

OWOX

**От заказа к доставке, налаживаем
работу менеджера и качественную
доставку — получаем деньги
и счастливого покупателя**

Специализированный семинар «Интернет-магазин для
начинающих»
31 марта 2010, Киев

1. Обработка заказа
2. Доставка
3. Получение денег



Обработка заказа

(Идеальный вариант)

Получили заказ — супер!

— Что дальше?

1. Уведомляем клиента (электронная почта, sms)
2. Связываемся с клиентом, уточняем детали заказа: товар, адрес доставки, форму оплаты, когда и как удобно доставить
3. Обрабатываем заказ и доставляем товар своевременно

Грабли*

(* Основные ошибки)

- Нет нужной информации на сайте
- Поздно связались с клиентом
- Менеджеры переводят стрелки
- Не квалифицированные кадры (не знают товар)
- Менеджер посылает клиента... на склад



Не наш

- Для каждой группы товаров свой менеджер
- Составляем карту общения по телефону
- Автоматизируем процессы (актуальные остатки)
- Минимизируем общение по телефону
- Максимально информируем клиента о заказе
- Используем CRM

Качество обслуживания

Способы оценить качество:

- Белый ящик
- Черный ящик



Качество обслуживания

Что оценивать:

- Информативность сайта
- Call-центр
- Знание товара менеджером
- Коммуникабельность и вежливость менеджера
- Доставку
- Своевременную связь после заказа

Как создать спартанцев в домашних условиях

Методы:

- Ролевые игры, 10-20 минут в день
- Корпоративный журнал
- Предоставить возможность изучить товар, аналоги, что можно предложить с товаром
- Атмосфера большой семьи

Вспоминаем

- Идеальная обработка заказа
- Возможные ошибки
- Оптимизация процессов
- Качество работы
- Тренинг персонала

Доставка

Может быть:

- Быстрая — дорогая для клиента и редко оправданная как услуга
- Медленная — дешевая реализация, плохое качество и потерянные клиенты

**Нужна золотая середина и
возможность выбора**

Скорость доставки зависит от товара, который вы продаете:

- Игрушки, одежда — не срочная, но своевременная
- Детское питание, подгузники — чаще срочная

Возможные варианты доставок:

- Собственные курьеры
- Курьерские компании
- Почта
- Транспортные компании

OWOX Своя служба доставки

Курьеры тоже люди.

Контроль за курьером — работаем с наличкой.

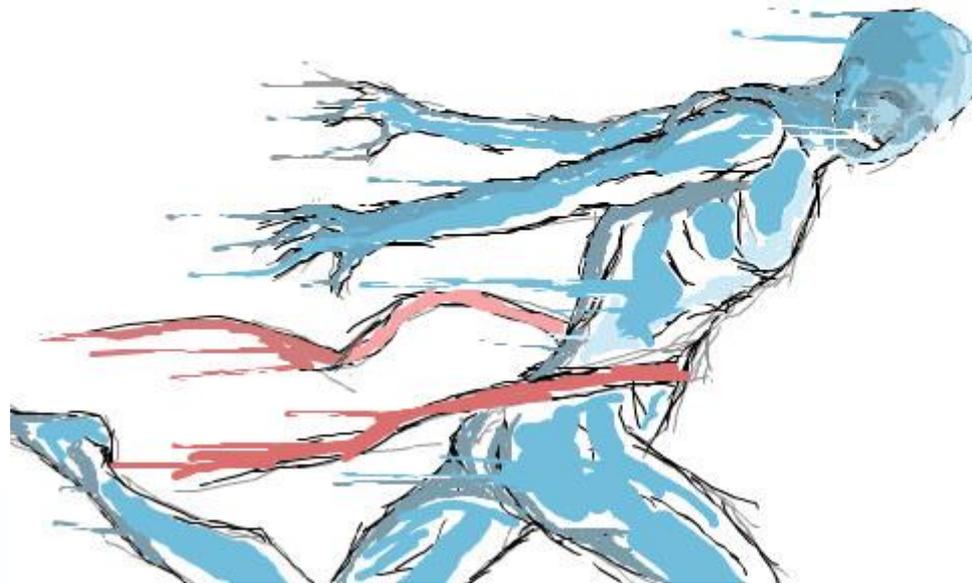
Кассовая дисциплина: сдал деньги,
расписался в документе.

Курьер ничего не решает — это
ответственность диспетчера.

owox Проблемы собственной службы доставки

1. Человеческий фактор
2. Требуется постоянный жесткий контроль
3. Квалифицированных кадров
4. Курьер — единственный человек которого видит покупатель

Цель достигнута



Поздравляем, вы получили
оплату за товар

Спасибо за внимание.
Надеюсь, у вас есть вопросы 😊

Иван Гребинюк

(044) 237-39-40

ig@owox.ua

www.owox.ua