



全球数字支付方案服务商

# Klarna 商户运营指南



运营中心

2025年6月6日

## 目录

1. 概述 .....	3
2. 网站信息 .....	3
3. 客户体验 .....	4
3.1. 结账 .....	4
3.2. 商品交付 .....	5
3.3. 售后沟通 .....	5
3.4. 客户服务 .....	5
4. 争议 .....	6
4.1. 争议种类 .....	6
4.2. 争议流程 .....	6
4.3. 主要客诉的优化处理 .....	7
4.3.1. 退货、取消和退款 Return/Cancellation/Refund .....	7
4.3.2. 货物未收到 Goods not received .....	8
4.3.3. 货物损坏/货不对板 Faulty Goods .....	11
4.3.4. 发货单错误 Incorrect Invoice .....	12

## 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。对于如何为客户创造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. 结账

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，同时也会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 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）**

## 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，则争议将通过争议通知邮件发送给商户，同时商户也可以在账户后台/ODPM 后台查询并处理争议。

## ■ 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。

## 4.3. 主要客诉的优化处理

### 4.3.1. 退货、取消和退款 Return/Cancellation/Refund

#### ■ 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

商家收到退货后立即登记, 确保客户服务团队能在 2 个工作日内回复询问, 并熟知退货信息:

- 退货流程
  - 拒绝退货的原因
  - 退货登记确认
  - 预计退款时间
- 建议向客户提供国内退货选项, 提供本地退货地址, 以减少客户额外退货费用的支出及降低退款等待时间
  - 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。

## ➤ 明确的退货信息

请在您的网站上显著位置展示您的退货政策和退货常见问题解答 (FAQ)。内容应包括：

- 符合退货条件的商品
- 退货流程
- 预期退款时限

## ■ 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。

当收到这类争议时，商家提供以下信息有助于提高申诉成功率：

通常 Klarna 会询问您是否收到退货。如有，则商家需要调整对应订单的账单金额。如商家收到退货请求但不接受，则需要在“Comment”中说明理由。请注意，如商家同意调整账单，则需要在 96 小时内处理退款，否则 Klarna 会自动发起拒付。

### 4.3.2. 货物未收到 Goods not received

在线上购物中，向客户提供准确和透明的信息至关重要。这一节强调了商家的最佳实践，包括向客户发送的追踪信息、高效的订单处理，以及在您的网站上进行有效沟通的重要性。通过优先考虑这些方面，您可以显著提高客户满意度，减少纠纷，并提高运营效率。

优先将订单和送货信息进行梳理，有助于防止货物未收到，从而减少纠纷。我们推荐以下最佳做法：

#### ■ 快速配送

订单日期起 20 天内将商品送达客户

#### ■ 准确的订单记录

发货时进行记录。如果发送多个包裹（部分订单履行），仅记录已发送商品的数量。

#### ■ 详尽的购物车页面

购物车页面是客户获取以下配送信息的理想地点：

- 配送选项及费用
- 额外的配送或海关费用
- 预计派送时间

#### ■ 发送确认邮件

提前向客户提供信息可以减少后续问题。以下是发送确认邮件的最佳时间：

- 下单后（订单确认）
- 发货时

#### ■ 发送物流单号

提供物流单号，让客户能够独立查询订单位置。物流单号可以通过以下方式提供给客户

- 订单确认邮件
- 发货邮件

#### ■ 清晰的配送信息

将易于查找的详细信息发送给顾客以便顾客查询。我们建议在您网站的常见问题解答（FAQs）中明确说明：

- 发货前准备时长
- 常见情况下的发货时间
- 常见情况下不同国家地区派送时间

- 如何提供物流单号

## ■ 有效的支持

为了让客户能够快速反馈未收到商品的问题。我们建议：

- 通过专用电子邮箱地址或用户友好的表格提供反馈流程
- 在您网站的常见问题解答（FAQs）中解释客户如何报告问题或退货以及具体流程
- 在您网站的常见问题解答（FAQs）告知客户何时以及如何联系 Klarna

## ■ 全面的顾客服务

确保您的客服可以在 2 个工作日内回复查询，并能够提供：

- 订单及物流确认
- 预计派送时间/物流单号
- 如何向商户报告问题
- 何时以及如何联系 Klarna

当收到这类争议时，商家提供以下信息有助于提高申诉成功率：

## ■ 实物电商

- 物流跟踪单号
- 订单送达地址
- 订单送达日期
- 包裹送达状态（选填）
- 证明整个订单已送达的附加证据。包括但不限于装箱单或送货单、物品和包裹的重量等。
- 对于订单 750 欧元以下的订单，可以提供带有客户签名的签收单，显示物品已收到（选填）

## ■ 虚拟电商

- 订单送达日期
- 客户收货的邮箱（选填）
- 客户收货的 IP

- 任何证明产品已被签收、获取、使用的资料（选填）

#### ■ 按需配送/外卖配送

- 客户姓名（选填）
- 订单送达日期及时间（选填）
- 运输状态（选填）
- 配送地址（选填）
- 送货方式选择（选填）

**注意：**针对 Goods not received 的争议，商家在申诉时必须提供物流跟踪单号、物流商信息、送达日期。

### 4.3.3. 货物损坏/货不对板 Faulty Goods

货物损坏或货不对板可能会破坏购物体验，并影响客户对商家和 Klarna 的信任。在本节中，作为商家的您对确保产品质量和客户满意度的起关键作用。准确的产品描述、对货物损坏或货不对板明确定义，以及简单的报告流程，都能使客户能够做出明智的决策。商户应通过证据提交和退换货政策，高效地处理问题，提供退款或更换。

以下最佳做法将有助于大幅减少客户对货物损坏或货不对板纠纷的投诉：

#### ■ 准确产品描述

提供详尽且准确的产品描述，包括规格说明和高质量图片，在客户购物和结账时展示。

- 退货流程
- 拒绝退货的原因
- 退货登记确认
- 预计退款时间

#### ■ 定义有缺陷的商品

提供明确声明的政策，定义有缺陷或不合格的商品，并解释商家如何处理这些情况。

#### ■ 提供报告流程

消费者应能够轻松反馈有缺陷或不合格的商品：

- 通过消费者账户
- 通过联系客服人员

#### ■ 迅速解决问题

商家应迅速处理客户对有缺陷产品的请求，通过：

- 发放退款
- 自费发送替代品

#### ■ 客户服务支持

客户服务应响应迅速，并在 2 个工作日内首次回应，以解决任何关于产品质量、错误商品和退款确认的问题。您应该能够采取必要行动纠正任何问题

当收到这类争议时，商家提供以下信息有助于提高申诉成功率：

- 针对 Klarna 的问题回复争议
- 可上传不大于 7.3M 的附件加以佐证

**注意：**针对 Faulty Goods 的争议，Klarna 一般会跟商家确认是否有主动联系消费者、是否与消费者达成一致。

### 4.3.4. 发货单错误 Incorrect Invoice

当客户在网上购物时，重要的是要做到透明，确保他们了解购物车中添加了哪些商品，知道自己要支付的费用。如果出现追加销售的情况，商家必须确保顾客知道发生了什么，并能在结账时看到添加的产品和价格。如果在订单总额中增加了隐藏费用，或者没有明确说明增加了折扣，顾客很可能会向 Klarna 和商家提出问题。这不仅会让客户感

到困惑，还可能会让他们因为觉得自己上当受骗了而失去对商户及 Klarna 的信任。基于此，商家必须确保提供详细的结账摘要。通过遵循这些最佳做法，合作伙伴可以减少运营成本和纠纷。

以下最佳做法将有助于大幅减少客户对发票问题和错误发票争议：

#### ■ 移除缺货商品

最好的方法是定期更新您的网站，及时更新商品库存情况。为了进一步帮助客户，您可以显示缺货商品预计的补货时间，并提供通知选项。

#### ■ 确保结账信息准确

在结账前清晰展示商品，包括：

- 准确的商品、图片、描述、尺寸、数量和价格
- 包含折扣、促销和其他可能费用折算后的准确订单价格
- 推送额外的商品推荐，同时提醒客户可以跳过或删除额外商品推荐

#### ■ 明确说明订阅服务

如果提供订阅服务，请在购买前明确告知，以避免订单取消和纠纷

#### ■ 防止重复订单

在结账过程中设置必要安全限制，通过弹窗或消息确认订单成功状态

#### ■ 发送订单确认邮件

订单完成后，尽快发送包含以下内容的确认邮件给客户：

- 订单编号
- 商品详情、图片、描述、商品尺寸、数量和价格
- 包含折扣、促销和其他可能费用折算后的准确订单价格
- 如果分多个包裹发货，则 Klarna 订单中会生成多个账单条目

#### ■ 向 Klarna 发送准确订单

向 Klarna 发送与您网站和订单确认邮件中相同商品名称、照片和订单详情，确保与客户期望一致，避免纠纷

## ■ 向 Klarna 报告错误的发票信息

在网站 FAQ 中明确说明，客户应就错误的发票和重复订单问题联系您。应转给 Klarna 的问题包括：

- 付款日和到期日
- 如何在 Klarna APP 中对订单发起争议
- 退款（仅在订单中已登记退货情况下）

## ■ 全面的顾客服务

确保您的客服可以在 2 个工作日内回复查询，并能够提供：

- 缺货商品
- 发票错误情况
- 重复订单问题
- 需采取的必要行动
- 何时可以联系您或 Klarna

当收到这类争议时，商家提供以下信息有助于提高申诉成功率：

- 针对 Klarna 的问题回复争议
- 可上传不大于 7.3M 的附件加以佐证

**注意：**针对 Incorrect Invoice 的争议，商家需要证明生成的账单是正确无误的。

