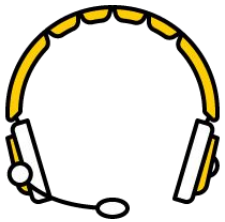
Яндекс Маркет

Разбор типовых рекламационных ситуаций

Отдел по работе с рекламациями

Почему обращается клиент?



1. Для получения результата: *«я хочу, чтобы проблемы не было»*
2. Для моральной поддержки: *«я столкнулся с проблемой, мне больно, успокойте меня»*
3. Убедиться, что это проблема, а не норма для сервиса
4. Доверие к бренду: *«я знаю, что мою проблему решают»*
5. Вернуть деньги, потраченные на некачественный сервис

Содержание

01 | Бой товара

02 | Недовложение

03 | Недокомплект

04 | Пересорт

05 | Гарантийные талоны и чеки

06 | Возврат товара

07 | Другие проблемы с товаром

08 | Сорри-купоны

01

Бой товара или повреждение упаковки

Бой товара / повреждение упаковки

Стоимость повреждённого товара **до 500 рублей**

Возврат ***промокодом*** стоимости повреждённого товара, если это первый случай у клиента.

Стоимость повреждённого товара **от 500 до 2000 рублей**

Возврат денег за повреждённый товар без возврата товара, если это первый случай у клиента.

Стоимость повреждённого товара **более 2000 рублей**

Индивидуальный разбор случая с участием офисных сотрудников.

Что важно для клиента?

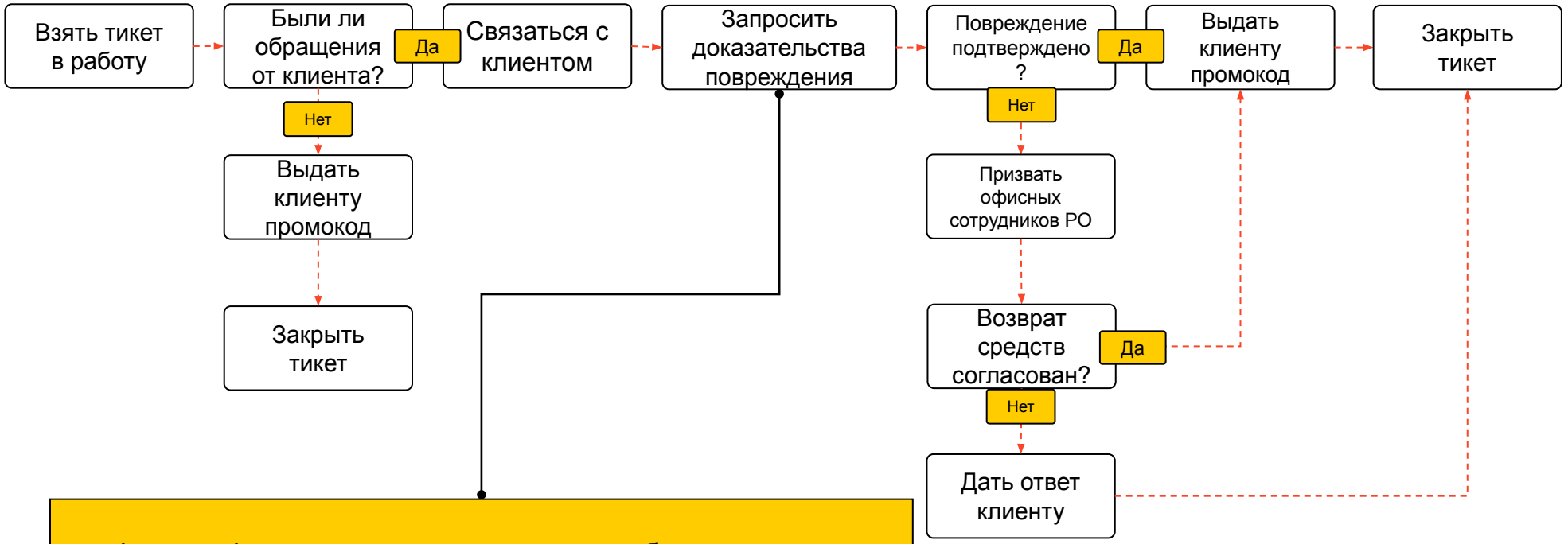
- ✔ Получить компенсацию за разбитый товар
- ✔ Сэкономить время, деньги и силы при решении проблемы
- ✔ Получить извинения за полученный негатив от испорченной покупки

Что важно для нас?

- ✔ Чтобы клиент не возвращал товар
- ✔ Не отправлять замену повреждённом товару клиенту (расходы на пересылку)
- ✔ Чтобы клиент был доволен и купил у нас снова
- ✔ Чтобы проблема не повторилась у другого клиента

Как вернуть стоимость товара промокодом?

Саппорт РО

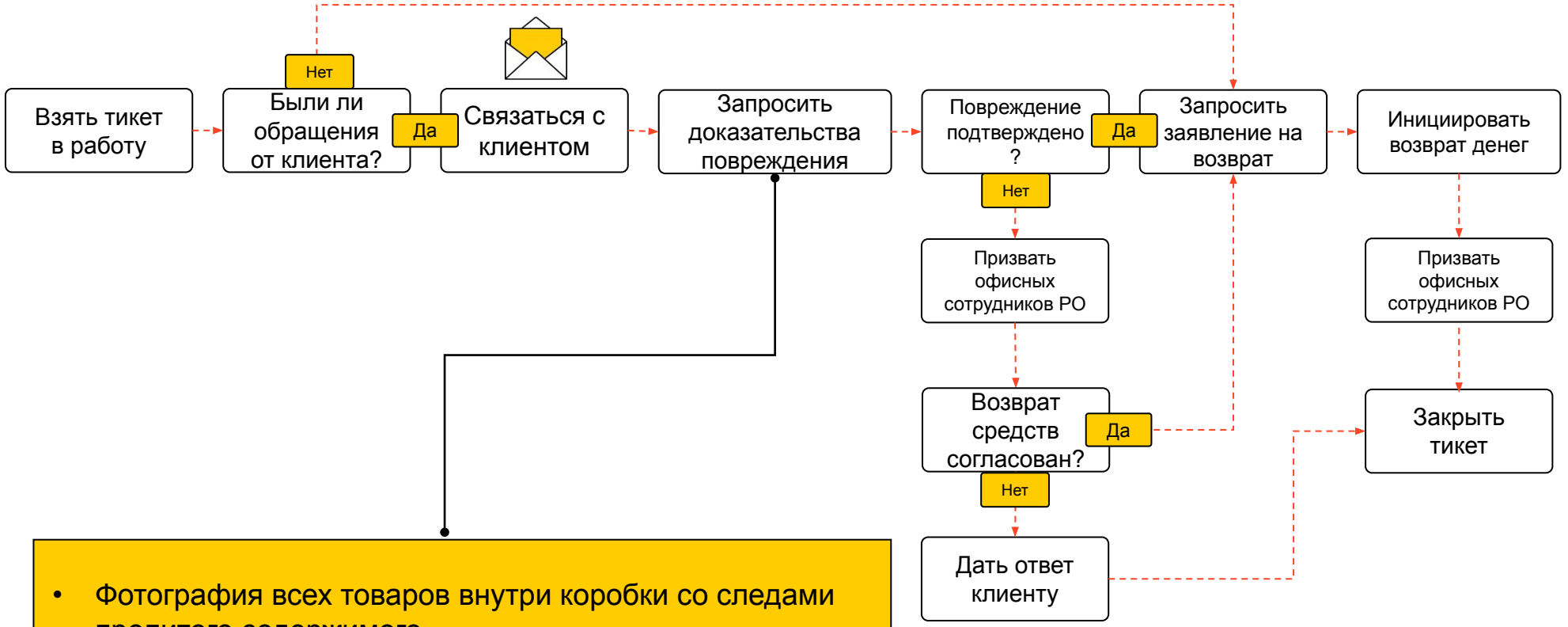


- Фотография всех товаров внутри коробки со следами пролитого содержимого
- Видны следы разлитого содержимого на коробке и других товарах внутри коробки
- Корпус ёмкости (бутылка, банка и т.п.) поврежден

На каждом шаге задержки информировать клиента о сроках

Как вернуть деньги без возврата товара?

Саппорт РО



- Фотография всех товаров внутри коробки со следами пролитого содержимого
- Видны следы разлитого содержимого на коробке и других товарах внутри коробки
- Корпус ёмкости (бутылка, банка и т.п.) поврежден

На каждом шаге задержки информировать клиента о сроках

02

Недовложение

Недовложение – ситуация, при которой клиент заказал несколько *единиц товара или упаковок*, а ему пришло меньшее количество.

Например, в заказе было 3 шампуня, по факту привезли 2.

Или в заказе было 2 шампуня, 3 чая, привезли – 1 шампунь, 3 чая

Недовложение

Стоимость недовложенного товара **до 500 рублей**

Возврат ***промокодом*** стоимости недовложенного товара, если это первый случай у клиента.

Стоимость недовложенного товара **от 500 до 2000 рублей**

Возврат денег за недовложенный товар без возврата товара, если это первый случай у клиента.

Стоимость недовложенного товара **более 2000 рублей**

Индивидуальный разбор случая с участием офисных сотрудников.

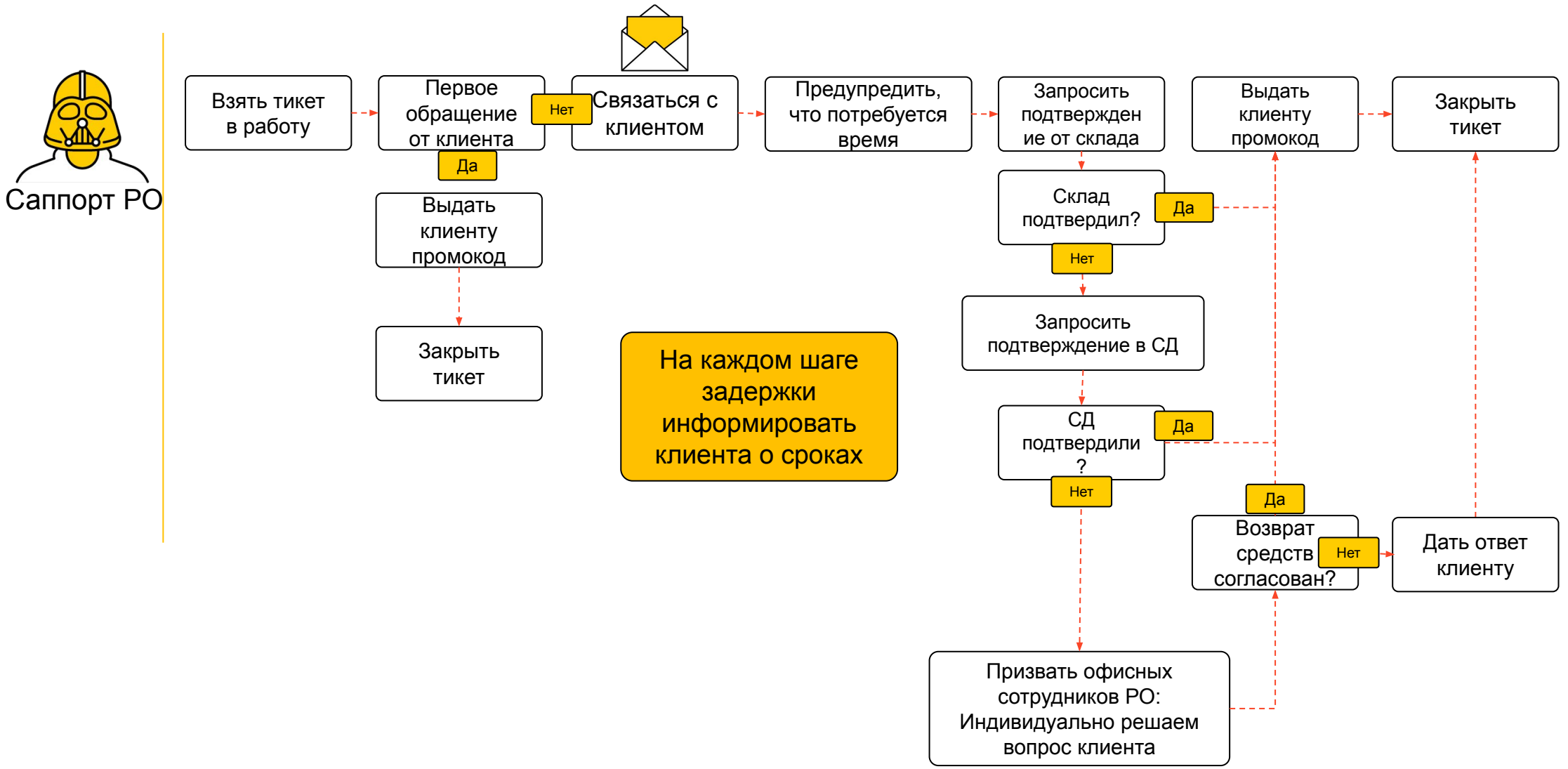
Что важно для клиента?

- ✔ Компенсировать стоимость недоставленных товаров либо их получить
- ✔ Сэкономить время, деньги и силы при решении проблемы
- ✔ Получить моральную поддержку от оператора

Что важно для нас?

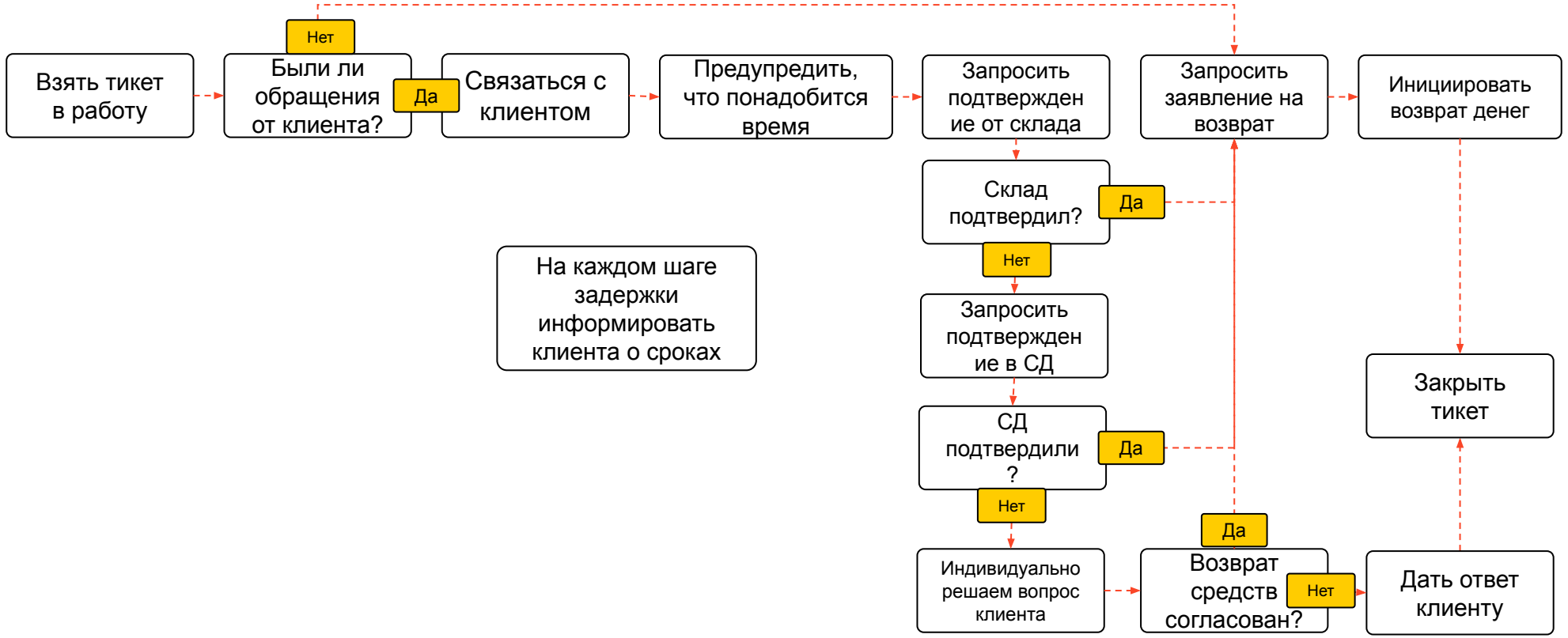
- ✔ Чтобы клиент не возвращал товар
- ✔ Чтобы клиент был доволен и купил у нас снова
- ✔ Чтобы проблема не повторилась у другого клиента

Как вернуть стоимость товара промокодом?



Как вернуть деньги без возврата товара?

Саппорт РО



03

Некомплект

Некомплект – это ситуации, когда в наборе/упаковке не хватает составляющих, или в товаре не хватает деталей.

Примеры:

- упаковка детского питания из 10 банок, по факту внутри – 8
- сковородка без ручки, пылесос без насадок, коляска без колёс, дрель без сверла, телефон без наушников и т.д

Некомплект

Стоимость некомплектного товара **до 500 рублей**

Возврат ***промокодом*** стоимости некомплектного товара, если это первый случай у клиента.

Стоимость некомплектного товара **от 500 до 2000 рублей**

Возврат денег за некомплектный товар без возврата товара, если это первый случай у клиента.

Стоимость некомплектного товара **более 2000 рублей**

Индивидуальный разбор случая с участием офисных сотрудников.

Что важно для клиента?

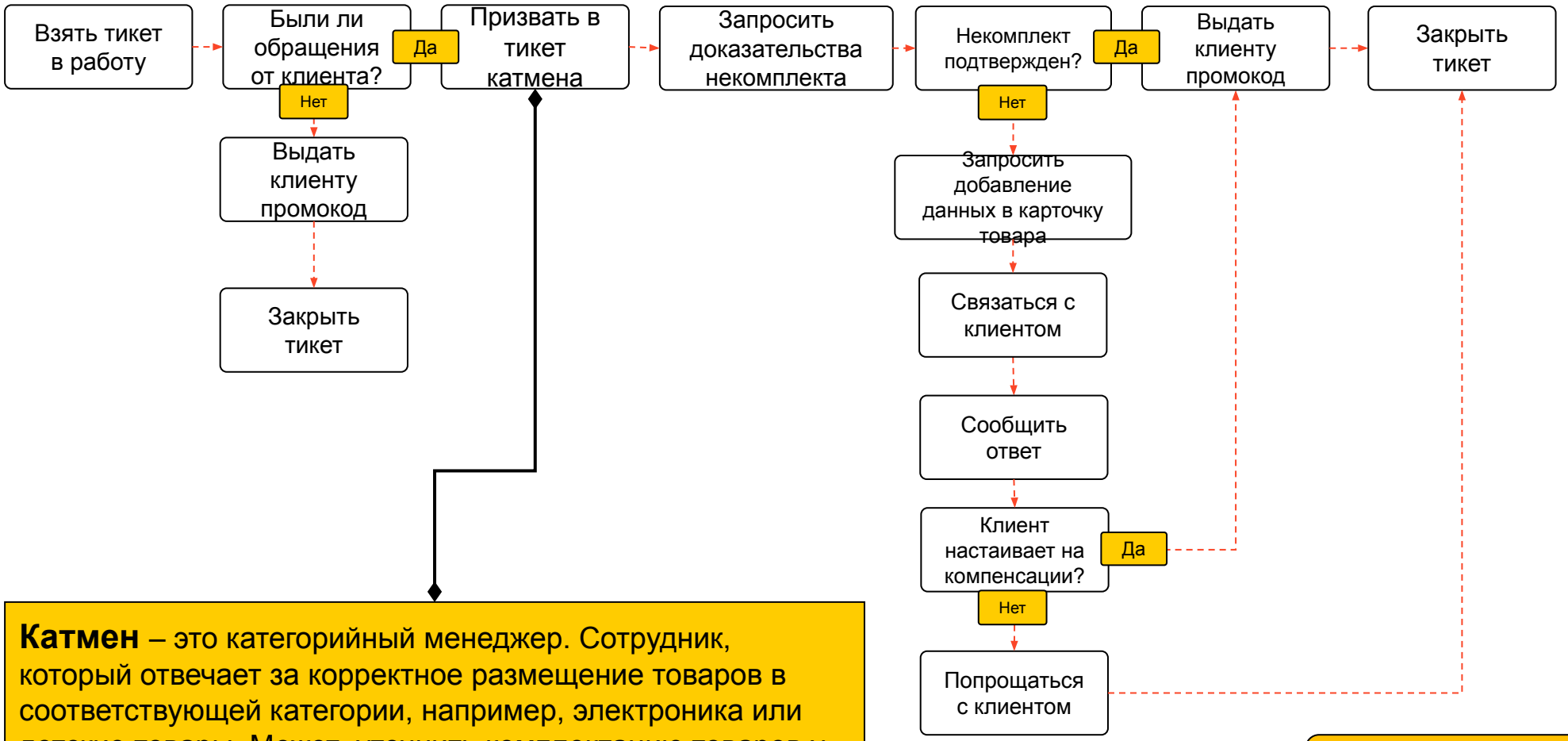
- ✔ Получить деньги, потраченные на неполный товар
- ✔ Сэкономить время, деньги и силы при решении проблемы
- ✔ Не забивать этим голову – чтобы всё было быстро и просто

Что важно для нас?

- ✔ Чтобы клиент не возвращал товар
- ✔ Не досылать недостающее (затраты на доставку)
- ✔ Чтобы клиент был доволен и купил у нас снова
- ✔ Чтобы проблема не повторилась у другого клиента

Как вернуть стоимость промокодом?

Саппорт РО

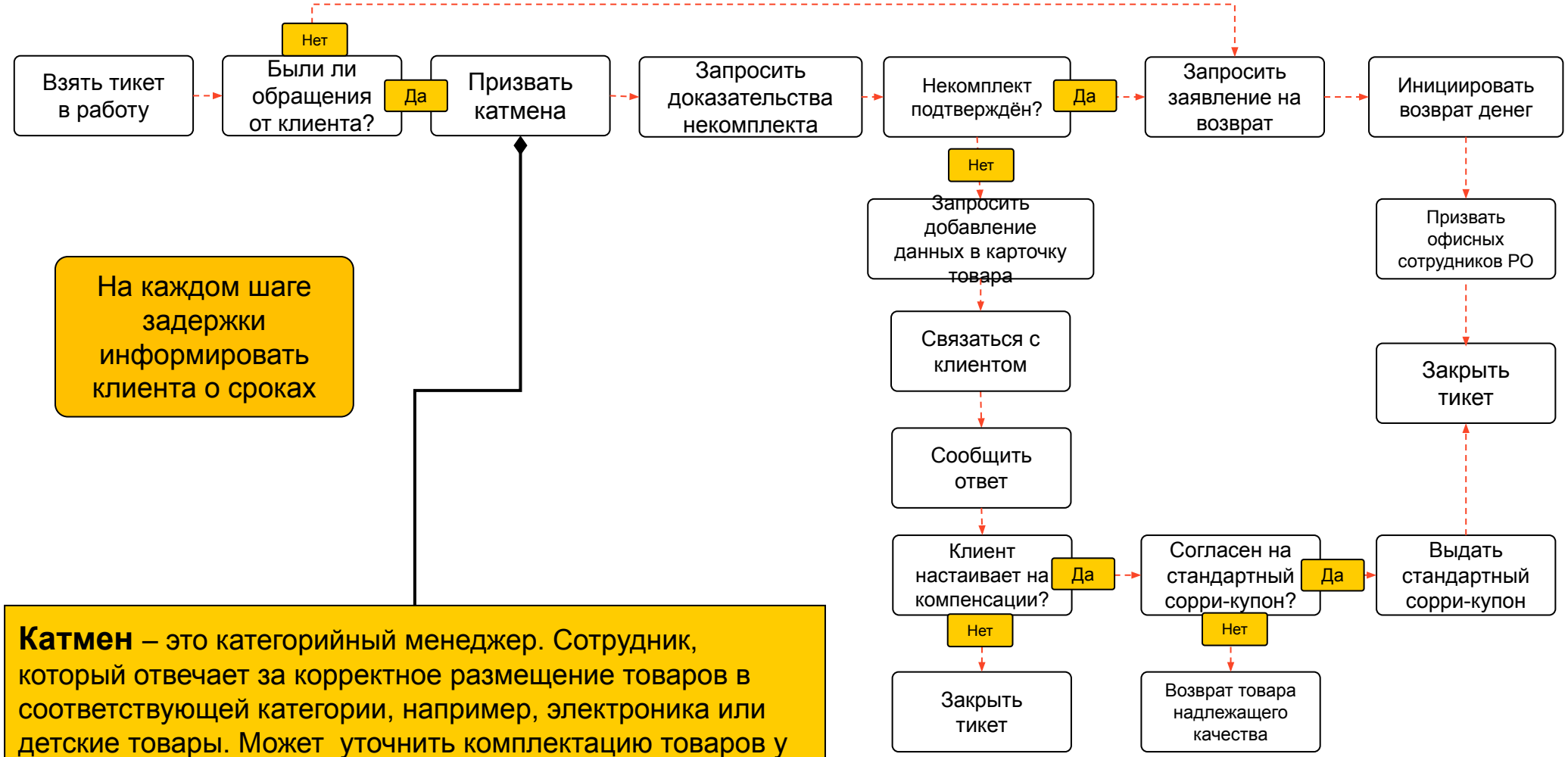


Катмен – это категорийный менеджер. Сотрудник, который отвечает за корректное размещение товаров в соответствующей категории, например, электроника или детские товары. Может уточнить комплектацию товаров у поставщика, если не получается определить её в инструкции или на сайте производителя.

На каждом шаге задержки информировать клиента о сроках

Как вернуть деньги без возврата товара?

Саппорт РО



04

Пересорт

Пересорт - это ситуация, когда клиенту привезли не тот товар или товар с другими характеристиками

- совершенно не тот товар: *клиент заказывал утюг, а привезли чайник*
- похожий товар: *клиент заказывал утюг одной модели, привезли утюг того же производителя, но другой модели (другие характеристики)*
- правильный товар, но не того цвета или размера: *хотел чёрный iPhone, а привезли золотой*

Что важно для клиента?

- ✔ Вернуть деньги, потраченные на не тот товар
- ✔ Сэкономить время, деньги и силы при решении проблемы
- ✔ Не забивать этим голову – чтобы всё было быстро и просто

Что важно для нас?

- ✔ Чтобы клиент не возвращал товар
- ✔ Если возвращает, чтобы сразу предоставил все данные
- ✔ Чтобы клиент был доволен и купил у нас снова
- ✔ Чтобы проблема не повторилась у другого клиента

Как действуем при пересорте?

Саппорт 1Л

Сверяем данные из квитанции/штрих-кода

Совпадает с товаром в CRM?

Нет

Да

Объяснить клиенту, что пришёл верный товар

Клиент согласен?

Да

Нет

Возврат товара надлежащего качества

Тот товар, не тот цвет/размер?

Нет

Да

Готов оставить у себя?

Нет

Да

Заявка на сорри-купон

Завершение звонка

Запрос документов от клиента

Призвать Маршрут

Ответ предоставлен в срок?

Да

Нет

Призвать Маршрут повторно

Сообщить новые сроки клиенту

Ответ клиенту

Процедура возврата товара

На каждом шаге задержки информировать клиента о сроках

05

Гарантийные талоны и чеки

Гарантийные талоны (ГТ) и чеки

Зачем нужны?

- Для обращения в сервисный центр, если с товаром что-то случилось
- Для большинства товаров ГТ **не нужен**. Сертифицированные СЦ принимают товар без бумажного ГК, т.к. в их базе есть номер конкретного устройства. По нему они и принимают товар.

Что важно для клиента?

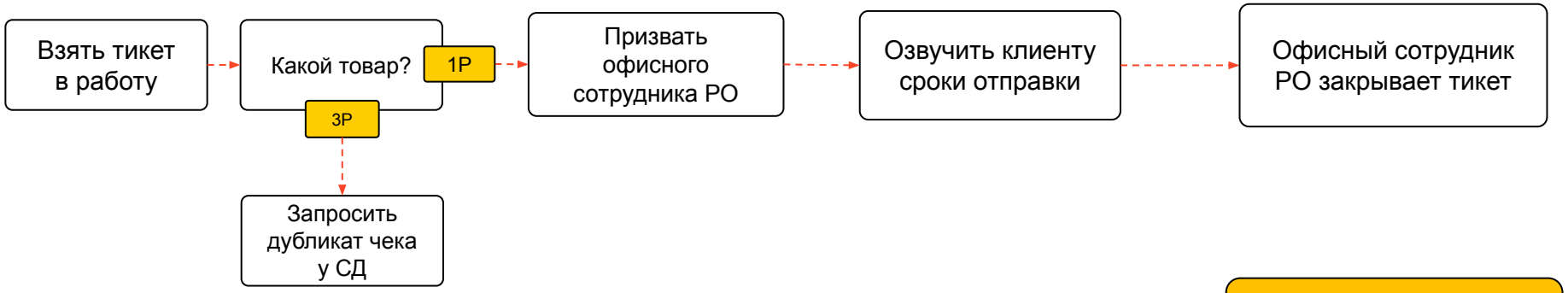
- ✔ Уменьшить напряжение и переживания из-за возможных рисков
- ✔ Спокойствие клиента
- ✔ Решить конкретную проблему с СЦ, если она возникла

Что важно для нас?

- ✔ Донести до клиента, что ему не нужен гарантийный талон
- ✔ Не тратить свой ресурс на пересылку документов
- ✔ Чтобы клиент остался доволен сервисом и купил у нас ещё

Действия при запросе чека

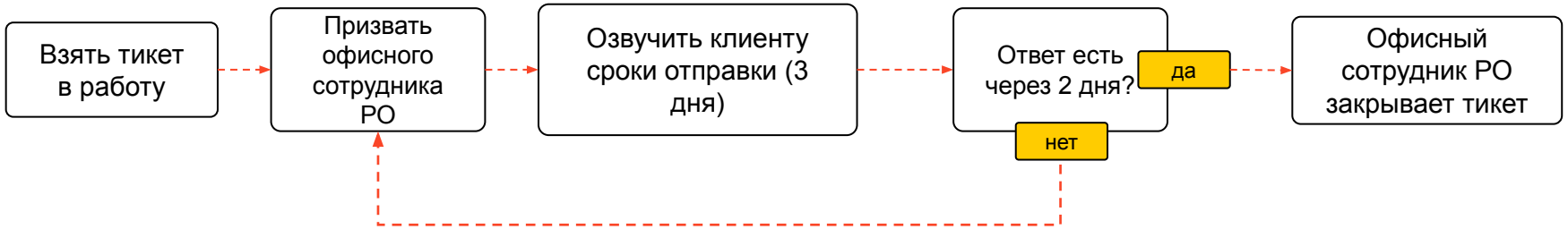
Саппорт РО



На каждом шаге задержки информировать клиента о сроках

Действия при запросе гарантийного талона

Саппорт РО



06

Возврат товара

Возврат товара

Почему клиент возвращает товар?

- **Товар надлежащего качества** (ТНК).
  Не подошёл по цвету, размеру или другим параметрам; не понравился; работает не так, как ожидалось; купил по ошибке)

- **Товар ненадлежащего качества** (ТННК).
  Битый, пересорт, некомплект, недовложение, товар не работает вообще или работает не так, как *описано в инструкции*)

Что важно для клиента?

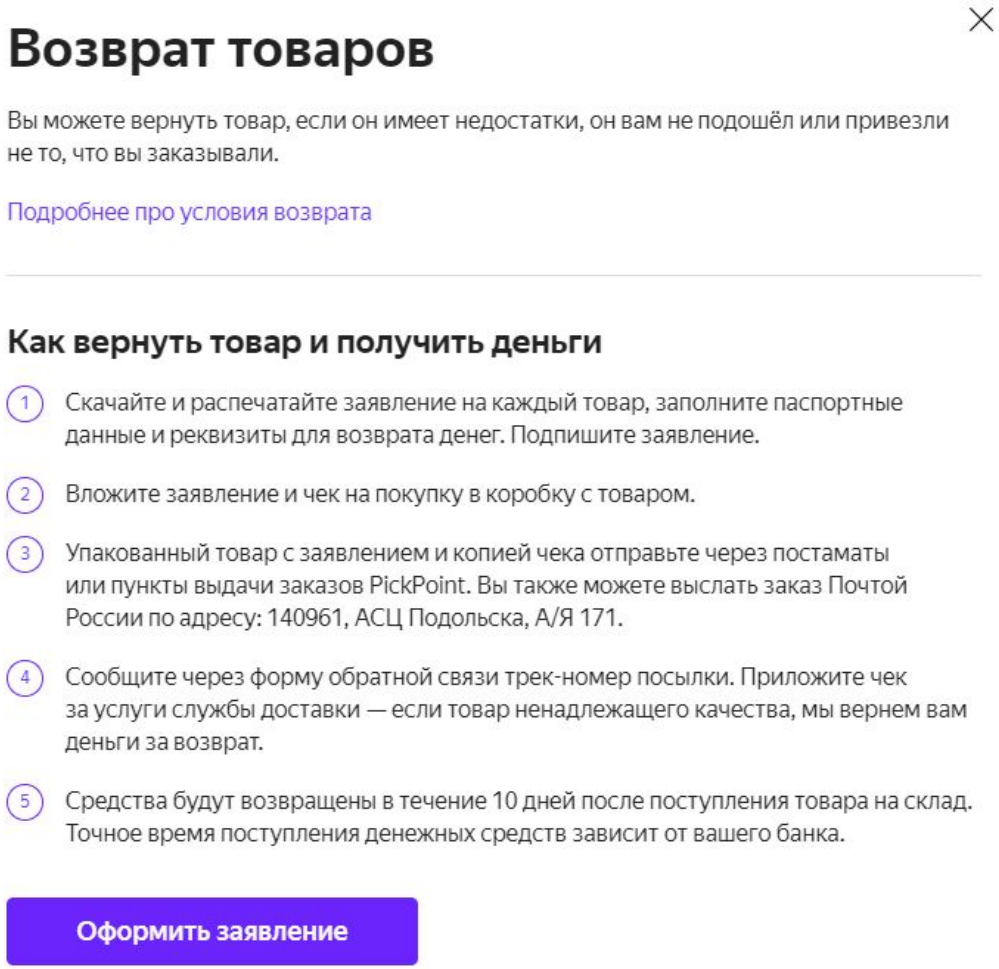
- ✔ Получить деньги, потраченные на товар, который не подошёл или сломался
- ✔ Сэкономить время, деньги и силы при решении проблемы
- ✔ Не забивать этим голову – чтобы всё было быстро и просто

Что важно для нас?

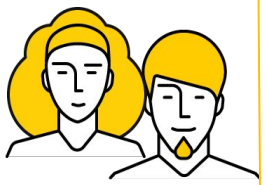
- ✔ Чтобы клиент не возвращал товар
- ✔ Если возвращает, чтобы сразу предоставил все данные
- ✔ Чтобы клиент был доволен и купил у нас снова

Действия клиента (в любом случае)

- ❑ Оформить заявление через ЛК - мы в ответ направим письмо с инструкцией
- ❑ Распечатать заявление, подписать его,
- ❑ Вложить в коробку с возвратом
- ❑ Отправить товар нам
- ❑ Ответным письмом - прислать нам фото чека об отправке (в чеке есть трек и стоимость пересылки)



Что происходит дальше?



Покупатель

Отправка заявления через ЛК → Автосоздание тикета → Автоотправка письма клиенту → Ожидание ответа от клиента → Клиент ответил? (да → Ответ крепится к тикету; нет → Взять тикет в работу)

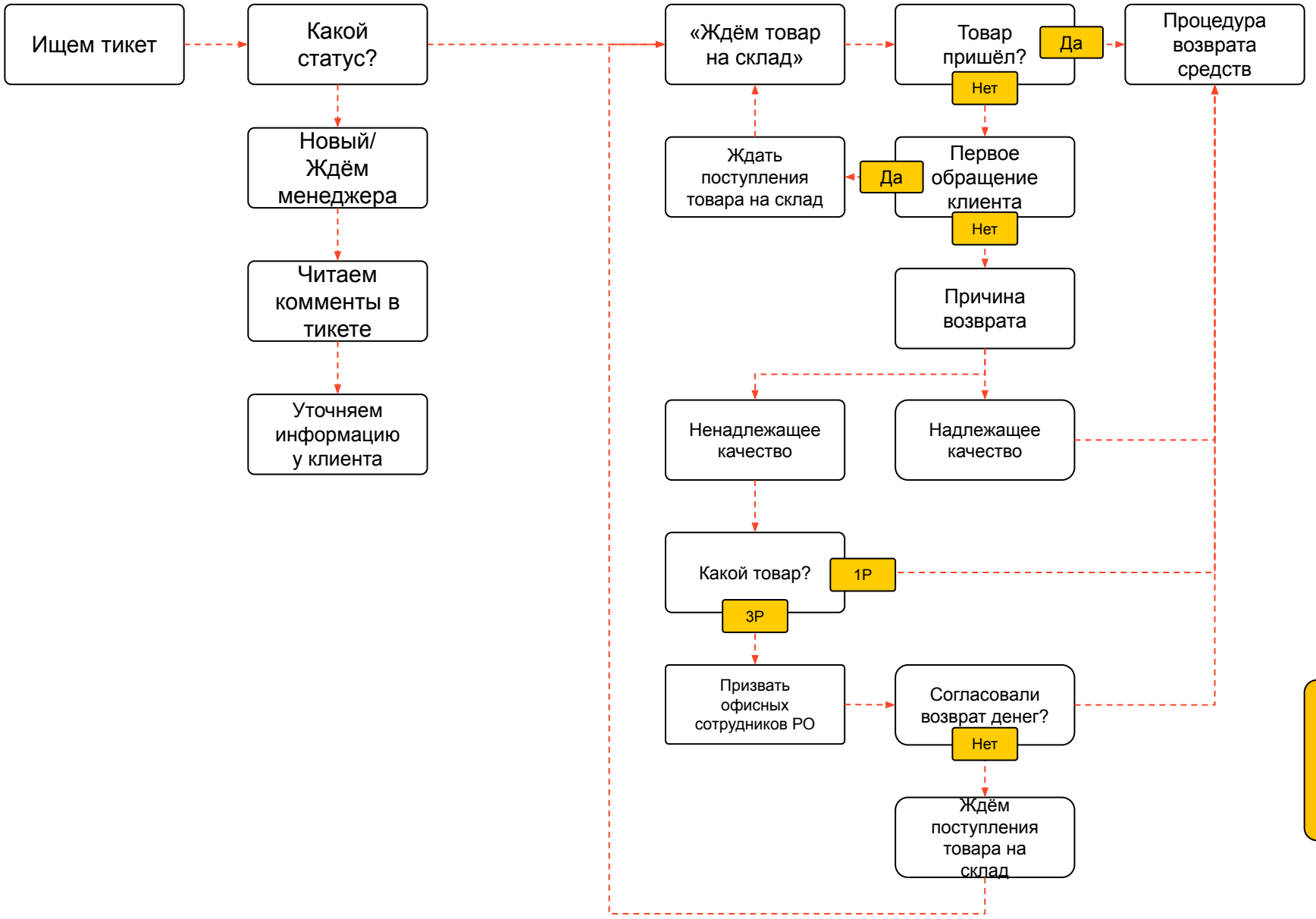
Саппорт РО

Взять тикет в работу → Саппорт запрашивает данные → Клиент ответил? (да → Крепим ответ к тикету; нет → Саппорт запрашивает данные) → «Ждём товар на склад» → Разбор офисными сотрудниками

На каждом шаге задержки информировать клиента о сроках

Если клиент обращается повторно

Саппорт РО



На каждом шаге задержки информировать клиента о сроках

Возврат средств при возврате товара

	Стоимость товара	Стоимость доставки	Расходы за обратную пересылку
ТНК – весь заказ	*Предоплата*: на карту, с которой платил *Постоплата*: по реквизитам из заявления	Только если клиент настаивает *Предоплата*: на карту, с которой платил *Постоплата*: по реквизитам из заявления	Не возвращаем
ТНК – часть товаров		Не возвращаем	
ТННК – весь заказ		*Предоплата*: на карту, с которой платил *Постоплата*: по реквизитам из заявления	По реквизитам из заявления: **отправляется отдельным платежом!!!** **При предоплате необходимо запросить реквизиты дополнительно!!!**
ТННК – часть товаров		Только если клиент настаивает *Предоплата*: на карту, с которой платил *Постоплата*: по реквизитам из заявления	

Что важно для клиента?

- ✔ Быстро получить деньги
- ✔ Получить дополнительную компенсацию (за пересылку, если брак)
- ✔ Контролировать срок возврата (точно знать, когда будет решена проблема)
- ✔ Быть уверенным, что проблема решается

Что важно для нас?

- ✔ Чтобы клиент не звонил нам для уточнений
- ✔ Чтобы клиент сразу предоставил все данные

Как вернуть деньги клиенту? Проверить все необходимые данные:

Причина возврата	**Товар надлежащего качества**	**Товар ненадлежащего качества**
Предоплата	Ничего специального, деньги будут возвращены *на карту, с которой проводилась оплата*	1. Деньги за товар будут возвращены на карту, с которой проводилась оплата *2.* Для возврата расходов за обратную пересылку запросить банковские реквизиты: номер счёта получателя, ФИО получателя (на русском) и БИК банка. Данная сумма **отправляется отдельным платежом!!!**
Постоплата	Банковские реквизиты: номер счёта получателя, ФИО получателя (на русском) и БИК банка.	Банковские реквизиты: номер счёта получателя, ФИО получателя (на русском) и БИК банка. Расходы за обратную пересылку могут быть или включены в основной платеж (за товар) или поступить **отдельным платежом!!!**

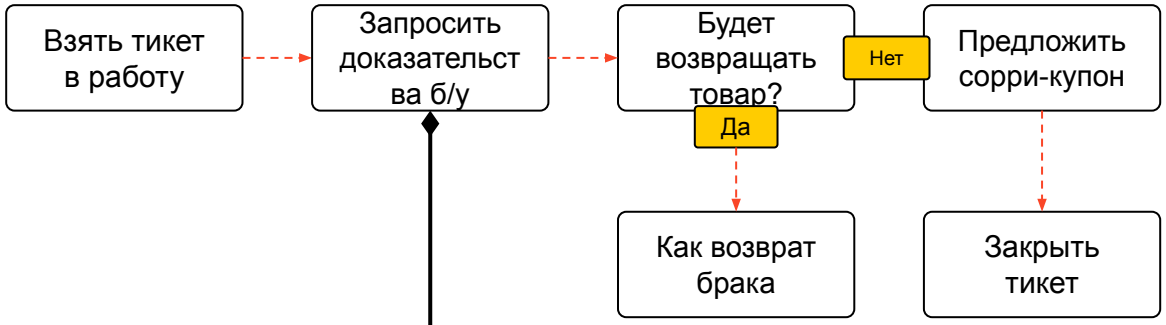
Призвать офисного сотрудника РО

07

Другие проблемы с товаром

Подозрение на Б/У

Саппорт РО



На каждом шаге задержки информировать клиента о сроках

- Наличие наклеек/документов с ФИО предыдущего получателя
- Явные следы использования (чужой аккаунт в технике, отсутствие защитных плёнок, присутствие посторонних предметов в заводской упаковке)

Что важно для клиента?

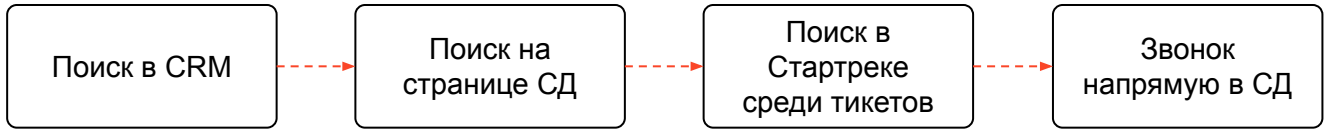
- ✔ Получить финансовую компенсацию при проблеме
- ✔ Убедиться, что он или она важны для компании
- ✔ Восстановить доверие к бренду

Что важно для нас?

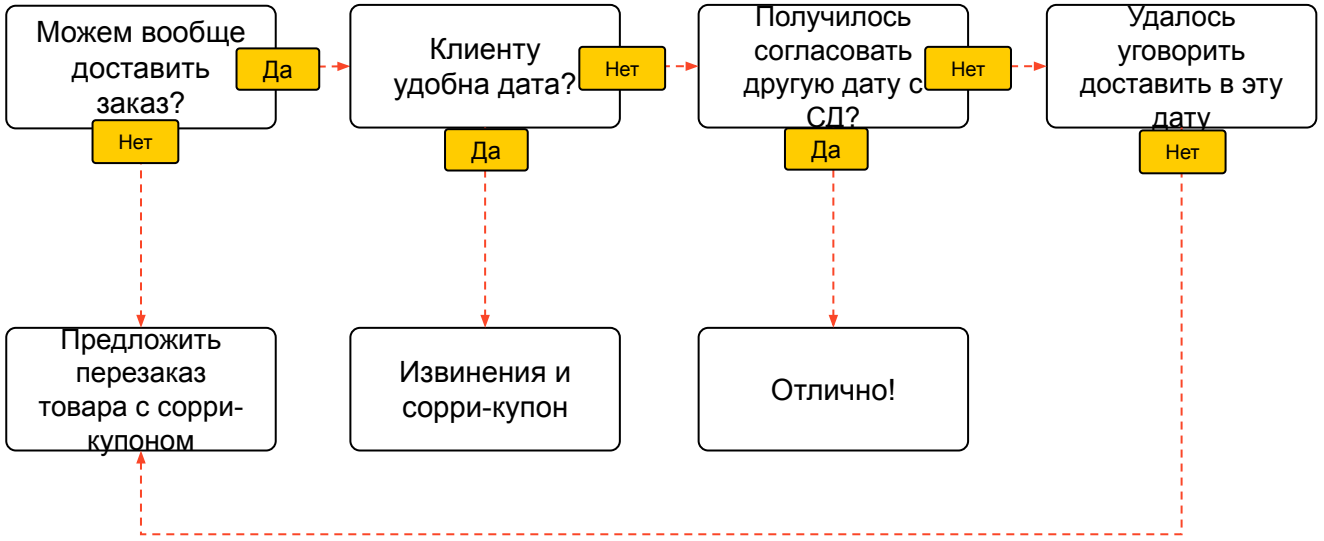
- ✔ Чтобы клиент не возвращал товар
- ✔ Чтобы клиент был доволен и купил у нас снова

Проблемы с доставкой

Как ищем заказ



Что делаем по результатам поиска



Что важно для клиента?

- ✔ Получить свой заказ в то время, которое ему/ей удобно
- ✔ Не тратить свой ресурс (время, деньги, силы, эмоции)
- ✔ Восстановить доверие к бренду
- ✔ Высказаться

Что важно для нас?

- ✔ Чтобы клиент не отменял заказ
- ✔ Чтобы клиент был доволен и купил у нас снова

Антифрод

Пришёл звонок – консультируем, как на 1Л. Ответы от юристов есть на Вики

Пришёл тикет – проверяем, что, действительно, фрод. Связываемся с клиентом для предоставления ответа. Если не фрод – меняем разметку тикета.

Пришёл тикет с подозрением на мошенничество – например, пришло SMS о заказе, хотя заказа нет:

- Ищем заказчика
- Призываем офисных сотрудников

«Мягкий» фрод

- ✔ Отменяем заказы с подозрением на фрод
- ✔ Нет, промокоды и бонусы получить нельзя

«Жёсткий» фрод

- ✔ Блокируем возможность делать заказы на Беру
- ✔ Нет, промокоды и бонусы, накопленные на этом аккаунте, получить нельзя

08

Сорри-купоны

Сорри-купоны

Сорри-купон - это внутренний термин для обозначения промокодов, которые мы выдаём клиенту вручную при проблемах с нашей стороны. Клиентам это название мы **не сообщаем**.

Примеры ситуаций для выдачи:

- ✔ Перенос доставки без предупреждения
- ✔ Бой, пересорт, недовложение / некомплект, брак
- ✔ Грязная или мятая коробка

Что важно для клиента?

- ✔ Получить финансовую компенсацию при проблеме
- ✔ Убедиться, что клиент важен для компании

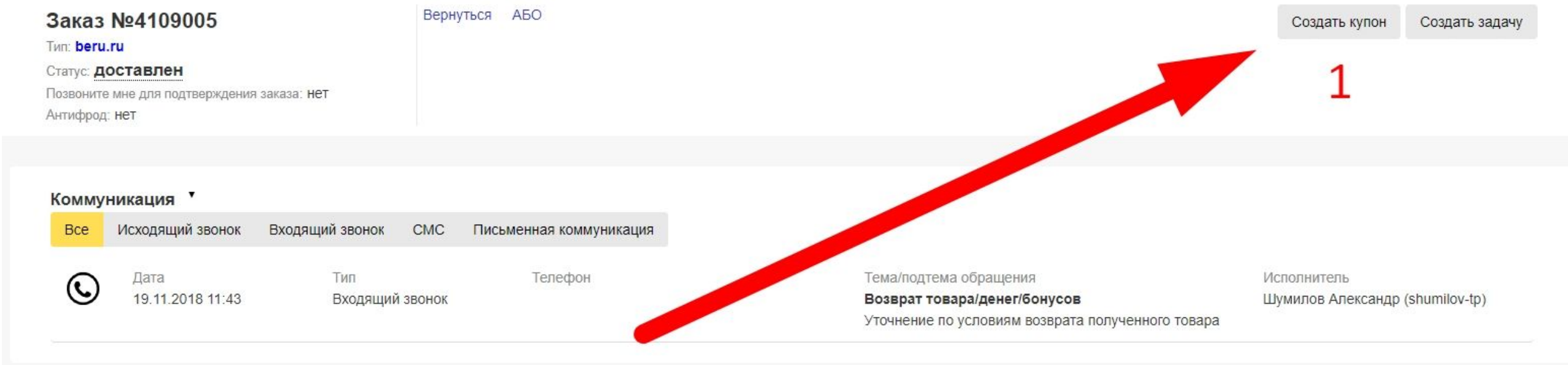
Что важно для нас?

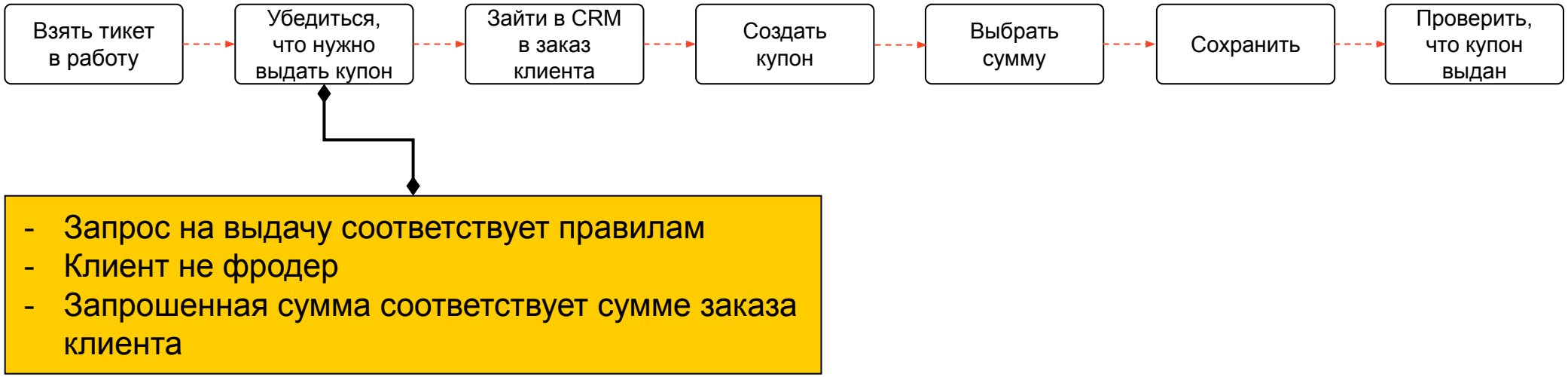
- ✔ Чтобы клиент не злоупотреблял получением промокодов
- ✔ Восстановить доверие к бренду
- ✔ Чтобы клиент был доволен и купил у нас снова

Какие сорри-купоны есть?

Номинал Купона	Когда даём такой купон	Условия применения купона	Срок действия
200 рублей	Проблемный заказ клиента до 1200	При заказе от 1000 руб.	3 месяца
300 рублей	Проблемный заказ клиента на сумму меньше от 1200 руб. до 2500	При заказе от 1200 руб.	3 месяца
500 рублей	Проблемный заказ клиента на сумму 2501 руб. или больше	При заказе от 1500 руб.	3 месяца
Индивидуальный	Для клиентов с заказами свыше 15 000 руб . или очень серьезной проблемой, которая рискует получить публичный резонанс или судебный иск	Выдаются по тикету в Стартреку по согласованию с офисными сотрудниками РО	

Как выдать стандартный сорри-купон?





Если нет готового решения…

1. Описываете, что пытались сделать и что не получилось
2. Призываете офисных сотрудников РО

Вопросы? ☺