

스마트스토어 판매/정산/고객 관리하기

네이버 비즈니스 스쿨 전문강사 **조은주**

목차

1. 판매 관리

2. 정산 관리

3. 고객 관리

1. 판매 관리

신규주문 처리 프로세스

판매관리 > 발주(주문)확인/발송관리

신규주문

일반배송

결제일로부터 3영업일 이내 발송

발송기한

2021.11.24 23:59:59

오늘출발

이전←
오늘 발송

판매자 설정
결제마감 시한

→ 이후
다음 영업일 발송

발주확인

클릭

발송처리

클릭

✓배송정보 입력

배송방법	택배사	송장번호
선택	택배사명 선택	
선택	택배사명 선택	
택배, 등기, 소포	택배사명 선택	
퀵서비스	택배사명 선택	
방문수령	택배사명 선택	
직접전달	택배사명 선택	

발송지연 처리

클릭

✓발송예정일

- 일반상품 최대 90일
- 오늘출발 최대 7일

✓지연사유 입력

✓1회만 안내 가능

취소처리

클릭

창업 단계별 상품배송 방법

구분	창업초기 택배사 계약 전	택배사 정식 계약
배송수단	우편등기, 편의점 택배	계약 택배사
발송처리	우체국, 편의점에서 보낸 후 배송정보 입력하고 발송처리	엑셀 일괄 발송처리 또는 굿스플로 송장출력
반품/교환 수거	네이버페이 지정 택배(우체국 택배)로 자동 수거지시 수거비용 : 건당 3,000원 수거완료 시 다음 영업일 정산대금에서 자동 차감	판매자 계약 택배사로 자동 수거지시

주문건 발송처리 방식

[판매관리 > 발주(주문)확인/발송관리] 메뉴

최근주문건부터 ▼ 100개씩 보기 ▼ 조회항목 설정 엑셀다운

<input type="checkbox"/>	상품주문번호	주문번호	배송방법(구매자 요청)	배송방법	택배사	송장번호	배송추적	발송일
<input checked="" type="checkbox"/>	2021111836414111	2021111841086401	택배,등기,소포	택배,등기,소포 ▼	CJ대한통운 ▼	304845944421		2021.11.

주문확인 ⓘ 발주확인 발송지연 처리 고객 배송지 정보수정 배송희망일 변경

발송처리 ⓘ 발송처리 **엑셀 일괄 발송처리** 합포장 일괄 발송처리 **굿스플로 송장출력** 송장수정

취소처리 ⓘ 판매취소 집하취소

송장번호 일괄등록

※엑셀 파일을 업로드해 주세요.

- 발송 처리하려는 주문을 엑셀로 다운받아 상품주문번호, 발송일, 배송방법, 택배사, 송장번호를 입력하신 후 다시 업로드하시면 일괄 등록됩니다. [일괄발송처리 양식 다운>](#)
- 업로드 하실 엑셀파일에는 상품주문번호, 배송방법, 택배사, 송장번호 네 개 열이 반드시 있어야 합니다. 네 개 필수값만 있으면 정상 처리 진행되며, 열의 순서는 무관합니다.
- 발송처리 데이터가 있는 시트명은 반드시 '발송처리'로 지정해야 하며, 파일명은 임의로 저장하셔도 됩니다.
- 파일업로드 후 반드시 '일괄 발송처리' 버튼을 통해 일괄등록을 완료해 주세요.
- 배송방법은 '택배, 소포, 등기/퀵서비스/방문수령/직접전달' 중 실제 발송처리 하신 배송방법을 선택하여 입력하시면 됩니다.
- 그리드에서 배송방법으로 '택배, 소포, 등기' 선택시, 선택 가능한 택배사를 확인하실 수 있습니다. 택배사명은 'CJ대한통운/우체국택배/한진택배/젤로우징/로젠택배/동부택배/KGB택배/gtx로지스/롯데택배/우편등기/대신택배/일양로지스/경동

- A. 발주확인 → (발송지연 처리) → 발송처리
- B. 발주확인 → 엑셀 일괄 발송처리
- C. 발주확인 → 엑셀다운 → 택배사 물류 프로그램 → 엑셀 일괄 발송처리
- D. 발주확인 → 굿스플로 송장출력

주문건 발송처리 방식

B. 발주확인 → 엑셀 일괄 발송처리

1. 일괄발송처리양식



excelUploadSample_엑셀 발송처리 서식

A	B	C	D
상품주문번호	배송방법	택배사	송장번호
발주처리를 하고자 하는 해당 상품의 상품주문번호 를 입력해 주세요.	택배, 등기, 소포 / 픽서비스 / 방문수령 / 직접전달 중 실제 발송처리 하신 배송방법을 선택해 주세요. ex) 택배발송 : 택배, 등기, 소포 소포발송 : 택배, 등기, 소포 등기발송 : 택배, 등기, 소포 픽서비스 : 픽서비스 방문수령 : 방문수령 직접전달 : 직접전달	발송처리 시 사용하신 택배사를 입력해 주세요. 만약, 픽서비스나, 방문수령, 직접전달로 발송하시는 경우에는 배송방법만 입력하시고, 택배사 및 송장번호는 공란으로 두시면 됩니다. 해외 기타택배는 택배사 리스트에 없는 경우에만 사용하셔야 하며, 국내로 들어오는 시점에 판매관리>배송현황관리 메뉴에서 국내송장으로 수정하셔야 합니다. (해외기타택배일 경우 '해외기타택배#택배사명' 형태로 입력, ex. 해외기타택배#ABCDE)	발송처리 시 사용된 송장번호를 입력해 주세요. 배송방법이 '택배, 소포, 등기'인 경우에는 택배사와 송장번호가 필수 입력되어야 합니다.
※ 실제 업로드 시에 2,3행 삭제하신 후 등록하셔야 처리됩니다.			

2. 양식에 발송정보 입력

3. 엑셀 일괄발송 처리

C. 발주확인 → 엑셀다운 → (택배사 물류 프로그램) → 엑셀 일괄 발송처리

1. 주문건 엑셀다운



스마트스토어 주문건 엑셀다운

- 발송처리 시, 네 개 열이 반드시 있어야 합니다.
- 발송처리할 데이터가 있는 시트명을 '발송처리'로 저장해주세요.
- '엑셀 일괄발송' 처리 시, 해당 파일을 업로드하여 처리하시면 됩니다.

※ 파일 업로드 시, 1행 삭제 후 업로드 부탁드립니다.

1	2	3	4
상품주문번호	주문번호	배송방법	택배사
		택배, 등기, 소포	
		택배, 등기, 소포	
		택배, 등기, 소포	
		택배, 등기, 소포	

배송방법 - 택배, 등기, 소포 / 픽서비스 / 방문수령
택배사 - '택배, 등기, 소포'가 아닌 방법으로 발송됩니다.
판매자센터 택배사 리스트에 있는 명칭 그대로 해외기타택배는 택배사 리스트에 없는 경우에 배송현황관리 메뉴에서 국내송장으로 수정하, 해외기타택배일 경우 "해외기타택배#택배사명 송장번호"
- 발송처리 시 사용된 송장번호를 입력해주세요

2. 택배사 물류 프로그램에서 송장출력

3. 택배사 물류 프로그램 엑셀시트의 송장번호를 주문건 엑셀파일에 넣기

4. 엑셀 일괄발송 처리

주문건 발송처리 방식

D. 발주확인 ▶ 굿스플로 송장출력

- 굿스플로 송장출력 : 스마트스토어센터에서 바로 송장출력/배송접수 처리를 할 수 있는 무료서비스
- 연동 가능 택배사 : CJ대한통운, 우체국택배, 한진택배, 로젠택배, 롯데택배, 일양로지스



① [판매자 정보 > 판매자 정보] 메뉴
'굿스플로 서비스 신청/관리 항목'에서 '택배사계약정보 확인'

② [판매관리 > 발주(주문)확인/발송관리] 메뉴
굿스플로 송장출력 발송처리할 주문 선택▶
하단 '굿스플로 송장출력' 버튼 클릭



착한택배 서비스

저렴한 가격으로 택배사 계약이 어려운 1인 창업자 및 소규모 스타트업 등 소상공인 판매자 대상
(사업자가 없는 개인판매자는 신청불가)

착한택배 (한진 원클릭택배)

- 1건 신청해도 3,200원에 택배신청 가능
(제주지역 +3,000원 / 도서지역 +5,000원)
- 당월 사용량 101건 이상 이용 시 익월부터 2,800원 적용
- 세 변의 합 100cm, 중량 5kg 이하 / 내품가 50만원 미만의 상품
※ 신청불가품목 : 규격초과, 포장 부적합, 농.수.축산물, 식품, 유리제품, 이벤트 상품 등
- 예치금 선충전 서비스로, 송장출력 시 택배비용이 차감되는 방식

신청방법

[판매자 정보 > 판매자 정보] 메뉴 '굿스플로 서비스 신청/관리 항목'에서
'택배사 계약정보 확인' 클릭▶ '택배사 등록' 클릭▶ '착한택배 서비스 신청' 클릭

물류 풀필먼트 서비스

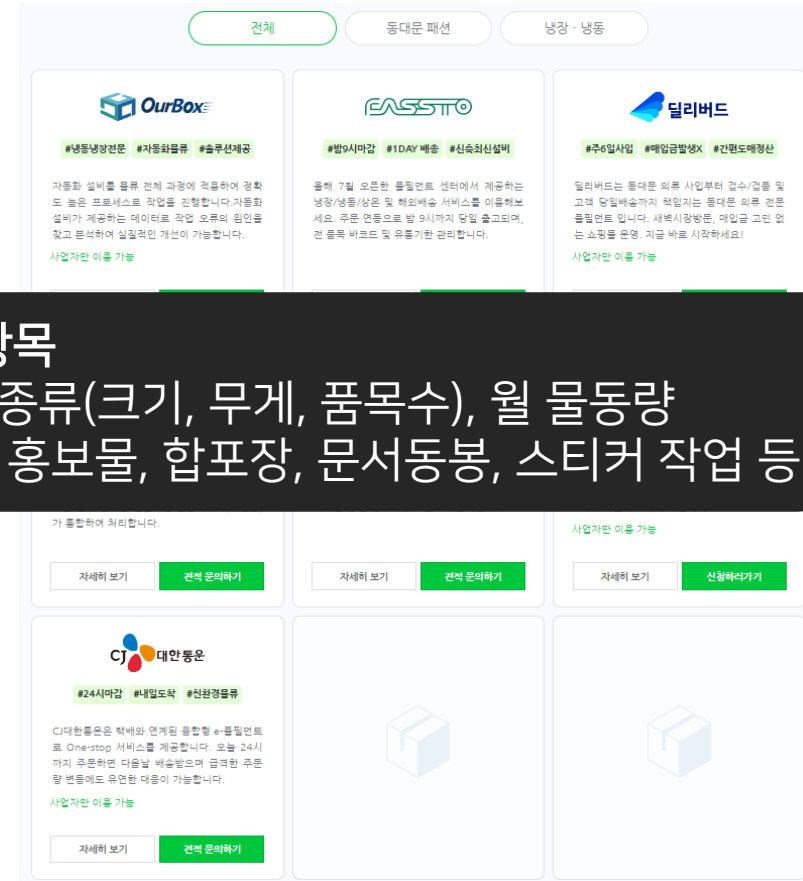
풀필먼트 서비스란?

판매자가 물류센터에 제품을 입고시키고 일정 비용을 지불하면 온라인 판매 채널에서 발생한 주문을 수집해

- 주문확인
- 상품포장 및 발송처리
- 송장전송
- 배송정보 연동
- 반품교환
- 입고 및 재고관리까지

이커머스 물류업무 전반을 위탁운영해주는 서비스

[물류관리>풀필먼트 서비스신청] 메뉴



견적 참고 주요항목

- 상품정보 : 상품종류(크기, 무게, 품목수), 월 물동량
- 추가작업 여부 : 홍보물, 합포장, 문서동봉, 스티커 작업 등

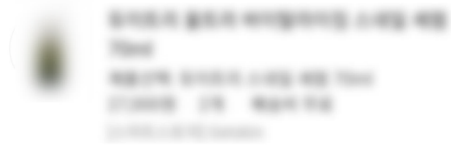
반품처리

고객이 직접 반품요청

N Pay | 쇼핑 설정

← 반품 요청

반품 사유를 입력해주세요.



배송비 본인 부담

배송비 판매자 부담

단순 변심

파손 및 불량

주문 실수

오배송 및 지연

상세 사유 입력

0/500

상세 사유를 입력해주세요.

반품사유 단순 변심 (배송비 구매자 부담)
상세사유

반품 보류

보류사유 반품배송비 청구
반품비용 5,000원 (미결제)

결제하기

반품 배송비 결제정보

배송비 5,000원 (결제확인중)
결제방법 판매자에게 직접 송금

반품 수거 정보

변경

수거 정보가 입력되지 않았습니다.

원활한 반품 진행을 위해 수거 정보를 입력해주세요.

수거 정보 입력

결제하기

- 반품 비용을 지금 결제할게요.
- 환불금에서 차감해주세요.
- 판매자에게 직접 송금하거나 상품에 등봉할게요.

수거 정보 입력

- 네. 수거해주세요.
↳ 네이버페이를 통해 택배사로 요청합니다.
- 아니요. 이미 판매자에게 발송했습니다.
↳ 송장정보를 입력하면 처리 현황을 확인할 수 있습니다.
- 아니요. 나중에 직접 발송할게요.
↳ 판매자에게 수거 방법 확인 후 발송해주세요.

판매자가 반품접수

[판매관리>배송현황 관리] 메뉴

- 반품요청사유
- 반품요청상세사유

구매의사취소

- 반품수거방법
- 반품택배사

수거방법 선택
수거방법 선택
자동수거요청
수거요청안함

반품접수

취소

반품처리



반품 처리상태	수거방법 ①	수거상태	반품사유	환불보류상태 ①	반품배송비 ①	반품배송비 결제방법
반품요청	판매자 계약택배 자동 ...	택배사수거예정	단순 변심	보류해제	6000	지금 결제할-추가결제

- 1) 네이버페이 지정택배 수거지시
- 2) 판매자 계약택배 자동 수거지시
- 3) 수거정보없음(구매자 미입력)
- 4) 구매자 직접 반송

- 1) 지금결제함-추가결제
- 2) 환불금에서 공제
- 3) 상품에 동봉
- 4) 판매자에게 직접 송금

'반품 완료처리' 클릭

'환불보류 해제' 후
'반품 완료처리' 클릭

반품처리 ①

수거 완료처리 **반품 완료처리** 반품 거부처리 교환으로 변경

환불 보류 ①

환불보류 설정 **환불보류 해제**

교환처리



교환 처리상태	수거방법 ⓘ	수거상태	교환 사유	교환보류상태 ⓘ	교환배송비 ⓘ	교환배송비 결제방법
교환요청	판매자 계약택배 자동 ...	택배사수거예정	색상 및 사이즈 변경	보류해제	6000	지금 결제함-추가결제

- 1) 네이버페이 지정택배 수거지시
- 2) 판매자 계약택배 자동 수거지시
- 3) 수거정보없음(구매자 미입력)
- 4) 구매자 직접 반송

1) 지금결제함-추가결제

'교환 재배송처리' 클릭

- 2) 상품에 동봉
- 3) 판매자에게 직접 송금

'교환보류 해제' 후
'교환 재배송처리' 클릭

교환 처리 ⓘ

수거 완료처리 **교환 재배송처리** 교환 거부처리 반품으로 변경

교환 보류 ⓘ

교환보류 설정 **교환보류 해제**

환불보류 설정과 해제

반품수거완료 후 3영업일 이내에 반품완료 처리 진행이 기본이나,
고객에게 반품배송비 청구, 기타 반품비용 청구, 반품상품 미입고 등의 사유로
기한 내 완료처리가 어려울 경우 [판매관리 > 반품관리] 메뉴에서 **'환불보류 설정'**
이후, **보류 사유가 해소되면 환불보류 해제 후 반품 완료처리**

The image illustrates the process of setting and releasing a refund hold. On the left, a navigation menu shows '반품처리' (Return Processing) with sub-options: '수거 완료처리' (Collection Complete), '반품 완료처리' (Return Complete), '반품 거부처리' (Return Refused), and '교환으로' (Exchange). Under '반품처리', the '환불 보류' (Refund Hold) section is highlighted, containing '환불보류 설정' (Set Refund Hold) and '환불보류 해제' (Release Refund Hold). Below this is '정보 수정' (Edit Info) with '반품사유 수정' (Edit Return Reason) and '수거정보 수정' (Edit Collection Info).

The main form on the right is for setting a refund hold. It includes:

- '반품요청 사유' (Return Request Reason) dropdown set to '단순 변심' (Simple Change of Mind) with a '수정' (Edit) button.
- '반품요청 상세사유' (Return Request Details) text area (0/500).
- A note: '*반품요청 사유가 '구매자귀책' 인 경우에만 반품배송비 및 기타 반품비용 청구가 가능합니다.' (Requesting return shipping and other return fees is possible only if the reason is 'buyer's fault').
- '보류사유 선택' (Hold Reason Selection) dropdown menu, which is open and highlighted with a red box. The menu items are:
 - 보류사유 선택 (selected)
 - 반품배송비 청구 (Request return shipping fee)
 - 기타반품비용 청구 (Request other return fees)
 - 반품배송비 및 기타반품비용 청구 (Request return shipping and other return fees)
 - 반품상품 미입고 (Return goods not received)
 - 기타사유 (Other reasons)
- '사유 입력' (Enter Reason) text area (0/500).
- '보류설정' (Set Hold) button at the bottom.

2. 정산 관리

판매대금 정산

일반정산

구매확정+1영업일에 판매대금 정산

(상품 발송처리 후에 구매자가 구매확정을 하지 않으면, 일정 기간 지나 자동구매확정)

자동구매확정 기준일 안내

- 배송추적 가능한 경우

배송완료일로부터 8일 째 되는 날 자동 구매확정

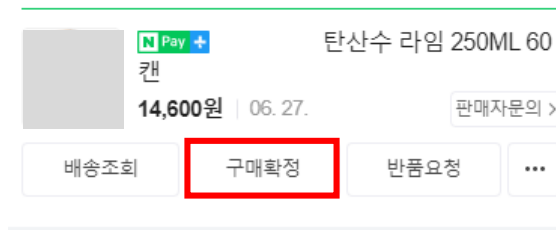
- 배송추적 불가능한 경우

발송처리일로부터 28일째(출고지가 해외주소인 해외배송의 경우 45일째)

되는 날 자동 구매확정 / 단, 발송처리 8일째 되는 날부터 판매자가 직접 구매확정 요청을 할 수 있으며 이로부터 5일째 되는 날 자동구매확정 처리

- 배송없음 주문의 경우

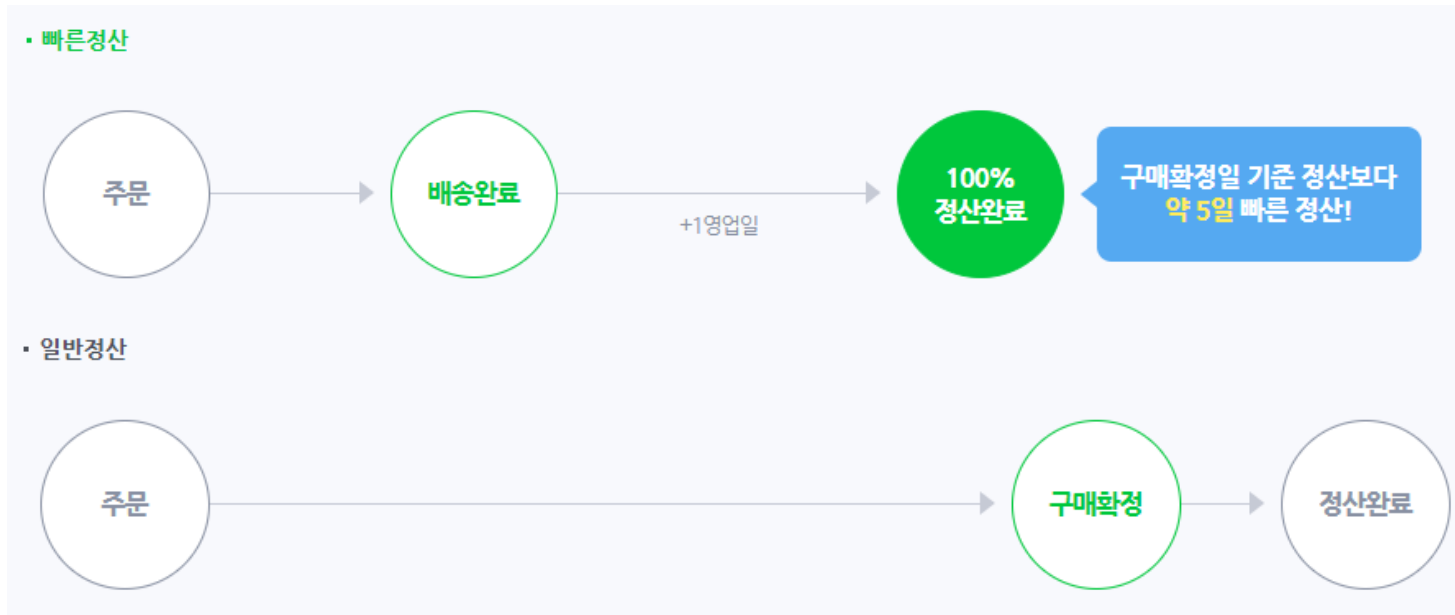
발송처리 후 8일 째 되는 날 자동 구매확정



판매대금 정산

빠른정산

구매확정일까지 기다리지 않고 배송 완료+1영업일에 정산 받을 수 있는 서비스
 정상 국내 사업자만 가능하며, 신청월 직전 3개월 연속 매출 거래액이 100만원 이상
 & 직전 3개월 매월 반품률 20% 미만



정산 항목

정산방식 : 판매자가 정한 방식으로 정산(계좌이체 또는 충전금)

정산금액

결제금액

고객이 결제한 **상품가, 추가상품가, 배송비**

수수료 합계

네이버페이 주문관리 수수료, 네이버쇼핑 매출연동 수수료, 무이자할부 수수료

혜택정산

판매자 설정으로 구매평 및 상품구매 시 **포인트**가 지급된 판매자 부담 금액

일별 공제/환급

상품주문건에 적용하지 못하는 **공제/환급건**

지급보류

특정 사유에 의하여 판매대금 정산을 일시적으로 중지

마이너스충전금 상계

마이너스 충전금이 0원 이상이 될 때까지 상계처리
(발생 이유 : 정산 후 취소, 판매자 설정 혜택 포인트 지급)

3. 고객 관리

스마트스토어 단골고객

스토어찐 고객과 소식받기 수락 고객

방문고객의 심리적 측면

찐37,007 ✓찐한스토어 🔔소식받는중

N 검색어를 입력해주세요.

리빙 레시피 쇼핑라이브 쇼핑 홈 뉴스 쇼핑 연

N + 멤버십 +1% 적립중 이번 달 적립 **21,789원**

주문·배송 3	장바구니 12	찐한상품	최근본상품
쇼핑홈	찐한스토어	리뷰작성 47	보유쿠폰 26

오늘의 **'찐한스토어' 통한 재방문 용이**

소식받기 수락 고객에게 마케팅 메시지 전송, 쇼핑라이브 자동알림

알림

전체 쇼핑라이브 메일 스토어소식

소식보고 구매하면 **페이포인트 2% 추가적립!**

- 내츄럴플러스** 3시간전
신제품 출시! 한정수량 2+1♥
드디어 독일직수입 알티지 오메가3 제품 한국 상륙!
- 동네시장장보기** 4시간전
11월 월간시장_화곡본동시장편
11월 월간시장_화곡본동시장편 50년 전통의 화곡동 화곡본동시장을 소개합니다. 10가지 소스로 ...
- Homeplus** 5시간전
홈플러스 브랜드데이! 할인중!
11월 19일 단 하루! 이 가격! 다시없는 역대급 혜택! UP TO 45% SALE! 다양한 분유 브랜드 ...

나물투데이
010-4464-1147

보통 20분 내 응답 응답률 92%

11월 나물투데이 신상품 인 기모음

아삭하게 씹히는 식감의 왕, 즐기상추 공채! 신선한 공채나물을 나물투데이에서 만나보세요!

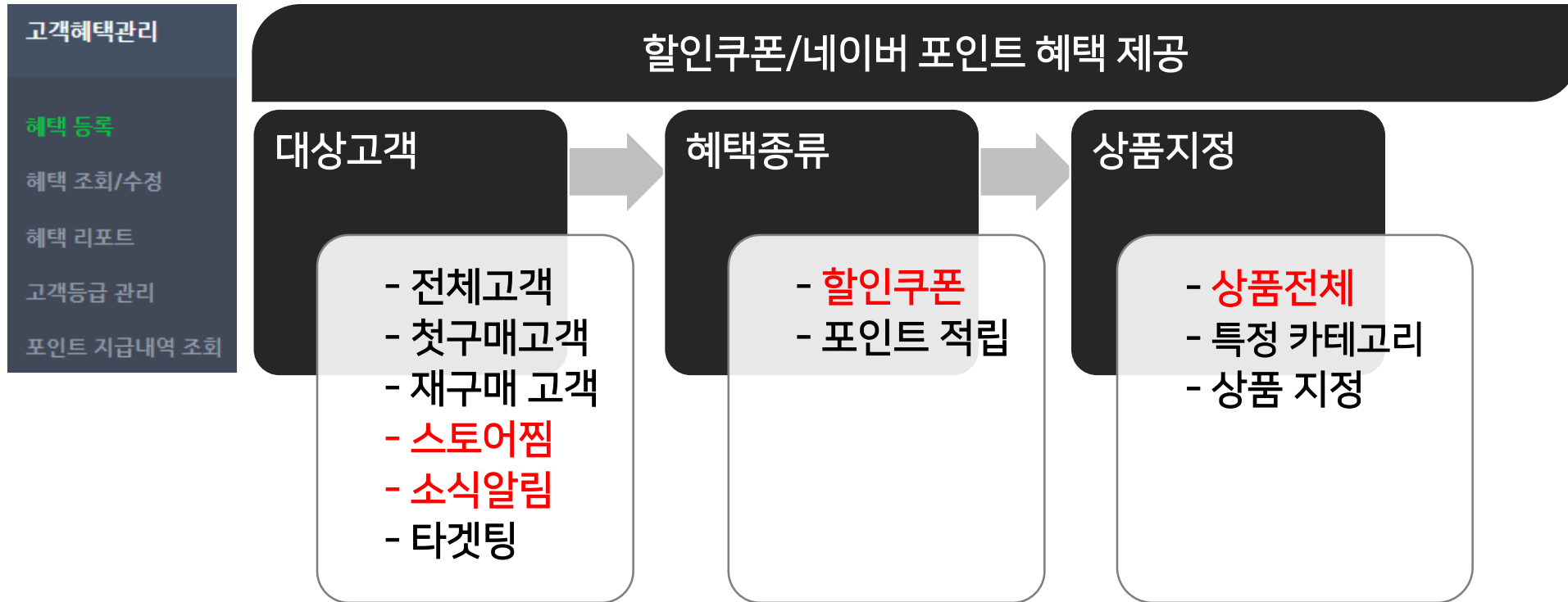
당일공정 풀린 공채... 마른 즐기상추 말린... 풀
5,300원 ~~11,200원~~ 18,300원 ~~11,200원~~

나물투데이 | 광명시장 서은수

수신거부 | 스토어홈 > 소식받기 해제
고객센터 : 010-4464-1147

고객혜택 설정

목적 : 스토어짐/소식받기 단골고객 늘리기



스토어짐/소식받기 고객 혜택 설정

전체고객
 첫구매고객
 재구매고객
 스토어짐
 소식알림
 타겟팅

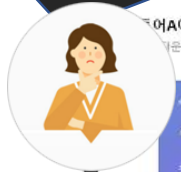
타겟팅 목적

스토어짐 늘리기 + 유지시키기

타겟팅 목적

소식알림 고객 늘리기 + 유지하기 (스토어 내 혜택 노출)

사용하기 쉬운 조건으로 발행



스토어A에서 드리는 전체 쿠폰 목록

10월

20,000원 이상 결제시 사용자

3%

소식알림 동의 상품구매할인 쿠폰

할인 금액이 너무 적거나

최소주문금액이 너무 높거나

쿠폰종류

상품단위 할인

상품중복할인

스토어단위 할인

스토어장바구니할인

배송비할인

할인설정

%

최대

원

할인

최소주문금액

원

이상 구매시 사용 가능

소식받기 고객에게 마케팅 메시지 전송

1. 메시지에 첨부할 혜택 설정하기

고객혜택관리

혜택 등록

혜택 조회/수정

혜택 리포트

고객등급 관리

타겟팅 대상 •

전체고객

첫구매고객

재구매고객

스토어찜

소식알림

타겟팅

타겟팅 목적 •

소식알림 고객 늘리기 + 유지하기 (스토어 내 혜택 노출)
 마케팅메시지 보내기 (스토어에 혜택 노출 안됨)

2. 마케팅 메시지 보내기

마케팅메세지

마케팅 보내기

마케팅 이력

마케팅 통계

마케팅메세지 대상 정하기 ▶ 혜택 첨부 설정 ▶ 톡톡 마케팅 메시지 편집 ▶ 전송

전체대상

첫 구매 잡기

충성고객 만들기

찜 고객잡기

잠재고객 깨우기

직접설정

고객등급 관리

- 고객혜택관리
- 혜택 등록
- 혜택 조회/수정
- 혜택 리포트
- 고객등급 관리
- 포인트 지급내역 조회

- 등급 설정 기준 : 구매조건(주문금액과 주문횟수 중 하나 선택), 구매기간(3개월/6개월/1년 중 하나 선택)
- 고객등급은 최소 1단계 ~ 최대 4단계까지 설정 가능
- 혜택 종류 : 상품중복할인쿠폰, 배송비 쿠폰, 포인트 적립
- 혜택 사용기간 : 매월 1일~말일
- 혜택 적용 대상 상품 : 내 스토어 전체상품

등급기준 ① 주문금액 주문횟수

최근 3개월 6개월 1년



감사합니다.