WhatsApp 自動回覆檢查清單

whynoideas.dev · 免費下載

WhatsApp 自動回覆檢查清單：解決「客人投訴自動回覆唔回」

一、營業時間設定檢查
1. 開啟 WhatsApp Business App，點「設定」>「商業工具」>「離開訊息」。
2. 檢查「營業時間」是否與實際開店時間一致。常見錯誤：設定成星期一至日 09:00-18:00，但實際星期日休息，導致客人假日傳訊息收到「我哋喺營業時間內」的自動回覆，結果無人跟進。
3. 確認「離開時間訊息」已開啟，並設定正確的非營業時段。例如實際休息日係星期日，就要將星期日設為休息，否則系統會當作營業時間，不發出離開時間回覆。
4. 檢查手機時區是否設為「香港 (UTC+8)」。時區錯會導致自動回覆發錯時間。

二、轉人工關鍵詞清單
設定「快速回覆」或「標籤」時，加入以下關鍵詞，一經偵測即轉人工跟進：
1. 投訴
2. 不滿意
3. 要求退款
4. 要見經理
5. 違法
6. 報警
7. 律師
8. 傳媒
9. 退貨
10. 壞了

三、回覆鏈路測試步驟
1. 用另一部沒有儲存你公司號碼的手機，傳「你好」到公司 WhatsApp。
2. 觀察是否收到歡迎訊息，記下收到時間。
3. 將手機時間調整到非營業時間（例如晚上 9 時），再傳一條訊息，確認是否收到離開時間自動回覆。
4. 傳「投訴」或「退款」等關鍵詞，確認是否觸發轉人工流程，或是否有職員收到通知。
5. 每月第一個星期五重複一次上述測試。

四、廣東話回覆範本（可直接拷貝）
範本 1：歡迎訊息
你好！歡迎聯絡 [公司名]。我哋係自動回覆系統，營業時間內會盡快回覆你。如需即時協助，請傳「人工」。

範本 2：離開時間訊息
你好，我哋已經下班。營業時間係星期一至星期六 上午 10 時至下午 7 時，星期日公眾假期休息。請留下你的聯絡電話，我哋下個營業日主動聯絡你。

範本 3：轉人工確認
收到，我哋已經將你的訊息轉交職員跟進。請稍候，我哋會盡快回覆你。