

쿠팡 여행 판매자 교실

예약 및 취소/환불 관리 방법

티켓 / 패키지 / 항공

목차

INDEX

01 예약/취소 관리

바우처형 상품

판매/예약 내역 조회
주문 예약 사용처리
주문 취소 확정

날짜지정형 상품

판매/예약 내역 조회
주문 예약 확정
주문 취소 확정

바우처형 상품

판매/예약 내역 조회

예약/취소 > 바우처형 전체 예약내역에서 바우처 상품의 모든 예약 내역을 조회할 수 있습니다.

예약/취소 메뉴에서 판매된 상품의 주문 건, 주문일, 주문상태, 고객 상세정보 등을 조회할 수 있습니다.

The screenshot shows the '예약/취소 관리' (Reservation/Cancellation Management) page for Coupang Travel Ticket/Pass. The page includes a navigation menu with options like '상품관리', '요금/수량', '예약/취소', '고객관리', '정산관리', and '프로모션'. The main content area is titled '예약/취소 관리' and features a search filter for '등록 상품명' (Registered Product Name) with '쿠팡랜드' (Coupang Land) selected. There are buttons for '전체 상품 보기' (View All Products) and '티켓상품(바우처)' (Ticket Product (Voucher)). Below this, there are filters for '전체내역' (All Records), '사용처리전' (Before Use), and '취소미확정' (Cancellation Not Confirmed). A red box highlights the '바우처형 전체 예약내역' (All Reservation Records for Voucher Type) filter. The search criteria section includes '조회기준' (Search Criteria) with '주문일' (Order Date) selected, '시작일' (Start Date) as 2020-03-06, and '종료일' (End Date) as 2020-04-06. There are radio buttons for '오늘' (Today), '1주일' (1 Week), and '1개월' (1 Month), with '1개월' selected. The '세부상품명' (Detailed Product Name) is set to '세부 상품 전체' (All Detailed Products). The '주문상태' (Order Status) is set to '전체' (All), and the '검색조건' (Search Condition) is set to '선택' (Selected). A search input field is available with a note '7로 구분하여 최대 5개까지 입력가능' (Input up to 5 items separated by 7) and a '검색하기' (Search) button.

조회기준

- 주문일, 취소요청일, 사용일로 예약을 조회할 수 있습니다.

세부상품명

- 조회하고자 하는 세부 상품 명을 선택할 수 있습니다.

주문상태

- 전체, 예약확정, 예약미확정, 취소대기중, 취소처리중, 취소완료, 사용처리완료 별로 주문 조회를 설정할 수 있습니다.

검색조건

- 고객명, 전화번호(뒷자리), 전화번호(전체), 티켓번호, 주문번호, 예약번호, 업체관리번호, 메모 중 하나를 선택해 우측 검색창에 입력하고 주문 상태를 조회할 수 있습니다.

주문 상태

사용처리전	사용처리완료	취소/환불 확정건	*취소/환불 미확정건	*총 판매액 (판매가 기준)	총 판매액 (입금가 기준)
1건	0건	0건	0건	1,000 원 (취소건 제외)	923 원 (취소건 제외)

주문 조회

<input checked="" type="checkbox"/> 주문일시	주문자/연락처	상품명/세부상품명	<input checked="" type="checkbox"/> 티켓번호	사용기간(사용일)	총 판매가	총 입금가	주문상태	고객추가 정보	업체예약관리
<input checked="" type="checkbox"/> 2020-04-01 08:43:46 <input type="button" value="주문상세"/>	김쿠팡	테마파크 종일 성인	<input checked="" type="checkbox"/> 85E458-13000076545178	2020.03.12(목) 17:29~ 2020.04.30(목) 17:29	1,000	923	● 사용처리전 <input type="button" value="사용처리"/>		<input type="button" value="관리번호등록"/> <input type="button" value="메모등록"/>

상품 검색 창 하단에서 현재 주문 상태 확인이 가능합니다.

- **사용처리전**: 고객 구매 후 사용처리 대기 중인 주문 건 수
- **사용처리완료**: 고객 구매 후 사용처리가 완료된 주문 건 수
- **취소/환불 확정건**: 고객 구매 후 취소/환불이 완료된 주문 건 수

- 주문조회결과는 하단에 표기되며, 주문일시와 주문자/연락처, 상품명, 티켓번호, 사용기간, 총 판매가, 총 입금가, 주문 상태 등의 정보를 확인할 수 있습니다.

- 주문일시 하단 [주문상세] 버튼으로 해당 주문 건의 상세 내용도 확인 가능합니다.

- **취소/환불 미확정건**: 고객 구매 후 취소/환불이 완료되지 않은 주문 건 수
- **총판매액(판매가 기준)**: 취소/환불건을 제외한 총 판매 금액
- **총판매액(입금가 기준)**: 취소/환불건을 제외한 총 입금 금액

주문 예약 사용처리

조회된 리스트 우측 '주문 상태'에서 [사용처리] 버튼을 누르면 고객이 주문한 상품의 사용 처리가 완료됩니다.

※ 사용 처리 전 고객 취소가 발생하는 경우 자동으로 전액 환불됩니다.

사용처리는 **1** 주문 건 별 사용처리, **2** 일부 사용처리, **3** 티켓 대량사용처리의 세 가지 방법이 있습니다.

1 주문 건 별 사용처리

주문번호, 고객명, 전화번호 등으로 검색하여 해당 주문 건의 모든 티켓에 대해 사용처리를 할 수 있습니다.

주문상태: 전체 | 검색조건: 주문번호 | 13000067278973 | 검색하기

사용처리전: **2**건

사용처리완료: **0**건

취소/환불 확정건: **0**건

*취소/환불 미확정건: **0**건

*총 판매액 (판매가 기준): **54,200** 원
(취소건 제외)

총 판매액 (입금가 기준): **52,114**
(취소건 제외)

총 2개의 검색결과 | 선택 취소확정 | 선택 사용처리 | 선택 사용결외 | 엑

선택한 티켓을 사용처리 하시겠습니까?

취소 확인

	주문일시	주문자/연락처	상품명/세부상품명	<input checked="" type="checkbox"/>	티켓번호	사용기간(사용일)	총 판매가	총 입금가	주문상태	
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	김쿠팡 010-2608-1234	테마파크 종일권/성인	<input checked="" type="checkbox"/>	02889F-13000076549373	2020.01.29(수) 00:00~ 2020.05.31(일) 23:59	27,100	26,057	● 사용처리전 사용처리	<input type="button" value="관리번호등록"/> <input type="button" value="메모등록"/>
				<input checked="" type="checkbox"/>	0AEEE9-13000076549138	2020.01.29(수) 00:00~ 2020.05.31(일) 23:59	27,100	26,057	● 사용처리전 사용처리	<input type="button" value="관리번호등록"/> <input type="button" value="메모등록"/>

2 일부 사용처리

- 검색된 주문 건 중 일부 건수만 선택적으로 사용 처리가 가능합니다.
- 주문일시 또는 티켓번호 란을 체크 후 하단 [선택 사용처리] 버튼을 눌러주세요.

주문상태 전체 ▼
검색조건 주문번호 ▼검색하기

사용처리건

2

사용처리완료

0

취소/환불 확정건

0

*취소/환불 미확정건

0

*총 판매액 (판매가 기준)

54,200

(취소건 제외)

선택한 티켓들을 사용처리 하시겠습니까?

취소
확인

<input checked="" type="checkbox"/> 주문일시	주문자/연락처	상품명/세부상품명	<input checked="" type="checkbox"/> 티켓번호	사용기간(사용일)	총 판매가	총 입금가	주문상태	고객추가 정보	업체예약관리
<input checked="" type="checkbox"/> 2020-04-29 10:13:07 주문상세	김쿠팡 010-2301-1234	쿠팡랜드	<input checked="" type="checkbox"/> 02889F-13000076549373	2020.01.29(수) 00:00~ 2020.05.31(일) 23:59	27,100	26,057	● 사용처리전 사용처리		<input type="text"/> 관리번호등록 <input type="text"/> 메모등록
			<input checked="" type="checkbox"/> 0AEEEE9-13000076549138	2020.01.29(수) 00:00~ 2020.05.31(일) 23:59	27,100	26,057	● 사용처리전 사용처리		<input type="text"/> 관리번호등록 <input type="text"/> 메모등록

3 티켓 대량사용처리

- 주문번호가 각기 다른 여러 개의 티켓번호를 사용처리해야 하는 경우 '티켓 대량사용처리' 기능을 이용하면 편리합니다.
- 조회된 리스트 상단 [엑셀 다운로드]를 통해 해당 주문 리스트를 다운로드 받은 후, [티켓 대량사용처리]를 통해 한 번에 사용처리를 완료할 수 있습니다.

총 1개의 검색결과

선택 취소확정
선택 사용처리
선택 사용철회

X 엑셀다운로드
티켓 대량사용처리

<input checked="" type="checkbox"/> 주문일시	주문자/연락처	상품명/세부상품명	<input checked="" type="checkbox"/> 티켓번호	사용기간(사용일)	총 판매 가	총 입금 가	주문상태	고객추가 정보	업체예약관리
<input checked="" type="checkbox"/> 2020-04-01 08:43:46 주문상세	김구방 010-2301-1234	성인	<input checked="" type="checkbox"/> B5E458-13000076545178	2020.03.12(목) 17:29~ 2020.04.30(목) 17:29	1,000	923	● 사용처리전 사용처리		관리번호등록 메모등록

TIP 티켓 대량사용처리 방법

- 다운로드받은 엑셀 파일 내 '티켓번호'를 복사해
- 티켓 대량사용처리 > Ticket ID 입력란에 붙여 넣어 주세요.
- 1회 최대 1000개까지 입력 가능하며, 한 줄에 티켓번호 한 개만 입력 가능합니다.
- 입력 후 사용처리를 누르면 입력된 티켓번호 전체의 사용처리가 완료됩니다.

티켓 대량사용처리

티켓 ID를 1줄에 1개씩 입력하시기 바랍니다. (1회 최대 1000개까지 입력가능)

(O) 유효 예 3000013245 3000013246	(X) 잘못된 예 1 3000013245, 3000013246	(X) 잘못된 예 2 3000013245,3000013246
--------------------------------------	--	--------------------------------------

Ticket ID를 1줄에 1개씩 입력하세요.

```
02889F-13000076549373
0AEEE9-13000076549138
866E7C-13000076548971
E36E01-13000076548049
DF27A6-13000076546856
E4BB2D-13000076546652
B5E458-13000076545178
```

취소
사용처리

주문 취소 확정

고객이 구매한 상품을 사용하기 전 취소 요청을 하였을 경우 주문 상태에서 '취소 대기중'으로 표시됩니다.

상품 등록 시 취소 설정에서 '승인 취소'로 등록하는 경우 하단 버튼을 통해 취소 확정 및 취소 거부를 선택할 수 있습니다.

'자동 취소'로 등록하는 경우에는 별도의 취소 확정/거부 없이 취소가 진행됩니다.

사용처리전 0 건	사용처리완료 0 건	취소/환불 확정건 0 건	*취소/환불 미확정건 1 건	*총 판매액 (판매가 기준) 1,000 원 <small>(취소건 제외)</small>	총 판매액 (입금가 기준) 923 원 <small>(취소건 제외)</small>
---------------------	----------------------	-------------------------	---------------------------	--	---

총 1개의 검색결과
선택 취소확정
선택 사용처리
선택 사용완료

엑셀다운로드
새로고침
티켓 대량사용처리

<input checked="" type="checkbox"/>	주문일시	주문자/연락처	상품명/세부상품명	<input checked="" type="checkbox"/>	티켓번호	사용기간(사용일)	총 판매가	총 입금가	주문상태	고객추가 정보
<input checked="" type="checkbox"/>	2020-04-01 08:43:46 <small>주문상세</small>	김쿠팡 010-2301-1234	쿠팡랜드 성인	<input checked="" type="checkbox"/>	B5E458-13000076545178	2020.03.12(목) 17:29~ 2020.04.30(목) 17:29	1,000	923	<div style="background-color: #fff9c4; padding: 5px; border: 1px solid #ccc;"> • 취소대기중 취소요청일시: 2020-04-01 08:48:23 취소확정 취소거부 </div>	

선택한 티켓을 취소확정 하시겠습니까?

취소
확인

사용하기 전 취소 요청을 한 경우, 취소 확정 및 거부를 할 수 있습니다.

(1) 취소 확정 시

- 사용조건 [취소/환불] 규정에서 미사용 티켓 환불 100% 환불 여부를 '예'로 설정한 경우, 취소 확정 시 고객에게 100% 환불이 진행됩니다.

(2) 취소 거부 시

- 구매 취소 사유에 해당하지 않는 경우 '취소거부'를 할 수 있으며, 주문 상태는 '사용처리전'으로 표기됩니다.

※ 유의사항

- 사용처리는 빠르게 진행해주세요!
- 사용처리가 되지 않은 주문 건은 실제 고객이 상품을 사용하였더라도 고객의 주문 목록 페이지에서 취소요청이 가능합니다.
- 사용처리를 하지 않아 환불이 발생하지 않도록 사용처리는 실시간으로 진행하는 것이 좋습니다.

날짜지정형 상품

판매/예약 내역 조회

예약/취소 > 날짜 지정형 전체 예약내역에서 날짜 지정형 상품의 모든 예약 내역을 조회할 수 있습니다.

예약/취소 메뉴에서 판매된 상품의 주문 건, 주문일, 주문상태, 고객 상세정보 등을 조회할 수 있습니다.

The screenshot shows the Coupang reservation management interface. At the top, there is a navigation bar with the Coupang logo and several menu items: '상품관리', '요금/수량', '예약/취소' (highlighted in green), '고객관리', '정산관리', and '프로모션'. Below the navigation bar, there is a sub-header '예약/취소 관리'. The main content area is titled '예약/취소 관리' and contains a search filter section. This section includes a dropdown for '등록 상품명' (Registered Product Name) with '반딧불 크루즈' selected, and a button '전체 상품 보기'. Below this, there are tabs for '티켓상품(바우처)' with sub-tabs for '전체내역', '사용처리전', and '취소미확정'. There are also buttons for '바우처형 전체 예약내역' and '날짜지정형 전체 예약내역' (highlighted in red). The search criteria section includes: '조회기준' (Search Criteria) with a dropdown set to '주문일', '시작일' (Start Date) as '2020-03-06', '종료일' (End Date) as '2020-04-06', and radio buttons for '오늘', '1주일', and '1개월' (selected). The '세부상품명' (Detailed Product Name) dropdown is set to '세부 상품 전체'. The '주문상태' (Order Status) dropdown is set to '전체'. The '검색조건' (Search Condition) dropdown is set to '선택'. There is a text input field for search criteria with a note: '7로 구분하여 최대 5개까지 입력가능'. A '검색하기' (Search) button is located at the bottom right of the search section.

조회기준

- 주문일, 취소요청일, 사용일로 예약을 조회할 수 있습니다.

세부상품명

- 조회하고자 하는 세부 상품 명을 선택할 수 있습니다.

주문상태

- 전체, 예약확정, 예약미확정, 취소대기중, 취소처리중, 취소완료, 사용처리완료 별로 주문 조회를 설정할 수 있습니다.

검색조건

- 고객명, 전화번호(뒷자리), 전화번호(전체), 티켓번호, 주문번호, 예약번호, 업체관리번호, 메모 중 하나를 선택해 우측 검색창에 입력하고 주문 상태를 조회할 수 있습니다.

주문 상태

예약확정	취소/환불 확정건	예약 미확정건	*취소/환불 미확정건	*총 판매액 (판매가 기준)	총 판매액 (입금가 기준)
0 건	0 건	1 건	0 건	1,000 원 (취소건 제외)	901 원 (취소건 제외)

주문 조회

[선택 취소확정](#)
[선택 예약확정](#)
[엑셀다운로드](#)
[새로고침](#)

<input checked="" type="checkbox"/> 주문일시	주문자/연락처	상품명/세부상품명	<input checked="" type="checkbox"/> 티켓번호	사용기간(사용일)	총 판매가	총 입금가	주문상태	고객추가 정보	업체예약관리
<input checked="" type="checkbox"/> 2020-04-01 08:59:32 주문상세	김쿠팡	반딧불크루즈	<input checked="" type="checkbox"/> E4882D-13000076546652	2020.04.05(일)	1,000	901	● 예약미확정 예약확정 예약불가		관리번호등록 메모등록

상품 검색 창 하단에서 현재 주문 상태 확인이 가능합니다.

- 예약확정: 고객 구매 후 예약 확정된 주문 건 수

- 취소/환불 확정건: 고객 구매 후 취소/환불이 완료된 주문 건 수

- 예약 미확정건: 고객 구매 후 예약 확정 대기중인 주문 건 수

- 주문조회결과는 하단에 표기되며, 주문일시와 주문자/연락처, 상품명, 티켓번호, 사용기간, 총 판매가, 총 입금가, 주문 상태 등의 정보를 확인할 수 있습니다.

- 주문일시 하단 [주문상세] 버튼으로 해당 주문 건의 상세 내용도 확인 가능합니다.

- 취소/환불 미확정건: 고객 구매 후 취소/환불이 완료되지 않은 주문 건 수

- 총판매액(판매가 기준): 취소/환불건을 제외한 총 판매 금액

- 총판매액(입금가 기준): 취소/환불건을 제외한 총 입금 금액

주문 예약 확정

재고가 유동적이어서 고객이 주문 후 판매자가 예약 가능여부를 확인해야 하는 상품의 경우, 상품 등록 시 '예약확정여부'를 반드시 [미확정예약]으로 체크해주세요. 조회된 리스트 우측 '주문 상태'에서 예약확정 처리를 진행할 수 있습니다. (8번 페이지의 상품 판매유형 '날짜지정형 상품' 참조)

예약확정: 주문된 상품의 예약이 확정된 경우 선택합니다. / **예약불가:** 주문된 상품의 예약이 불가할 경우 선택합니다.

예약불가처리 시 주문은 취소되며 전액 환불 처리가 진행됩니다.

예약확정에는 **1 주문 건 별 예약확정**, **2 선택 예약확정**의 두 가지 방법이 있습니다.

1 주문 건 별 예약확정

주문번호, 고객명, 전화번호 등으로 검색하여 해당 주문 건의 모든 티켓에 대해 사용처리를 할 수 있습니다.

The screenshot displays the reservation management interface. At the top, there are search filters for '주문상태' (Order Status) set to '전체' (All), '검색조건' (Search Condition) set to '주문번호' (Order Number), and a search value '13000069628432'. A '검색하기' (Search) button is present. Below the filters, summary statistics are shown: '예약확정' (Reservation Confirmation) 0 건, '취소/환불 확정건' (Cancellation/Refund Confirmation) 0 건, '예약 미확정건' (Reservation Not Confirmed) 2 건, '*취소/환불 미확정건' (Cancellation/Refund Not Confirmed) 0 건, '*총 판매액 (판매가 기준)' (Total Sales) 2,000 원, and '총 판매액 (입금가 기준)' (Total Sales) 1,902 원. A modal dialog box is open, asking '선택한 티켓들을 예약확정 하시겠습니까?' (Do you want to confirm the selected tickets?). The dialog has '취소' (Cancel) and '확인' (Confirm) buttons. Below the dialog, a table lists search results with columns for '주문일시' (Order Time), '주문자/연락처' (Orderer/Contact), '상품명/세부상품명' (Product Name), '티켓번호' (Ticket Number), '사용기간(사용일)' (Usage Period), '총 판매가' (Total Sales), '총 입금가' (Total Payment), '주문상태' (Order Status), '고객추가 정보' (Customer Info), and '입체예약' (3D Reservation). Two rows are visible, both with '주문상태' set to '예약미확정' (Reservation Not Confirmed). A '주문상세' (Order Details) button is visible next to the first row.

주문일시	주문자/연락처	상품명/세부상품명	티켓번호	사용기간(사용일)	총 판매가	총 입금가	주문상태	고객추가 정보	입체예약
2020-04-29 15:00:31 주문상세	김쿠광 010-2608-1234	반딧불크루즈	3A1285-13000080006241	2020.06.01(월)	1,000	951	예약미확정		관리번호등록 메모등록
			0017CC-13000080006242	2020.06.01(월)	1,000	951	예약미확정		관리번호등록 메모등록

2 선택 예약 확정

- 검색된 주문 건 중 일부 건수만 선택적으로 사용 처리가 가능합니다.
- 주문일시 또는 티켓번호 란을 체크 후 하단 [선택 예약확정] 버튼을 눌러주세요.

주문상태 전체 | 검색조건 주문번호 | 검색하기

예약확정	취소/환불 확정건	예약 미확정건	*취소/환불 미확정건	*총 판매액 (판매가 기준)	총 판매액 (입금가 기준)
0 건	0 건	2 건	0 건	2,000 원 (취소건 제외)	1,902 원 (취소건 제외)

총 2개의 검색결과 선택 취소확정 선택 예약확정 엑셀다운로드 새로고침

<input checked="" type="checkbox"/> 주문일시	주문자/연락처	상품명/세부상품명	<input checked="" type="checkbox"/> 티켓번호	사용기간(사용일)	총 판매가	총 입금가	주문상태	고객추가 정보	업체예약관리
<input checked="" type="checkbox"/> 2020-04-29 15:00:31 주문상세	김쿠광 010-2608-1234	반딧불크루즈	<input checked="" type="checkbox"/> 3A12B5-13000080006241	2020.06.01(월)	1,000	951	• 예약미확정 예약확정 예약불가		<input type="text"/> 관리번호등록 <input type="text"/> 메모등록
			<input checked="" type="checkbox"/> 0017CC-13000080006242	2020.06.01(월)	1,000	951	• 예약미확정 예약확정	<input type="text"/> 관리번호등록	

선택 취소확정 선택 예약확정

선택한 티켓을 예약확정 하시겠습니까?

취소 확인

주문 취소 확정

고객이 구매한 상품이 예약확정인 상태에서 취소 요청을 하였을 경우 주문 상태에서 '취소 대기중'으로 표시됩니다. 상품 등록 시 취소 설정에서 '승인 취소'로 등록하는 경우 하단 버튼을 통해 취소를 확정을 할 수 있습니다. '자동 취소'로 등록하는 경우에는 별도의 취소 확정 없이 취소가 진행됩니다.

예약확정 0 건	취소/환불 확정건 1 건	예약 미확정건 0 건	*취소/환불 미확정건 1 건	*총 판매액 (판매가 기준) 1,000 원 <small>(취소건 제외)</small>	총 판매액 (입금가 기준) 901 원 <small>(취소건 제외)</small>
-------------	------------------	----------------	--------------------	---	--

총 2개의 검색결과 선택 취소확정 선택 예약확정 엑셀다운로드 새로고침

☑ 주문일시	주문자/연락처	상품명/세부상품명	☑ 티켓번호	사용기간(사용일)	총 판매가	총 입금가	주문상태	고객추가 정보
☑ 2020-04-01 09:01:49 <small>주문상세</small>	김쿠팡 010-2608-1234	반딧불크루즈	☑ DF27A6-13000076546856	2020.04.05(일)	1,000	901	● 취소대기중 취소요청일시: 2020-04-01 09:03:12 취소확정	

선택한 티켓을 취소확정 하시겠습니까?

취소
확인

취소 확정 시

- 구매자에게 취소확정 문자가 발송되며 요금 카테고리 [취소/환불규정]에 설정한 취소 규정에 따라 위약금이 계산됩니다.

coupang travel