

## CASE 03 / 客服文件整理

# 親切地回覆， 也清楚地交接。

---

### 12 題FAQ 與一頁處理流程 / 非醫療美容工作室

示範專案 | 非客戶委託。品牌、情境與金額均為示範設定，不代表真實商品、客戶或營運成果。

#### 這份樣本，讓你檢查什麼？

把對外回覆、內部規則與轉人工條件分開。這不是自動客服系統，而是讓人員查得到、理解並能正確交接的文件示範。

## 原始資料與未確認事項

緩緩美容工作室是非醫療美容服務的虛構示範品牌。現有資料只有：採預約制；需確認服務項目與空檔後才算預約完成；活動與價格以已核定資料為準。改期、遲到、取消、訂金、退款、補償等政策尚未提供，客服不能自己訂規則。涉及個人健康狀況或超出服務範圍的問題，交由有資格或有權限的人員處理。

## 使用方式

- 先確認客人真正想處理的問題，再選擇相近的分類。
- 只回覆已確認且目前有效的資訊；未知政策標示未確認。
- 遇到權限、款項、個資、安全或超範圍問題，轉給有權限的人。
- 沒有實際完成紀錄，不宣稱預約、改期、退款或資料刪除成功。

所有規則均為文件整理示範，不構成真實商家的政策、法律或醫療意見。

## HANDBOOK / 01—03

### 01 | 預約：我想預約，要先提供什麼？

對外回覆 | 可以呀，先告訴我你想了解的服務，以及方便的日期、時段。我會先確認可安排的空檔；雙方確認後，才算預約完成。

內部規則 | 先確認服務、日期與時段。僅蒐集預約必要資訊，不要求身分證字號或完整健康紀錄；不得先宣稱預約成功。

轉人工條件 | 服務項目不明、特殊安排或無法確認排程時，轉排程負責人。

### 02 | 時段：今天晚上還有位置嗎？

對外回覆 | 你大約幾點方便呢？我先確認當天排程。確認前先不幫你保證有位置；若原本的時段滿了，再一起看看其他選擇。

內部規則 | 使用當下有效的排程資訊；未讀取或未取得確認，不能以舊對話推定有空檔。

轉人工條件 | 排程無法讀取、同時段衝突或需要加開時段時，轉排程負責人。

### 03 | 改期：臨時有事，可以幫我改期嗎？

對外回覆 | 可以先幫你確認。你原本預約哪一天，希望改到哪個日期、時段呢？我會一起確認可安排的時間，以及這筆預約適用的改期規則。

內部規則 | 先查原預約與現行政策，再確認新時段。未取得政策，不說免費改期或一定可以保留訂金。

轉人工條件 | 費用、訂金、次數限制或例外需求有疑義時，交授權人員決定。

## HANDBOOK / 04—06

### 04 | 遲到：我可能會晚到，還能做嗎？

對外回覆 | 謝謝你先告訴我們。你預計會晚到多久呢？我先確認後面的安排，再跟你說這次可以怎麼處理，避免你白跑一趟。

內部規則 | 確認預計抵達時間與當日排程，不自行縮短服務、取消預約或保證原服務完整保留。

轉人工條件 | 影響下一位預約、服務時間或費用時，轉現場負責人。

### 05 | 價格：這個服務多少錢？有沒有其他費用？

對外回覆 | 你了解的是哪個服務呢？我先確認目前的內容與價格，也會把已知的加購或額外費用一起說清楚。還沒確認的項目，不會先替你算成總價。

內部規則 | 僅使用有效價目與核定內容；說明包含、不包含及價格有效條件，不推測稅額或加購價格。

轉人工條件 | 價目過期、特殊組合或客戶要求例外折扣時，交授權人員報價。

### 06 | 付款：可以刷卡嗎？要先付訂金嗎？

對外回覆 | 我先幫你確認這個服務目前可用的付款方式，以及是否需要訂金。有需要付款的話，會先把金額、用途與相關條件說清楚，再由正式管道處理。

內部規則 | 政策未提供時，不編造付款方式、訂金比例或退款條件。不在聊天中索取卡號、驗證碼、網銀密碼。

轉人工條件 | 付款異常、重複扣款、訂金處理不明時，轉帳務負責人。

## 07 | 活動：上次看到的優惠，現在還能用嗎？

對外回覆 | 你看到的是哪個活動呢？可以提供活動名稱或不含個資的畫面，我先確認期限、適用服務與使用條件，再告訴你這次是否適用。

內部規則 | 比對核定活動版本、期限與適用條件；不得因客戶看過舊貼文就延長優惠。

轉人工條件 | 宣傳資訊與現行規則不一致，或需要例外處理時，轉活動負責人。

## 08 | 取消：我要取消預約，可以退費嗎？

對外回覆 | 收到，我先確認你的原預約與付款狀態，再依這筆預約適用的取消、退費規則協助處理。確認前，我不會先替你承諾退款金額或時間。

內部規則 | 核對預約、付款與原交易適用規則。不得自行設定不退費、全額退費、手續費或入帳日期。

轉人工條件 | 已付款、條款不清、客戶不同意處理方式或有爭議時，交授權人員。

## 09 | 等候：已經等很久了，還要多久？

對外回覆 | 讓你等這麼久，不好意思。我先確認目前的安排，再把已確認的預估與可選擇的處理方式告訴你；還沒確認的時間，我不會亂保證。

內部規則 | 記錄已等候時間，向現場取得可對外告知的資訊。不用固定話術假稱再五分鐘，也不私自承諾補償。

轉人工條件 | 超出已告知時間、客戶有其他行程或需要補償時，轉現場負責人。

## HANDBOOK / 10—12

### 10 | 客訴：這次體驗讓我很失望，你們怎麼處理？

對外回覆 | 謝謝你願意告訴我們。我想先了解這次最讓你在意的是哪一個部分，會把你的說明與希望的處理方式完整記錄，再交給能做決定的負責人回覆。

內部規則 | 先理解問題、確認已發生事實與訴求，不爭辯、不認定責任、不承諾退款或補償；記錄已說過的承諾。

轉人工條件 | 涉及人身安全、持續不適、款項爭議、賠償或法律主張時，立即轉授權人員。

### 11 | 個資：你們為什麼需要我的資料？可以刪掉嗎？

對外回覆 | 可以先告訴我你指的是哪一項資料嗎？我會說明這次服務需要它的用途；關於查詢、更正或刪除，也會交由負責人確認適用流程後協助你。

內部規則 | 只說明已確認的資料用途與處理流程。不承諾資料已刪除，除非有實際完成的紀錄；確認身分採最小必要方式。

轉人工條件 | 資料存取、刪除、保存期限或權限不明時，轉個資／管理負責人。

### 12 | 超範圍問題：我有特殊身體狀況，能直接幫我判斷適不適合嗎？

對外回覆 | 這類情況不適合只靠聊天替你做個別判斷。我先不替你承諾一定適合；可以協助確認服務範圍與需要的評估方式，再由具資格的人員提供建議。

內部規則 | 本工作室示範範圍為非醫療美容。客服不診斷、不給用藥建議、不承諾療效，也不要求在公開對話貼健康紀錄。

轉人工條件 | 涉及健康判斷、醫療建議或安全疑慮，停止自動判斷並轉具資格人員。

## HANDOFF / 一頁處理流程

# 理解問題 → 核對資料 → 回覆／轉交

## 01 理解問題

先確認客人真正想處理什麼，避免一開始就貼長篇規則。

## 02 查可用資料

確認服務、排程、價目與政策是否有效；缺資料就標示未確認。

## 03 在權限內回覆

用自然語氣說明已知資訊，同時交代必要條件與下一步。

## 04 遇到例外就轉人工

款項、政策例外、個資、安全與超範圍問題，交給有權限的人。

## 05 交接必要資訊

記錄問題摘要、已確認事實、客人訴求與先前承諾；只保留必要資料。

## 06 確認真正完成

預約、改期、退款或刪除，都要有實際完成紀錄才告知成功。

交接摘要：問題類型 | 已確認事實 | 客人訴求 | 先前承諾 | 待決事項。只保留處理此事所需的資料。