



ESM PLUS Manual

사 용 자 가 이 드

Version 1.0
Update 2012-08-25

㈜이베이코리아의 동의 없이 해당 문서의 무단 전재/복사를 금지 합니다.
매뉴얼 버전은 별도의 안내없이 변경 업데이트 될 수 있음을 알립니다.



04. 예약 및 고객문의 관리

예약시장 1

상품등록

예약시장 상품등록

- 1) 예약관리
- 2) 결제취소 관리
- 3) 결제반품 관리
- 4) 여행약관 등록하기
- 5) 참조: 고객예약 관리 단계

예약 및 고객문의의 관리

경매/여행/e쿠폰 > G마켓 여행/e쿠폰/예약시장관리 > 여행/견적/홍정/상담/설문관리

※ 기능: 고객이 구매의사가 있어서 예약 요청한 건 확인 이후 실제 좌석 및 가격을 확인하고 "확정"안내하고, 결제유도하기

Main

여행/견적/홍정/상담/설문관리

여행재고 관리

여행 가격/출발일 일괄 연동

예약시장 전시기간 관리

MENU 전체

SELL NOTE

상품 등록/변경

주문 관리

클레임 관리

정산 관리

광고/부가서비스

프로모션 관리

구매고객 관리

미니샵/스토어 관리

전문관 관리

경매/여행/e쿠폰

옥션 경매

G마켓 경매 관리

G마켓 예약/견적/홍보/상담 관리

G마켓 여행/e쿠폰/예약 시장 관리

여행/견적/홍정/상담/설문관리

여행재고 관리

여행/예약관리(0)

숙박/예약관리(0)

견적관리(0)

홍정응대(0)

상담관리(0)

설문관리(0)

1 합계 조회

예약일

2012-08-20 ~ 2012-08-20

여행/레저/호텔/항공권

== 중분류 선택 ==

== 소분류 선택 ==

상품번호

예약요청-전체

예약요청-미상당

예약요청-상당중

예약요청-보류/부재중

예약확정-전체

예약확정-결제대기

예약확정-결제완료

예약확정-결제취소

예약취소

판매자명

상품번호

상품명

예약요청

미상당

상당중

보류/부재중

상당완료

예약확정

결제대기

결제완료

2 예약내역

예약일

2012-08-20 ~ 2012-08-20

예약상태

전체

전체

예약자명

상품번호

카네 그리서태

== 대부분 서태 ==

== 조부르 서태 ==

== 소부르 서태 ==

반드시 본인 상품으로 예약테스트를 진행해보셔야, G마켓 예약 및 결제구조를 파악하실 수 있습니다.

I 여행인원정보 설정

2012년 09월										* 출발일 : 2012년 09월 16일(일) 8:00
일	월	화	수	목	금	토				* 예약가능수량 : 10명 (예정가격)
						1				* 가격 :
2	3	4	5	6	7	8				성인 199,000원 1명
										아동 99,000원 0명
9	10	11	12	13	14	15				유아 99,000원 0명
16	17	18	19	20	21	22				* 총액 : 199,000원 여행상품 쿠폰사용법 >
23	24	25	26	27	28	29				* 할인쿠폰 : 내쿠폰함 1만원 쿠폰 교환 >
30										

☐ 예약 / 확정
 ☐ 예약
 대기예약

I 예약자정보

* 예약자 정보가 사실과 다를 경우 예약 진행에 차질이 생길수도 있습니다.

* 예약자 이름	<input type="text"/>	* 연락처	<input type="text"/> - <input type="text"/> - <input type="text"/>
* 이메일 주소	<input type="text"/>		

I 실세 여행자 정보

(성인: 13세 이상, 아동: 만 24개월 ~ 12세, 유아: 만 24개월 미만)

여행인원	성인 1명 ▾	아동 0명 ▾	유아 0명 ▾
* 한글 이름	신혜정	주민등록번호	-
* 연락처	<input type="text"/>	이메일	<input type="text"/>
여권유무	<input type="radio"/> 있음 <input checked="" type="radio"/> 없음	여권 영문이름	<input type="text"/>

I 기타요청 및 문의사항

예약관리- 예약 들어온 건 확인하기

경매/여행/e쿠폰 > G마켓 여행/e쿠폰/예약시장관리 > 여행/견적/홍정/상담/설문관리

여행/예약관리(0)속박/예약관리(0)견적관리(0)홍정응대(0)상담관리(0)설문관리(0)

1 함께 조회

예약일2012-08-14 ~ 2012-08-20여행/레저/호텔/항공권== 중분류 선택 ==상품번호조회

예약요청-전체1예약요청-미상21예약요청-상담중0예약요청-보류/부재중0예약요청-상담완료0

예약확정-전체0예약확정-결제대기0예약확정-결제완료0예약확정-결제취소0

예약취소0

판매자명	상품번호	상품명	예약요청	미상담	상담중	보류/부재중	상담완료	예약확정	결제대기	결제완료	결제취소	예약취소
신혜정	292218895	test	1	1	0	0	0	2	1	0	1	1

2 예약내역

예약일2012-08-14 ~ 2012-08-20예약상태예약요청미상담예약자명상품번호292218895조회역물

카테고리선택== 대분류 선택 ==중분류 선택 ==소분류 선택 ==

예약요청일	제결일	출발일	예약상태	예약자명	예약자전화번호	예약연월	상품명	상품번호	총결제금액	총공급원가	총부대
2012-08-20 오전		20120916	예약요청미상담	신혜정		1	test	29221	199,000	189,050	

1 조회를 클릭하면 나의 상품에 방금 전 예약한 건이 "미상담" 상태로 1개 보여 집니다. 숫자를 더블 클릭 하세요.

2 해당 상품번호로 들어온 예약 건들의 현황이 보여집니다. 여기서 "미상담"상태를 더블클릭하면 아래로 해당 예약 건이 보여집니다. 상품번호를 더블클릭하면, 해당 상품번호로 들어온 모든 예약건이 보여집니다.(전체적인 파악이 필요할 때 사용)

3 검색된 예약건을 더블클릭해서 예약 상태 변경 및 예약 확정 처리를 합니다.

5

예약관리- 상품 및 여행자 내역 확인

경매/여행/e쿠폰 > G마켓 여행/e쿠폰/예약시장관리 > 여행/견적/항공/상담/설문관리

1 3 상품내역

상품명	test				
상품번호[고유코드]	292218895	행사코드		마스터코드 (연동상품)	
그룹명/출발일	new_gr_199000.00	2012-09-16		상품보기 출발일 및 재고등은 가격/수량>>여행-재고관리 에서 수정할 수 있습니다.	
표시가격	성인 199000 아동 99000 유아 99000	현잔여수량	9		

1 상품내역: 고객이 어떤 상품으로 예약했는지 확인
가격, 행사코드, 잔여수량이 변경되면, 즉시 "여행재고관리에서 수정 해주세요!"

2 4 예약상세내역

5 여행자내역

예약상태	예약요청		미상담	
구매자	ID		집전화	
	구매자명		핸드폰	
예약자	이름	신혜정		
	연락처	010-	E-mail	
예약정보	출발일	2012-09-16		
	구매자 제시금액	0	총합계	199000
	예약자 요청사항			
여행인원	성인1		199000	
여행자정보	여행자번호	1695311	외부예약번호	0
	한글이름	신혜정	영문이름	
	주민등록번호	-	여권없음	비자없음
	여권번호		유효기간	
	전화번호		이메일	
	구분	성인	수정	

2 예약상세내역: 예약한 고객 연락처 및 실제 이용하는 여행자 정보가 보여집니다. 여행자는 성인, 아동, 유아가 구분되어서 보여지니, 금액을 다시 한번 확인 하세요. 예약자 연락처로 예약 확정안내를 해주시고, 추가적으로 필요한 정보는 직접 연락하셔서 받으시면 됩니다.

3 6 예약요청 히스토리

입력일시	등록자	등록자명	예약처리상태	메모
2012-08-20 오전 11:17:00	system	system	미상담	[예약요청] 행사코드:

3 예약요청 히스토리: ESM+에서 상담상태, 예약처리 등을 변경하면 시간 순서대로 히스토리에 저장됩니다. G마켓에서는 히스토리 내용을 확인하고 예약 및 고객 응대처리가 잘 되는지 모니터링 합니다.

경매/여행/e쿠폰 > G마켓 여행/e쿠폰/
예약시장관리 > 여행/견적/항공/상담/
설문관리

예약상단	<input type="radio"/> 미상단 <input checked="" type="radio"/> 상단중 <input type="radio"/> 보류/부재중 <input type="radio"/> 상담완료(예약확정) 금액미확정 좌석미확정			1	상담상태변경	
	메모: <input type="text"/>		판매자예약번호: <input type="text"/>			
금액수정	예약금액	<input type="text" value="199000"/> 원	결제금액	<input type="text" value="204000"/> 원		
	부대비용(1)	<input type="text" value="5000"/> 원	수수료율(1)	<input type="text" value="5"/> %	부대비용원가(1) <input type="text" value="4750"/> 원	
	부대비용내역(1)	<input type="text" value="오션뷰"/>				
	부대비용(2)	<input type="text" value="0"/> 원	수수료율(2)	<input type="text" value="5"/> %	부대비용원가(2) <input type="text" value="0"/> 원	
	부대비용내역(2)	<input type="text"/>				
	부대비용(3)	<input type="text" value="0"/> 원	수수료율(3)	<input type="text" value="0"/> %	부대비용원가(3) <input type="text" value="0"/> 원	
	부대비용내역(3)	<input type="text" value="TAX"/>				
예약취소	해당 예약에 대하여 예약을 취소합니다. (※결제 완료 된 것은 "취소/반품/교환관리" 메뉴를 이용해야 합니다.)				3	예약취소하기

1 상담상태 변경*고객과 전화 이메일로 연락 후 예약 상태변경(상담중/보류/부재중, 상담완료) → 예약건이 많아 질 경우 예약관리 시 중요한 자료로 활용됩니다.
반드시 고객 예약 후 1일 이내에 1차 컨택하시고, 상담상태 변경하셔야 합니다.

금액확정/좌석확정 상태로 변경해 주셔야 "결제대기"상태로 변경되고 고객이 결제 가능합니다.

단, 결제금액이 수정되어야 할 경우 아래
부대비용으로 “새가격제시”를 클릭하
시고, 그 다음에 금액/좌석 확정으로 변경
후 “상당상태변경”을 클릭하세요!

2 금액수정
고객의 예약시점보다 금액이 변경 될 경
우, 부대비용에 차액을 입력해서 총 결제
금액을 맞추시면 됩니다.

- 고객예약199,000원/결제금액 204,000원/부대비용5,000원 → 새 가격 제시 클릭
- 고객예약199,000원/결제금액 149,000원/부대비용-50,000원 → 새 가격 제시 클릭

3 예약취소하기: 고객변심, 직석만석 등의 이유로 예약을 취소할 경우 취소내역을 작성 후 클릭

반드시 고객과 연락 후 처리하세요!

※ G마켓에서 예약한 상품 확인하는 방법
G마켓 나의쇼핑정보 > 거래현황 > 여행/항공권/중고차
* 거래현황 클릭시 [진행중 주문]이 기본입니다. [여행/항공권/중고차] 탭을 클릭하면 여행예약 내역 리스트가 있고, 상세정보 [MORE]를 클릭하면 예약상세 내역을 확인할 수 있습니다.

고객과 상담 시, G마켓에서 예약내역 확인하도록 안내해주세요!



[진행 순서](#)
[\(복합포외/상복합 외상\)](#)
[최소/반복/교차](#)
[여행/항공권/중고차](#)
[전체 주문](#)
[소셜/경제/해외주문현황 자세히보기](#)

여행/예약 내역 최근 3개월간의 내역입니다. [+more](#)

예약일 (예약번호)	판매자 연락처	상품명	결제금액 (예약금액)	결제상태	출발일	영수증/ 세금계산서	수취확인	상세정보
2012-08-20 (1676987)	정보보기	test	204,000	예약신청 (예정가격)	2012/09/16		-	MORE
2012-08-14 (1672985)	정보보기	test	8,900	주문취소	2012/08/16	영수증	-	MORE

예약기본내역			
예약상품명	출발예정일	판매자명	예약인원
test	2012년 9월 16일 8:00	신	총 1명
성인(199,000 * 1) 199,000		예약금액 계	199,000원
추가비용(1)	5,000원	추가비용내역(1)	오션뷰
총 결제금액(예약금액+총추가비용) : 204,000원			
예약정보	구분자 제시금액	0	총합계 199000

예약관리-고객의 예약을 변경해주기

7 예약처리

예약상당

☒ 미상당 ☐ 상당중 ☐ 보류/부재중 ☐ 상당완료(예약확정)

금액확정

좌석확정

상당상태변경

메모:

판매자예약번호:

1

예약금액

9000 원

결제금액

9600 원

부대비용(1)

500 원

수수료율(1)

5 %

부대비용원가(1)

475 원

부대비용내역(1)

100

부대비용(2)

0 원

수수료율(2)

5 %

부대비용원가(2)

0 원

부대비용내역(2)

부대비용(3)

100 원

수수료율(3)

0 %

부대비용원가(3)

100 원

부대비용내역(3)

TAX5000

2

예약복사하기

예약취소

해당 예약에 대하여 예약을 취소합니다.
(※결제완료 된 것은 "취소/반품/교환관리" 메뉴를 이용해야 합니다.)

취소내역:

예약취소하기

☒ 예약복사하기 ☐ 예약요청 ☒ 예약확정

출발일

20120816 (YYYYMMDD)

☐ 수정

출발일변경적용

예약금액

9000 원

부대비용(1)

500 원

수수료율(1)

5 %

부대비용원가(1)

475 원

부대비용내역(1)

100

부대비용(2)

0 원

수수료율(2)

5 %

부대비용원가(2)

0 원

부대비용내역(2)

부대비용(3)

0 원

수수료율(3)

0 %

부대비용원가(3)

0 원

부대비용내역(3)

TAX

변경된금액

9600 원

예약복사사유

예약복사하기

닫기

경매/여행/e쿠폰 > G마켓 여행/e쿠폰/예약시장관리 > 여행/견적/홍정/상담/설문관리

- ※ 예약복사하기란?
고객의 예약건을 금액/좌석 확정된 후 결제대기가 된 이후에
1. 상품가격 변경
 2. 고객의 예약인원 변경
 3. 기타 사유로 인해 가격이 변경된 경우
- 고객이 다시 인터넷으로 예약 할 필요없이, 예약복사 하기 기능을 사용하시면 고객이 수정된 금액으로 결제가 가능합니다.
- 1 사용방법: 새가격 제시하는 것과 동일 예)
고객예약199,000원/결제금액204,000원/부대비용5,000원 → 예약복사하기 클릭
고객예약199,000원/결제금액149,000원/부대비용-50,000원 → 예약복사하기 클릭
- 2 예약을 복사하면서 예약 상태값을 결정할 수 있습니다.
예약요청 → 고객이 결제 불가능
예약확정 → 결제대기 상태이므로 고객 결제 가능

결제취소 관리

클레임관리 > 취소관리

※ 기능: 고객이 예약 확정 이후 결제까지 끝낸 다음에 취소, 환불 처리를 요청한 경우 취소 가능여부 확인 및 취소/환불 처리 완료

 ESMPLUS
ebay Sales Manager Plus

님 안녕하세요 | 로그인 | **[공지]** [일반]G마켓 정산관리 주요 변경 사항 안내 | 문의/채팅상담 | 판매자 교육센터 |  marker | AUCTION

Main

여행/견...

여행재...

여행 가...

예약시...

G마켓 ...

구매결...

발송처리

입금확...

신규주문

취소관리

기록

MENU 전체

SELL NOTE

상품 등록/변경

주문 관리

클레임 관리

취소관리

반품관리

교환관리

취소관리 (총 1건)

주문확인된 상품에 대하여 발송처리 이전에 구매고객님이 취소를 요청한 건입니다. 발송전 신청건을 확인하시기 바랍니다.

Main > 클레임관리 > 취소관리

취소요청 : 0건

취소중 : 0건

취소된 거래(최근 한달) : 1건

판매자계정(ID)

전체

전체

2012-07-21

~

2012-08-20

오늘

1주일

한달

처리상태

취소요청

주문번호

검색하기

초기화

9

결제취소관리-결제한 상품 취소해보기

취소요청 건이란?

취소요청건은 구매자가 여행 출발일 전에(배송상태=배송요청)에 거래를 취소한 경우입니다.
판매자님은 취소요청건은 예약을 취소하는 사항이니 고객과 연락 후 예약을 취소하고, 혹시 취소 수수료가 발생한 경우, 판매자님의 통장으로 취소위약금을 입금 받으신 후 G마켓 체결건을 취소해주세요.

실제로 등록하신 상품으로 예약 후 결제하신 다음에 취소/반품신청 및 관리를 진행해 보시기 바랍니다.

등록한 상품예약 → 예약확정 → 결제 → 나의쇼핑정보 취소신청 → ESM+로 취소처리 완료

위치: 나의쇼핑정보>취소/반품/교환>취소신청

나의 쇼핑정보

거래현황

취소/반품/교환

G통장

다이어리/컨텐츠

관심상품/매장

나의 정보

나의 문의내역

전세메뉴 한눈에 보기

○ 거래현황

진행중 주문(배송조회/상품평 작성) | **취소/반품/교환** | 여행/항공권/중고차 | 전체 주문

소셜/경매/해외주문현황 자세히보기

기간조회

1주일 1개월 7월 6월 5월 4월 3월

2012년 7월 21일 ~ 2012년 8월 21일 조회

취소/반품/교환 신청하기

취소/반품/교환 진행상황 보기

취소/반품/교환 완료건 보기

아이콘 안내

선택	체결일	선택	상품명	가격	수량	합계금액	배송상태	비고	신청&정보변경
<input checked="" type="radio"/>	2012-08-21 (1383815605)	<input checked="" type="checkbox"/> 바로접속	test	1,000	1	1,000	배송대기		취소신청

결제취소관리- ESM+에서 취소처리 하기

ESMPLUS

eday Sales Manager Plus

alot님 안녕하세요 | 로그인 | 공지 [일반]G마켓 판매서비스 이용료 및 제도(특가마켓,지리) | 문의/채팅상담 | 판매

Main

여행/전적/홍정/상담/설문관리

여행재고 관리

취소관리

MENU 전체

SELL NOTE

상품 등록/변경

주문 관리

클레임 관리

취소관리

반품관리

교환관리

정산 관리

광고/부가서비스

프로모션 관리

구매고객 관리

미니샵/스토어 관리

전문관 관리

경매/여행/e쿠폰

취소관리 (총 1건) 주문확인된 상품에 대하여 발송처리 이전에 구매고객님이 취소를 요청한 건입니다. 발송전 신청건을 확인하시기 바랍니다.

취소요청 : 0건 · 취소중 : 0건 · 취소된 거래(최근 한달) : 1건

판매자계정(ID) 전체 주문일 2012-07-22 ~ 2012-08-21 오늘 1주일 한달

처리상태 취소된거래 주문번호

전체 (1)

검색 결과 1건 전체 조회기간 2012-07-22 ~ 2012-08-21의 검색 결과입니다. 선택주문 엑셀다운

발송처리 취소처리

	구분	취소요청일	취소완료일	결제일자	주문번호	상품번호	상품명	금액	수량
	G(gutsy)	2012-08-14	2012-08-14	2012-08-14	1359187985	292218895	test	8,900	1

발송처리 취소처리

- ※ 기능
- 취소요청: 고객 결제완료 → 여행 출발일 전 결제취소 요청한 건
 - 취소중: 고객 취소요청 → 판매자 확인 → 취소처리 완료 진행 중

고객이 취소 신청한 내역을 확인하고, 취소할 상품을 선택 후 [취소처리] 버튼 클릭

혹시 취소수수료가 발생할 경우, 판매자님의 통장으로 취소위약금을 입금 받으신 후 G마켓 체결건을 취소해 주세요! 취소버튼을 클릭하면 자동으로 카드승인취소 및 현금환불 되어 원복 할 수 없습니다.

결제반품관리- 반품해보기

반품요청 건이란?

반품요청건은 구매자가 여행 출발일 1일 전에(배송상태=배송중/배송완료)에 거래를 취소한 경우입니다. 판매자님은 반품요청건은 고객의 사정으로 여행 출발일 이후에 취소 사항이니 고객과 연락 후 예약을 취소하고, 혹시 취소 수수료가 발생한 경우, 판매자님의 통장으로 취소위약금을 입금 받으신 후 G마켓 체결건을 취소해주세요.

실제로 등록하신 상품으로 예약 후 결제하신 다음에 취소/반품신청 및 관리를 진행해 보시기 바랍니다.

등록한 상품예약 → 예약확정 → 결제 → 여행출발 이후 상태가 배송중/배송완료로 바뀐 것 확인 → 나의 쇼핑정보로 반품신청 → ESM+로 반품처리 완료

위치: 나의쇼핑정보>취소/반품/교환>반품신청

3market

전체 카테고리 검색

토소웅 튜닝크림 29800원 클릭

검색

카테고리 보기

나의 쇼핑정보

거래현황

취소/반품/교환

G통장

다이어리/컨텐츠

관심상품/매장

gutsy님 반갑습니다

가래현황

진행중 주문(배송조회/상품평 작성)

취소/반품/교환

여행/항공권/종교차

전체 주문

소셜/경매/해외

기간조회

1주일

1개월

7월

6월

5월

4월

3월

2012년 7월 29일 ~ 2012년 8월 29일

조회

취소/반품/교환 신청하기

취소/반품/교환 진행상황 보기

취소/반품/교환 완료건 보기

선택	체결일	선택	상품명	가격	수량	합계금액	배송상태	
<input checked="" type="checkbox"/>	2012-08-21 (1363815605)	<input checked="" type="checkbox"/>	배려금 [. 투어] test		1,000	1	1,000	배송완료 배송추적
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	배려금 [생수판매1위][물무					

3market

전체 카테고리 검색

토소웅200억매출남성화장품세트

검색

장표 추천: 1
1만원을 했다!
10,000원!

카테고리 보기

나의 쇼핑정보

거래현황

취소/반품/교환

G통장

다이어리/컨텐츠

관심상품/매장

나의 정보

나의 문의내역

gutsy님 반갑습니다

VIP

1일만상품

가래현황

진행중 주문(배송조회/상품평 작성)

취소/반품/교환

여행/항공권/종교차

전체 주문

소셜/경매/해외주문현황 자세히보기

취소/반품/교환 신청하기

취소/반품/교환 진행상황 보기

취소/반품/교환 완료건 보기

마이온 안내

반품요청
2단계

반품배송비 결제 및 재결제 하기

정보입력

반품신청
확인

완료

반품사유
수거정보입력

반품배송비 결제 및
재결제 하기

주미사항 확인

반품배송비
결제 및 재결제 하기

현재 취소/반품 신청 중 상품

장바구니번호: 1363815605

판매자	주문번호	상품명	가격	수량	합계금액	
취소/반품사용	13620 [투어] test			1,000	1	1,000 원
취소/반품사용	[구매의사 취소] /판매자 저장택배					

환불예정금액

취소상품 결제금액: 1,000 원

상품금액: 1,000 원
할인금액: 0 원
배송비환불: 0 원

취소시 환불금액에서 차감내역

추가배송비: 0 원
취소위약금: 0 원
반품배송비: 0 원
기타반품비용: 0 원
분정보상금: 0 원

환불예정액: 1,000 원

취소상품 결제금액: 1,000 원
환불금액 차감금액: 0 원

결제금액

결제방식	기결제금액	잔여결제금액	환불예정금액
일시불	1,000 원	0 원	1,000 원

이전페이지

반품신청 완료하기

결제반품관리- ESM+에서 반품처리 하기

클레임관리 > 반품관리

ESMPLUS

ESM Sales Manager Plus

로그인

로그아웃

공지

일반/유선 특가마켓 신청 및 카테고리별 판매서비

문의/채팅상담

판매자 교육센터

Gmarket

A

Main

여행/견적/홍정/상담/설문관리

상품등록

반품관리

MENU

전체

SELL NOTE

상품 등록/변경

주문 관리

클레임 관리

취소관리

반품관리

교환관리

정산 관리

광고/부가서비스

프로모션 관리

구매고객 관리

미니샵/스토어 관리

전문관 관리

거래/인쇄/크포

반품관리 (총 1건)

구매고객님의 반품신청건을 조회하고 관리할 수 있습니다.

클레임관리 > 반품

반품요청 : 1건

반품수거완료 : 0건

환불보류 : 0건

환불승인완료 (최근 한달) : 0건

판매자계정 (ID)

전체

전체

2012-07-29

2012-08-29

오늘

1주일

한달

검색하기

처리상태

반품요청

주문번호

초기화

전체 (1)

전체확장

20개씩

리스트 펼쳐!

검색 결과 1건

조회기간 2012-07-29 ~ 2012-08-29의 검색 결과입니다.

전체주문 액셀다운

반품처리

교환처리(유선)

조회항목설정

구분	주문번호	결제일자	반품신청일	수거완료일	환불보류일	환불승인일	상품번호	상품명	금액	수량
<input checked="" type="checkbox"/>	G(3y)	2012-08-21	2012-08-29				292218895	test	1,000	1

반품처리 -- 웹 페이지 대화 상자

반품처리

반품정보

상품번호/주문번호	292218895 / 1...J72568
상품명	test
금액/개수	1,000 원 / 1 개
구매자명	신혜정
반품사유	구매자변심
반품배송비	0 원
결제여부	미청구

3

반품상품을 받으셨습니까?

☒ 예

☐ 아니요

4

환불승인을 하시겠습니까?

☐ 예

☒ 아니요

4

환불보류설정을 하시겠습니까?

☐ 예

☐ 아니요

확인

취소

닫기 x

- 1

검색하고자 하는 구분에 맞춰서 검색합니다.

 - 기간 : 결제일/취소신청일로 검색 가능, 최근 1달 default 노출
 - 처리상태 : 취소요청/취소중/취소완료 / 미입금취소
 - 검색구분 : 주문번호/상품번호/구매자명/수령인명/구매자ID/상품명
- 2

반품 처리하고자 하는 상품을 선택 합니다.

[반품처리]버튼을 클릭합니다.
별도의 팝업으로 처리 프로세스가 노출됩니다.
※취소위약금 / 반품배송비 / 결제여부 / 추가반품비 / 결제여부 가 없는 경우 비노출
- 3


고객이 신청한 반품 건에 큰 문제가 없을 경우, 다시 한번 확인후 버튼을 체크 합니다.

(환불 승인을 하시겠습니까? 라는 안내 문구가 나오면 확인 후 처리합니다.)
- 4

환불보류설정

취소 위약금이나 기타 다른 문제로 인해 바로 반품완료 처리가 불가능 할 경우 환불유보설정 클릭
문제해결 이후 환불유보 설정을 해제하신 후 1번의 수거완료/전액환불 클릭하시면 됩니다.

여행약관 등록하기



ESMPLUS
ebay Sales Manager Plus

남 안녕하세요 | 로그인 | 공지

[일반] 육선 '특가마켓' 신설 및 판매서비스 이용료 [32] | 문의/제휴상담 | 판매자 교육센터 | Gmarker | Aucti

Main

여행/견적/홍정/상담/설문관리

여행재고 관리

취소관리

반품관리

판매자 계정 관리

G마켓 판매 계정 관리

기록

MENU

전체

SELL NOTE

상품 등록/변경

주문 관리

클레임 관리

정산 관리

광고/부가서비스

프로모션 관리

구매고객 관리

미니샵/스토어 관리

전문관 관리

경매/여행/e쿠폰

ESM+ 계정 관리

공지사항

관리 계정 관리

육선 판매자 계정 관리

G마켓 판매 계정 관리

문의하기

G마켓 계정 관리

ESM+ 계정 관리 > G마켓 계정 관리

G마켓 회원 가입

사업자 전환 신청

판매자 정보 관리

판매자 권한 신청

계좌(정보)변경 신청

복수 아이디 신청

G마켓 회원 가입

사업자 전환 신청

판매자 정보 관리

판매자 권한 신청

계좌(정보)변경 신청

복수 아이디 신청

공지사항

전체(1122)

일반(726)

안전거래(152)

카테고리

[일반] 육선 특가마켓 신설 및 카테고리별 판매서비스 이용료 조정

[일반] G마켓 판매서비스 이용료 및 제도(특가마켓, 필수선택 등) 변경

[일반] ESM PLUS 개선 및 추가 기능 반영 일정 안내 (08/14 기준)

[일반] G마켓 정산관리 주요 변경 사항 안내

판매자별 여행약관

등록된 약관이 없습니다.

약관 제목

약관 URL

추가

수정

제거

미리보기

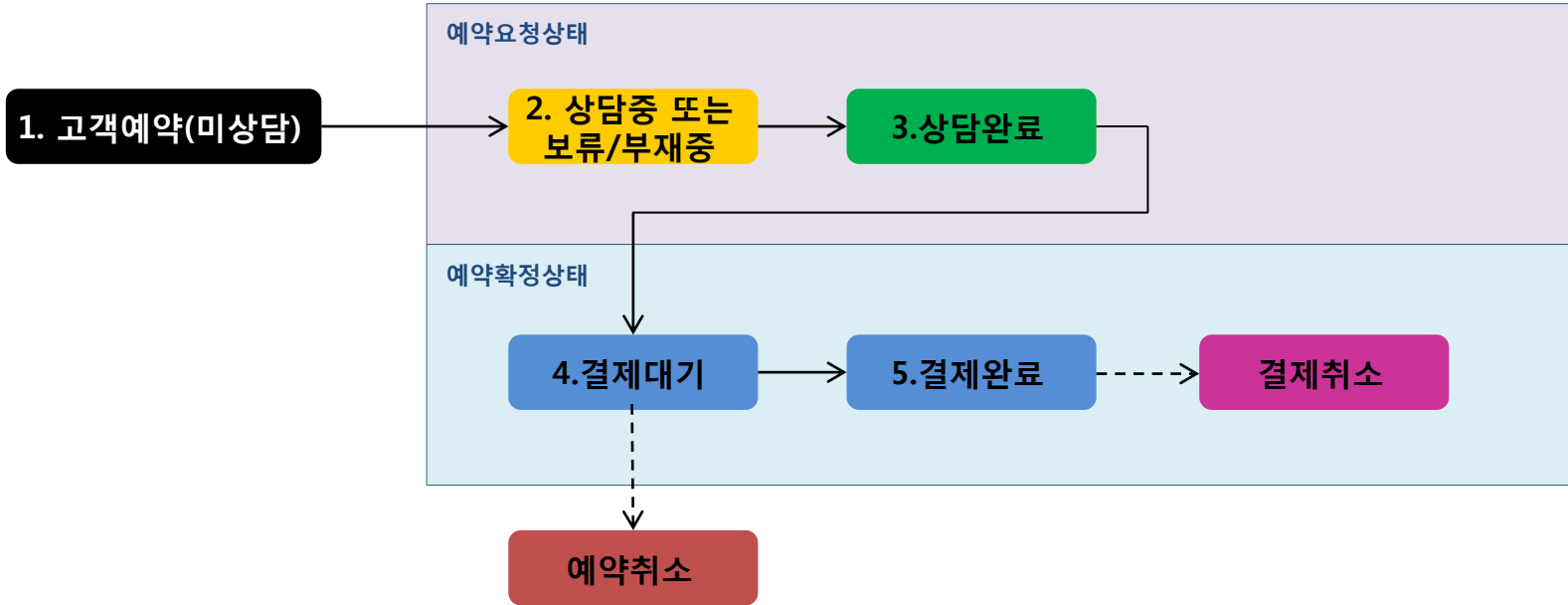
위치: EMS+계정관리 > G마켓판매계정관리

기능: 판매사별 여행약관 및 취소/환불규정을 등록하고, 고객의 예약/취소 시 해당 약관에 따라 처리하도록 함.
고객예약 시 등록한 약관을 확인하고 동의한 후 예약 가능

2012/08/17

나의정보 > 사업자정보 하단 판매자별 여행약관 등록
미리 이용약관을 작성하여 Url 저장, 미리보기로 내용 확인하고 [수정]버튼 클릭하세요.

참조: 고객예약 관리 단계



- 2. 상담중 또는 보류/부재중:
예약이 들어오면 고객과 1차로 컨택을 하고 상담중, 고객과 연락이 되지 않거나 여행 확정 전이면 보류/부재중으로 상담상태 변경
- 3. 상담완료:
고객과 상담완료 되고, 좌석/금액 등이 확정되면 상담완료로 상태 변경
- 4. 결제대기:
좌석과 금액이 최종으로 확정되면 결제대기로 수정, 이대 상품가격이 변경 될 경우에는 부대비용으로 +,- 처리함