네이버페이센터 주문형 고객관리:
문의, 리뷰, 네이버 톡톡, 판매방해 고객관리

N pay

주문형 고객관리

1. 고객문의 관리 3
2. 리뷰 관리 5
3. 네이버 톡톡 연결 관리 10
4. 판매 방해 고객관리 13

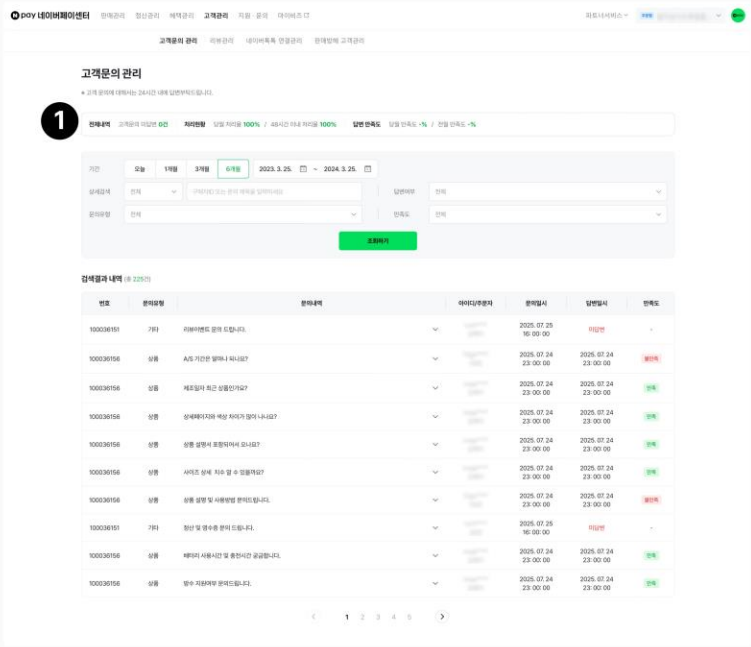
1. 고객문의 관리

네이버페이센터 > 고객관리 > 고객문의관리 메뉴에서 고객들이 남긴 문의 내역을 확인하고 답변할 수 있습니다. 고객 문의에 대한 빠르고 자세한 답변은 고객의 구매율과 만족도를 올리는데 도움이 되므로, 구매자가 오래 기다리지 않도록 최대 2일(영업일 기준) 이내에 답변해주시기 바랍니다.

❶ 답변되지 않은 고객문의 수, 문의 등록 후 당월 / 48내 답변율, 답변 만족 비율을 확인하실 수 있습니다.

답변 만족도 계산식
답변만족건수 / 전체 문의건수 * 100
(예를 들어 문의 건수가 1건이며, 모두 만족했다면 1/1*100 = 100%)

당월/ 전월 만족도 기준
고객 문의 후 답변된 경우, 문의 일자를 기준으로 당월 또는 전월에 표기

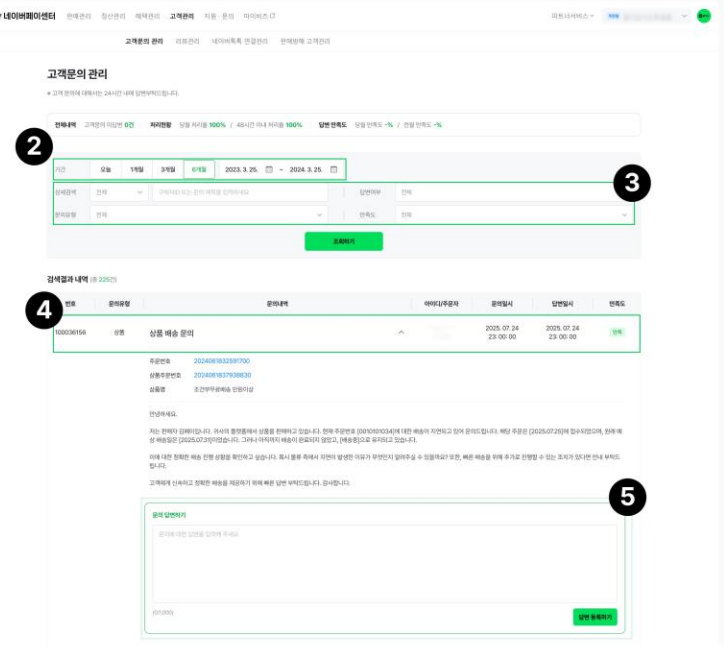


1. 고객문의 관리

❷❸ 기간과 문의유형 별로 고객문의와 답변 이력을 조회할 수 있습니다.

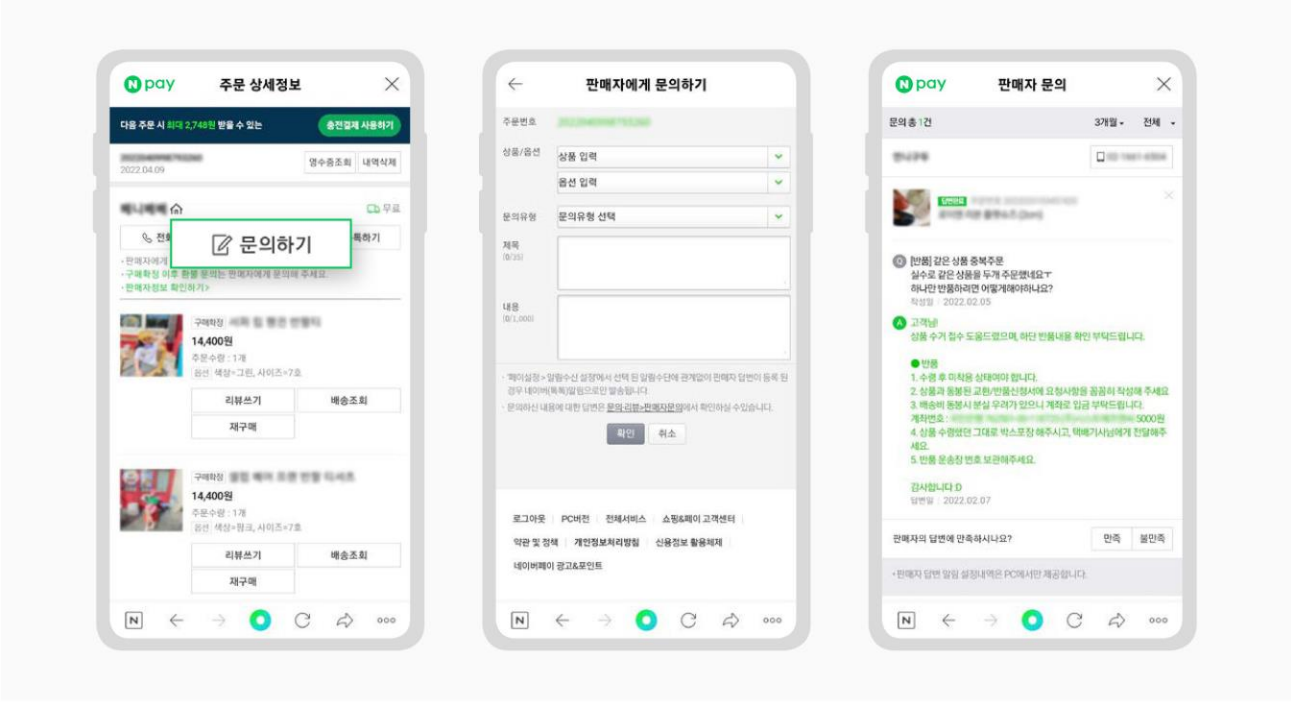
❹ 제목을 클릭하면 문의 내용과 주문번호, 상품주문번호가 확인되며 답변을 등록할 수 있습니다. 답변 등록 시 고객에게 답변 알림이 이메일 발송됩니다.

❺ 이미 등록한 답변도 수정하실 수 있습니다. 단 최초 답변에 대해서만 구매자 이메일로 알림되고, 수정한 내역은 알림되지 않습니다.



1. 고객문의 관리

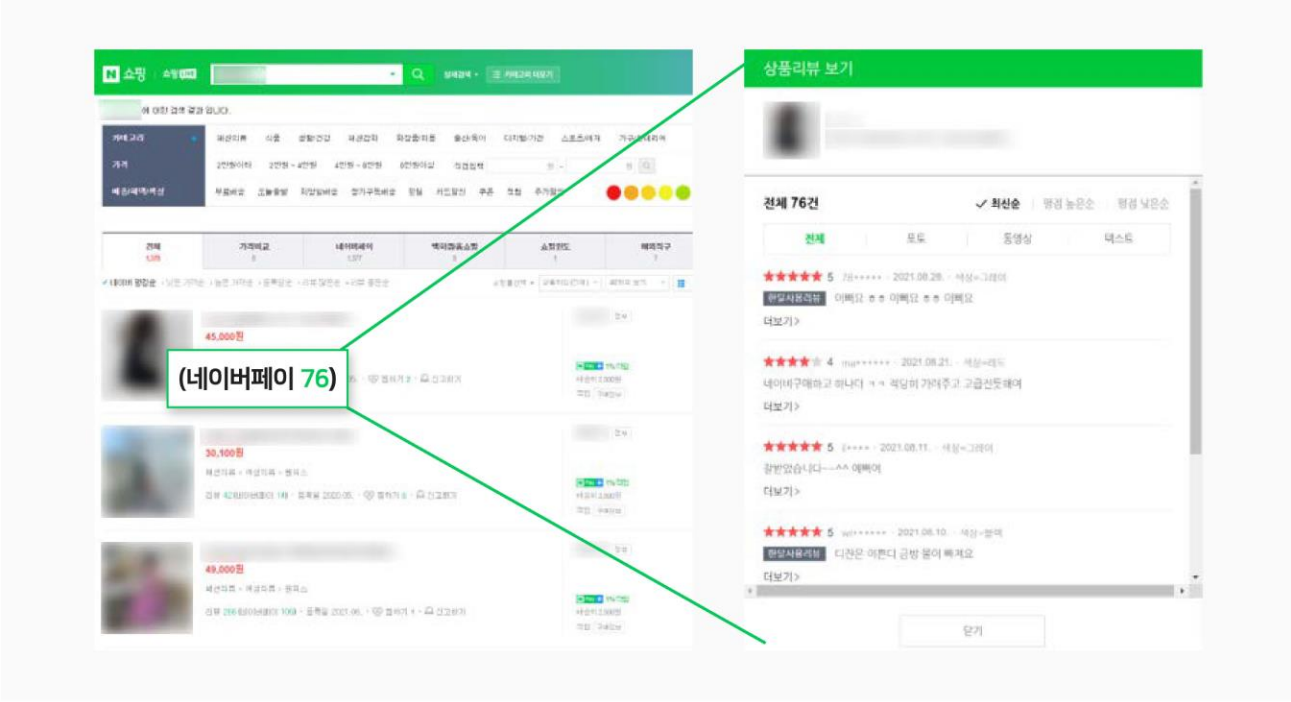
네이버페이 고객문의는 네이버페이 주문 상세정보 페이지 내 문의하기를 통해 등록되며 답변 처리 시 고객은 **문의·리뷰>판매자문의** 메뉴를 통해 고객이 등록하신 문의에 대한 답변을 확인하시게 됩니다.



NAVER FINANCIAL

2. 리뷰 관리

네이버페이로 상품을 구매한 후 작성된 리뷰는
PC 네이버쇼핑 검색 리스트에 노출되며
리뷰가 작성된 다음날 오전 6시 경 네이버 쇼핑
페이지에 일괄 반영 됩니다.



NAVER FINANCIAL

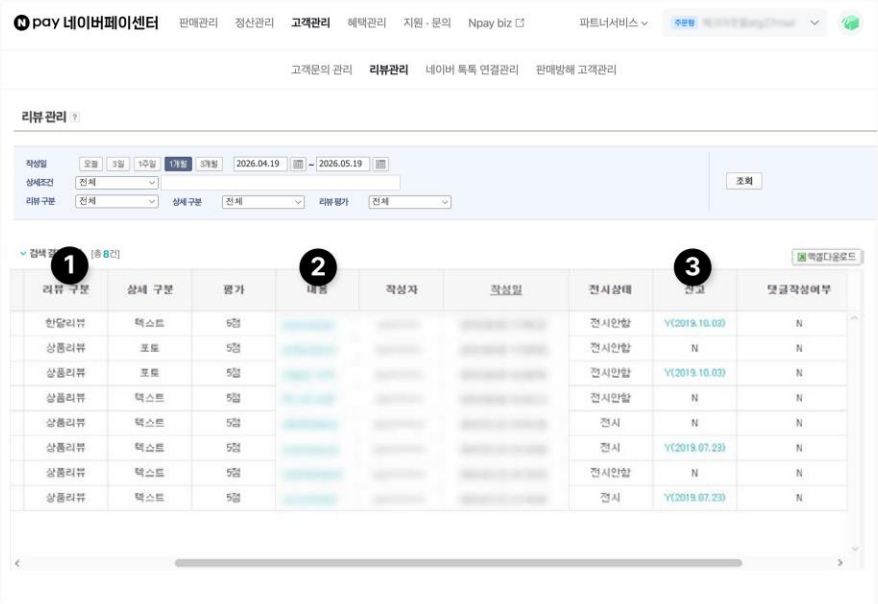
2. 리뷰 관리

구매자가 작성한 리뷰 조회가 가능하고 필요 시, 신고하기를 통해 관리자에게 노출제한과 같은 처리를 요청할 수 있습니다. 네이버페이로 상품을 구매한 후 작성된 리뷰는, 작성한 다음날 새벽 6시 이후 네이버 쇼핑 페이지에 일괄 반영 됩니다.

❶ 리뷰 조회
작성일/상품주문번호/상품번호/구매자ID/
리뷰 구분/리뷰 만족도와 같은 조건을 필요에 따라 설정한 후, [조회]버튼을 클릭 하시면 해당 조건에 맞는 리뷰 내역이 조회됩니다.

❷ 리뷰 상세보기
그리드의 '내용/제목' 컬럼의 값을 클릭하여 해당 리뷰의 상세팝업에서 내용을 확인 합니다.

❸ 신고하기 처리내역보기
신고한 리뷰에 한하여 '신고' 컬럼에 노출된 날짜 값을 클릭하여 해당 리뷰의 '신고 처리 상세 보기' 팝업에서 내역을 확인합니다.



NAVER FINANCIAL

2. 리뷰 관리

구매자가 작성한 일반 리뷰 목록 중 '내용' 컬럼을 클릭하여 리뷰의 상세정보 확인 및 신고하기가 가능합니다. 신고된 건은 네이버페이 관리자 검수 후에 비노출 처리될 수 있습니다.
리뷰 삭제는 작성자인 구매자만 삭제 가능합니다.

❶ 리뷰 정보

- 상품번호/상품명/옵션명/작성일/작성자/평가/내용에 대한 정보를 확인할 수 있습니다.
- 리뷰의 평가항목은 만족/보통/불만족으로 구성되어 있으며, 내용은 최대 100 자까지 단순 텍스트로만 작성됩니다.

❷ 신고하기

- 해당 리뷰를 욕설 또는 광고, 개인정보유출, 게시글 도배 등과 같은 사유로 관리자에게 신고 함으로써 노출제한 등의 처리를 요청할 수 있습니다.
- 신고하기 제목 우측의 선택박스를 체크해야 입력이 가능하며 [확인] 버튼을 클릭하면 처리가 완료됩니다.

- 게시중단 요청 서비스 관련 도움말 보기 ▶
- 명예훼손/기타권리침해로 인한 게시중단 처리 과정 도움말 보기 ▶



NAVER FINANCIAL

2. 리뷰 관리

신고한 구매평의 처리결과를 신고처리 상세보기에서 확인하실 수 있습니다.
네이버페이 관리자가 비노출하는 경우,
네이버페이센터 리뷰관리 메뉴에서는 노출되지만
네이버페이 서비스 내에서는 노출되지 않습니다.

❶ 신고한 구매평 정보
상품주문번호/상품번호/상품명/옵션명/작성일/
작성자에 대한 정보를 확인할 수 있습니다.

❷ 신고처리 내역
- 신고사유/신고일/신고내용/처리내용/전시상태/
  최종 처리일을 확인할 수 있습니다.
- 전시상태 값이 N으로 처리될 경우 해당 리뷰가
  외부에 노출되지 않습니다. (단, API 연동에 의해
  데이터를 수신하여, 본인의 사이트 등에 직접 노출한
  경우에는 이후 전시상태 값이 N으로 변경되어도
  숨김처리 되지 않습니다.)



2.리뷰 관리

네이버페이 리뷰 쇼핑몰 연동 방법

1) 호스팅사 이용 가맹점

호스팅사에서 네이버페이 리뷰(구매평) 연동 API를 지원하고 있는 경우 홈페이지에도 네이버페이 리뷰를 노출하실 수 있습니다.
단, 호스팅사 별로 제공 가능한 리뷰 유형(텍스트 리뷰/포토 리뷰/동영상 리뷰)은 각각 다를 수 있습니다.
리뷰 연동을 원하시는 경우 이용하시는 호스팅사로 문의 부탁드립니다.
- 리뷰 API 연동 가능 호스팅사 : 메이크샵, 카페24, 후이즈, 고도몰, 위사, 샵링커, 가비아퍼스트몰, 코드엠, 아임포트, 식스샵, 아임웹

2) 독립몰 가맹점

호스팅사를 이용하지 않는 독립몰 가맹점은 기술적인 작업을 직접 진행해 주셔야 합니다.
네이버페이 리뷰(구매평) 연동을 원하시는 경우, '가맹점 ID'를 기재하여 기술지원 부서 담당자에게 메일 문의 부탁드립니다.
- 기술지원 부서 담당자 : dl_techsupport@navercorp.com

2.리뷰 관리

네이버페이 리뷰 FAQ

1) 리뷰 노출 순서 기준

리뷰의 노출순서 임의 변경은 불가능하며, 랭킹순으로 상위에 노출됩니다.
랭킹순은 작성된 텍스트, 첨부된 포토/동영상, 최신 작성일 등을 기준으로 점수화되어 정렬됩니다.

※ 참고
- 공정성을 해칠 수 있는 만족도(평점)은 반영되지 않습니다.
- 리뷰에 작성된 텍스트 길이, 동일문자 반복 등 제외, 첨부된 사진/동영상, 작성일 등을 기준으로 점수화 됩니다.
- 리뷰정렬개선(2019.01.31)후 랭킹순으로 반영 되었으며 정렬 디폴트는 판매자가 직접 설정 할 수 없습니다.

2) 주문 취소 시 리뷰 삭제 여부

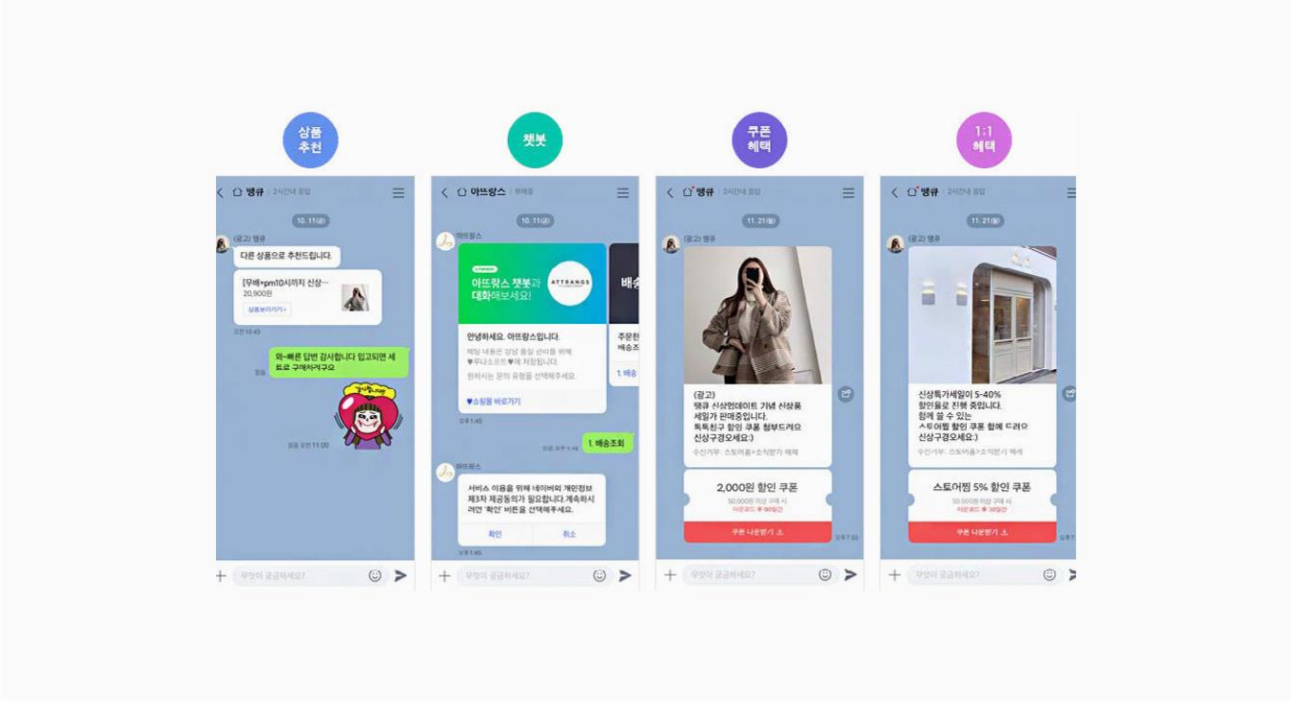
2021년 11월 11일(목)부터 구매확정 후 리뷰를 작성했으나 구매가 취소될 경우, 리뷰 블라인드(삭제) 진행되고 있습니다.
적용 전 취소된 주문건에 대한 리뷰 블라인드의 경우 **네이버페이 가맹점 고객센터 톡톡** 상담 또는 **1:1문의하기**로 요청 부탁 드립니다.

3. 네이버 톡톡 연결 관리

네이버 톡톡 채널을 연결하면

❶ 구매자가 상품 구매하기 버튼에서 바로 톡톡으로 문의와 대화를!
상품/배송 문의는 기본, 대화 중에 구매자에게 적절한 상품 추천까지! 상품도 추천하고, 추천한 상품에 대해 구매까지 연결할 수 있습니다.

❷ 대화한 사용자는 톡톡친구 맺기로 다양한 혜택 제공을!
톡톡 친구 맺으면 쿠폰, 세일안내, 친구만의 특별혜택까지 언제 어디서든 구매자와 만날 수 있습니다.

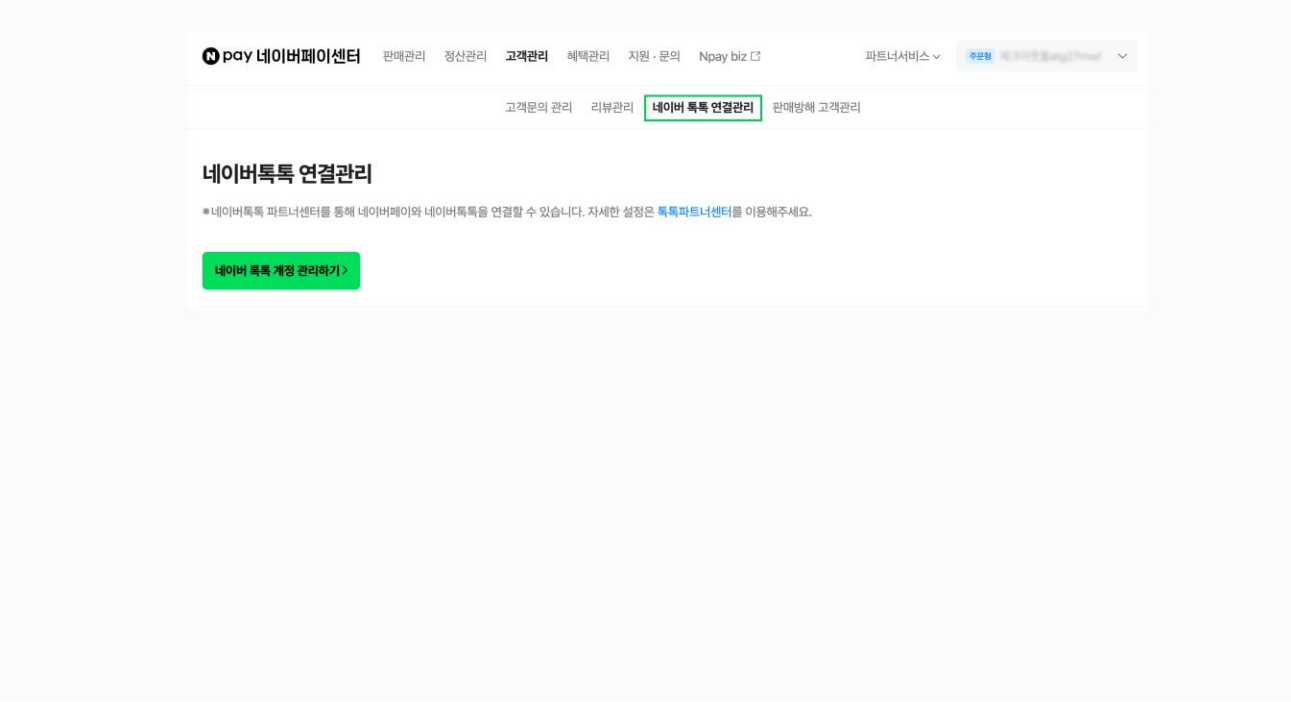


NAVER FINANCIAL

3. 네이버 톡톡 연결 관리

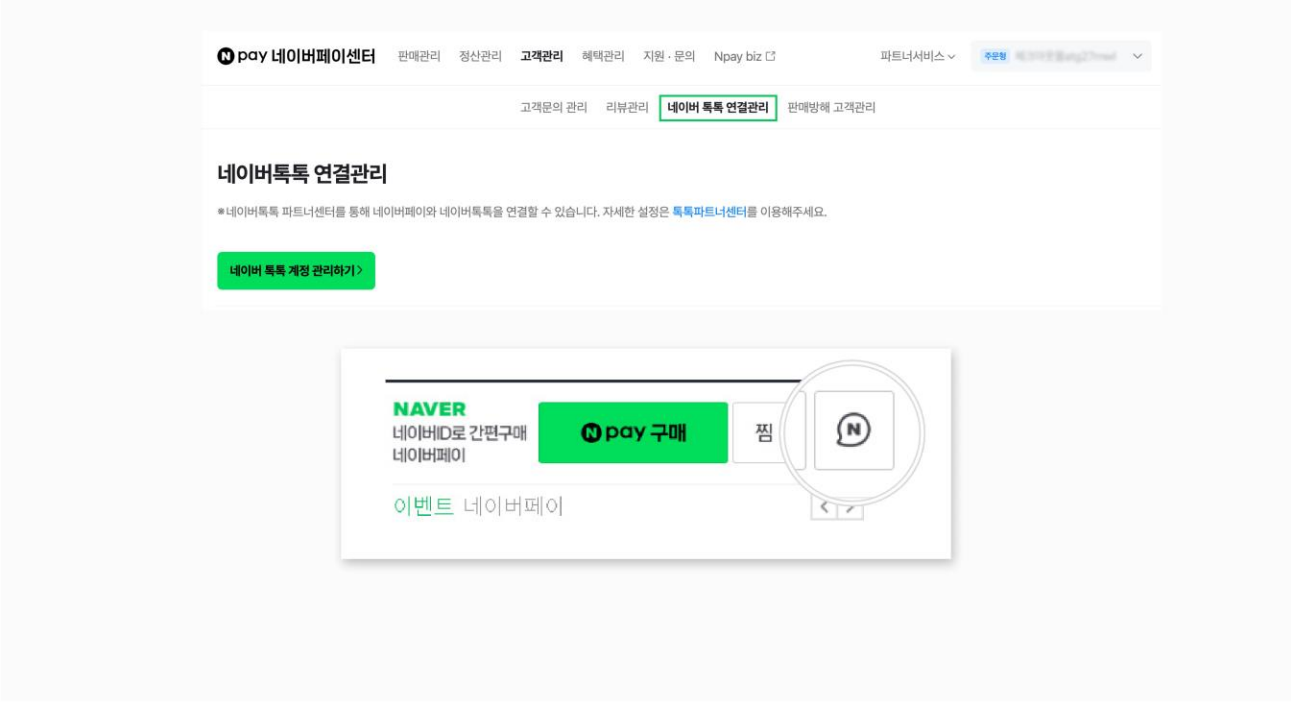
네이버페이 가입중이면서, 네이버 아이디만 있으면 됩니다. 단, 관리자 권한이 있는 네이버 아이디만 연결 진행이 가능합니다. (운영자 권한 네이버 아이디 네이버 톡톡 연결 진행 불가)

네이버페이센터 > 고객관리 > 네이버톡톡 연결관리 메뉴에서 '네이버톡톡 채널 연결하기'를 클릭해주세요.



3. 네이버 톡톡 연결 관리

네이버톡톡 가입을 완료해주시고
네이버톡톡 파트너센터
'계정관리> 채널관리> 채널연결> 톡링크노출'
메뉴에서 네이버페이 채널에 대한 노출 ON을 설정
해주시면 '네이버페이 구매하기' 버튼과 함께
노출됩니다. (계정 '사용중' 상태에서 채널 'ON/OFF'
추가 설정에 따라 버튼이 노출됩니다.)

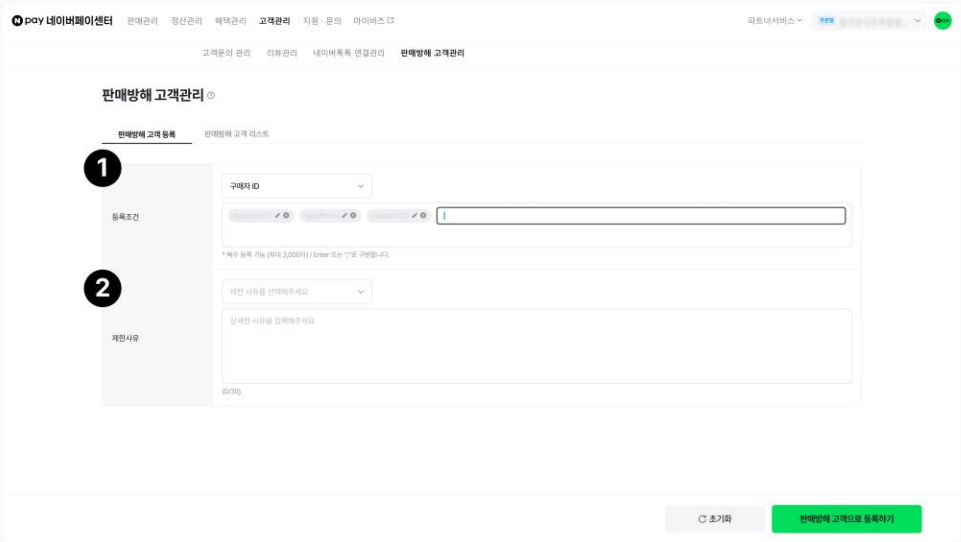


4. 판매방해 고객관리

네이버페이센터 > 고객관리 > 고객문의관리
메뉴에서 판매자님 상품을 구매 의사없이 반복구매 후 취소하는 등 판매활동을 방해하는 고객이 판매자님의 모든 채널에서 상품 구매를 할 수 없도록 해당 고객을 등록 관리할 수 있습니다.

❶ 구매를 제한할 고객의 ID나 상품주문번호를 입력해 주세요. 한번에 최대 100개, 총 1000개까지 등록하실 수 있습니다.

❷ 제한사유를 선택하고 상세 사유도 입력해 주세요.



NAVER FINANCIAL

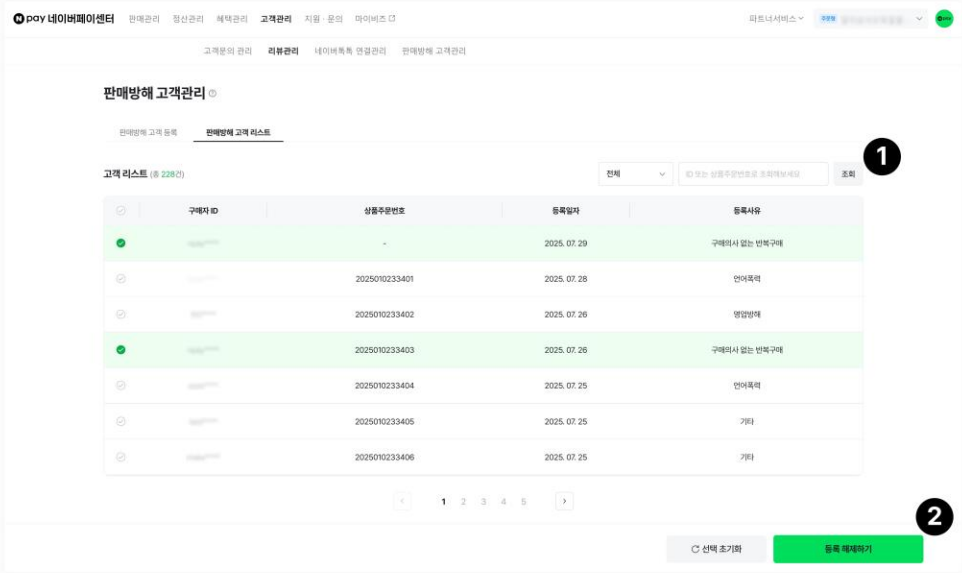
4. 판매방해 고객관리

판매방해 고객 해제를 원하는 리스트에서 해제하실 대상을 선택하신 후 경우 '해제하기'를 통해 삭제하실 수 있습니다.

❶ 구매자ID나 상품주문번호로 등록한 판매방해 고객을 조회할 수 있습니다.

❷ 판매방해 고객 등록 해제를 원하실 경우, 등록된 구매자를 리스트에서 선택하신 후 '선택건 해제하기'를 눌러주세요.

특별한 사유없이 특정 고객의 구매를 제한할 경우 이는 구매자와의 분쟁으로 이어질 수 있으며, 잦은 분쟁 유발 시 당사 페널티 기준에 따라 서비스 이용 제한 사유가 될 수 있습니다.



E.O.D

기타 궁금한 점은 **네이버페이 가맹점 고객센터 톡톡**이나
1:1 문의하기로 연락 주시면 친절히 답변 드리겠습니다.

N pay