

쿠팡 여행 판매자 교실

예약 및 취소/환불 관리 방법

숙박

목차

INDEX

01 예약/취소 관리

판매/예약 내역 조회

주문 예약 확정

주문 취소 확정

판매/예약 내역 조회

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

coupang 여행 숙박

상품관리 | 요금/수량 | **예약/취소** | 고객관리 | 정산관리 | 프로모션

예약/취소 관리

예약/취소 관리

등록 상품명 ID 10000000030979(300000000032792)
쿠방호텔 [전체 상품 보기](#)

숙박 상품 **전체내역** 예약미확정 취소미확정 [숙소 전체 예약내역](#)

조회기준: 주문일 ▼ 시작일: 2020-03-30 종료일: 2020-04-06 오늘 1주일 1개월

객실명: 전체 ▼

주문상태: 전체 ▼ 검색조건: 선택 ▼ [검색하기](#)

예약확정건	취소/환불 확정건	*예약 미확정건	*취소/환불 미확정건	*총 판매액 (판매기 기준)	총 판매액 (입금기 기준)
0건	0건	0건	0건	0원 (취소건 제외)	0원 (취소건 제외)

조회기준

주문일, 입실일, 취소요청일, 퇴실일을 설정할 수 있습니다.

객실명

조회하고자 하는 객실명을 선택할 수 있습니다.

주문상태

‘전체, 예약대기, 예약확정, 취소대기중, 취소처리중, 취소완료, 사용처리 완료 단계’를 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

예약확정건	취소/환불 확정건	*예약 미확정건	*취소/환불 미확정건	*총 판매액 (판매가 기준)	총 판매액 (입금가 기준)
1건	0건	1건	0건	2,000 원 (취소건 제외)	1,780 원 (취소건 제외)

주문 조회

[엑셀다운로드](#) [새로고침](#)

주문번호	주문일	주문자/연락처	티켓번호	예약내역 (객실명/투숙일/인원)	상태	총 판매 가	총 입금 가	위약금	업체예약관리
13000067278114 예약상세	2020-04-01 09:16:02	김쿠팡	E36E01- 13000076548049	쿠팡호텔 스탠다드 트윈룸 강전당 기본요금(조식불포함) 2020-04-05 ~ 2020-04-06 (1박) 성인 2 아동 0	● 예약대기중 예약가능 예약불가	1,000	890		관리번호등록 메모등록
13000067278114 예약상세	2020-04-01 09:16:02	김쿠팡	E36E01- 13000076548049	쿠팡호텔 스탠다드 트윈룸 강전당 기본요금(조식불포함) 2020-04-05 ~ 2020-04-06 (1박) 성인 2 아동 0	● 예약확정	1,000	890		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

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

총판매액(판매가 기준): 취소/환불건을 제외한 총 판매가 금액

총판매액(입금가 기준): 취소/환불건을 제외한 총 입금가 금액

주문 조회 결과는 하단에 표기되며, 주문 일시와 주문자/연락처, 상품명, 티켓 번호, 사용기간(사용일), 총 판매가, 총 입금가, 주문 상태 등의 정보를 확인할 수 있습니다.

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

주문 예약 확정

재고가 유동적이어서 고객이 주문 후 판매자가 예약 가능여부를 확인해야 하는 경우,
 상품 등록 시 [실시간 예약 가능]을 반드시 [아니오]로 체크해주세요. (11번 페이지의 숙박시설 상세정보의 '실시간 예약 가능' 참조)
 조회된 리스트 우측 [주문 상태]에서 예약확정 처리를 진행할 수 있습니다.

예약확정건 1 건	취소/환불 확정건 0 건	*예약 미확정건 1 건	*취소/환불 미확정건 0 건	*총 판매액 (판매가 기준) 2,000 원 <small>(취소건 제외)</small>	총 판매액 (입금가 기준) 1,780 원 <small>(취소건 제외)</small>
---------------------	-------------------------	------------------------	---------------------------	--	---

총 2개의 검색결과 엑셀다운로드 새로고침

주문번호	주문일	주문자/연락처	티켓번호	예약내역 <small>(객실명/투숙일/인원)</small>	상태	총 판매가	총 입금가	위약금	업체예약관리
13000067278114 <small>예약상세</small>	2020-04-01 09:16:02	김쿠팡	E36E01- 13000076548049	쿠팡호텔 스탠다드 트윈룸 강전당 기본요금(조식불포함) 2020-04-05 ~ 2020-04-06 (1박) 성인 2 아동 0	● 예약대기중 예약가능 예약불가	1,000	890		<input type="text"/> 관리번호등록 <input type="text"/> 메모등록
13000067278114 <small>예약상세</small>	2020-04-01 09:16:02	김쿠팡	E36E01- 13000076548049	쿠팡호텔 스탠다드 트윈룸 강전당 기본요금(조식불포함) 2020-04-05 ~ 2020-04-06 (1박) 성인 2 아동 0	● 예약확정	1,000	890		<input type="text"/> 관리번호등록 <input type="text"/> 메모등록

선택한 티켓의 예약을 확정하시겠습니까?

예약확정 처리시, 고객에게 예약확정 메시지가 발송됩니다.

예약가능

주문된 상품의 예약이 확정된 경우 선택합니다.

예약불가

주문된 상품의 예약이 불가할 경우 선택합니다.

**예약불가 처리 시 주문은 취소되며
 전액 환불 처리가 진행됩니다.**

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 취소 확정을 할 수 있습니다.

단, 예약 확정 전 취소를 요청하거나, 예약 확정 이후라도 위약금이 발생하지 않는 기간에 취소를 요청하는 경우에는 판매자의 승인이 없더라도 자동으로 취소 처리 됩니다.

'자동 취소'로 등록하는 경우에는 별도의 취소 확정 없이 일자별 환불율에 따라 계산된 금액이 자동 환불됩니다.

예약확정건	취소/환불 확정건	*예약 미확정건	*취소/환불 미확정건	*총 판매액 (판매가 기준)	총 판매액 (입금가 기준)
1건	0건	0건	1건	2,000 원 <small>(취소건 제외)</small>	1,780 원 <small>(취소건 제외)</small>

총 2개의 검색결과 [X] 엑셀다운로드 [C] 새로고침

주문번호	주문일	주문자/연락처	티켓번호	예약내역 <small>(객실명/투숙일/인원)</small>	상태	총 판매 가	총 입금 가	위약금	업체예약관리
13000067278114 <small>예약상세</small>	2020-04-01 09:16:02	김쿠팡	E36E01- 13000076548049	쿠팡호텔 스탠다드 트윈룸 강건당 기본요금(조식불포함) 2020-04-05 ~ 2020-04-06 (1박) 성인 2 아동 0	● 취소대기중 2020-04-02 11:12:00 <small>취소확정</small>	1,000	890		<input type="text"/> <input type="button" value="관리번호등록"/> <input type="text"/> <input type="button" value="메모등록"/>
13000067278114 <small>예약상세</small>	2020-04-01 09:16:02	김쿠팡	E36E01- 13000076548049	쿠팡호텔 스탠다드 트윈룸 강건당 기본요금(조식불포함) 2020-04-05 ~ 2020-04-06 (1박) 성인 2 아동 0	● 예약확정	1,000	890		<input type="text"/> <input type="button" value="관리번호등록"/> <input type="text"/> <input type="button" value="메모등록"/>

정말 취소를 확정하시겠습니까?

취소 확정 처리 시 고객에게 위약금을 제외한 금액이 **자동으로 환불**되고 취소 확정 안내 메시지가 발송됩니다.
또한 취소된 객실의 재고 수량은 다시 원복 됩니다.
환불율 : 90%

취소 확정 시

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

coupangtravel