

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:

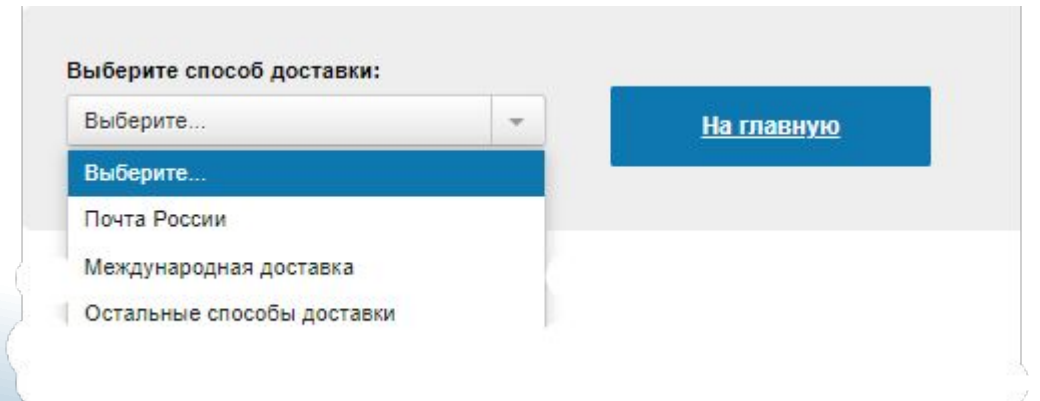
🗨 ИМЯ, уже передал(а) информацию коллегам. Статус заказа изменится в ближайшие 2 дня.
Следите за информацией в личном кабинете.

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](#)

