

# Klarna 商户运营指南



合规风控中心

2023 年 5 月 22 日

## 目录

1. 概述.....	3
2. 网站信息 .....	3
3. 客户体验 .....	4
3.1. 结帐 .....	4
3.2. 商品交付.....	5
3.3. 售后沟通.....	5
3.4. 客户服务.....	5
3.5. 退货、取消和退款 .....	6
4. 争议.....	7
4.1. 争议种类.....	7
4.2. 争议流程.....	7

## 商户 Klarna 运营指南

### 1. 概述

对于客户来说，拥有良好的购物体验至关重要，不仅可以提高客户满意度，还可以促进客户的二次或持续不断地回头消费。对于如何为客户创建一个顺畅的购物体验，有效的提高客户满意度，可从如下几个维度进行优化：

- 网站信息
- 客户体验
- 争议

### 2. 网站信息

商户应确保网站上的信息尽可能详尽易懂，应包含内容参考如下：

- **明确的条款和条件**
- **明确的退货政策，包括：**
  - 预估费用
  - 退货地址
  - 如果客户没有取回商品会发生什么
  - 退货时间
  - 可以/不可以退货的商品
    - 包括受损/有故障商品的处理过程
- **易于访问的联系方式**
  - 最好有两种不同的联系方式
  - 客服服务开放时间
  - 回复或问题反馈的处理时效
- **物流信息**
  - 商品从哪里运出
  - 平均运输时间

- 可能因市场或地区的差异导致运输时效变化

#### ■ 退款流程说明

- 商家处理时间
- 建议提供有关 Klarna 的信息

#### ■ 费用

- 为什么要收费
- 可不可以退款

#### ■ 常见问题页面

- 建议 FAQ 页面包括“Klarna”部分
- 包括链接到什么是 Klarna 和 Klarna 的客户服务
- 关于 Klarna 的退款/付款的信息

## 3. 客户体验

### 3.1. 结帐

客户能够看到他们的购物车中的物品，并且随时可以对加购的物品进行任意更改。为更好地提高客户的结账体验，减少客户结账时相关问题的客服咨询量并建立客户信任，建议：

#### ■ 确保客户的购物车清单具有准确的

- 图片
- 描述
- 商品价格

#### ■ 显示运输选项和成本以及预计到达时间，以便于

- 客户可以选择最适合他们的运输方式
- 了解何时可以收到商品

#### ■ 明确界定结帐总额及所有的费用

## 3.2.商品交付

客户结账后，订单被捕获/激活，将启动从客户（根据客户选择的付款方式）的付款。过早或过晚地捕获订单通常会导致有关其订单状态的客户咨询。为有效减少关于订单当前状态的客服咨询量，建议商户：

- **确保在商品发货时捕获/激活订单**
- **尽量在 14 天内交付商品**
- **为客户提供有效的物流跟踪 ID**

## 3.3.售后沟通

客户结账及商品交付后，为方便客户了解已购买商品的相关信息，建议商户：

- **通过电子邮件为客户提供售后沟通，邮件的内容应包括：**
  - 订单确认
  - 发货确认
  - 带有跟踪详细信息和交货时间的运输详细信息
- **向 Klarna 提供客户服务电子邮件地址，以便于：**
  - 让 Klarna 以有效的方式将客户引荐给商户
  - 在需要时可让 Klarna 与客户分享商户的联系方式
- **若客户取消订单或进行退货，向客户发送确认取消或退款的通知，以便于：**
  - 确认订单已取消/退款
  - 确认何时可以退款以及何时开始退款

## 3.4.客户服务

当商品购买或售后出现问题时，对客户来说最重要的事情之一是在短时间内获得帮助。超过九成的客户高度重视优质的客户服务，且会依据客户服务来选择是否会回头消费。

如果客户向商户咨询问题但没有收到商户的答复，可能会联系 Klarna 寻求帮助。但由于 Klarna 无法回答所有客户的问题咨询，因此客户将不得不再次联系商户以确认。这会给商家带来额外的运营成本，同时也将为客户带来负面的客户体验。因此，为尽快解决问题，提升客户体验，提高客户的复购率，建议商户采取的最佳方案为：

- **及时通知客户已收到问题咨询或反馈，并在两个（2）个工作日内向客户进行答复**
- **确保尽可能回答客户咨询的所有问题及相关信息**
- **避免或减少使用自动回复（自动回复往往无法回答问题）**

### 3.5.退货、取消和退款

#### ■ 退货

一旦客户退货，商户未及时处理会导致客户产生不满，甚至会变成客户争议的驱动因素；如果客户可以在无需联系商户获取说明或退货标签的情况下进行退款，将更好地提升客户体验，因此，对于退货处理，建议采取的方案为：

- 为客户提供自行退货的方法（例如：退货标签，生成 QR 码等）
- 应在 14 天内处理退货
  - 建议向客户提供国内退货选项，以减少客户额外退货费用的支出及降低退款等待时间

**注意：**对于店内退货，通知客户退款将通过 Klarna 处理，而非由商户直接退还客户。

#### ■ 取消和退款

当客户将物品退回退货地址时，客户会希望能迅速收到退款。延迟退款通常会导致潜在的争议费用以及负面的客户体验，建议采取的方案为：

- 收到退货物品后应尽快退款，最长不超过三天
- 将退款退回客户的原始付款方式

**注意：**客户退款是退回其原始付款方式，而不是直接退款给客户。如果客户从商户处直接退款，Klarna 的发票仍然有效且必须支付，这通常会让客户感到困惑，并导致商户产生额外的运营成本；而通过商户在 Klarna 的门户网站或付款提供者的后端中注册



退货，Klarna 将调整并向客户发送更新后的发票，在客户已经支付发票的情况下，Klarna 将启动退款。

## 4. 争议

争议是指客户购买商品后，可以对他们是否存在支付责任提出疑问。

### 4.1. 争议种类

关于争议的种类，可概括如下：

- 退货：客户声称已退回全部或部分订单。
- 未收到商品：客户声称未收到全部或部分订单。
- 发票不正确：客户声称收到的发票不正确，例如，折扣缺失或发票上的项目不正确。
- 有缺陷的商品：客户声称收到了损坏的商品或部分商品缺失。
- 已支付：客户声称已经支付了 Klarna 发票，例如：通过声明已经直接向商户支付。

### 4.2. 争议流程

#### ■ 发起

客户提出争议后，有 21 天的问题处理时间。如果在前述时间内未达成解决方案，并且客户已提供足够的证据证明争议是有效的，则争议将通过“争议应用程序”、“电子邮件/网络表单”或商户的付款服务提供商的后端（具体取决于商户的设置）发送给商户。

#### ■ 处理

通过争议流程里的渠道，Klarna 将与商户共享收集的相关信息，并通知需要从商户那里收集哪些信息以便商户解决争议，包括提供争议所要求的所有信息和/或可以支持商户的情况的证据（可以是交付证明，网站上的条款和条件等）。**注意：**对于“退货”争议，从退货日期起算有 21 天时间，而不是创建日期。

#### ■ 解决

一旦 Klarna 收到商户的反馈信息,就会做出解决争议的决定:

- 如果商户提供了充分的证据,客户将承担付款责任
- 如果以有利于客户的方式解决或商户未对争议作出回复,则将执行拒付。



