**电商平台接单流程及订单异常解决措施**

各门店：

由于近期暴雨天气过多，配送运力不及时。造成门店退单及超时订单过多，现将电商平台接单流程及订单异常解决措施作如下规定请各门店参照执行：

1. 电商平台接单操作流程:

系统设置自动接单 5分钟内拣货完成（点击拣货完成按钮） 打印小票 放温馨提示卡 复核商品名称、规格、数量、效期、包装、顾客备注 装订包装 系统提示商家已出单 关注骑手是否按时送达 按公司规定24-48小时内回访顾客（备注;暂不执行，待公司另行通知）

**二、电商平台常见问题处理措施：**

1. **商家已经接单拣货，没有骑手接单怎么办？**

处理办法：第一步：先给顾客打电话，告知情况，安抚顾客情绪。

第二步：京东订单及时复制单号在电商钉钉群@外销部，进行催单

话术：尊敬的顾客您好：我是太极大药房健康顾问，由于天气/高峰期运力不足/暂时没有骑手接单。我们正在积极催单，非常抱歉让您及等了，我们会继续为您催单。（如顾客强烈要求取消订单，请顾客备注取消原因：由于不需要，所以退单）。

1. **拣货时发现商品数量不够，缺货怎么办？**

处理办法：电话联系顾客，解释我们暂时无库存。询问顾客是替换同类商品还是部分产品退款。

话术：尊敬的顾客你好：我是太极大药房的健康顾问，非常抱歉您所购买的商品我们刚刚售完/数量不足，请问是给您替换同类商品（解释同类产品的相同点及优点极力促成订单。）

1. **拣货时发现商品为近6个月效期怎么办？**

**处理办法：电话询问顾客是否接受，如不接受。我们请顾客取消订单并退款。**

**话术：**尊敬的顾客你好：我是太极大药房的健康顾问，您所购买的商品我们的效期为\_\_\_个月。但不会影响药品疗效，质量也符合国家标准要求。给您造成的不变我们深表歉意。（提供同类商品进行替换，促成顾客下单）

1. **骑手已取货但未按时送达怎么办？**

**处理办法：每单交易完成后关注订单是否按时送到顾客手中，如未按时送达。首先给顾客打电话解释我们已出单完成，同时催促骑手。**

**话术：**尊敬的顾客你好：我是太极大药房的健康顾问，你的订单我们已在\_\_\_时间内完成出单，骑手已经取货。请您稍等，我这边给您催促骑手尽快送达。给您造成的不便我们深表歉意。

1. **顾客收到货后发现少送、错送怎么办？**

**处理办法：电话联系顾客，为顾客及时进行退换。**

话术：尊敬的顾客你好：我是太极大药房的健康顾问，对给您造成的不便我们非常抱歉。我这边立即联系骑手为您进行补送。同时给您送一张我们店的优惠劵，希望你可以到我们线下门店使用。再次深表歉意。

**6、顾客未接骑手电话怎么办？**

处理办法：请告知骑手把外卖放在门卫或酒店处。然后门店给顾客留言后进行登记，并在1-3小时内电话联系顾客（电话联系3次），在当笔订单顾客购买消息栏中进行商家留言告知顾客。

**7、顾客直接差评怎么办？**

处理办法：电话联系顾客了解差评原因并安抚顾客情绪，给出解决办法请求顾客修改评价。

话术：尊敬的顾客你好：我是太极大药房的健康顾问，对给您造成不好的体验我们深表歉意。我们将会对负责此单的员工进行再次培训及处罚，我们店上其他员工也会因此受到处罚。请问您是否可以修改一下您的评价，我们深表感谢。

**8、顾客购买发热药品无登记信息怎么办？**

处理办法：疫情期间如顾客购买发热药品，接单后拨打顾客电话，联系顾客索要身份证号码和真实电话做好线上发热药品登记。如顾客一直未接电话，请在超时前拒绝订单。备注拒绝原因：由于该品种为发热品种，无法联系顾客登记身份信息。同时在3小时内继续联系顾客解释并在消息栏留言告知顾客。

**9.订单一直显示“开方中”，无法接单怎么办？**

处理办法：发生这种情况可能是互联网医院系统卡壳，复制订单号，在钉钉电商群发出，@外销部，由外销部催开方。

**10.顾客购买了处方药，没有药师审方，订单不能及时传到门店，怎么办？**

处理办法：联系质管部王利燕或杨冬梅或外销部，立即审核顾客处方，避免丢单。