

Lazada University

KEINGINAN CUSTOMER SAAT BERBELANJA

03/07/2020



PENGANTAR

Dalam modul ini, Anda akan memahami keinginan dari konsumen Anda dan bagaimana cara mempersiapkan bisnis Anda untuk dapat memenuhinya.

YANG AKAN DIPELAJARI

1. Memahami keinginan konsumen saat berbelanja
2. Mengaplikasikan solusi sesuai dengan keinginan konsumen pada toko dan produk Anda

AGENDA

1. Keinginan Konsumen Saat Berbelanja
2. 4 Hal yang Paling di Inginkan Konsumen dalam Berbelanja & Solusinya

KEINGINAN KONSUMEN SAAT BERBELANJA

Ketika konsumen berbelanja, mereka memiliki banyak pertanyaan mengenai produk Anda sebelum mereka memutuskan untuk membeli.

Pastikan produk dan toko Anda sudah **disiapkan untuk memenuhi harapan dari konsumen!**



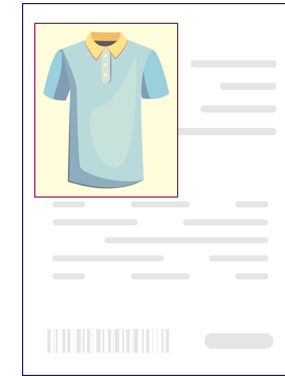
AGENDA

1. Keinginan Konsumen Saat Berbelanja
2. 4 Hal yang Paling di Inginkan Konsumen dalam Berbelanja & Solusinya

4 HAL YANG PALING DI INGINKAN KONSUMEN & SOLUSINYA



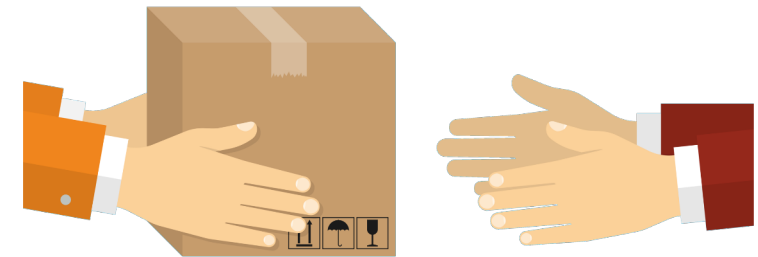
1. Keaslian Produk



2. Informasi Produk



3. Layanan Konsumen



4. Proses Pengembalian

1. KEASLIAN PRODUK

Yang diperhatikan Konsumen

Bagaimana saya
bisa tahu kalau
produk ini asli?



Solusi:

Berikan layanan
garansi dan
pengembalian.

Service

- ✓ 100% Authentic
- ✓ 15 Days Return
Change of mind is applicable
- 5 Years Local Manufacturer Warranty



MENGATASI MASALAH KEASLIAN PRODUK

- Tips:
- Sertakan sertifikat keaslian produk
 - Sisipkan keandalan produk dan informasi garansi produk



Guarantee of brand strength

Achieve many international design awards



WARRANTY
3 Years

A+ Grade Samsung Panel

Using only the panels which passes the strictest and most rigorous industrial testing, these displays are of the finest, top-notch quality of its bunch. A+ certified, only the best.

Return & Warranty

7 days return to seller
Change of mind is not applicable

Local (Singapore) manufacturer warranty
3 years

Return & Warranty

7 days return to seller

Direct return to merchant within 7 days. Customer and seller are able to communicate directly for a resolution right after the return is initiated. Seller may either accept the return and refund or reject the return.

Local (Singapore) manufacturer warranty 3 years

Products are warranted to be free from defects in materials or workmanship under normal use during the warranty period, barring damages due to improper use, mishandling, or negligence. For the LCD panel to be diagnosed as defective and claimable under the warranty, it is to contain or exceed 3 Bright, 5 Dark or a total of 5 non-conforming pixels. Claims will be handled at our discretion.

2. INFORMASI PRODUK

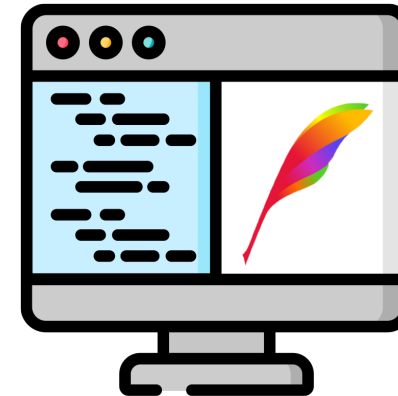
Yang diperhatikan Konsumen

- Bagaimana saya tahu apa yang saya beli?
- Ukuran yang tersedia?
- Ada pilihan warna apa saja?
- Ada promo apa ya?
- Ada diskon nggak ya?



Solusi:

Gunakan Lorikeet untuk membuat halaman tampilan produk yang informatif



BUATLAH HALAMAN PRODUK YANG INFORMATIF

- Tips:
- Berikan deskripsi yang jelas pada Nama Produk dan gunakan Kata Kunci
 - Informasi produk yang lengkap dan singkat



LazMall **VERO MODA PAJAMA 7/8 SLEEVE BLAZER**

☆☆☆☆☆ No Ratings

Brand: [Vero Moda](#) | [More Women Clothing from Vero Moda](#)

Free Shipping

RM137.02
RM456.72 -70%

Promotions **Buy RM59.00 get RM6.00 discount**

Color Family **Blue**



Size **Int**

L

Quantity **1** Only 1 items left

Buy Now **Add to Cart**

Product details of VERO MODA PAJAMA 7/8 SLEEVE BLAZER

- 100% Polyester
- Contrast binding
- One-button placket
- Regular fit
- Three-quarter sleeves



BUATLAH HALAMAN PRODUK YANG INFORMATIF

Size All measurements are in CM with 1-2cm measurement tolerance

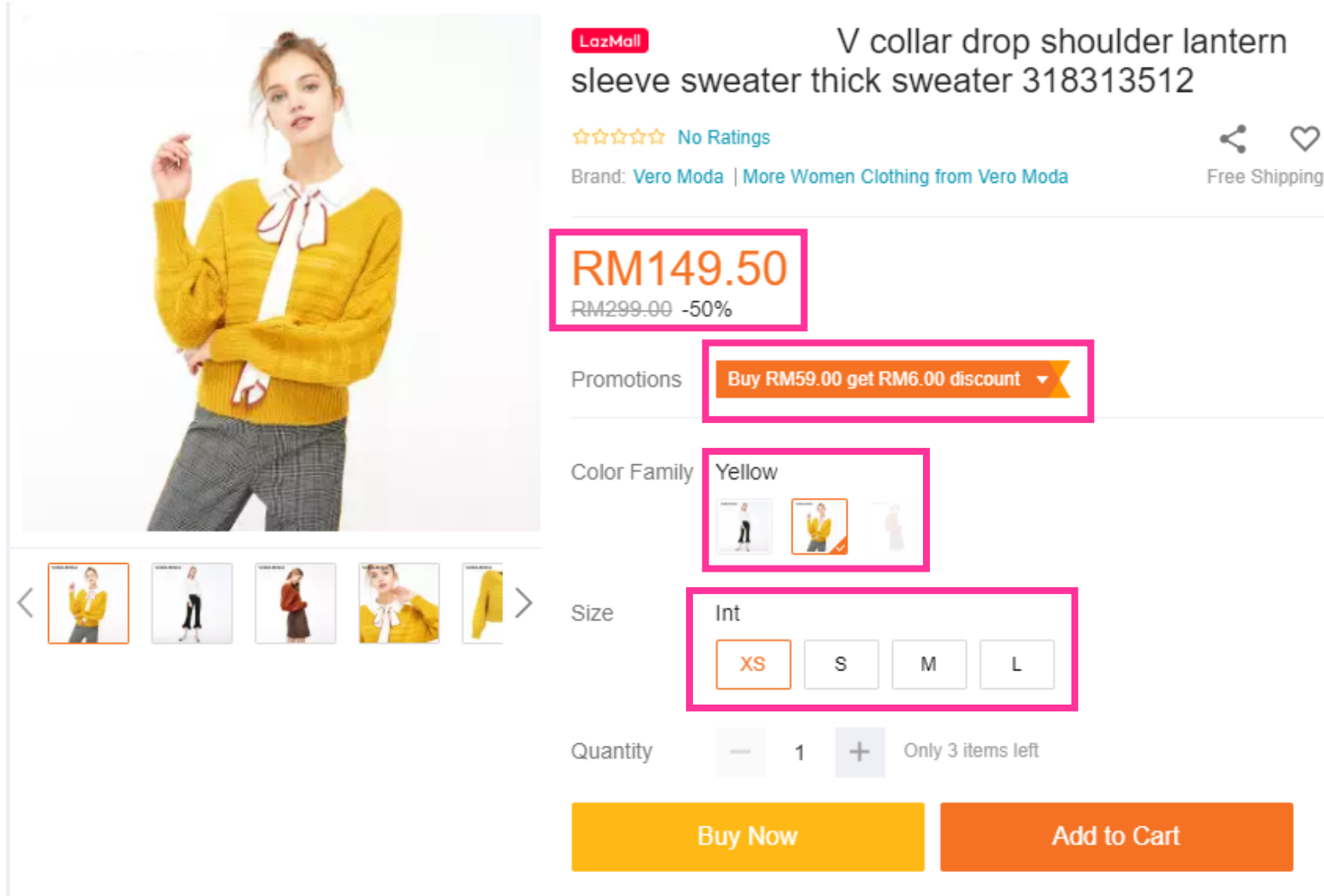
EU size	Shoulder width	Bust	Waist	Length	Sleeve length
155/76A/XS	37	86	82	69	49
160/80A/S	38	90	86	70	50
165/84A/M	39	94	90	72	51
170/88A/L	40	98	94	74	52
175/92A/XL	41	102	98	75	53
180/96A/XXL	42	106	102	76	54

Size reference Model height 176 Bust 85 Seat 89 Waist 60 Size M

- Tips:
- Tambahkan panduan ukuran dengan indikasi ukuran model
 - Tampilkan gambar produk dari berbagai sisi



BUATLAH HALAMAN PRODUK YANG INFORMATIF



Tips:

- Tampilkan semua varian yang tersedia untuk dapat dibeli oleh Konsumen
- Berikan harga promosi dan pilihan promosi yang tersedia (Contoh: Voucher)

3. LAYANAN KONSUMEN

Yang diperhatikan Konsumen

Saya ingin mengetahui lebih jelas mengenai produk dan layanan yang diberikan



Solusi:

Dekati konsumen Anda dan jawablah pertanyaan mereka melalui fitur Chat



Perlu di ingat: Jagalah tingkat respon chat Anda diatas 85%, agar memenuhi syarat untuk mengaktifkan fitur Naikkan Prdouk

TAMPILKAN PELAYANAN YANG BAIK

- Tips:**
- Waktu respon kurang dari 30 menit
 - Latih admin Chat Anda untuk memahami produk dan memberikan pelayanan yang baik
 - Selalu bersikap profesional dan sopan
 - Personalisasi obrolan bila memungkinkan

Jawab pertanyaan konsumen
kurang dari 30 menit



Hi! I'm interested to get this tights. May I know if it's water resistant?

cool. thank you!

Read

Hello! Yes they are. This tights are good for hiking especially in light rain.

Read

we also sell matching tank tops that's suitable for hiking and other outdoor activities as well. Do check it out if you would like a sporting new outfit!

Read

Product Information



Tank Top

SGD100.00

4. PROSES PENGEMBALIAN

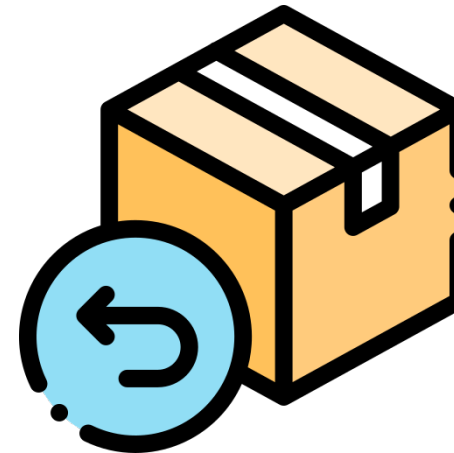
Yang diperhatikan Konsumen

Bagaimana cara
mengembalikan
pesanan ?

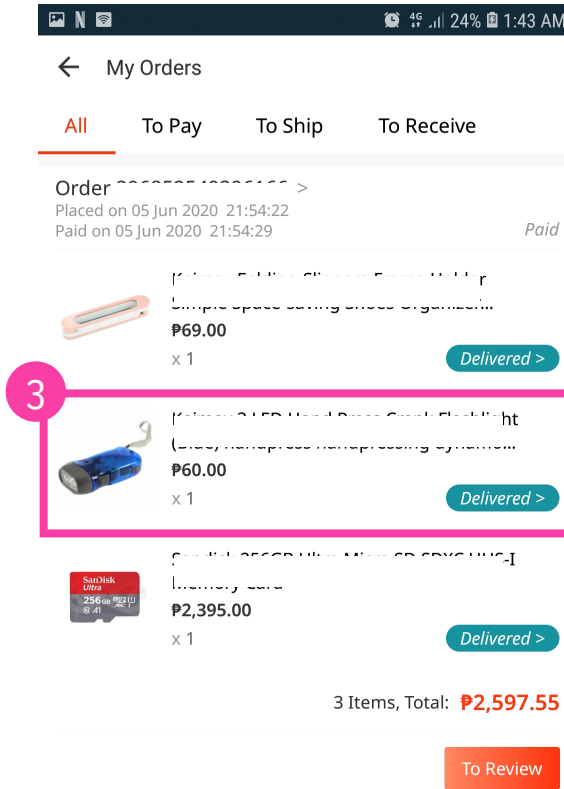
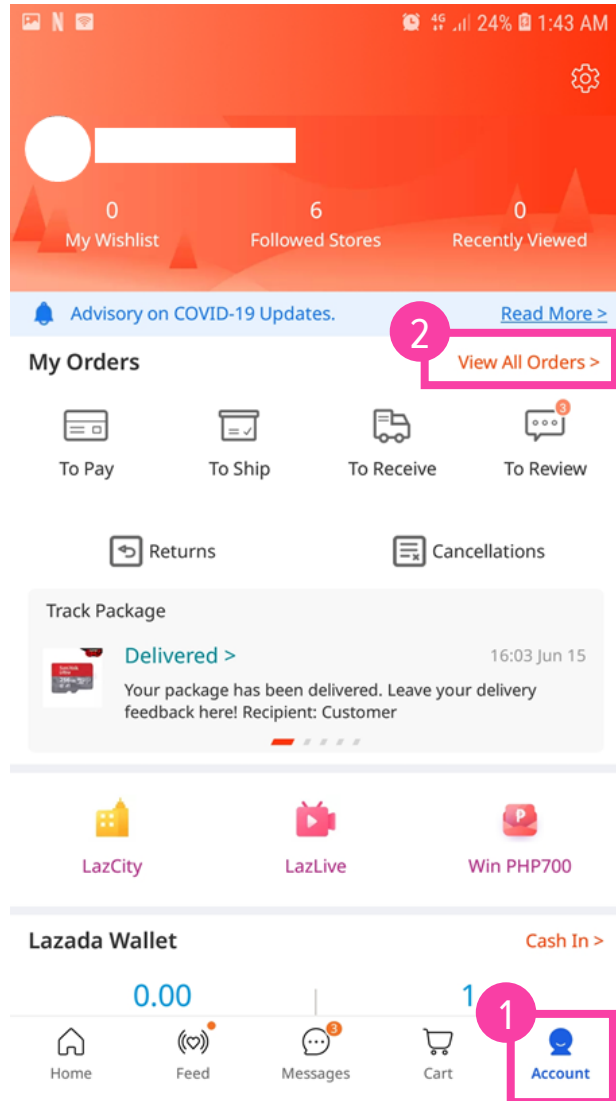


Solusi:

Lazada memberikan
kemudahan dalam proses
pengembalian barang bagi
konsumen



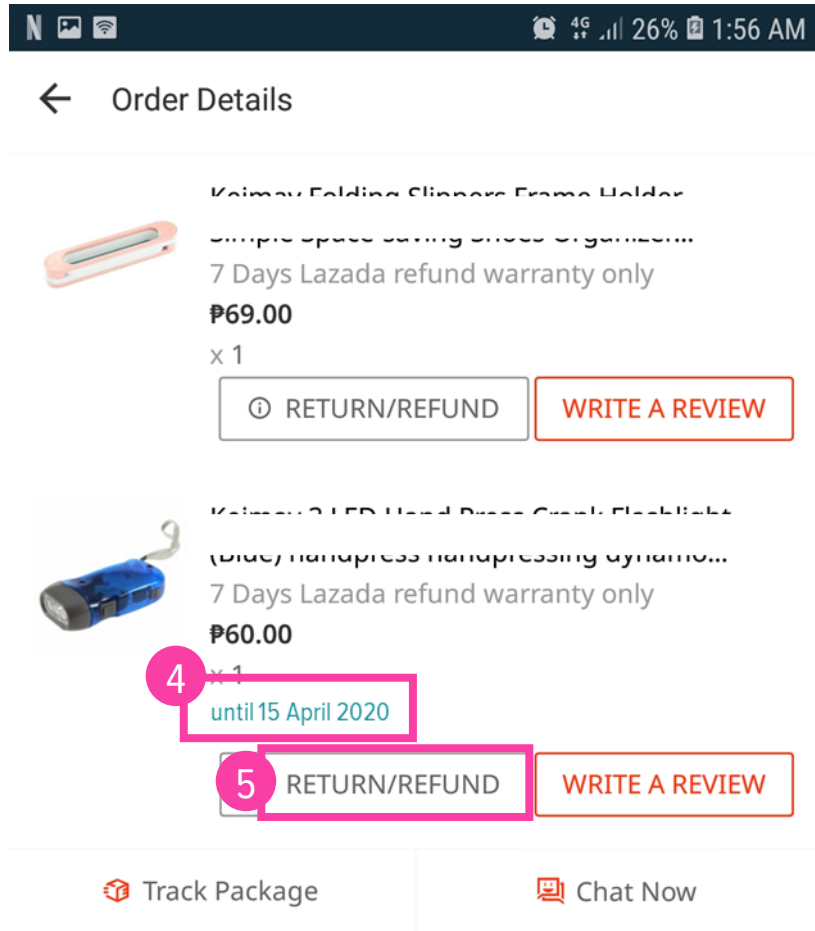
KENALI PROSES PENGEMBALIAN



Penting bagi Anda untuk mengetahui cara Konsumen mengembalikan barang, berikut adalah prosesnya:

1. Masuk ke Akun
2. Klik Lihat Semua Pesanan
3. Pilih pesanan yang telah diterima untuk dikembalikan

KENALI PROSES PENGEMBALIAN



4. Pastikan apakah pesanan masih bisa kembalikan
5. Klik tombol Pengembalian Saya untuk mengajukan pengembalian

Perlu di ingat: Validitas pengembalian didasarkan pada kebijakan pengembalian

- 7 hari atau 14 hari untuk dikembalikan ke Seller
- 15 hari untuk LazMall
- 7 hari atau 14 hari untuk pengembalian mudah

KENALI PROSES PENGEMBALIAN

The screenshot displays the Lazada return process. The top window, titled 'Return Request', shows a product: '[Global Version] 2019 Newest Xiaomi Mi Band 4' with a price of RM149.00. It includes a 'Return Reason' dropdown menu. The bottom window, titled 'Courier Pick Up', prompts the user to select a preferred courier. It lists several options: MBE, J&T MY, PosLaju, PostCo, Collect Co, Ncar U, and NinjaVanMY, each with a 'View Location' link. A 'Confirm' button is visible at the bottom of the courier selection screen.

6. Pilih diantara opsi berikut:

- **Drop Off** – konsumen diminta untuk mengantar paket yang dikembalikan di kurir yang dipilih
- **Pick-Up** – konsumen akan dihubungi oleh kurir untuk menentukan waktu pengambalian paket yang ingin dikembalikan

RINGKASAN

- Pastikan produk dan toko Anda dapat memenuhi keinginan konsumen!
- Berikan layanan seperti garansi dan jaminan keaslian produk.
- Gunakanlah Lorikeet untuk membuat halaman produk yang informatif & pastikan Anda memiliki skor konten yang baik.
- Dekati konsumen Anda dan jawablah pertanyaan mereka melalui fitur Chat.
- Kenali proses pengembalian bagi konsumen.

BECOME A LAZADA SELLER TODAY!



Indonesia



Malaysia



Philippines



Singapore



Thailand



Vietnam

