



退换货处理



任务一

退换货处理



学习目标

1

了解买家申请退款的原因



2

掌握退款的流程



3

熟悉退款的注意事项



一、退款发生的情况：

- 1、未收到货
- 2、收到货破损
- 3、不喜欢、使用效果不好
- 4、尺码不合适
- 5、假货
- 6、质量问题

怎么办？

1、未收到货的案例分析



事件经过

泉泉在淘宝网上9月21号买了一个型号BP-4L的电池。卖家在21号。晚上发的货，网上跟踪记录显示“2012-09-21 21:36:02 由快递收件员收件”。由于一直没收到货，买家在2012-09-24 申请退款，退款理由是卖家未按约定时间发货，1天后快递上门送货，泉泉拒收了商品。

处理结果

由于卖家是在72小时内发货的，且泉泉对商品本身没有提出疑问，因此泉泉属于无理由拒收，交易金额需要扣除邮费后再退给泉泉。

2、收到货破损的案例分析



事件经过

彬彬在淘宝网上买了一台手机，快递上门送货时彬彬打开保障进行验货，发现手机屏幕有破损，当即拒签，同时让快递员在快递单上注明并拍照保留了证据。商品退回卖家后，卖家认为商品是在物流运输中损坏的，东西发出去是好的，需要买家承担44元的运费（来回运费），彬彬不同意，申请淘宝介入协调。

处理结果

买家依据签收规范拒绝签收商品，同时卖家也未提供商品是买家无理由拒签的物流证明，故交易支持全额退款买家。

3、不喜欢、使用效果不好的案例分析



事件经过

小丽在淘宝网上买了一台手机，收到货后觉得不适合女孩子用，联系卖家想退货，但是卖家没有理会小丽。后来小丽申请了退款，退款理由是“7天无理由退换货”。系统自动提供卖家的退货地址，由于小丽感觉交易中卖家的服务很差，所以就直接使用申通到付退回货物。卖家签收货物后表示买家使用到付，要求买家支付到付运费30元，小丽认为卖家没有说不能到付，而且是卖家服务态度差，不愿意承担运费，卖家申请淘宝介入协调。

处理结果

由于买家未在卖家同意的情况下，使用到付方式退货，故运费30元由买家承担。

4、尺码不合适的案例分析



事件经过

王女士在淘宝网购买了一件T恤，收到后发现衣服尺码不符，平铺测量后发现实际尺寸的误差相差3 cm以上，和卖家的描述不符。要求退货退款且由卖家承担来回运费。卖家不同意，王女士申请淘宝介入协调。

处理结果

由于买家的凭证真实有效，交易支持退货退款，卖家承担来回运费。

5、假货的案例分析



事件经过

杉衫买了双男鞋，卖签收后认为是假货，申请退款，还提供了真假对比的图片。因为卖家不承认是假货，拒绝买家的退款申请。杉衫要求客服介入协调。

处理结果

因为买家举证有效，淘宝支持退货退款，且对卖家账户处罚。

6、质量问题的案例分析



事件经过

杉杉买了双男鞋，穿了几天脱胶，申请退款，因为卖家拒绝退款，所以要求客服介入。杉杉还提供了商品的照片。

处理结果

根据买家实物图片肉眼可判断鞋脱胶，交易支持退货退款。

二、退款的流程：



卖家未发货



我已收到货，退款并退货



买家已发货，我还没有收到



我已收到货，不退货只退部分款

1、卖家未发货



图1

2、卖家已发货，我还没有收到。



图2

3、我已收到货，退款并退货。



图3

4、我已收到货，不退货只退部分款。



图4

案例

小金12月12日下单的“土豪金”苹果手机（全额5000元，实付现金4900元，店铺红包100元）卖家小郑迟迟没有点击发货，等到12月25号小金申请了退款，后续在26号发起了投诉（违背发货时间承诺）小郑也知道自己不对，为了避免扣分影响店铺，主动在小金发起投诉后，赔付了30元（商品实付现金现，最高不超过30元，最低不低于1元）

这个情况如果平时碰到，很多买家还是都知道需要如何去赔付的，但是，如果真实情况不像案例一样，卖家确实没有违背发货时间承诺的话，建议买家可以提供相关页面提示的凭证（若双方有旺旺约定发货时间的，提供旺旺聊天记录截图或者举证号；若是因物流第三方原因，到时快递无跟踪信息或者被退回的，请提供物流公章凭证）同时淘宝网也开启了专业的人工解答疑问：淘宝网首页点击右上角“卖家中心”服务—投诉管理—我收到的投诉，“查看详情”，点击“人工云”。

三、退款需要注意的问题：

1 卖家发货的时间，一定要在72小时内。
若是参加闪电发货，一定要在24小时内发货，
若有特殊情况，请与买家约定好（不包含单方面的申明）。

2 卖家在收到新的订单后，建议和买家确认一下收件地址，
并主动告诉买家自己的发货时间。对于案例中情况，
如果实际还没发货，在看到买家的阿里旺旺留言后，
建议尽快和买家确认下，避免造成后续的误会和麻烦，
耽误自己的生意。

3

商品寄出的时候注意包装，以免在运输中造成损坏，贵重或者易碎商品在包装时尤其要注意。

买家购买的时候建议提醒买家收到货要验货，有问题可拒签并让快递员注明情况。

后续若买家拒签货物，主动与买家联系沟通解决，避免造成买家的误解，造成不必要的麻烦。

4 很多的误会都是由于沟通不畅造成的，买家在联系卖家的时候，务必要给予回应，即使咨询量较大，也建议抽出时间联系买家，避免造成后续的误会和麻烦。

5 “正确设置退货地址，如果地址有变，及时更新，避免给自己造成不便。另外，买家在申请退款后，积极处理是避免后续纠纷的最好方法。”

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/318111066061006022>