

작성일 : 240731

C/S의 시작은 “고객의 마음을 읽는 것” 키워드는....”차별화”

1. C/S의 중요성

- 매출 견인
- Net Profit 에 심각한 영향

2. 실전판매 경험 나누기

- 실전판매 시작 전 (막연한)두려움 vs. 실전판매 2달 경험 후....차이점
- C/S 처리 가 어려웠습니까?
- C/S 처리에 패턴이 있다고 느끼십니까?

(*) 장사장님, 김사장님, 이명은님

3. 매출 대비.... Return / Refund 에 따른, net profit **simulation**

(*) 비즈니스는 숫자로 이야기 하는 것...(조금, 많이...이런 표현은 없음)

항목	Shopify	오픈마켓 (Shopify Hub)
첫1년 실패확률	80% ~ 90%	Zero
Traffic 만들기	Facebook 광고 Contents 마케팅	플랫폼에서 제공
Gross Profit	40% ~ 60%	?
Net Profit Rate	20% ~ 30%	10% (가정) <--- 8월 특강
월매출	만불 (?)	5만불
Amount Profit	2천불	5천불
반품/환불율	20% (? article)	2.7% ~ (DSers) 7%
.....		
순이익	0	(2.7% 적용 시) 3,650불

(*) 오픈마켓의 net profit rate 가 5% 라면, 순이익은 1,150불

순이익은....반품/환불율 에 따라서 직접적인 영향을 받음.

4. 이베이플랫폼에서의 Performance > Seller level (Region : **Global**)





- 판매 업무 중, 수시로 확인하여야 할 부분
- 매출 과 손익에 직접적으로 영향을 주는, 내 판매 업무 "quality"의 결과물
- 이 숫자(지표) 를 관리 안 하고, 단순 판매만 하면...매출 과 손익의 한계에 직면 함
- 이베이 외의 다른 판매플랫폼 도 형태 만 다를 뿐 동일하게 관리할 부분

If we evaluated you today

Next evaluation on 20 Aug, 2024

Your seller level would be 

Above Standard

Transaction defect rate	0.00%	
	0 of 3 transactions	
Late shipment rate	0.00%	
	0 of 2 transactions	
Cases closed without seller resolution	0.00%	
	0 of 3 transactions	
Transactions and sales	3	
	transactions	
	US \$75.61	
	sales	

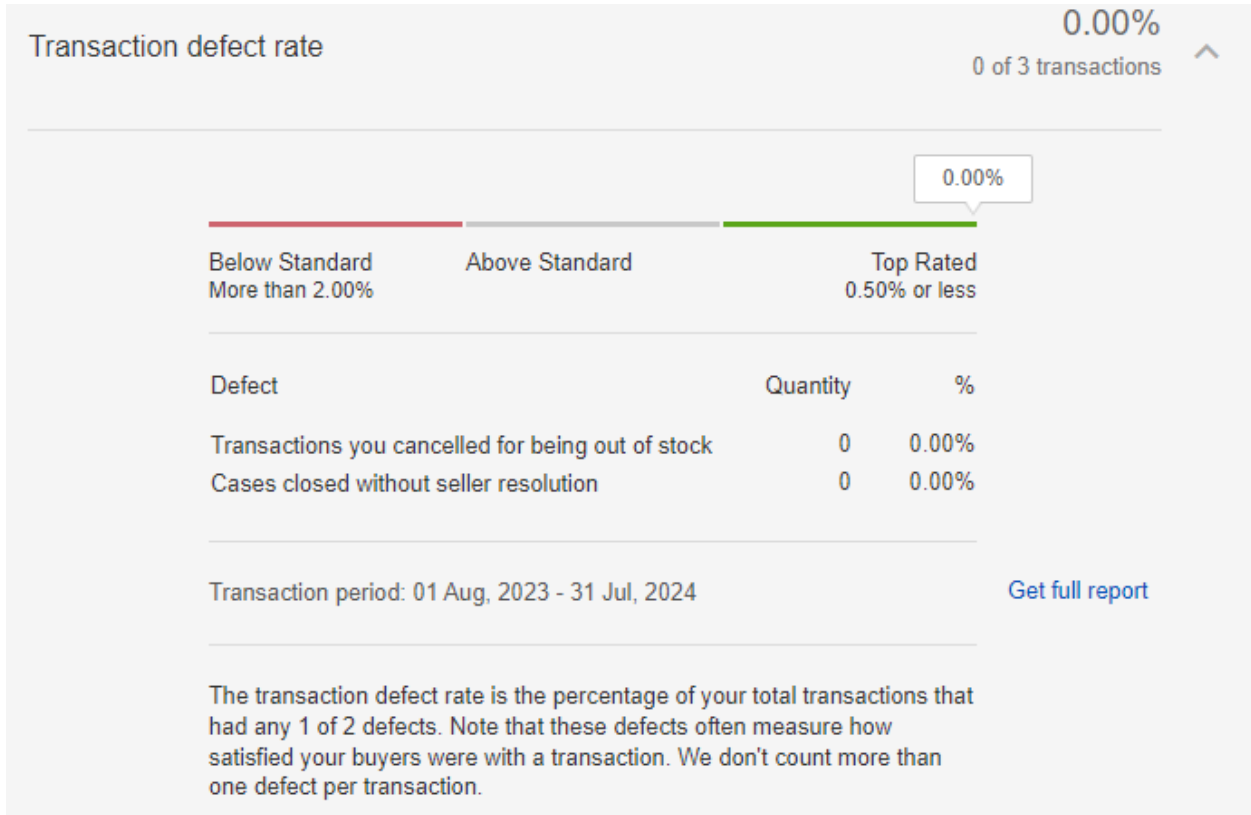
Return rate

0.00%

0 of 3 transactions

Neat. You didn't have any returns.

(*) Critical point



판매 업무는 종합 예술

- 판매할 상품 과 공급처 찾는 것 만 이 다가 아님
- 판매상품을 시작으로 하여서, 관리지표 까지...모든 것 이 밀접하게 연관되어서, 결과물 인 “매출 과 손익” 의 증대로 나타남.

5. 이베이플랫폼 같은 오픈마켓에서의 C/S 는 어디까지?

- 내 리스팅에 대한 고객의 문의
 - 즉시 ~ 늦어도 24시간 이내
 - 기술적인 질문에 대응은...ChatGPT 활용
- 고객의 주문에 대한 감사 인사 (즉시)
 - 주문 후, 배송에 대한 불안감 해소 목적

We value your time spent thinking about our products.

As soon as we have your **tracking number**, we will upload it on eBay.

- 주문에 대한 shipping information

Our third-party warehouse notified me that your package will most likely arrive on Wednesday, August 23.

If there is an issue with your purchase upon receipt, please contact us immediately before eBay.

- 개인 판매자 아님
- 향후에 혹시 있을지도 모르는 고객의 claim 에 미리 복선 깔기...등 의 목적
- (하나 더 한다면...배송 받은 며칠 후) 받은 상품 이상 없습니까? 만족하시면, 좋은 피드백 남겨 주시면 감사하겠습니다....(**바이어에게 positive feedback 을 강요하거나, 구매하면 안됨.)

● **고객의 불만에 대한, 대응 및 처리는 즉시**

- 배송의 늦음에 대한 것 은, 수시로 shipping information 줌으로 카바 가능
- Defected arrival 이 나 missing part 는 무조건 accept (셀러의배송비 부담)
- 고객의 변심 과 “상품설명 과 다르다” 는 억지 주장에 대해서는 case by case 로 해결 할 수 밖에 없음. (**리턴에 대해서 배송비 부담을 buyer 로 하였을 지 라도, “상품설명 과 다르다” (**셀러 귀책 사유) 에 대해서는 seller 부담임 을 잊지 마시길)

Tip 1 : 오픈마켓의 바이어는, 충성고객 없다

Tip 2 : C/S 관련 사용한 문장은...분야 별로, 저장 후...사용 으로, 시간 절약

6. 쇼피파이플랫폼에서의 C/S 는 어디까지?

- 오픈마켓플랫폼 에서의 C/S **plus**
- Email marketing.....등
 - 신제품 입고 안내
 - 프로모션 안내...등

Tip : 개인쇼핑몰 성공의 열쇠는 “충성 고객” 을 얼마나 확보 하느냐에 따름.

7. 고객과의 communication 에 **필수적인 Tool** (**해외판매는 Reading / Writing only)

고급번역기사용이 판매업무에 효과적 입니다..

↵

- 오래 전 일이지만, 바이어한테서 이런 네가티브피드백을 받은 적이 있습니다.

● Seller communicates in broken English and is difficult to understand. Sold items they did not have in stock and asked if I wanted a refund a few days later, then purchased a different/cheaper item from Amazon and drop-shipped them to me as a poor solution. They do respond fairly quickly which is nice, but I regret this entire transaction. Buyer: crazy4vws (153★) US \$11.31

Nivea Men Sensitive Skin & Stubble Shave Foam - Beard Softener For Men - 7 FL... (#265416018061)

↵

↵

저도 영어 좀 한다고 생각했는데, 그 당시에 많은 생각을 했죠.

영어가 우리 모국어가 아닐 진데.....아무리 영어 꽤나 한다해도 Native 만큼 잘 할 수는 없고, 불만의 고객일 수록....영어 다운 영어로 대응을 해야 겠다는...생각이 들었습니다.

.....

(*) eBay Korea 의 교육 자료 중 에서

Dear valuable customer

Thanks for your concern and purchase.

We are sorry but we can not ship your order because of some problems.

During inspecting an item before shipping it, we found there was some problems with an item.

So we can not ship it at this time and we have to cancel order.

--- > 시연

My esteemed client,

Much obliged for the care and investment you've made.

Unfortunately, there have been some issues that prevent us from shipping your order. We apologize for any inconvenience this may cause.

Unfortunately, we discovered a few issues with one of your items during our inspection process before to distribution.

Order cancellation necessary since we are unable to send it at this time.

.....

8. C/S 의 패턴을 굳이 나누어 보라면....

이베이마켓플레이스에서의 판매에 대하여, 고객 불만이나 고객과 교신하는 경우는 대부분 몇가지 유형으로 반복적이며....아래의 경우가 대부분 입니다.

- 배송이 늦다. 내 물건 어디 있는가?
- 물건을 받아 보니 하자가 있다. 환불해달라
- 물건을 받아보니 마음에 안 든다. 환불해달라
- (드문 경우 이지만) 왜, 당신의 물건은 다른데 보다 비싸니까?
- 또, 이런 경우도 있지요. "비싸다. 깎아주라..."

9. 고객 과 의 C/S 시작은 "My Policy"

Our Policy R5.2

Payment methods

PayPal, Apple Pay, Google Wallet, and debit/credit cards are some of the payment options that eBay accepts and that provide customers and sellers with high security.

Shipping

- The expected delivery date is sent to the buyer as soon as possible for their purchase order. Subject to exceptions, most items will be shipped out within one to two business days from our local warehouse.
- The majority of our products may be sent to any address for free using one of our many delivery options. The additional payment could be based on the package's weight and the location.
- Our items are stored in various warehouses. Your item will be shipped from the location nearest to your delivery address to ensure timely arrival. In rare cases, the item might be shipped from a different location due to stock levels.
- Sorry, but we do not currently offer local pickups.
- When our shipping partner has assigned a tracking number, we will provide it to you. Get in touch with us if your item hasn't arrived after 7 business days, and we'll do our best to help you track it down and make things right.
- The item price does not include import tariffs, taxes, or costs for international orders. The purchaser is liable for these expenses.
- We are always working hard to ensure your package arrives as soon as possible. Please understand that some factors like weather, high postal traffic, and the performance of shipping companies are outside of our control.

Returns, Damaged items & Missing items / Refund

- If the item is damaged, defective, we will cover the cost of return postage. You have 7 days from the date of receipt to provide a photo or video demonstrating the situation.
- It is important to inform us in advance if you have a change of heart about an item or if the buyer wishes to return it for any reason, including price. You will get return instructions with your buyer's delivery confirmation. In such instances, the purchaser must cover the cost of return shipping, and we should retain the original packing.
- There is a 30-day return policy from the date of purchase. You can return any item as long as it is unused and in the original packaging.
- After our scan and examination, you may expect to get your refund no later than three business days. Our inspection's findings will determine the amount of the refund that can be deducted.

Canceled Orders / Refused Shipments

- Please let us know right away if you need to cancel your order after you've submitted it. Though we will try our best to prevent the order from going out by canceling it, we cannot promise that this will be feasible.
- The shipping cost will not be returned if you refuse delivery of your order. Additionally, there is a 20% restocking fee for the items.