09-02-04 案例-店铺经营中可能出现的纠纷及其规避方法

1. 可能出现的纠纷种类

交易纠纷大致可以分为下列六类。

(1) 对商品的品质存在争议。商品的品质主要是指商品的质量。买家收到商品后，认为卖家的商品质量有问题，从而产生纠纷。

(2) 对商品的细节存在争议。买家收到商品后，发现收到的实物与网店上的图片不符，完全是两种商品；或者是买家收到的商品，有些细节与网店上宝贝商品的描述不一致，从而产生纠纷。

(3) 对商品的使用效果存在争议。例如，买家购买减肥类商品使用后，没有明显的减肥效果，从而产生纠纷。

(4) 因为物流问题导致的纠纷。卖家在给买家发货时要用到多种物流。由于某种原因，物流没能让买家及时收到所购买的商品，或者由于物流不小心，把发给买家的商品弄丢了从而产生纠纷。

(5) 因店主服务态度产生的纠纷。有些买家认为店主的服务态度不好，从而产生纠纷。

(6) 其他可能出现的纠纷。例如，卖家在给买家发货时，少发、漏发、错发了商品，或答应给买家的赠品忘记发了等，从而产生纠纷。

2. 交易纠纷的规避

1) 规避产品品质纠纷

(1) 严把进货关。货源是网上开店中令掌柜最头疼的事情。卖家可以在当地的批发市场进货，也可以在阿里巴巴网上进货。不管选择什么样的进货渠道，卖家都要严格把好商品的质量关。在当地的批发市场进货，卖家可以实地多跑跑、多看看，亲自挑选每一件进货商品。在网上进货时，卖家可以先少量进些货，看看商品的质量是否过关，然后再大批量进货。保证商品的质量是经营好网上店铺和避免纠纷的首要问题。

(2) 认真验货。卖家在给买家发货时一定要仔细验货，绝对不能把有瑕疵的商品发给买家。同时，卖家在发货前应对商品进行仔细、认真包装，以免在运输过程中使商品出现损坏现象。

(3) 瑕疵品要注明。如果店铺经营的是有瑕疵的商品，那么一定要在宝贝描述中详细地说明，并附上细节照片。把详细的情况告诉买家，以避免不必要的麻烦。

2) 规避商品细节纠纷

(1) 准确的商品照片。宝贝商品照片一定清晰、真实。在给商品拍照时候，可以在不同角度给商品拍照，把商品的细节部分也拍出来。

(2) 全面的商品描述。一个全面的商品描述包括两个部分：一个是商品的本身，另一个是商品的附加。

3) 规避物流问题纠纷

(1) 商品描述中写明物流情况。在商品描述中详细地写明用的是哪家快递公司、快递的查询地址、大约到货的时间、使用物流的费用等。

(2) 发货时包装完好、坚固。卖家在给买家发货的时候一定要仔细地包装，把待发的商品包装完好、坚固。

(3) 发货后及时跟踪。在给买家发货后，一定要及时跟踪物流的情况。跟踪一下货物运

输进度，物流公司是否发错，能否及时到达收货地点等，这样才能及时跟买家沟通，从而避免一些不必要的纠纷。

(4) 及时提醒买家。要提醒顾客在收货签收时，一定要仔细检查包裹的外包装，看看是否有明显破损。如果商品外包装有明显的损坏，要及时当着派送人员的面跟掌柜联系协商。确认一下是否因为运输出现的损坏，以免出现纠纷。

4) 规避态度问题纠纷

(1) 用语礼貌、态度热情。在跟买家沟通的时候，要注意自己的用语。遇到新手买家时要有耐心，耐心地引导新手买家。引导新手买家，如何购买商品，如何使用支付宝。跟买家心平气和的沟通、把商品都有哪些优点、做网店的难处都讲给买家。遇到走过路过的，也要细心地介绍店铺和商品，介绍商品的优点和店铺的优惠活动。

(2) 回复及时或自动回复。不管买家用什么方式，旺旺、站内信、店铺留言、商品留言、信箱等，都要及时回复买家，不要让买家空等。尤其是买家收到商品后觉得有问题想找掌柜询问时，更要及时回复。如果不在计算机旁边，就要设置好自动回复。

(3) 心态平和避免争执。在店铺的日常经营中，不管是售前还是售后，都要有一个平和的心态，避免跟买家发生争执。

5) 规避使用效果纠纷

(1) 客观评述。不要夸大商品，要做到实事求是，真实客观地向买家介绍商品。

(2) 不要避重就轻。在编辑商品描述和向买家介绍商品时，不要只说优点，忽略缺点。例如，你是经营减肥茶的，在展示你的商品时不要只说你的商品使用后有多么好的瘦身效果，还要说说使用本商品后可能出现的副作用。

(3) 切勿轻易承诺。经营网店，千万不能向买家轻易承诺商品使用后的效果。如果使用后天达不到你所承诺的效果，必定会引起纠纷。