

Zákaznický servis

- [Zákaznický servis](#)
- [Zprávy k objednávkám](#)
- [Vrácení zboží](#)

Zákaznický servis

Jak je tomu již zvykem, opět v hlavičce nacházíme stručnou statistiku ohledně modulu.

Nepřečtená diskuze nás upozorňuje, že se zákazník něčeho doptává a zatím nedostal odpověď. Průměrný čas odpovědi je prodleva za jak dlouho správce e-shopu odpoví na dotaz – **čím kratší tím lepší!** Poslední položka zobrazuje počet vláken za posledních 30 dní.

Zákaznický servis

0

30 Dní
474.8 hodin/-y

30 Dní
3

ZÁKAZNICKÝ SERVIS
Pro libovolné dotazy ohledně produktu, objednávky
Žádné nové zprávy

VÝZNAM STAVU

- Otevřeno
- Zavřeno
- Nevyřízeno 1
- Nevyřízeno 2

STATISTIKY

- Celkem témat: 1
- Čekající témata: 0
- Celkem zpráv od zákazníka: 2
- Celkem zpráv od zaměstnanců: 1
- Nepřečtená témata: 0
- Uzavřená témata: 1

ZÁKAZNICKÝ SERVIS 1

Číslo [ID]	Zákazník	E-mail	Typ	Jazyk	Stav	Zaměstnanec	Zprávy	Soukromé	Poslední zpráva	
1	Milan Kozel	milan.kozel@cofis.cz	Zákaznický servis	Čeština (Czech)		M. Kozel	test textu test textu test textu test...		2020-06-02 10:07:52	

MOŽNOSTI KONTAKTU

Povolit nahrávání souborů

ANO NE

Výchozí zpráva

Dear Customer,
Regards,
Customer service

CS

Tato stránka ve zkratce zobrazuje všechny komunikace, od koho jsou, v jakém jsou stavu a zda již někdo řeší. Vidíte zde statistiky, kolik zpráv je již uzavřených a kolik stále čeká na vyřešení. Dobrá komunikace směr e-shop → klient je základ k úspěchu.

Můžete si zde také nastavit šablonu emailu která se bude posílat klientovi.

Na stránce níže naleznete technická data pro propojení emailů, pokud si nejste jistí co děláte, raději se poraďte se svým dodavatelem Prestashopu.

Zprávy k objednávkám

V tomto modulu si můžete dopředu nadefinovat vzory zpráv, které víte, že budete posílat častěji. Například informace že zboží již není skladem, nebo se zpozdí doprava. Pokud si zprávu takto nadefinujete, zobrazí se poté v detailu objednávky odkud se dá jednoduše poslat.

The image shows two screenshots of the PrestaShop 1.7.6.5 interface. The top screenshot displays the 'Zprávy k objednávkám' (Messages to orders) module. It features a sidebar with navigation links like 'Nástěnka', 'OBCHOD', and 'Zákaznický servis'. The main area is titled 'Upravit: Zpoždění' (Edit: Delay) and shows a form for defining a message template. The form includes fields for 'Název' (Name) and 'Zpráva' (Message). The 'Zpráva' field contains a pre-defined message about a delay in delivery. A red arrow points from this message field to the bottom screenshot.

The bottom screenshot shows the 'Objednávka č. 20209 od Milan Kozel' (Order #20209 from Milan Kozel) detail page. The page is divided into sections for 'PLATBA' (Payment) and 'ZPRÁVY' (Messages). The 'ZPRÁVY' section is highlighted with a red box and contains a dropdown menu for selecting a message template, a checkbox for 'Zobrazit zákazníkům?' (Show to customer?), and a 'Zpráva' field with the same pre-defined message. A red arrow points from the 'Zpráva' field in the top screenshot to the 'Zpráva' field in the bottom screenshot. The 'ZPRÁVY' section also includes a 'Zobrazit všechny zprávy' (Show all messages) link and an 'ODESLAT ZPRÁVU' (SEND MESSAGE) button.

Vrácení zboží

Modul vrácení zboží povolí či zakáže zákazníkům vracet objednané zboží v rámci jejich účtu.

Pokud je objednávka již dodaná a splňuje časový interval do kdy se dá vrátit, v přehledu objednávky bude mít zákazník možnost vybrat zboží z objednávky a vrátit ho.

☐	Produkt	Počet	Vráceno	Cena za kus	Celková cena
☐	 Monza - Barva : Různobarevná Kód: M6806	1 1	0	3 999,20 Kč	3 999,20 Kč
Mezisoučet					3 999,00 Kč
Dopravné a balné					Zdarma
Celkem					3 999,00 Kč

Vrácení produktů

Pokud si přejete jedno či více zboží vrátit, prosím označte příslušné okénko a napište nám důvod vrácení. Po dokončení klikněte tlačítko níže.

Žádost o vrácení

Takový dotaz se poté projeví právě v modulu Vrácení zboží, kde se propíše nový řádek s bude čekat na vyřízení.

Můžete si zde nastavit platnost (do kolik dní budou mít možnost vrátit zboží – doporučuji nechat 14). Zároveň si zde můžete nastavit prefix (předpona) pro všechny vratky, pro lepší přehled.

Nástěnka

OBCHOD

Objednávky

Katalog

Zákazníci

Zákaznický servis

Zákaznický servis

Zprávy k objednávkám

Vrácení zboží

Statistiky

ROZŠÍŘENÍ

Moduly

Vzhled

Doručení

Platba

Mezinárodní

Advertising

Blog for PrestaShop

Zákaznický servis / Vrácení zboží

Vrácení zboží

Nápově

VRÁCENÍ ZBOŽÍ

Číslo [ID]	ID objednávky	Stav	Datum vydání
1	10	Čekání na potvrzení	2020-06-02

MOŽNOSTI VRÁCENÍ ZBOŽÍ (RMA)

Aktivovat vratky

ANO

NE

Vyberte, zda povolíte nebo zakážete vrácení zboží ve vašem obchodě

Platnost

14

Počet dní od data doručení, během nichž může zákazník vrátit zboží

Vrácená předpona

#RE

Předpona použitá pro vrácené jméno (např. RE00001).

Uložit