

## 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