

[WIZWID CS 센터 상담 스크립트 _ 1. 반품/교환]

<p>질문(Q)</p>	<p>21. 홈페이지에서 분명 취소했는데 상품이 도착 되었어요.</p>
<p>답변(A)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 정상접수 되었을 경우 요청하신 주문 취소/반품은 정상적으로 접수되었으나, 일시적으로 전산 오류가 발생되어 물품이 발송된 듯 합니다. 해당 부서 및 업체측에 신속히 전달하여 불편 없이 처리될 수 있도록 하겠습니다. • 접수되지 않았을 경우 죄송합니다만 고객님의 주문 건은 취소/반품이 접수되지 않은 것으로 확인됩니다. 홈페이지에서 취소/반품 접수하신 방법을 저에게 말씀하여 주시면 접수되지 않은 사유에 대해 확인 후 안내 드리겠습니다.
<p>상담 Tip</p>	<p>업무에 착오가 있었던 점을 인정하고 최대한 빠른 처리 안내</p>