



ESM PLUS Manual

사 용 자 가 이 드

Version 1.0
Update 2012-06-25

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



07. 구매고객 관리

7 구매고객 관리

1) 고객응대

- 고객문의/응대 관리
- 상품평 관리
- G마켓 쇼핑 웹진
- 판매상품 일괄공지

2) 고객 리스트 관리

- 구매자 찾기
- 판매 방해 ID 관리

※ [기능 안내]
옥션과 G마켓 고객센터를 통합 관리하는 페이지입니다.
각 상단에 양사의 고객센터의 현황 및 처리내역을 확인 할 수 있습니다.

1 현재 판매상품에 대한 고객 문의현황
이 나타나며, 각 건수를 클릭하여,
통합 관리 할 수 있습니다.

2 각 탭을 클릭하여 G마켓과 옥션의 고객을 사이트 별로 구분하여 조회 및 관리 할 수 있습니다.

3 판매 계정을 선택해서 해당 판매 계정의 문의만 조회 할 수 있습니다.

4 검색조건을 조회하면 검색결과를
확인 할 수 있습니다.
고객문의가 들어오는 채널을 선택하여
조회할 수 있습니다.
(전체/긴급알리미/게시판/쪽지)

5 답변 상태는 미처리, 처리 중, 처리 완료로 조회 가능합니다.
(단, 긴급 메시지의 답변은 구매자 연락 여부를 선택 할 수 있습니다.)
체크박스를 복수 선택하면 여러 문의에 대한 일괄 답변이 가능합니다.
(단, 최초 답변에만 일괄 답변이 가능하며, 이미 답변된 항목에 대해서는 불가합니다.)

6 답변 완료 상태에서는 각각의 문의에 대한 추가 답변이 가능합니다.
(추가 답변은 2회까지만 가능합니다.)

옥션 고객센터에 문의하기

[illegible]

구매자명	홍길동	수령인명	홍길동
연락처1	010-1234-5678	연락처1	010-1234-5678
연락처2	010-1234-5678	연락처2	010-1234-5678
배송비	0원	택배사	<input type="text" value="배송추적"/>
주소	420-751 경기 부천시 원미구		
주문일자	2012-02-01	발송일자	2012-02-01
배송완료일자	2012-02-01	송금일자	2012-02-01
배송요청사항	경비실에 보관 해주세요		

4 판매자 답변

날짜	상품번호	상품명
2012-02-11	A123125	엔비스토어/8900원 무료배송 긴팔 카라티/pk/면/셔츠/ 남방반팔/남자/카라넥/티셔츠

구매자 연락처부 구매자 ID 3333333444433 답변하기

접수일시	2012-10-10 00:00	처리일시	2012-10-10 00:00
문의유형	배송	판매진행상태	배송중
연락처2	010-1234-5678	연락처2	010-1234-5678
문의제목	판매자님 문의 드립니다.		
문의내용	판매자님 문의 드립니다.		

답변템플릿	<div> <div>구매자 ID 33333333444433</div> <div>템플릿관리</div> </div>
답변제목	
답변내용	

※ [기능 안내]
옥션과 G마켓 고객센터를 통합 관리하는 페이지입니다.
각 상단에 양사의 고객센터의 현황 및 처리내역을 확인 할 수 있습니다.

1 선택한 문의에 관련된(상품번호 & 구매자 ID) 구매내역이 있을 경우 제공됩니다.

해당 구매자의 구매이력이 있을 경우
최근 구매이력을 조회하여 보여줍니다.

3 고객의 문의 내역을 확인할 수 있습니다.

답변 탭플릿을 통하여 답변을 집적
작성, 관리하고, 답변 후에는 처리
상태를 설정 할 수 있습니다.
답변 완료 이후 2번까지 추가 답변을
작성할 수 있습니다.

※ 고객관리 구매이력 조회 시 기준?
1년으로 제공(기간은 서비스 오픈시
달라질수 있어 사전 통보 없이
바뀔 수 있습니다.)

본 화면은 예시화면이며, 실제 오픈 시 다를 수 있습니다.

상품평 관리

· 상품평 관리

· Main > 고객관리 > 상품평 관리

· 상품평은 최근 6개월(또는 1년) 이내의 상품평을 조회하고 관리하실 수 있습니다.

1

옥션

G마켓

프리미엄 상품평

일반 상품평(한줄 상품평)

2012-02-07

2012-05-07

오늘

1주일

2주간

1개월

3개월

3

판매자계정(ID)

gsid1

검색하기

초기화

추천여부

전체

4

사진포함여부

전체

상세검색

상품번호

5

검색결과 2건

엑셀다운로드

20개씩

리스트 펼쳐보기

	우수여부	상품번호/주문번호	상품명	등록자ID	추천여부	제목	코멘트여부	평가일자
6	<input type="checkbox"/>	우수	A132936955/6457321160718 테스트 일반 gs...	gsid1	추천	카탈로그 아이디 삭...	Y	2011-10-19
	<input type="checkbox"/>	우수	A579843606/668566366 1013 테스트 고정가	gsid1	적극추천	테스트 상품평 10자...	Y	2011-10-17

4

상품평 노출설정관리

카테고리

검색구분

조회

대분류

중분류

소분류

물품번호

상품명

프리미엄상품평

한줄상품평

작성일자

프리미엄 상품평

노출

비노출

한줄 상품평

노출

비노출

6

우수상품평 선정

선정취소

페이지 바요이동

1/1

TOP

※ [기능 안내]

옥션과 G마켓 고객의 상품 평을 통합 관리하는 페이지입니다. 각 상단에 양 사의 고객 상품 평을 프리미엄과 일반 상품 평으로 나뉘어 조회, 관리 할 수 있습니다.

- G마켓과 옥선의 상품 평을 탭으로 구분 하여 별도로 관리 할 수 있습니다.
- 프리미엄 상품 평과 일반 상품 평으로 조회, 관리할 수 있습니다.
- 복수 ID 사용 판매 자는 전체 상품평이 보여지며, 판매계정을 선택해 해당 판매 계정의 상품 평만 조회 할 수 있습니다.
- 상품 평 노출 설정 관리 기능을 통해, 선정 설정 시, 해당 상품 VIP 상품 평 영역 최 상단에 노출됩니다.
- 사진포함여부 선택 시 하단에 프리미엄 상품평이 보여집니다.
- 검색 된 상품평의 우수여부를 설정 할 수 있으며, 판매자가 직접 코멘트를 작성할 수 있습니다

본 화면은 예시화면이며, 실제 오픈 시 다를 수 있습니다.

5

상품평 관리

· 상품평 관리

· Main > 고객관리 > 상품평 관리

· 상품평은 최근 6개월(또는 1년) 이내의 상품평을 조회하고 관리하실 수 있습니다.

1

옥션

G마켓

- 프리미엄 상품평 중 선택하신 후 "우수상품평선정"버튼을 누르시면 상품상세정보페이지 '상품평'최상단에 노출됩니다.
- 우수상품평은 상품별 최대 2개까지 선택가능하며, 최근 1개월 이내 작성된 상품평에 한해서만 설정 가능합니다.
- 우수상품평으로 선정된 상품평의 경우 작성일이 1개월이 지나면 자동으로 우수상품평에서 제외됩니다.
- 상품평 관리에서는 작성일이 1개월이 지나도 계속 최상단에서 설정내역을 확인할 수 있습니다.
- 판매자 코멘트는 최대 300자 이내로 기재하실 수 있으며, 상품평 당 1회까지만 수정하실 수 있습니다.

2

프리미엄 상품평

일반 상품평(한줄 상품평) ▾

4

상품평 노출설정

3

2012-02-07

2012-05-07

오늘

1주일

2주전

1개월

3개월

판매자계정(ID)

gsid1

검색하기

초기화

추천여부

전체

상세검색

상품번호

· 검색결과 4건

☒ 엑셀다운로드

20개씩

☐ 리스트 펼쳐보기

	상품번호/주문번호	상품명	등록자ID	추천여부	내용	코멘트여부	평가일자
<input type="checkbox"/>	A592521829/684060238	테스트 120228	gsid1	보통	상품평 테스트	코멘트쓰기	2012-05-04
<input type="checkbox"/>	A592521829/684060239	테스트 120228	gsid1	보통	상품평 테스트	코멘트쓰기	2012-05-04
<input type="checkbox"/>	A592521782/684059925	TEST20120209120839	gsid1	보통	ㅇㅇㅇㅇㅇㅇㅇㅇㅇㅇ	Y	2012-03-15
<input type="checkbox"/>	A592521827/684059928	test20120227-1	gsid1	보통	ㅇㅇㅇㅇㅇㅇㅇㅇㅇㅇ	Y	2012-03-13

5

판매자 코멘트 쓰기

- 구매자가 작성한 상품평에 대해 코멘트를 작성할 수 있습니다.
- 홍보성 멘트는 차단될 수 있으니, 주의하여 주시기 바랍니다.

코멘트

취소

닫기

< 1 >

페이지 바로이동 1/1 ▾

TOP ▲

※ [기능 안내]

옥션과 G마켓 고객의 상품 평을 통합 관리하는 페이지입니다.
각 상단에 양 사의 고객 상품 평을 프리미엄과 일반 상품 평으로 나누어 조회, 관리 할 수 있습니다.

1

G마켓과 옥선의 상품 평을 탭으로 구분 하여 별도로 관리 할 수 있습니다.

2

일반 상품 평으로 조회, 관리할 수 있습니다.

3

복수 ID 사용 판매자는 전체 상품평이 보여지며, 판매계정을 선택해 해당 판매 계정의 상품 평만 조회 할 수 있습니다.

4

상품 평 노출 설정 관리 기능을 통해, 선정 설정 시, 해당 상품 VIP 상품 평 영역 최상단에 노출됩니다.

5

상품 평에 대한 판매자의 댓글을 등록 할 수 있으며, 등록여부 또한 한눈에 볼 수 있습니다.
(코멘트는 최대 300자 이내, 상품 평당 1회 까지만 수정 가능합니다.)

본 화면은 예시화면이며, 실제 오픈 시 다를 수 있습니다.

쇼핑 가이드

1

쇼핑웹진 Shopping Webzine

상품평검색

구매자가 직접 작성한 총 19,195,014건의 상품평을 검색할 수 있습니다.



G마켓 파워 리뷰어를 만나보세요!

객관적인 상품평으로 다른 고객님의 쇼핑에 도움을 주는 분들을
G마켓 파워 리뷰어로 모십니다.
총 143 명의 파워리뷰어를 만나보세요!

이렇게 하면 된다! 파워리뷰어 > 놀라운 파워리뷰어 혜택 >

G스탬프 최대 2장!

포토 상품평 작성 시 G스탬프 1장
상품평 선택순 5번째까지 추가 1장
즉시 지급!



지금까지 받은 G스탬프 : 16장

포토상품평 쓰기

1

내쇼핑
다이어리

쇼핑가이드
/SOS 작성

- 나만의 쇼핑 **노하우**를 공개하려면?
- 쇼핑에 대한 **궁금증**을 해결하려면?

쇼핑가이드

쇼핑SOS

쇼핑가이드 쓰기

상품사용 후기, 신상품에 대한 리뷰, 최근의 트렌드 등 다양한 주제로 작성하실 수 있습니다.

2

등록카테고리

=== 대분류 선택 ===

=== 중분류 선택 ===

=== 소분류 선택 ===

테마

쇼핑노하우

2

이미지 편집하기

바로 등록하기

(137 * 137)

대표이미지

↓ 본문에 대표이미지 넣기 * 대표이미지를 본문 내용중에 입력하길 원하실 경우 클릭하세요.

제목

전시상태

Y

3

설문추가

☐ 예 ☒ 아니요

4

간략내용
(200자 이내)

글자수 0/200자

동영상등록

동영상 불러오기

미리보기

※

쇼핑가이드란?

상품사용 후기, 신상품에 대한 리뷰, 최근의 트렌드 등 다양한 주제로 작성하는 페이지로 가이드 입력 시 G마켓 상품을 추천해야 하므로 시선을 끌 나만의 쇼핑 노하우나 이미지를 사용해 작성해야 합니다.

등록된 쇼핑가이드는 미니샵의 웹진, 쇼핑웹진, G마켓 메인, 등록하신 추천 상품의 상세페이지에 노출됩니다.

<등록 방법>

1

로그인 후 쇼핑 웹진 > 쇼핑가이드 /SOS 작성 클릭 > '쇼핑 가이드' 메뉴를 클릭합니다.

2

'등록카테고리' '대표이미지' 등 정보 설정합니다.

-이미지는 편집하여 올리기 가능하며 본문에 이미지 등록 원 할 경우 '본문에 대표 이미지 넣기'버튼 클릭합니다.

-이미지의 최적 사이즈는 가로 700px입니다.

3

'설문 추가' 독자들의 참여를 유도할 수 있는 있는 아이템입니다.

4

'간략 내용' 쇼핑 가이드의 요약내용을 입력합니다.

쇼핑 가이드

☐ 내 SNS에 글보내기 : ☐ 트위터 ☐ 페이스북 ☐ 요즘

가이드 추천상품

상품1

상품2

상품3

상품4

상품5

추천상품 찾기

키워드

- ▶ 설문내용은 임시저장에서 제외되며, 미리보기는 간략내용과 본문내용만 확인이 가능합니다.
- ▶ 관련정보는 각 항목당 1개 이상 필수 선택 혹은 입력하셔야 합니다.
- ▶ 등록하신 가이드는 가이드 추천 상품으로 지정된 상품 페이지 하단과 입력하신 관련 키워드의 검색결과로 노출됩니다.
가이드 내용과 관련되는 추천 상품(1개 이상 필수 입력)을 등록해 주세요.

임시 저장

미리 보기

등록

취소

1 관련된 추천상품을 '추천 상품 찾기' 클릭하여 설정합니다.

- 가이드 관련된 추천상품은 1개 이상 설정 합니다.
- 작성한 쇼핑 가이드와 관련 있는 G마켓 상품을 추천해주세요.

2 '등록' 버튼을 클릭합니다.

- 등록하신 가이드는 추천상품으로 지정된 상세페이지 하단과 입력한 관련 키워드 검색결과로 노출됩니다.
- 임시 저장은 설문내용은 제외됩니다.
- 미리 보기는 간략 내용과 본문 내용만 확인 가능합니다.

본 화면은 예시화면이며, 실제 오픈 시 다를 수 있습니다.

쇼핑SOS > 질문하기

1 쇼핑SOS 질문하기

제목

유형

카테고리

설문추가 ☐ 예 ☒ 아니요

글꼴 글꼴 크기 B U I ABC A ab * ☺

나의 쇼핑정보

거래현황 취소/반품/교환 G통장

test4plan님 반갑습니다. **SVIP** 일반접속중

다이어리/쿠폰조회 관심상품/매장 나의 정보 나의 문의내역

나의 쇼핑 다이어리

나의 쇼핑 다이어리 설정하기

나의 쇼핑 다이어리 정보 수정

내 글 보기

프리미엄 상품평 총 56건 등록 **145위** **자아+오라+이티** [전체보기 >](#)

일반 상품평 총 79건 등록 **145위** **전통계와.조선.2000원**

쇼핑가이드 총 22건 등록 **145위** **성인용품** [전체보기 >](#)

2 쇼핑 SOS

내가 질문한 쇼핑SOS

분류	제목	답변	댓글	등록일	최근답변일
여성의류/패션	이런 상품은 있을까요?	164	1	2011.02.14	2011.07.23
유아동의류/신발/가방	질문입니다	28	0	2008.10.14	2011.07.21

2

내가 답명한 쇼핑SOS

분류	제목	추천	댓글	등록일
등록된 쇼핑SOS가 없습니다.				

1

등록하기 취소하기

※ 쇼핑SOS란?

G마켓에서 쇼핑 시 궁금하신 점을 질문하거나 자신 있는 분야의 질문에 답변을 하며, G마켓 구매회원간의 쇼핑 지식을 공유하는 공간입니다.

1

제목 및 질문 유형 등의 정보를 입력한 후 등록 합니다.

2

'나의 쇼핑 SOS 보기'를 클릭하면, 자신의 질문에 대한 답변의 진행현황을 볼 수 있습니다.
-다른 구매자의 질문에 내가 답변한 현황도 볼 수 있습니다.

판매상품 일괄 공지

· 판매자상품 일괄공지

· Main > 고객관리 > 판매자상품 일괄공지

· 현재 판매중인 모든 상품페이지에 구매자 대상으로 일괄공지를 등록할 수 있습니다.

공지상세 내용

3 사이트구분	1 옥션	판매자계정	2 ⇒아이디선택=
3 노출상태	노출상태 <input checked="" type="radio"/> 노출 <input type="radio"/> 미노출		
<div>3</div> <div>5</div> <div>4</div>			

신규공지를 작성하시려면 “초기화” 버튼을 클릭하세요.

초기화

삭제하기

등록하기

※ 현재 판매중인 모든 상품 페이지에 구매자 대상으로 일괄공지를 할 수 있습니다.

1 옥션&G마켓을 선택해주세요.

2 공지하고자 하는 아이디 계정을 선택하세요.

3 내용을 입력후 노출 여부를 선택해주세요.

4 등록하기 버튼을 클릭하면 공지가 완료됩니다.

5 신규 공지를 작성하시려면 “초기화” 버튼을 클릭하세요.

본 화면은 예시화면이며, 실제 오픈 시 다를 수 있습니다.

구매자 찾기

구매자 찾기

· Main > 고객관리 > 구매자 찾기

· 최근 1년간 구매를 한 구매자 정보를 1달(30일) 이내 조건으로 조회가 가능합니다.

조회기간 2012-02-01 ~ 2012-02-29 오늘 1주 2주 3주 1개월 선택기간 2012 년 2 월

마켓구분 옥션 상세검색 구매자ID gsid1

구매자 조회 전체 옥션 G마켓

검색하기 초기화

☒ 엑셀다운로드 20개씩 ☐ 리스트 펼쳐보기

No	판매계정	주문번호	상품명	구매금액	구매수량	결제일	배
데이터가 없습니다.							

Sort Ascending Sort Descending Columns

☐ No
☒ 판매계정
☒ 주문번호
☒ 상품번호
☒ 상품명
☒ 구매금액
☒ 구매수량
☒ 결제일
☒ 배송일자
☒ 송금일자
☒ 진행상태
☒ 구매정보

페이지 바로이동

※ [기능 안내]

옥션 과 지마켓의 최근 1년간의 구매자 정보를 찾을 수 있습니다. 시작일 설정시 자동으로 한달 뒤 날짜가 설정됩니다.

1 마켓에 따라 전체, 옥션, G마켓으로 구분하여 해당 사이트의 구매자 주문내역을 조회 할 수 있습니다.

2 구매자 ID, 구매자 이름, 수령인 이름, 상품번호, 주문번호, 기간으로 조회 조건을 설정하여 조회할 수 있습니다.

3 구매자 조회 후 클릭 시, 상세정보를 보실 수 있습니다. 구매자 정보에 구매자 ID를 클릭하면 주문 정보, 구매자 정보, 배송 지 정보,배송 진행정보를 보실 수 있습니다.

4 복수 ID 사용 판매 자는 전체 내역에 대해 검색해주며, 판매계정 선택을 통해 계정 별로 검색 가능합니다.

판매 방해 ID관리

· 판매 방해 ID 관리

· Main > 고객관리 > 판매 방해 ID 관리

- 경쟁 판매자의 고의적인 판매 방해를 위해 이용되는 ID를 등록하여 원할한 판매활동을 할 수 있는 기능을 제공합니다.
- 판매 방해 구매자로 등록된 아이디로는 판매자님의 상품의 주문이 제한 됩니다.
- 잘못 등록된 아이디가 있으면 항목 우측에 "해제하기" 버튼을 클릭 하시면 즉시 해제 됩니다.

1

옥션

G마켓

2

구매제한 아이디 등록하기 판매자계정(ID) 계정

구매제한 아이디 <판매를 방해하는 구매자 아이디를 입력해주세요.>

등록사유 ☐ 판매방해 ☐ 상습구매거부 ☐ 언어폭력 ☐ 기타사유

2

등록하기

3

판매방해 아이디 리스트

4

아이디	등록일자	등록사유	제한해제

※ [기능 안내]

구매자의 상습적인 구매거부, 언어폭력 등으로 인한 판매자의 일방적인 피해를 막기 위해 판매자가 특정 아이디를 거부할 수 있는 기능을 제공하는 페이지로 사이트/ 계정 별로 관리 할 수 있습니다.

1

옥션과 지마켓, 판매계정 ID별로 검색하여 판매 방해 ID를 조회 및 관리 할 수 있습니다.

2

해당 아이디를 입력한 후, 사유를 선택하고, [등록하기]버튼을 눌러주세요. 등록 사유가 기타일 경우, 직접 입력 가능합니다.

3

등록된 구매자 ID에 대해서는 해당 판매자 상품의 구매가 제한됩니다.

4

등록된 구매자 ID의 해제를 원할 경우, 판매방해 아이디 리스트에서 언제든지 해제할 수 있으며, 해제 즉시 판매자님의 물품에 입찰이 가능합니다.