

Lazada University

ความคาดหวังของลูกค้าในการช้อปปิ้ง

03/07/2020



บทนำ

ในโมดูลนี้, คุณจะเข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้า และเตรียมธุรกิจของคุณให้พร้อมสำหรับพวกเขาเหล่านั้น

สิ่งที่คุณจะได้เรียนรู้

1. เข้าใจถึงความคาดหวังของลูกค้าในการช้อปปิ้ง
2. ปรับร้าน และสินค้าของคุณเพื่อรับมือกับความคาดหวังเหล่านั้น

เนื้อหา

1. ความคาดหวังของลูกค้าในการขอปping
2. ความคาดหวัง 4 อันดับแรกของลูกค้าในการขอปping และวิธีการแก้ไข

ความคาดหวังของลูกค้าในการช้อปปิ้ง

เมื่อลูกค้าชอป, พวกเขาจะมีคำถามมากมายเกี่ยวกับสินค้าของคุณก่อนที่จะทำการตัดสินใจซื้อ
ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสินค้า และร้านของคุณมีความพร้อมที่จะตอบสนองความต้องการของลูกค้า!



เนื้อหา

1. ความคาดหวังของลูกค้าในการขอปping
2. ความคาดหวัง 4 อันดับแรกของลูกค้าในการขอปping และวิธีการแก้ไข

ความคาดหวัง 4 อันดับแรกของลูกค้าในการช้อปปิ้ง และวิธีการแก้ไข



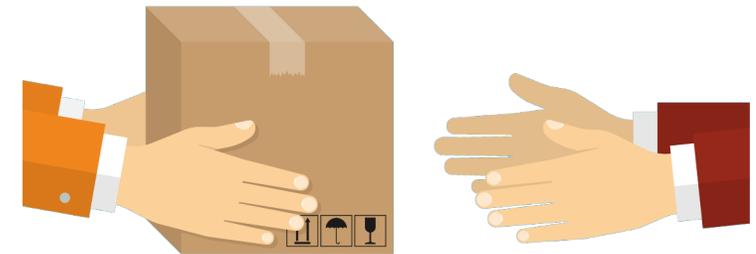
1. ของแท้



2. ข้อมูลสินค้า



3. การบริการลูกค้า



4. ขั้นตอนการคืน

1. ของแท้

ความกังวลของลูกค้า:

ฉันจะรู้ได้อย่างไรว่า
สินค้านี้เป็นของแท้?



วิธีการแก้ไข:

แสดงถึงสิ่งที่ทำให้ลูกค้ามั่นใจได้
เช่นการรับประกัน และการคืนสินค้า

Service

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



แก้ไขปัญหาเรื่องสินค้าเป็นของแท้

- เคล็ดลับ
- แสดงใบรับประกันว่าเป็นของแท้
- ลับ:
- แสดงความน่าเชื่อถือของสินค้า และข้อมูลการรับประกัน

**Authorized Certification
Anti-blue Light, Free from
Strobeflash**

Passed international mainstream certification,
protecting your eyes with healthy light source.

IEEE IEC FC CE RoHS

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. ข้อมูลสินค้า

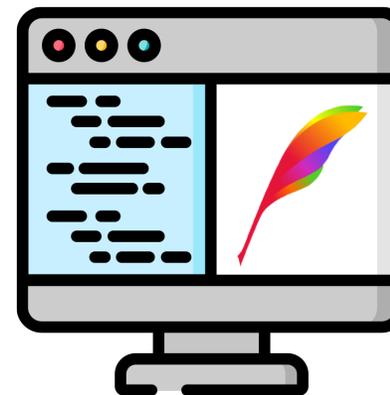
ความกังวลของลูกค้า:

- ฉันจะรู้ได้อย่างไรว่าจะซื้ออะไรดี?
- มีข้อเสนออะไรบ้าง?
- มีสื่ออะไรบ้างนะ?
- มีโปรโมชั่นมั๊ยนะ?
- มีส่วนลดรีเปลา?



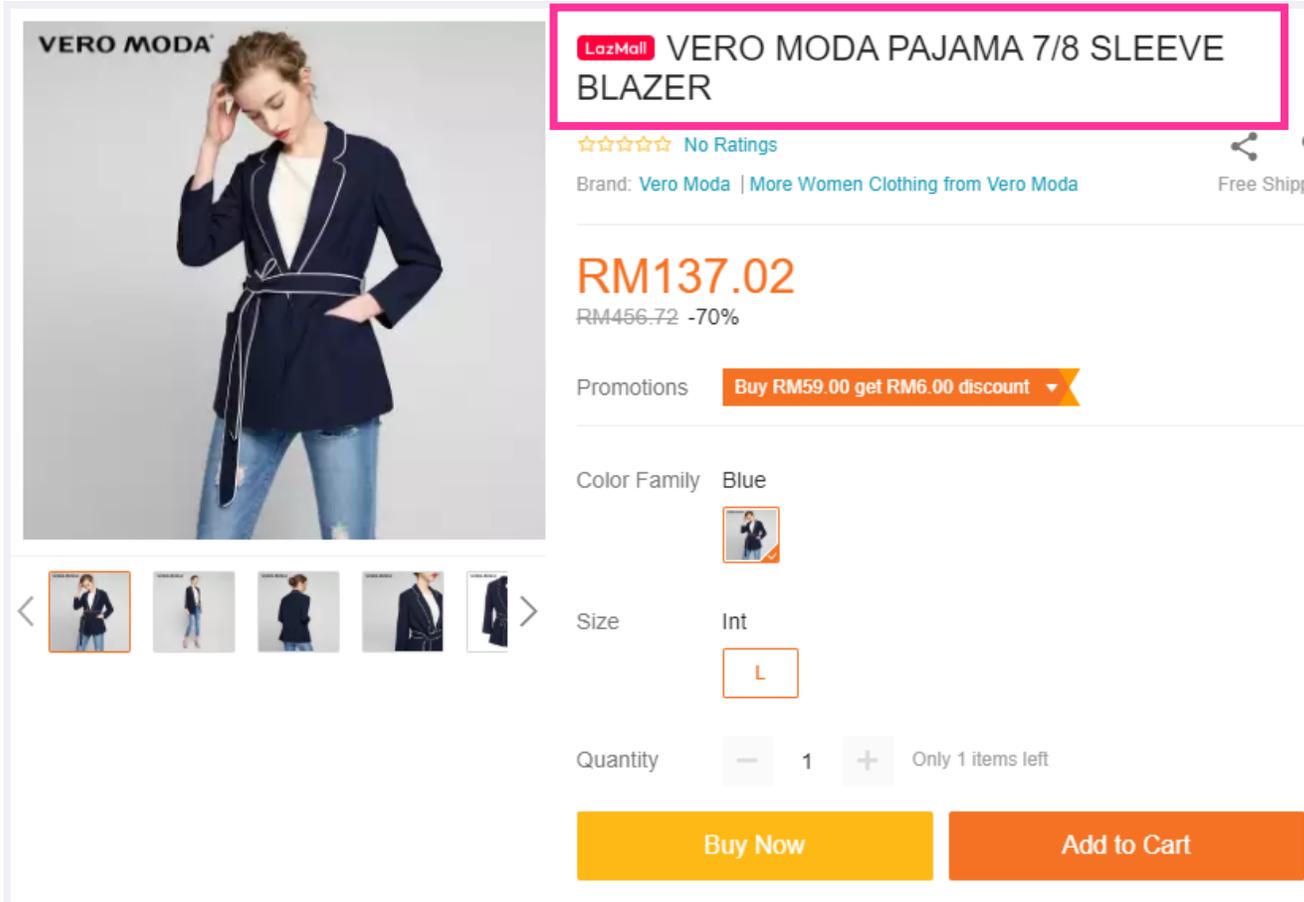
วิธีการแก้ไข:

ใช้ Lorikeet เพื่อสร้างข้อมูลในหน้า
รายละเอียดสินค้า



สร้างข้อมูลที่ประโยชน์ในหน้ารายละเอียดสินค้า

- เคล็ดลับ • ให้ข้อมูลรายละเอียดที่ชัดเจนบนชื่อสินค้า และใช้คีย์เวิร์ด
- ลับ: • ข้อมูลสินค้ามีรายละเอียด และกระชับ



VERO MODA

LazMall VERO MODA PAJAMA 7/8 SLEEVE BLAZER

☆☆☆☆ No Ratings

Brand: Vero Moda | More Women Clothing from Vero Moda

Free Shippi

RM137.02
RM456.72 -70%

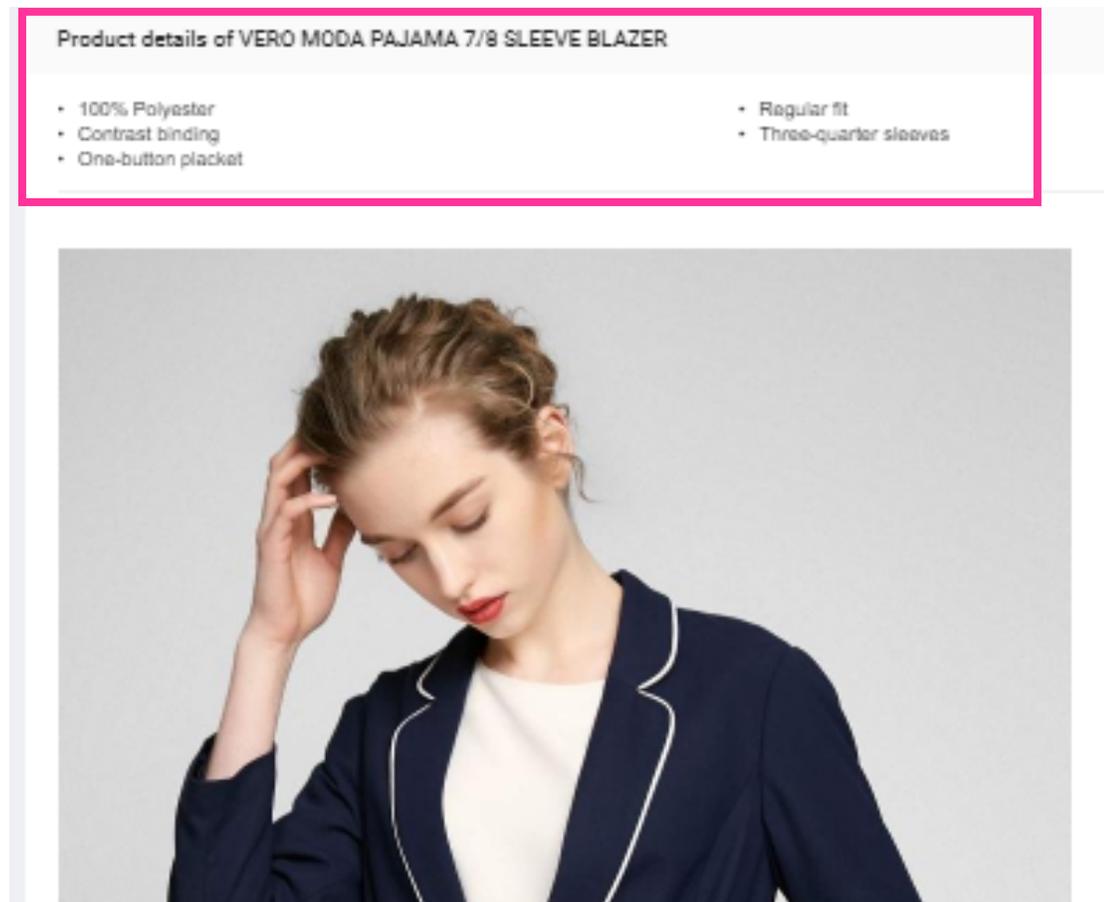
Promotions **Buy RM59.00 get RM6.00 discount**

Color Family Blue

Size Int

Quantity 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



สร้างข้อมูลที่ประโยชน์ในหน้ารายละเอียดสินค้า

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

- เคล็ดลับ:
- เพิ่มตารางไซส์ของรุ่นสินค้า
 - มีรูปสินค้าในหลาย ๆ มุม



สร้างข้อมูลที่ประโยชน์ในหน้ารายละเอียดสินค้า



LazMall V collar drop shoulder lantern sleeve sweater thick sweater 318313512

☆☆☆☆☆ No Ratings

Brand: Vero Moda | More Women Clothing from Vero Moda

Free Shipping

RM149.50
RM299.00 -50%

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

Color Family Yellow

Size Int

Quantity **XS** S M L Only 3 items left

Buy Now **Add to Cart**

เคล็ดลับ:

- แสดงตัวเลือกสินค้าทั้งหมดที่คุณมีให้ลูกค้าเลือกซื้อ
- มีส่วนลดราคา และโปรโมชั่นเพิ่มเติม (เช่น, คุ้มครองส่วนลด)

3. การบริการลูกค้า

ความกังวลของลูกค้า:

ฉันต้องการรู้เกี่ยวกับสินค้า และ
บริการของพวกเขามากขึ้น



วิธีการแก้ไข:

มีส่วนร่วม与客户 และตอบคำถามของ
พวกเขาด้วยการใช้แชท



ข้อควรจำ: รักษาอัตราการตอบกลับของคุณ
ให้มากกว่า **85%** เพื่อให้คุณสามารถใช้
Seller Picks ได้

แสดงถึงการบริการลูกค้าที่ดี

- เคล็ดลับ
- ระยะเวลาตอบกลับ ≤ 30 นาที
- ลับ:
- อบรมเจ้าหน้าที่ตอบแชทให้มีความรู้เกี่ยวกับสินค้าและบริการ
 - เป็นมืออาชีพ และมีธรรมาศยดีเสมอ
 - ปรับแต่งบทสนทนาตามแต่ละบุคคลเมื่อเป็นไปได้

Reply to your customers in less than 30 mins



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

Read

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

cool. thank you!

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

3. กระบวนการคืนสินค้า

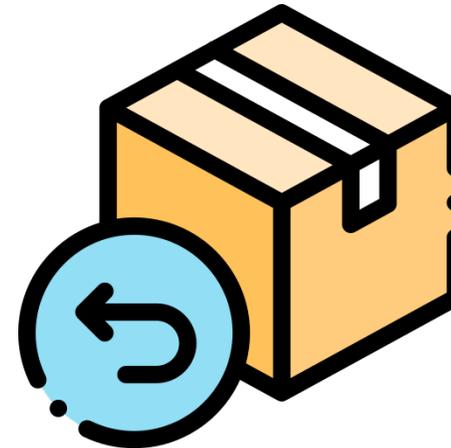
ความกังวลของลูกค้า:

ฉันจะคืนสินค้า
ได้อย่างไร?

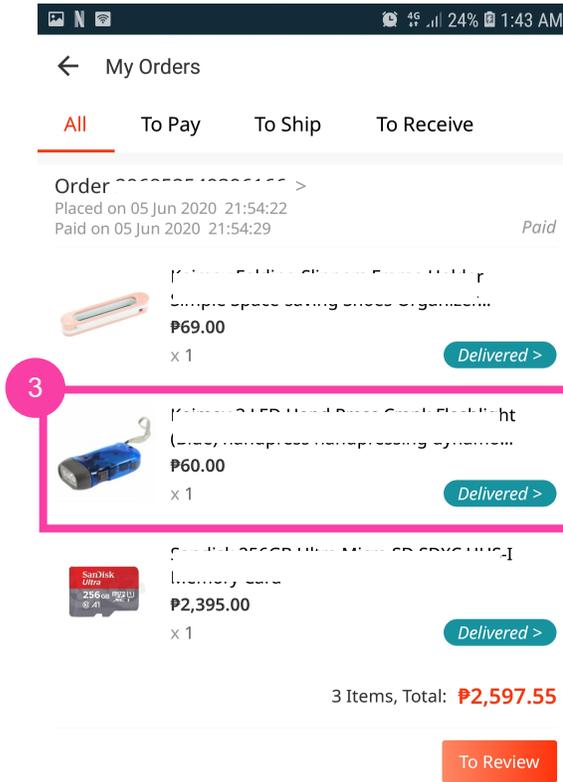
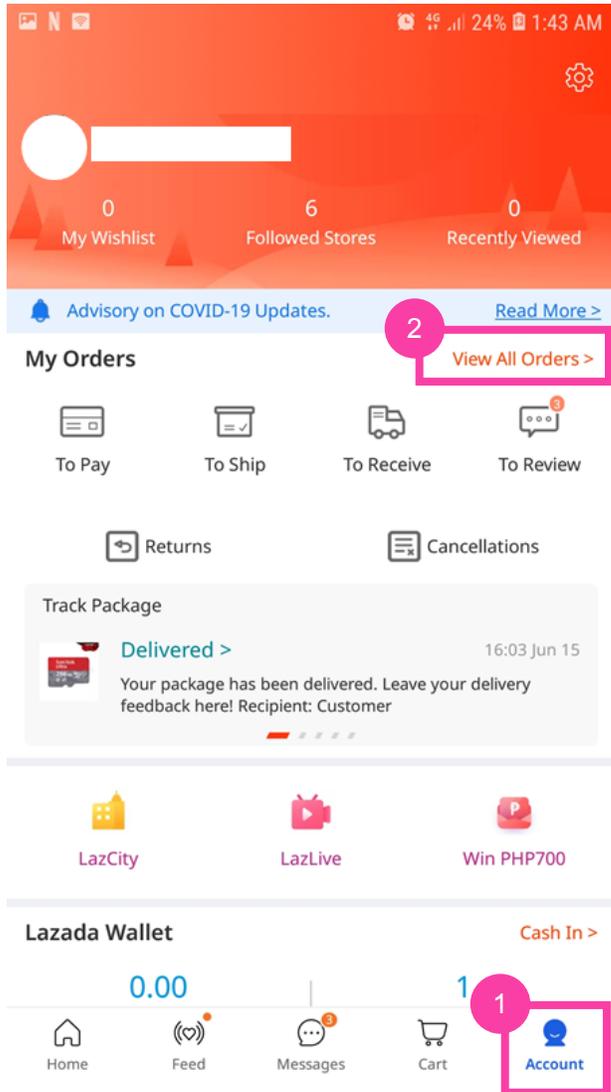


วิธีการแก้ไข:

Lazada มีกระบวนการคืนสินค้าที่ไม่ยาก
ให้กับลูกค้า



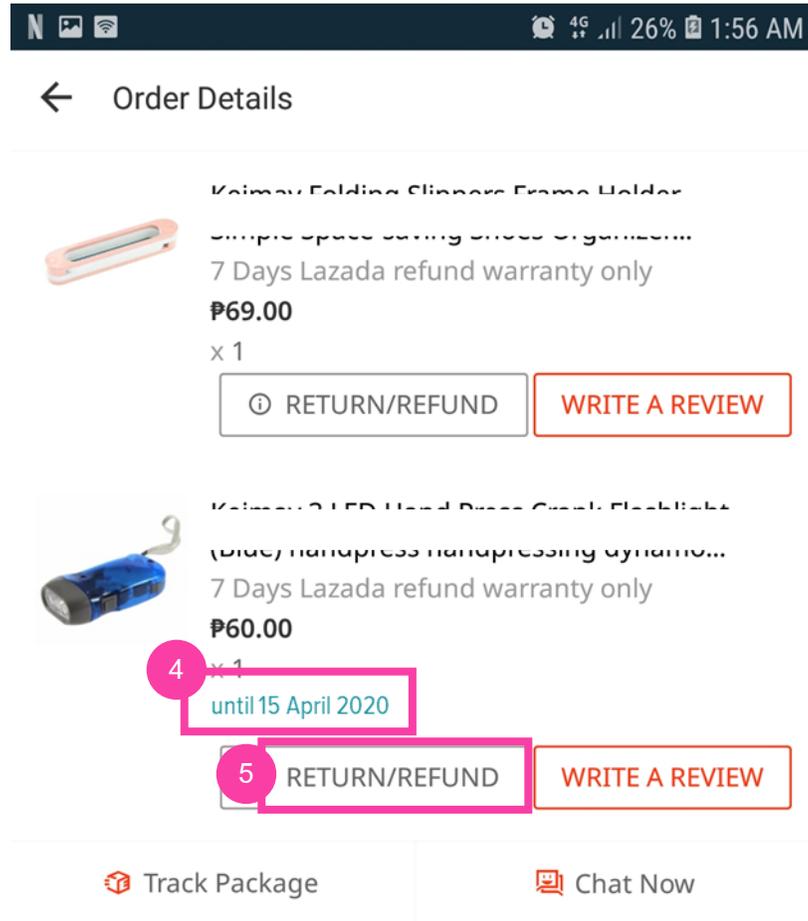
ทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการคืนสินค้า



เป็นเรื่องสำคัญที่คุณต้องรู้จักกระบวนการคืนสินค้าของลูกค้า:

1. ไปยัง บัญชี
2. คลิก ดูรายการสั่งซื้อทั้งหมด
3. เลือกคำสั่งซื้อที่จัดส่งแล้วเพื่อทำเรื่องการคืน

ทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการคืนสินค้า



4. ตรวจสอบว่าสินค้ายังสามารถทำการคืนได้หรือไม่
5. คลิกปุ่มคืนสินค้าเพื่อเริ่มทำเรื่องขอคืนสินค้า

ข้อควรจำ: ระยะเวลาในการคืนสินค้าขึ้นอยู่กับนโยบาย

- 7 วัน หรือ 14 วันสำหรับการคืนไปยังผู้ขาย
- 15 วันสำหรับ LazMall

ทำความเข้าใจเกี่ยวกับกระบวนการคืนสินค้า

Return Request

[Global Version] 2019 Newest Xiaomi Mi Band 4
Dial Size (mm):1, Watch Connectivity:Bluetooth, Color Family:Standard Package
RM149.00 x 1

Return Reason [Select](#)

Courier Pick Up

Please select pick up courier your prefer, we will call you within 24 hours to confirm pickup time:

- PosLaju

Drop off at courier office

- MBE [View Location](#)
- J&T MY [View Location](#)
- PosLaju [View Location](#)
- PostCo [View Location](#)
- Collect Co [View Location](#)
- Near U [View Location](#)
- NinjaVanMY [View Location](#)

Confirm

6. เลือกจากตัวเลือกดังต่อไปนี้:

- **Drop Off** – ลูกค้านำสินค้าไปดรอปเองยังขนส่งที่เลือกไว้
- **Pick-Up** (เฉพาะสินค้าขนาดใหญ่ หรือหนักเท่านั้น) – ลูกค้าติดต่อให้ขนส่งเพื่อให้เข้ารับสินค้ากลับไป

สรุปใจความสำคัญ

- ตรวจสอบให้แน่ใจว่าสินค้า และร้านของคุณสามารถตอบสนองรับความคาดหวังของลูกค้าได้!
- ในส่วนของบริการต่าง ๆ เช่น การรับประกัน หลักฐานการพิสูจน์ว่าสินค้าเป็นของแท้
- ใช้ Lorikeet เพื่อสร้างข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในหน้ารายละเอียดสินค้า และมีคะแนนข้อมูลสินค้าที่ดี
- มีส่วนร่วม และตอบคำถามของลูกค้าด้วยแชท
- ทำความคุ้นเคยกับกระบวนการคืนสินค้า

BECOME A LAZADA SELLER TODAY!



 [Indonesia](#)



 [Malaysia](#)



 [Philippines](#)



 [Singapore](#)



 [Thailand](#)



 [Vietnam](#)

