

## □ 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/Voxberry*

Отправляем через СДЭК/Voxberry. 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