



ТАЙНЫЙ ПОКУПАТЕЛЬ

Инструкция

Бесшовный сервис



1. ЗВОНОК ЗА ЧАС ДО ДОСТАВКИ

- Представиться при звонке: «Здравствуйте, служба доставки ЭЛЬДОРАДО М.видео, пожалуйста подтвердите, что находитесь по адресу ..., в течении часа доставим Ваш заказ»
- Приехать во временном интервал, который указан в Бланке Доставки
- Задержка:
 - Позвонить, чтобы предупредить о задержке
 - Во время звонка извиниться за задержку
 - Согласовать с клиентом новое время доставки



2. ДОСТАВКА ТОВАРА НА МЕСТО

На адресе:

- Поздороваться с клиентом
- Представиться как сотрудник службы доставки «ЭЛЬДОРАДО» «М.видео»
- Доставить товар на указанное клиентом место в квартире/офисе
- Проверить Бланк доставки



3. РАСПАКОВКА И ДЕМОНСТРАЦИЯ ТОВАРА

- ИНИЦИАТИВНО предложить распаковать товар
- Продемонстрировать внешний вид товара: целостность упаковки, отсутствие царапин, повреждений
- Продемонстрировать комплектацию товара (все составляющие, сборные части, провода и т.п.)
- Показать гарантийный талон и инструкцию на русском языке
- Предупредить, что перед использованием товара необходимо ознакомиться с инструкцией

Негативный отзыв Клиента 😞: (такого в бесшовном сервисе быть не должно!)

- Прокомментируйте ответы блока. Как происходила демонстрация товара? Если курьер не демонстрировал товар, прокомментируйте, почему?
- Курьер распаковал товар, достал из коробки, вручил его мне в руки для самостоятельного ознакомления с внешним видом и комплектацией. При этом он ничем не был занят (напр. заполнение документов), руки у него были свободны. Я подняла крышку мультиварки (товара), чтобы убедиться, что все аксессуары, провода, документы на месте. В это время курьер помог мне подержать товар.



4. ПЕРЕДАЧА ТОВАРА, ОФОРМЛЕНИЕ ДОКУМЕНТОВ

- Расписаться в 3х экземпляра бланка доставки (1 экземпляр клиента, 2 экземпляра курьера)
- Проверить заполнение времени и даты доставки в бланке
- Рассказ о правилах возврата и обмена товара
- Сообщить, что Клиент может обменять или вернуть товар в течение 30 дней
- Сообщить, что можно узнать о подробностях обмена/возврата (на сайте или в контактном центре)
- попрощаться с Клиентом и поблагодарил за покупку



5. ВНЕШНИЙ ВИД И ДИСЦИПЛИНА СОТРУДНИКОВ ДОСТАВКИ

Выглядеть опрятно и аккуратно

Быть в рабочей форме одежды (куртка, комбинезон, рабочие штаны/шорты)

БЕЙДЖ

При входе в квартиру надеть бахилы

Вести себя вежливо (обращался на Вы, не перебивал и т.д.)

Не проявлять нетерпения, спешки и т.п. при этом все делать умеренно быстро и профессионально





*БЕСШОВНЫЙ СЕРВИС ЗАЛОГ
УСПЕХА КОМПАНИИ !!!*