

3 ДЕНЬ

Статусы заказа

- Статус заказа/упаковки Выполнен, но клиент не получил заказ/упаковку
- Отправление получено, статус в ЛК не изменился/отличается
- В WCRM статус заказа/упаковки отменён, в ЛК статус не изменился

Статус заказа/упаковки **Выполнен,...** ▾

На кого оформлен заказ?

Выберите... ▾

**Выберите...**

Физ.лицо

Юр.лицо

[На главную](#)

Статус заказа/упаковки **Выполнен** упаковка

Статус  
заказа/упаковки  
Выполнен, но клиент  
не получил  
заказ/упаковку

Статус заказа/упаковки **Выполнен,...** ▾

На кого оформлен заказ?

Физ.лицо ▾

Способ доставки

Выберите... ▾

**Выберите...**

Доставка "До двери"

АКД

АПВЗ

Заказ Ozon Express/Fresh

Международная доставка

Постаматы

Почта России

Собственная курьерская служба доставки

СПВЗ

[На главную](#)

**Физ.лицо**

Что сказать клиенту у вас будет отображаться, когда выберете в плашках соответствующую запросу ситуацию .

Выберите способ доставки:

Выберите...

Выберите...

СПВЗ и АПВЗ, АКД и СКС

Почта России (почтовая доставка)

Международная доставка

CrossBorder

OZONBOX

Доставка 3PL

Цифровые товары

[На главную](#)

Отправление получено,  
статус в ЛК не  
изменился/отличается

Что сказать клиенту у вас будет отображаться, когда выберете в плашках соответствующую запросу ситуацию .



В WCRM статус  
заказа/упаковки  
отменён, в ЛК статус  
не изменился

Если клиент отменил заказ или одну из упаковок, но у него в ЛК не отображается, что упаковка отменена,  
при этом в WCRM отмена отображается, то сделайте заявку.  
В заявке оставьте комментарий, и приложите скриншот.

**Скрипт для клиента:**

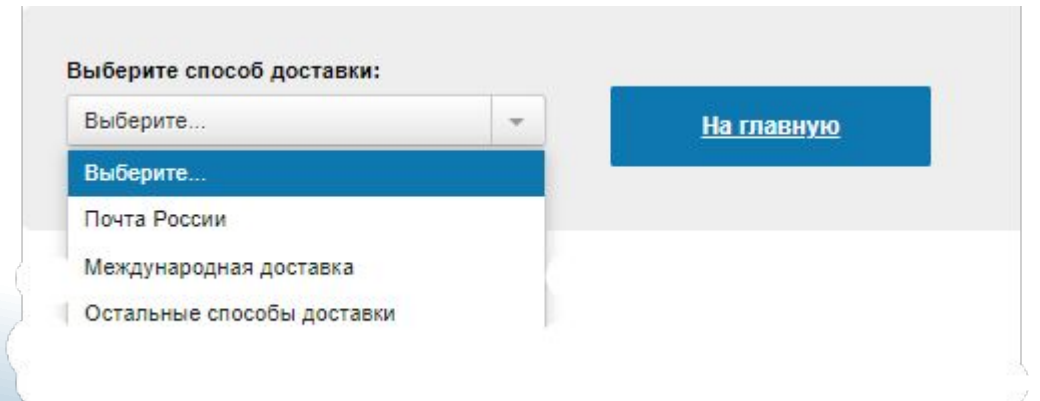
🗨 ИМЯ, уже передал(а) информацию коллегам. Статус заказа изменится в ближайшие 2 дня.  
Следите за информацией в личном кабинете.

# Изменить статус заказа/отправления/товара на "Отменён"

1. Проверьте трекинг заказа в [web crm](#) вкладка "События":

2. Если есть информация о техническом возврате (кроме почты, см. п. 2) - сделайте заявку

3. Информации о тех. возврате нет - выберите способ доставки:



Выберите способ доставки:

Выберите...

Выберите...

Почта России

Международная доставка

Остальные способы доставки

[На главную](#)

The screenshot shows a web form with a dropdown menu for selecting a delivery method. The dropdown is open, showing options: 'Выберите...' (highlighted), 'Почта России', 'Международная доставка', and 'Остальные способы доставки'. To the right of the dropdown is a blue button labeled 'На главную'.

