товар, 3) отправить его нам.

Шаблон 23 Срок возврата

Срок рассмотрения возврата - до 10 рабочих дней после получения товара обратно.

Шаблон 24 Условия возврата

Товар должен быть в оригинальной упаковке, без следов использования, с бирками и ярлыками.

Шаблон 25 Обмен

Обмен на другой размер/цвет возможен через процедуру возврата и нового заказа.

□ 6. Прочие вопросы

Шаблон 26 Наличие

Товар есть в наличии. Отправляем в течение 1-2 рабочих дней после оформления заказа.

Шаблон 27 Резерв

Можем зарезервировать товар на 24 часа. Для этого нужна предоплата.

Шаблон 28 Ожидание

Ожидаем поставку в течение 7-14 дней. Можем уведомить вас, когда товар появится.

Шаблон 29 Аналоги

У нас есть аналогичные модели в других цветах/размерах. Могу предложить варианты.

Шаблон 30 Опт

Для оптовых заказов (от 10 штук) предоставляем специальные условия. Напишите, какое количество вас интересует.

Шаблон 31 Скидка

На данный момент акционных предложений по этому товару нет. Следите за обновлениями!

Шаблон 32 Благодарность

Спасибо за ваш заказ! Надеемся, товар вам понравится. Приятных покупок! □

□ Как получить ещё больше автоматизации?

Используйте **TrackOrderPro Bot** для полной автоматизации общения с покупателями:

Основные команды бота:

- `/templates` - все 32 шаблона в Telegram
- `/track [номер]` - отслеживание заказов
- `/mytracks` - история ваших запросов
- `/night` - настройка ночного режима

Бот доступен: @TrackOrderDevBot