

1.售后工作台

(1) .退款/售后

(2) .售后小助手—急速退款策略

2.工单管理

最好不要出现工单管理—买家投诉：没有做的话一定要申诉

如果你真的做了，建议不要申诉，可能会导致二级限制，也就是限制流量，资源也会被下架

3.商家举证—就是买家进行平台介入，商家的证据上传胜诉

4.小额打款

(1) 什么时候用到小额打款呢？

答：店铺产品出现瑕疵破损需要给买家退部分款时

5.退货包运费—运费险

在确认收货之后完成退款平台审核通过后会进行相应的运费补贴

(1) 开通的好处

①减少运费争议，介入率纠纷率的降低

②会给店铺带来更多的曝光

③提高商品的转化率

(2) 劣势

①可能会提高你的退款率

②成本增加

（3）不适用的类目

①虚拟产品

②大型商品，例如家具

6.急速退款：流量得到扶持+介入率减少

注意：运费险和急速退款在商品展示页面会有打标