

[ WIZWID CS 센터 상담 스크립트 \_ 1. 반품/교환 ]

<p><b>질문(Q)</b></p>	<p>5. 반품 접수 후 택배사로 직접 회수 안내하자 이의 제기          “이걸 제가 택배사에 직접 전화 해야 한다구요? 왜요? 거기서 택배기사 보내주는거 아닌가요?”</p>
<p><b>답변(A)</b></p>	<p>아 네 고객님~ 해외 상품의 경우 당연히 업체 회수는 가능합니다만 그럴 경우 일괄적으로 접수가 되기 때문에 평일 기준 3~5일 정도 소요가 됩니다. 그러다 보니 간혹 제품 회수가 늦어지거나 환불 처리 까지 지연되어 고객님께서 불편을 겪는 경우가 종종 발생이 되고 있습니다.          하지만, 고객님께서 해당 택배사로 직접 반품 접수하시는 경우 1~2일 이내 빠른 회수가 진행되고 있어 번거로우시겠지만 택배사에 직접 반품 접수를 안내해 드립니다</p>
<p><b>상담 Tip</b></p>	<p>직접 회수의 장점을 부각</p>