PayPal 卖家保障

2022年12月20日 14:04



洞悉客户优体验 抢占心智赢增长



Tina Zhang 张贺 PayPal 贝宝资深客户成功经理 PayPal 贝宝卖家保障与消费者服务管理

PayPal卖家保障计划

PayPal卖家保障的定义

符合PayPal卖家保障的条件

PayPal卖家保障

- PayPal向卖家提供的免费服务
- 如果您的交易符合PayPal卖家保障,且您在规定时间内 提交了有效证据,您可能会获得交易的全部金额保障

适用事件原因

- 交易未经授权
- 未收到货物

以下情况不适用

- 物品与描述显著不符原因的事件
- 个人付款
- PayPal建议您不要发货但仍您仍然发出的货物

符合保障的条件

- 1. PayPal交易详情显示该交易符合"卖家保障"
- 2. 买家须使用已注册的PayPal账户支付
- 3. 卖家账户投诉指标良好
- 4. 规定时限内提交所需文件,例如: 有效的送达证明等
- 5. 须按照PayPal交易地址发货
- 6. 同一笔交易不分拆收款
- 7. 物品必须为有形物品,但符合无形商品附加要求的物品除外

激活你的跨境灵感

PayPal Elite Campus 贝宝 跨境精英学院

Tina Zhang 张贺 PayPal 贝宝资深客户成功经理 PayPal 贝宝卖家保障与消费者服务管理

PayPal卖家保障计划

障计划

洞悉客户优体验 <mark>抢占心智赢增长</mark>

62027 Poyful China. Confidential and proprieting Informal our only

实物商品-订单履行证据提供

有效的发货证明

货运公司提供的证明文件,需包含:

- 可验证的在线物流跟踪号码
- 发货日期需在付款日期之后
- · 实际发货地址与 "PayPal交易详情" 地址一致

- **货运公司提供的证明材料**,需包含:
 可验证的在线物流跟踪号码
- · 物品或服务为"已送达"状态
- 收货地址至少要显示城市/地区或邮政编码 (或国际上使用的同等信息)

有效的送达证明

当付款总额超过需进行签名确认的交易额阈值表中列出的固定金额(取决于付款所用的币种)时,需提供签名确认。

签名确认指的是可在货运公司网站上查看到签收人签名

\$750美金以上需要买家收货签名

PayPal Elite Campus 贝宝 跨境精英学院

洞悉客户优体验 抢占心智赢增长



Tina Zhang 张贺 PayPal 贝宝资深客户成功经理 PayPal 贝宝卖家保障与消费者服务管理

PayPal卖家保障计划

无形商品-订单履行证据提供

- 证据必须与 PayPal 买家相关联(例如姓名、地址、电子邮件地址、PayPal 交易 ID、发票 ID)
- 所提供的证据必须合理地验证商品转移或服务的完成。
- 所提供的证据必须来自商家的标准系统或程序,并且不能是临时性的
- 商户应明确说明证据的哪些组成部分是相关的,以及如何验证商品的转移或服务的完成。

PayPal Elite Campus 贝宝 跨境精英学院

洞悉客户优体验 抢占心智赢增长



Tina Zhang 张贺 PayPal 贝宝资深客户成功经理 PayPal 贝宝卖家保障与消费者服务管理

事件处理流程及建议

激活你的跨境灵感

PayPal Elite Campus 贝宝 跨境精英学院



Tina Zhang 张贺 PayPal 贝宝资深客户成功经理 PayPal 贝宝卖家保障与消费者服务管理

洞悉客户优体验 抢占心智赢增长

PayPal平台事件处理流程





洞悉客户优体验 抢占心智赢增长



Tina Zhang 张贺 PayPal 贝宝资深客户成功经理 PayPal 贝宝卖家保障与消费者服务管理

补偿申请 物品未收到





PayPal Elite Campus 贝宝 跨境精英学院



Tina Zhang 张贺 PayPal 贝宝资深客户成功经理 PayPal 贝宝卖家保障与消费者服务管理

补偿申请| 货物与描述不符



洞悉客户优体验 <mark>抢占心智赢增长</mark>



一个交易可以开多个 case ,物流 case 之外可以开货不对板的 case 。

买家的退货物流单号发送到 Paypal 的邮箱,需要自己留意 Paypal 纠纷处理邮件。

买家自己承担退货费用 (只要他提交纠纷)



什么是未经授权的交易? 未经过本人允许的交易 (账号被盗,信用卡被盗)

- 1. 收件人和付款人名字不同
- 2. 更改收货地址 (金额大)
- 3. 催发货的 (金额大) , 和买家确认



银行的退单(Chargeback),信用卡公司/银行处理退单的周期是 75 天。银行不监督买家是否退货。



洞悉客户优体验 抢占心智赢增长



Tina Zhang 张贺 PayPal 贝宝资深客户成功经理 PayPal 贝宝卖家保障与消费者服务管理 投诉的预防与应对



未收到货

妥投证明

- 1. 跟踪号在物流官网能查到正常运输状态么?
- 2. 物流显示最近正常更新么?
- 3. 单笔交易≥750USD等值,购买妥投签名服务了么?
- 4. 按时发货了么?
- 5. 提前备货了么?
- 6. 库存充足么?

货物与描述不符/不满意

友好协商; 退货还款

- 1. 能协商部分退款解决么?
- 2. 产品功能描述内容准确么?
- 3. 展示的图片有无修图过度的情况?
- 4. 投诉率排名前5的产品还在销售中么?
- 5. 投诉率升高的阶段, 退款率有变化么?
- 6. 针对现有投诉,主动做了什么事情帮助改善指标?

退货?

如何减少投诉率, 如何解决投诉。

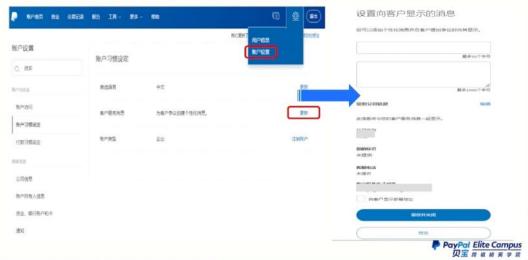




Tina Zhang 张贺 PayPal 贝宝资深客户成功经理 PayPal 贝宝卖家保障与消费者服务管理

洞悉客户优体验 抢占心智赢增长





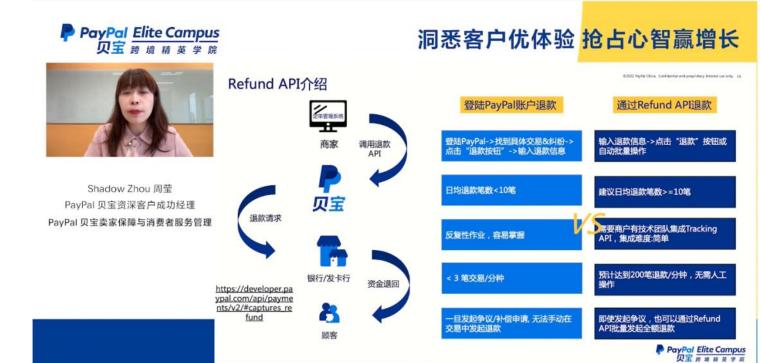
设置 Paypal 向客户显示的消息内容,引导买家和你联系,承诺和客户解决问题的失效。



卖家可自行创建争议和退单的报告



物流 Tracking API ,店小秘支持。手动在 Paypal 交易页面提交物流单号。



退款 Refund API, 在投诉未升级之前退款给卖家,可在商铺后台操作退款。







洞悉客户优体验 抢占心智赢增长



镜飞 广州拓扑科技 CEO 卖家共话:消费者运营服务新思路

卖家共话:

消费者运营服务新思路

广州拓扑科技 CEO 镜飞



所述事实和现点均源自广州拓扑科技,与 PayPal 无关,PayPal 对该的内容不承担任何责任

激活你的跨境灵感





镜飞 广州拓扑科技 CEO 卖家共话:消费者运营服务新思路

洞悉客户优体验 <mark>抢占心智赢增长</mark>

公司简介



广州拓扑网络技术有限公司

站群转型DTC女装品牌

2019年与PayPal开始合作

创始人: 王镜飞

PayPal Elite Campus 贝宝 跨境精英学院

洞悉客户优体验 抢占心智赢增长



镜飞 广州拓扑科技 CEO 卖家共话: 消费者运营服务新思路



PayPal Elite Campus 贝宝 跨境精英学院

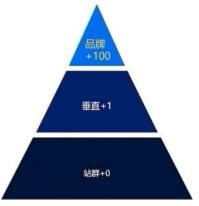
洞悉客户优体验 抢占心智赢增长



镜飞 广州拓扑科技 CEO 卖家共话: 消费者运营服务新思路

消费者服务管理从0到1





站群转换到品牌,就是要增加复购率。

PayPal Elite Campus 贝宝 跨 境 精 英 学 院

洞悉客户优体验 抢占心智赢增长



镜飞 广州拓扑科技 CEO 卖家共话: 消费者运营服务新思路

客诉管理

数据分析

- · 通过PayPal数据分析高争议率的原因;
- 与目标指标对比,物品未收到和描述不符等争议率小于3%;信用卡撤单小于1%;
- 物品未收到争议率高则优化物流方式, 提升发货速度;
- 描述不符争议率高则优化推广描述、提 升商品本身的品质等。.

售后管理

- 设置邮件跟进通知,节假日设置好自动回复等
- 提升客服回复的时效和沟通技巧
- PayPal争议弹窗提醒,争议产生后及时沟通, 避免升级;
- 优化退款条款,保障消费者利益。



供应链产品管理

- 通过数据分析筛选出高争议率的产品,与供应商 沟通优化改进产品质量;
- 优选更合适的供应商;
- 做好库存管理,淡旺季提前备货,布局海外仓提 升妥投时效;
- 建立适合自身业务的产品检验流程,把好质量关。

运营管理

- 整个团队的目标管理和部门间的协作制度;
- 运营部门整顿,如:下架高争议率的产品;优化运营推广广告,避免夸大其词;
- 运用工具PayPal Tracking API和Refund API等;
- 保证前端页面物流妥投时效的准确性,管理好买家的预期。

控制争议率 (物流改善, 质检, 库存管理)

PayPal Elite Campus 贝宝 跨境精英学院



镜飞 广州拓扑科技 CEO 卖家共话:消费者运营服务新思路

洞悉客户优体验 抢占心智赢增长

客诉管理 利用好PayPal的数据及分析





定期查看 Paypal 数据分析报告

PayPal Elite Campus 贝宝 跨境精英学院

洞悉客户优体验 抢占心智赢增长



镜飞 广州拓扑科技 CEO 卖家共话:消费者运营服务新思路 消费者服务管理从1到100 如何做好品牌深度运营进一步提升消费者对品牌的满意度







不要让消费者在品牌宣传,和你自己的实际情况,对买家的认知上产生偏差,进而减少投诉率。

争议或补偿申请等投诉案件不仅会带来诸多不便,还可能殃及商家的声誉和业务增长。在本文中,我们将为您介绍如何避免投诉案件的发生。

对商家而言,用户期望管理是实现业务增长的重要内容。让客户满意,更是贯穿购物旅程的一条主线。但是,万一订单出现纰漏,客户可能会提出投诉,这将对您的业务产生不利影响。

投诉类型分为几种?

一般来说,客户会通过以下方式提出投诉: **争议、补偿申请**和**退单**。争议和补偿申请通过PayPal提出,退单由客户通过第三方发卡行提出。

小贴士: 您可登录PayPal企业账户, 前往调解中心查看当前针对您的投诉。

我应当如何避免被客户投诉?

了解一些常见的投诉原因, 有助于商家避免被投诉。以下是客户在交易中常见的一些问题:

问题类型	如何避免
未收到物品 客户下单并付款,但未收到 所购物品。	 根据实际情况告知交付日期,同时保持对配送流程的在线追踪。 为高价值物品购买保险。 针对高风险的国际订单,推迟24至48小时发货,因为诈骗分子经常要求隔夜发货,以便尽快转售相关商品。 针对交易金额为750美元及以上或PayPal《用户协议》中载明的等额外币订单,请务必向快递公司索取经客户签署的送达证明(POD)。 转运包裹不受卖家保障政策保护,因此最好避免使用客户的快递公司。 如果您为客户提供代发货服务,最好选择商誉良好的代发货服务商以避免损失;如果您本身是代发货服务商,最好设置严格的审查流程。 制定清晰明确的退款政策和快速顺畅的退款流程。 缺货产品及时更新,并预估补货日期。
物品与描述明显不符 买家收到所购物品,但与预 期大相径庭。	 提供所售物品的清晰图片,并从多角度拍摄。 详细、准确地描述所售物品,有效管理客户期望。 如果所售物品存在瑕疵或缺陷,务必明确告知客户。 以和善的语气、积极的态度和清晰的表达及时解答客户问询。 提供真品凭证(如有)
未授权交易 未经账户持有人同意而擅自 下单并付款。	留意可疑迹象,保持高度警觉,比如异常的大额订单或高风险配送地址。确保发票上的公司名称清晰可见,这有助于防止客户推脱付款责任。发货前联系客户加以确认,避免出现纰漏。

除此之外, 我还可以采取哪些措施?

前述投诉类型均可能导致订单的交易资金被冻结,因此最好尽快回应客户诉求。您还可以事先告知客户交易中可能 出现的问题,助其在购物旅程中保持平和的心态。

此外, 您还可预测客户需求, 从商家视角出发采取应对措施。通过"调解中心"发送客服信息, 是提升客服品质、减少客户投诉的有效途径。您可将某些潜在问题提前告知客户, 包括运费调整和迟延送达等。

创建客户服务信息

更多避免投诉的实用建议

• 提供联系信息

与其被动等待客户提起争议,不如为客户提供电话号码或邮件地址等信息,方便其与您取得联系并解决问题。

• 及时回应客户

快速、专业地解答客户的合理问询,一味地置之不理只会让问题更趋复杂,破坏客户的购物体验。

• 明确退换政策

制定清晰明确的退款和退换货政策,方便客户理解和查找,包括客户应当遵循的各项步骤。

• 建议解决机制

如果客户决意退单,不妨建议其通过PayPal调解中心提请争议、要求补偿或退单。这样可避免客户直接通过发卡行要求退单,保留通过友好协商解决问题的余地。

要点总结

在竞争日益激烈的电子商务领域,懂得如何管理客户期望,通过先行措施提供优质的客户服务,可助您百尺竿头更讲一步,实现业务的精益增长。PavPal Commerce Platform致力于为商家打造安全、便捷的运营平台,助推商家的