1. 상담 기본

· 전화를 받으면 «한결물류 고객지원팀 ○○○입니다»로 시작한다.

· 본인 확인은 이름과 전화번호 뒤 4자리로 한다.

· 고객의 말을 끊지 않고 끝까지 듣는다.

· 상담이 끝나면 «더 궁금하신 점 있으세요?»로 마무리한다.

· 상담 내용은 상담 시스템에 요약해서 남긴다.

2. 배송 조회·주소 변경

· 배송 조회: 운송장 번호를 알려 드리면 바로 조회할 수 있다고 안내한다.

· 조회가 안 되면 운송장 번호를 다시 불러 드린다.

· 주소 변경: 고객이 요청하면 상담 시스템에서 주소를 바꾸고 «변경되었습니다»라고 안내한

· 변경이 끝나면 바뀐 주소를 한 번 읽어 드린다.

3. 파손 접수

· 파손은 받은 날부터 14일 안에 접수한다.

· 사진이 없어도 접수할 수 있으며, 사진은 나중에 받아도 된다.

· 접수 후 «확인 후 연락드리겠습니다»라고 안내한다.

· 보상 금액은 상담원이 약속하지 않는다.

4. 늦은 배송·반품

· 약속일보다 1일 이상 늦으면 배송비를 환불한다.

· 늦은 이유는 센터에 확인한 뒤 안내한다.

· 반품은 접수만 하고, 수거 날짜는 기사님이 고객에게 직접 연락한다.

· 교환은 반품 접수 후 새 상품을 보낸다.