

企业应对疫情沟通指引 电商行业篇

最近爆发的新型冠状病毒(COVID-19)疫情,对中国的供应链和物流网络造成了严重影响,电商企业的运营也因此遭受重大冲击,有大量订单面临配送延误。在这样充满不确定性的情况下,与客户保持开放透明的沟通,更加至关重要。

Facebook 致力于在商家与用户之间构建起有意义的联系,并迅速采取行动,希望为像您一样的企业提供实用指引。在下文中,我们为您精心准备了一系列的策略,以便助您在这一充满挑战的时刻与客户保持紧密联系。

1. 确保自身及员工的安全,时刻紧贴最新动态

密切关注如[世界卫生组织](#)以及您所在国家的卫生部等权威机构发布的官方消息,确保了解最新的事态发展。了解最新动态非常重要,这样在当有影响您或您业务的变化发生时,您便能迅速采取措施进行应对。

您可以通过 [CrowdTangle](#) 的实时视图来了解有关新型冠状病毒疫情的实时更新,上面涵盖来自 Facebook、Instagram和Reddit的精选新闻,所有信息均公开可见,以便帮助您通过核实资讯,鉴别与疫情相关的不实信息。除此之外,当您在Facebook或Instagram上搜索与新型冠状病毒相关的资讯时,也会看到带有教育信息的弹窗,为您提供可靠资讯,包括来自世界卫生组织的指引。

2. 突出重要信息,设置醒目提示

受供应链中断的影响,您目前可能正面临着库存短缺的困境。在这样的情况下,积极主动地将订单状态等重要信息分享给您的客户,将是明智之举。不妨考虑在您网站的首页、配送信息页面及产品详情页面等设置醒目提示,告知客户任何可能会出现的订单配送延期。您还可以在企业的所有社交媒体平台,例如您的 Facebook 专页、Instagram 账户或 WhatsApp 商家主页等同时发布这些最新资讯。不妨在 Facebook 主页时间线置顶帖子,方便客户浏览。

另外,您还可以利用 Facebook 专页上的客户反馈面板来更新您的“发货速度”,从而帮助客户设立合理预期,了解可能会出现的配送延期,同时尽量减少配送延期对客户售后体验造成的负面影响。

资料来源: https://www.facebook.com/ads/customer_feedback/



3. 与客户及供应伙伴均保持密切沟通

虽然订单延期配送可能无法避免,但与您的客户保持密切沟通,确保他们理解并接受需要增加的额外等待时间,将有助于他们设立合理的期望,并带来积极正面的客户体验。部分顾客会选择接受并等待延迟发货的订单,而对于那些不满意配送延期的顾客,则应允许其取消订单。尤其是那些订单尚未发货的顾客,请根据其要求取消订单并提供退款,同时明确告知退款所需的处理时间。

我们建议您成立客服团队,并就退款与换货制定相关的必要政策及指引。请为所有的客服团队成员提供相应的政策及回复指引,确保您的企业能为客户提供稳定一致的服务体验。

我们建议您与库存合作伙伴保持紧密合作,以便掌握有关货源供应的实时动态,从而为顾客提供最新资讯。由于目前形势变化迅速,与您的物流及保险供应商保持积极主动的日常沟通,至关重要。

4. 利用最新科技,提高运营效率

为了加快处理流程,不妨考虑引入响应式订单管理系统,让客户可以轻松自动追踪、修改订单状态及取消订单。这样也能为客户提供更多的灵活性和控制权,方便他们管理自己的订单,从而带来更为积极正面的客户体验。

您还可以使用 Facebook 的消息平台([WhatsApp for Business](#) 或 [Messenger](#))来设置自动回复,从而大批量处理客户反馈。

虽然目前似乎依然感觉前路漫漫、道阻且长,但我们相信只要大家齐心协力、并肩作战、保持警惕、互助互爱,我们必定能够共克时艰。在此我们也希望提醒大家,务必采取明智的防护措施,把保护自身安全及健康视为第一要务。我们将一如既往地为大家提供长远支持,致力于提供积极主动的实时援助,并推动开创新的解决方案,从而应对这次复杂疫情的不断变化。