

1. PODSTAWY PRACY - JAK ROBIĆ ABY ZAROBIĆ

- a. Podstawowa zasada: im więcej założonych aukcji tym większy zarobek!
- b. Każdy przedmiot można wystawić tyle razy ile jest dostępnych zdjęć!
- c. Wystawione aukcje na facebook należy edytować (dodajemy/usuwamy wykrzyknik, przecinek itp. zmieniamy tytuł na tematyczny np "okazja na dzień mamy" "promocja na dzień dziecka" aby się podbijały i były widoczne na samej górze kategorii.
- d. Po 7 dniach od wystawienia aukcji pojawia się przycisk "wznów". Nie wznawiamy aukcji masowo! Staramy się wznawiać w odstępach 1-2h!
- e. Zmieniamy lokalizację na duże miasto powiatowe oraz zwiększamy zasięg na 200-500 km.
- f. Aukcje można wystawiać nie tylko na facebook ale również OLX, Gumtree, gratka, vinted (w aukcji koniecznie trzeba napisać, że nie sprzedajemy za opcją KUP TERAZ)

2. ORGANIZACJA:

a. CO ZROBIĆ JEŻELI KLIENT CHCE ZGŁOSIĆ REKLAMACJĘ?

- obsługą posprzedażową zajmuje się nasz dział reklamacji, należy odesłać klienta na adres multiimportbok@gmail.com

b. WYPŁATY:

- i. OKRESY ROZLICZENIOWE 01-15 ORAZ 16-30/31 dzień miesiąca
- ii. wypłata od 100 zł

c. Które przedmioty są dostępne?

- i. wszystkie przedmioty dostępne na stronie są na stanie magazynowym

3. OBSŁUGA KLIENTA

a. Standardy obsługi klienta:

- i. odpowiadamy szybko! (z doświadczenia wiemy, że odpowiedź w ciągu 45 minut zwiększa sprzedaż, po tym czasie szanse na zamówienie maleją prawie do zera)
- ii. zawsze odpisujemy zainteresowanemu klientowi!
- iii. nie odpowiadamy klientom wyłącznie zdaniem twierdzącymi. Staramy się na kończyć wypowiedź pytaniami - skłaniamy do odpowiedzi. (czyt. szablony przykładowych pytań i odpowiedzi)
- iv. kiedy klient przekaże nam dane do wysłania dziękujemy za zakupy i życzymy miłego dnia/weekendu/wieczoru ((czyt. szablony przykładowych pytań i odpowiedzi)

b. Szablony przykładowych pytań i odpowiedzi do klienta:

i. Pytanie: Czy ten przedmiot jest dostępny?

Dobra odpowiedź: Dzień dobry, tak, mamy jeszcze kilka sztuk w tej cenie. Ile sztuk potrzeba, 1 czy więcej?

Dobra odpowiedź: Dzień dobry, tak mamy jeszcze kilka sztuk. Potrzebuje Pan/Pani 1 sztuki czy więcej?

Zła odpowiedź: tak.

Zła odpowiedź: sprawdzę na magazynie.

ii. Pytanie: Czy obniżamy ceny produktu?

Dobra odpowiedź: Nasze produkty aktualnie są przecenione. Zazwyczaj cena "nazwa produktu" była około 20-30 zł wyższa.

Zła odpowiedź: Nie.

- iii. **Pytanie: Chcę złożyć reklamację. Proszę mi zwrócić pieniądze.**
Dobra odpowiedź: Dzień dobry, w celu reklamacji/zwrotu prosimy o kontakt pod adresem e-mail: multiimportbok@gmail.com
Zła odpowiedź: Nie. Nie mamy zwrotów.
Zła odpowiedź: Proszę odesłać produkt na adres, z którego przyszedł.
- iv. **Zakończenie rozmowy:**
Dobra odpowiedź: Dziękujemy za zakupy. Państwa zamówienie zostało przekazane do realizacji. Życzę miłego dnia/wieczoru/weekendu.
Zła odpowiedź: ok
Zła odpowiedź: brak odpowiedzi

4. PYTANIA I ODPOWIEDZI

- a. **Jakie są formy dostawy?**
Wysyłamy wyłącznie kurierem GLS - za pobraniem czyli klient płaci dopiero przy odbiorze.
- b. **Jaki jest czas dostawy?**
Wysyłamy zazwyczaj w ciągu 48 h.
- c. **Czy jest odbiór osobisty?**
Nie prowadzimy odbiorów osobistych.
- d. **Kiedy dostanę nowe przedmioty?**
Przedmioty będą na bieżąco wrzucane na stronę. Należy kontrolować czy w ofercie nie pojawiły się nowe produkty albo czy nie zostały jakieś usunięte z oferty.
- e. **Co z zainteresowanym klientem?**
Czyt. obsługa klienta. punkt przykładowe odpowiedzi do klienta.
- f. **Czy produkt jest nowy? Czy ma gwarancję?**
Każdy nasz produkt jest fabrycznie nowy i posiada 12 miesięcy gwarancji.
- g. **Czy mogę prosić dodatkowe zdjęcie produktu?**
Wszystkie zdjęcia są dostępne na stronie.
- h. **Widziałem taniej/to jest bądziej/dlaczego produkt jest droższy u innych.**
Nie bierzemy udziału w wojnie cenowej. Taniej nie znaczy lepiej. Polityka "dużo, tanio, tesco" nie działa!
- i. **Co robimy z hejterami?**
Hejterom nie odpisujemy! Blokujemy. Nie przejmujemy się.
- j. **Produkt nie działa/zepsuty**
Zwrot/reklamacja klienta zawsze musi być rozpatrzona przez Biuro Obsługi Klienta! Czyt. obsługa klienta, punkt przykładowe odpowiedzi do klienta.