

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

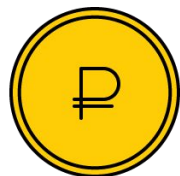
# Содержание

- 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

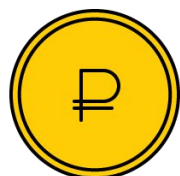
Бой товара или  
повреждение упаковки

## 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

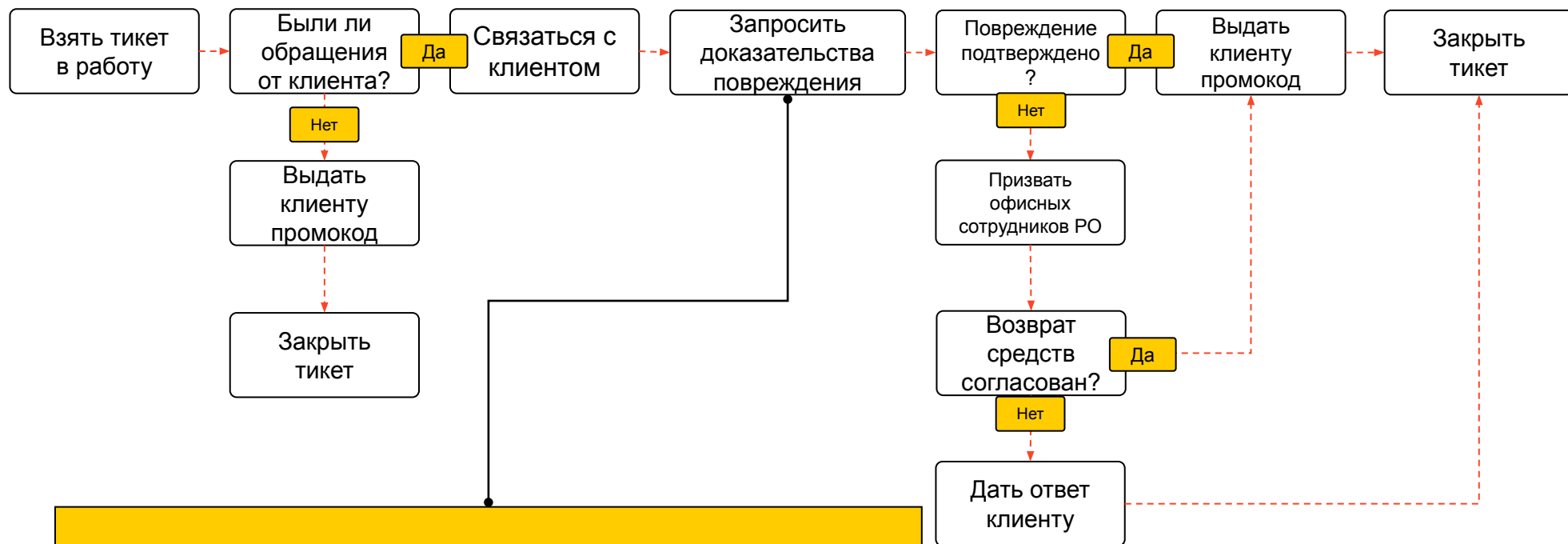
### *Что важно для нас?*

- ✓ 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



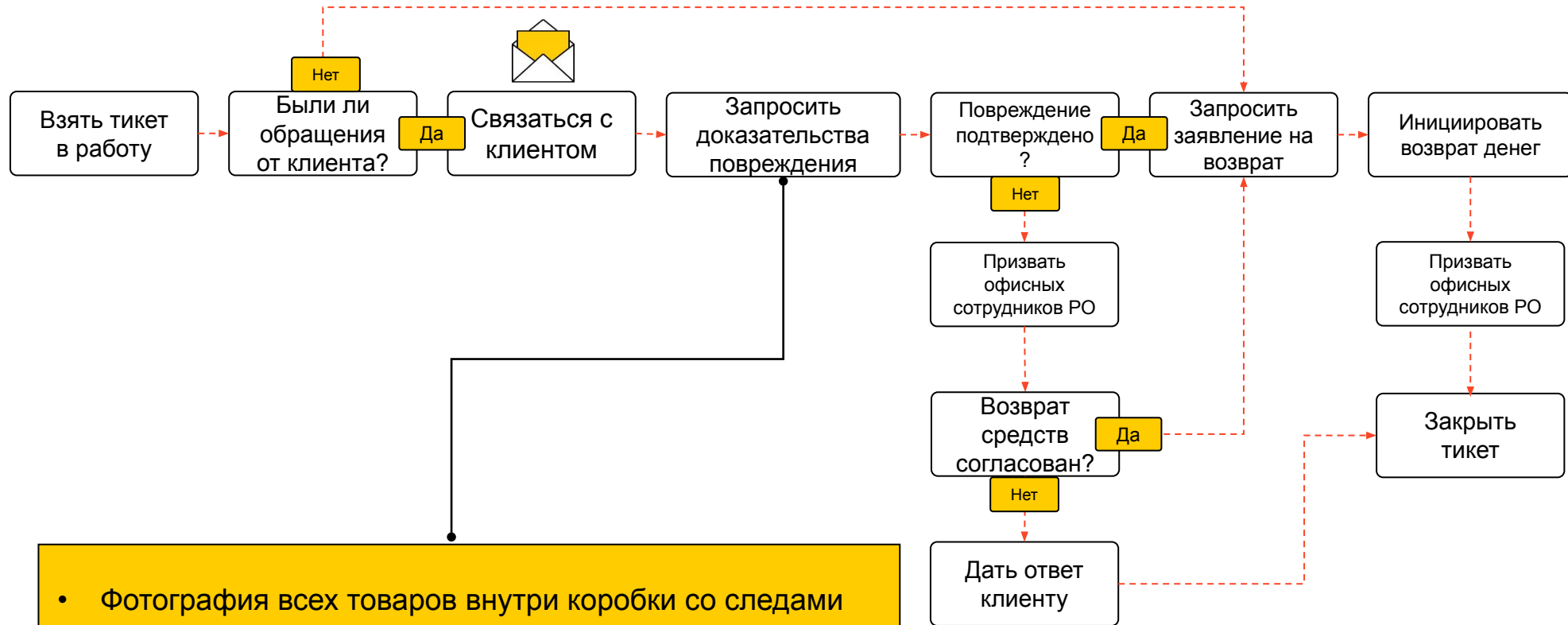
- Фотография всех товаров внутри коробки со следами пролитого содержимого
- Видны следы разлитого содержимого на коробке и других товарах внутри коробки
- Корпус ёмкости (бутылка, банка и т.п.) поврежден

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**

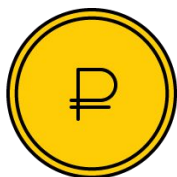
Возврат *промокодом* стоимости недовложенного товара, если это первый случай у клиента.



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.

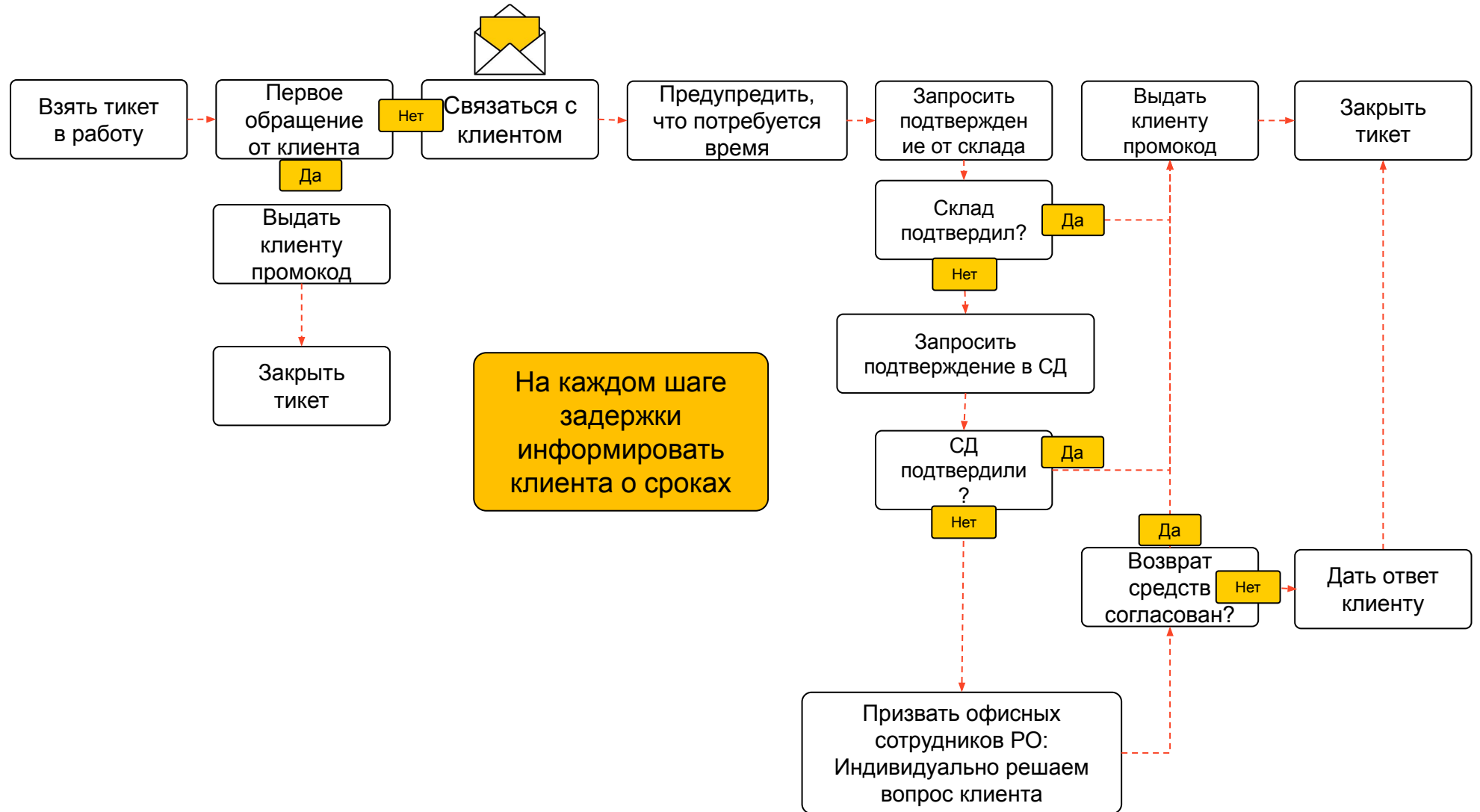
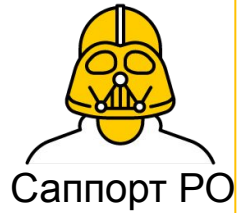
## *Что важно для клиента?*

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

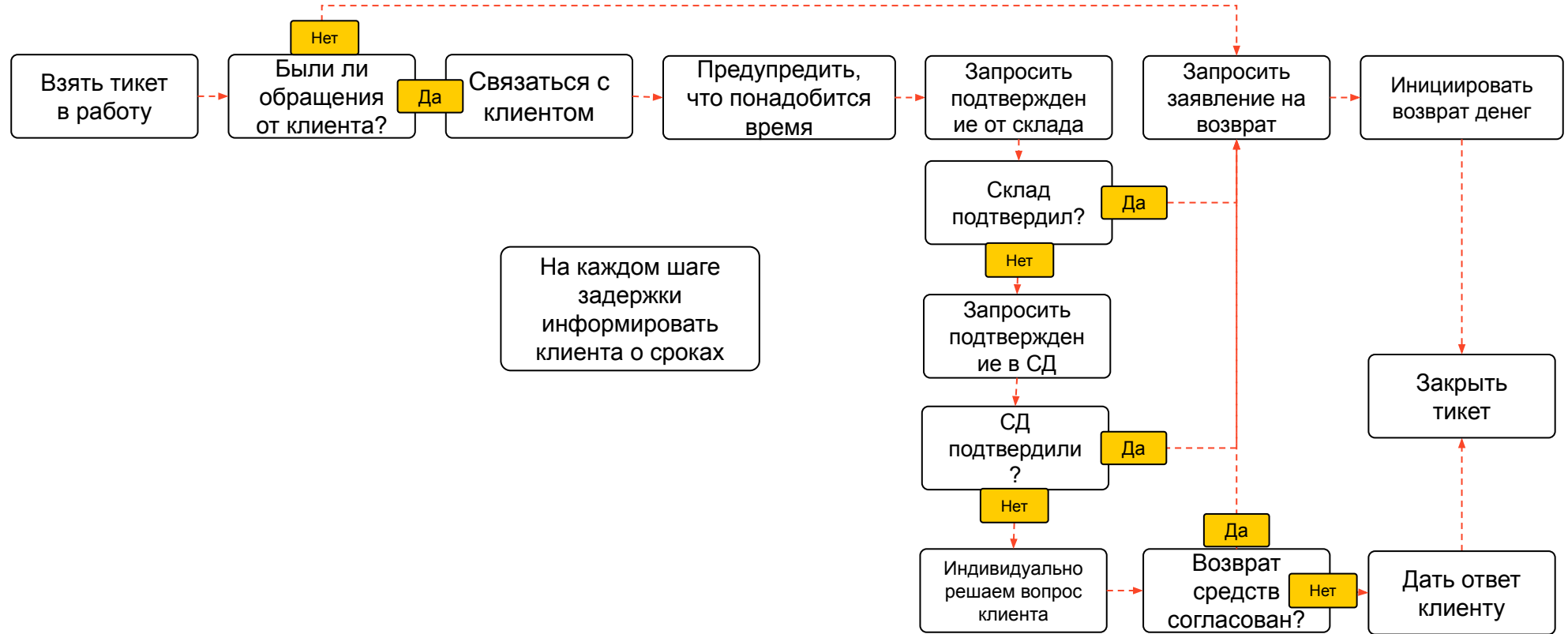
## *Что важно для нас?*

- ✓ 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?



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.

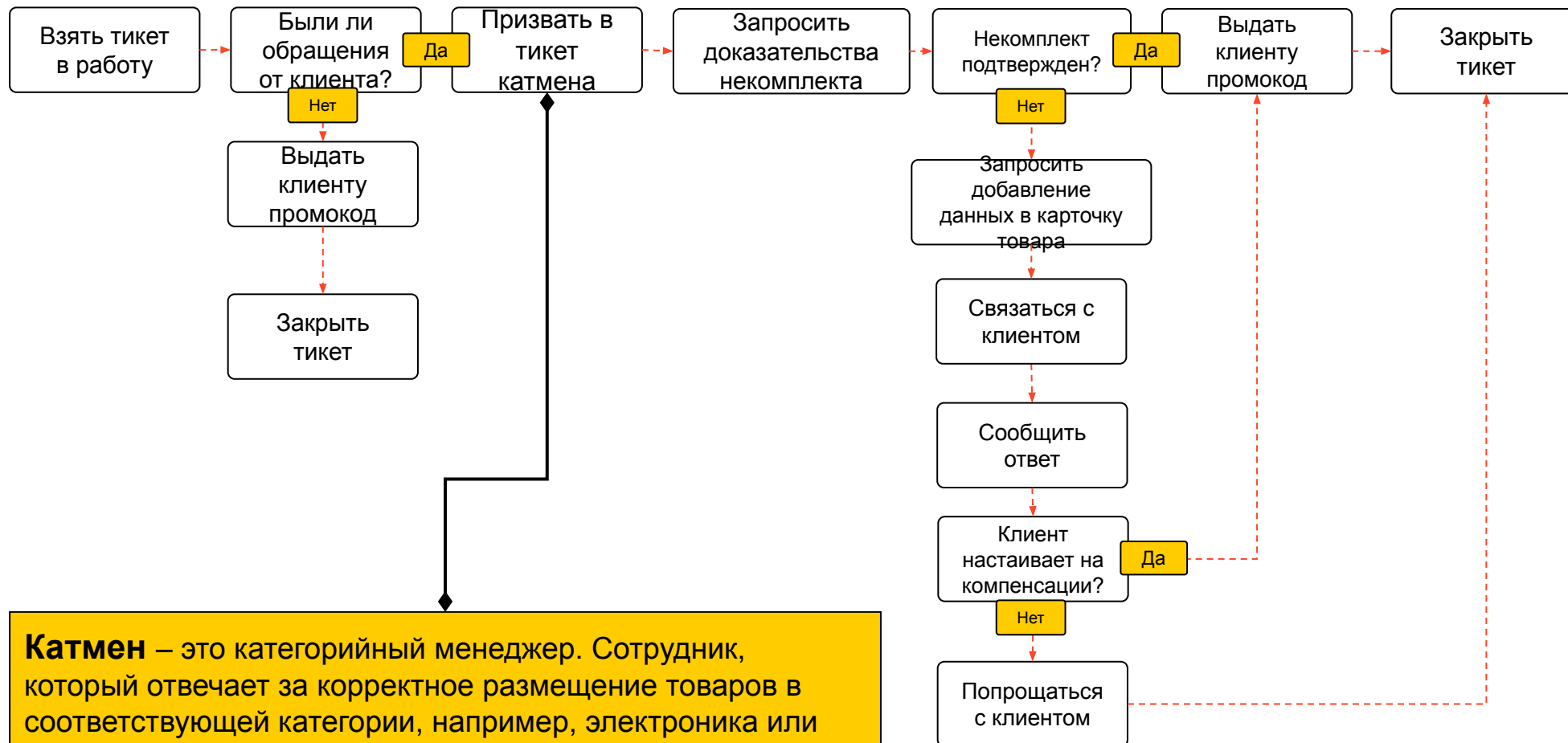
## *Что важно для клиента?*

- ✓ 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?



**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?



**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.

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*

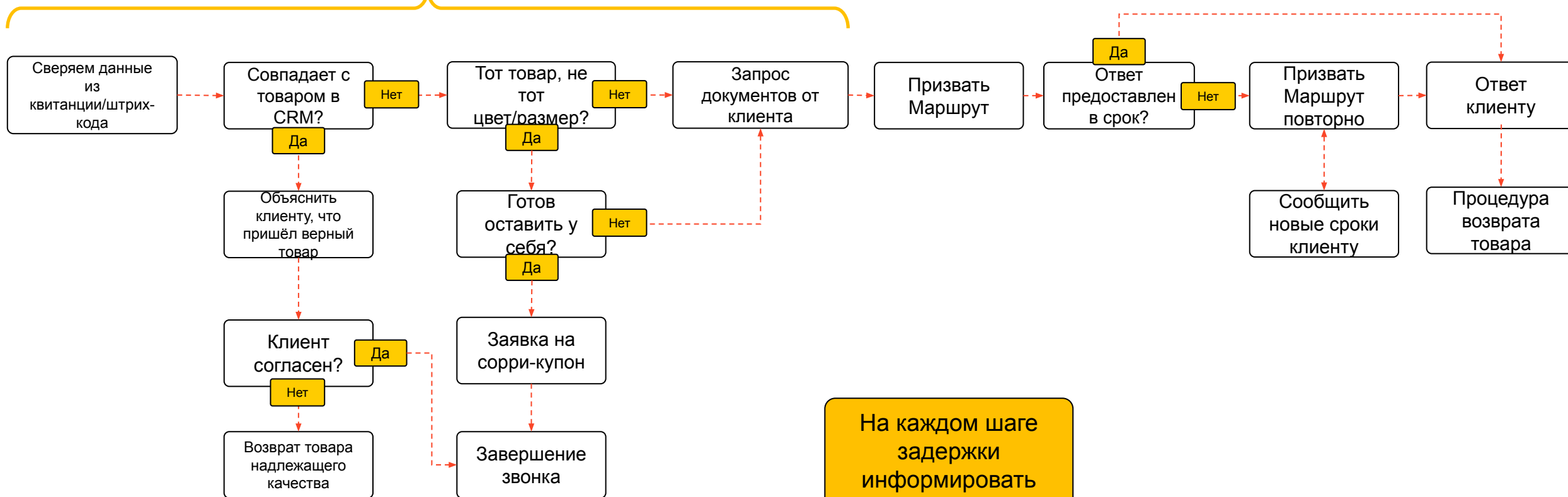
*Что важно для клиента?*

- ✓ 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?



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.

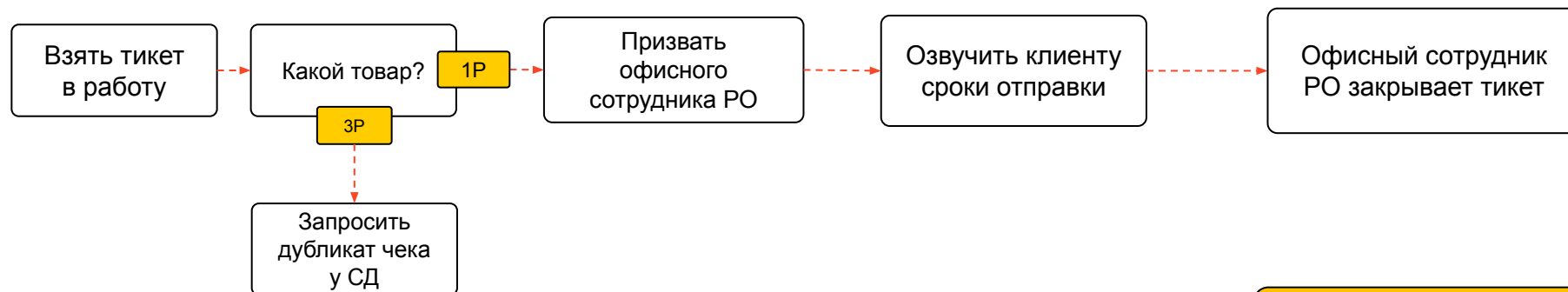
## *Что важно для клиента?*

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

## *Что важно для нас?*

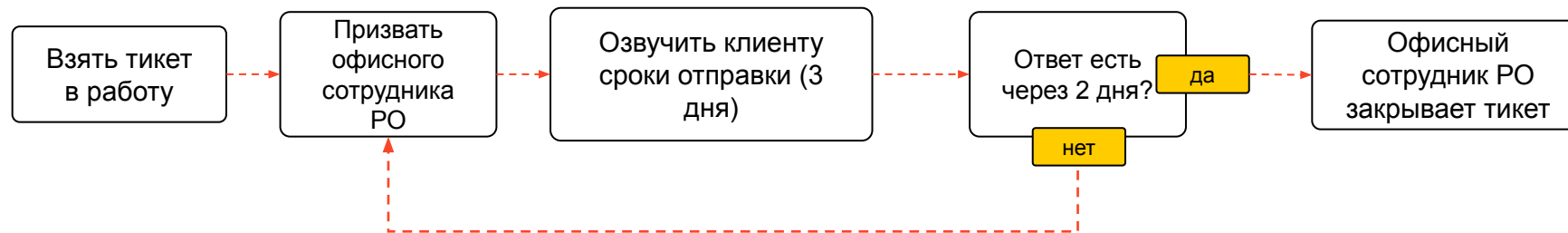
- ✓ Донести до клиента, что ему не нужен гарантийный талон
- ✓ Не тратить свой ресурс на пересылку документов
- ✓ Чтобы клиент остался доволен сервисом и купил у нас ещё

# Действия при запросе чека



На каждом шаге задержки информировать клиента о сроках

# Действия при запросе гарантийного талона



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)

## Возврат товаров ×

Вы можете вернуть товар, если он имеет недостатки, он вам не подошёл или привезли не то, что вы заказывали.

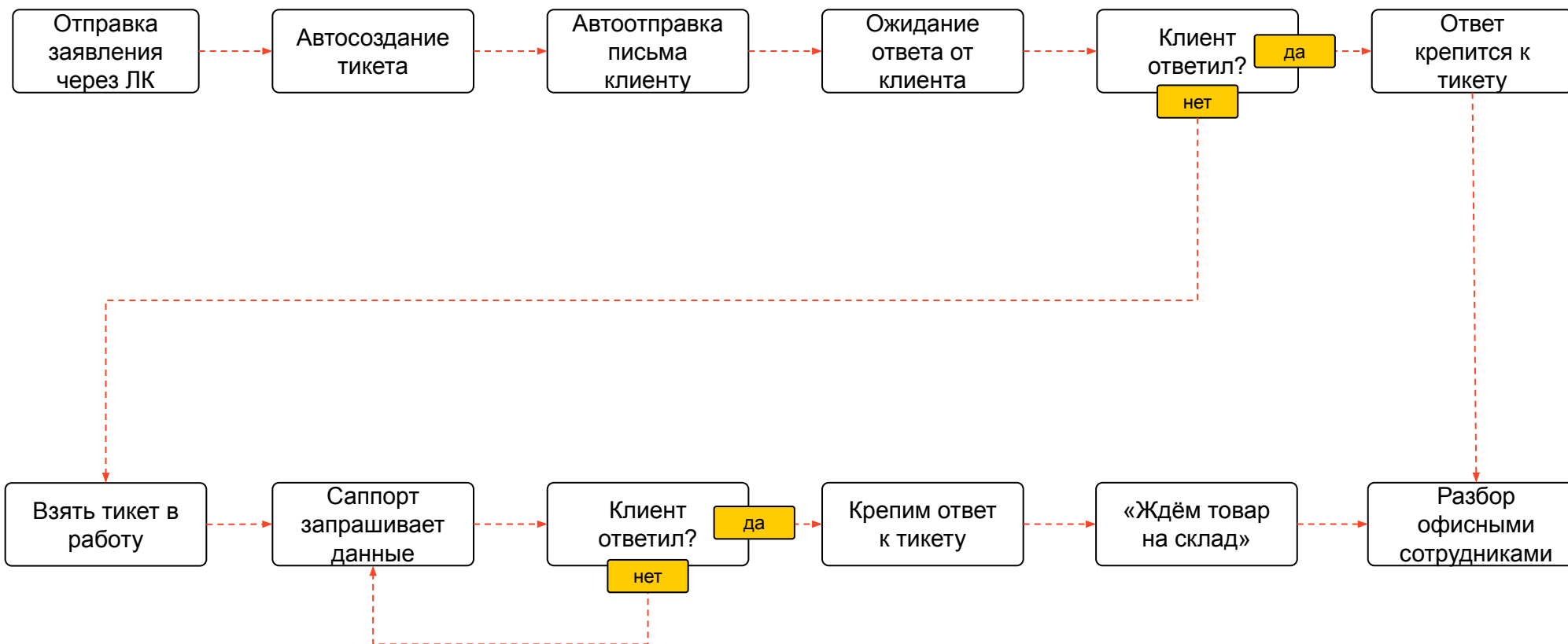
[Подробнее про условия возврата](#)

### Как вернуть товар и получить деньги

- 1 Скачайте и распечатайте заявление на каждый товар, заполните паспортные данные и реквизиты для возврата денег. Подпишите заявление.
- 2 Вложите заявление и чек на покупку в коробку с товаром.
- 3 Упакованный товар с заявлением и копией чека отправьте через постаматы или пункты выдачи заказов PickPoint. Вы также можете выслать заказ Почтой России по адресу: 140961, АСЦ Подольска, А/Я 171.
- 4 Сообщите через форму обратной связи трек-номер посылки. Приложите чек за услуги службы доставки — если товар ненадлежащего качества, мы вернем вам деньги за возврат.
- 5 Средства будут возвращены в течение 10 дней после поступления товара на склад. Точное время поступления денежных средств зависит от вашего банка.

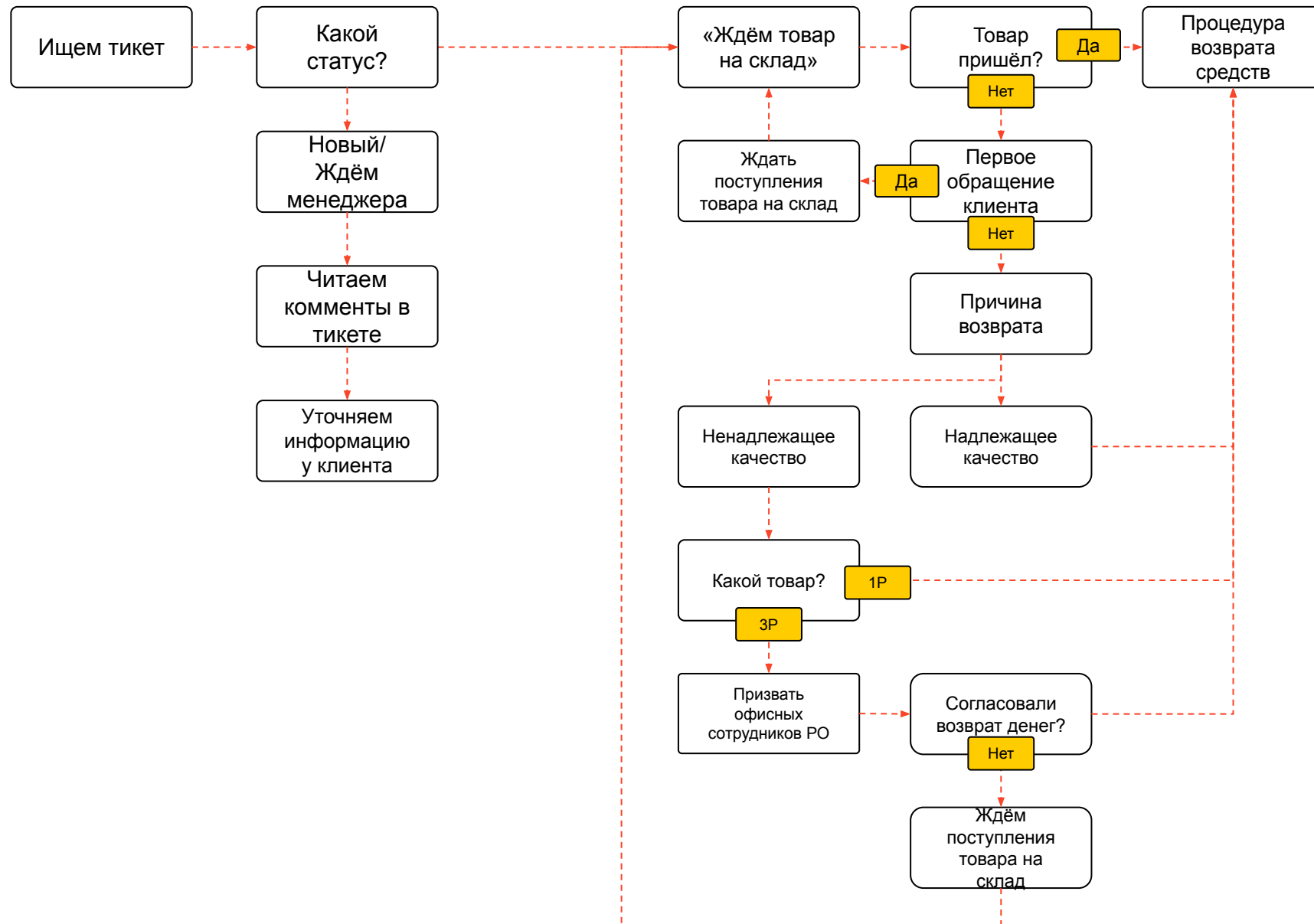
[Оформить заявление](#)

# Что происходит дальше?



На каждом шаге задержки информировать клиента о сроках

# Если клиент обращается повторно



На каждом шаге задержки информировать клиента о сроках

# Возврат средств при возврате товара

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

## 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 <i>на карту, с которой проводилась оплата</i>	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 <b>отправляется отдельным платежом!!!</b>
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 <b>отдельным платежом!!!</b>

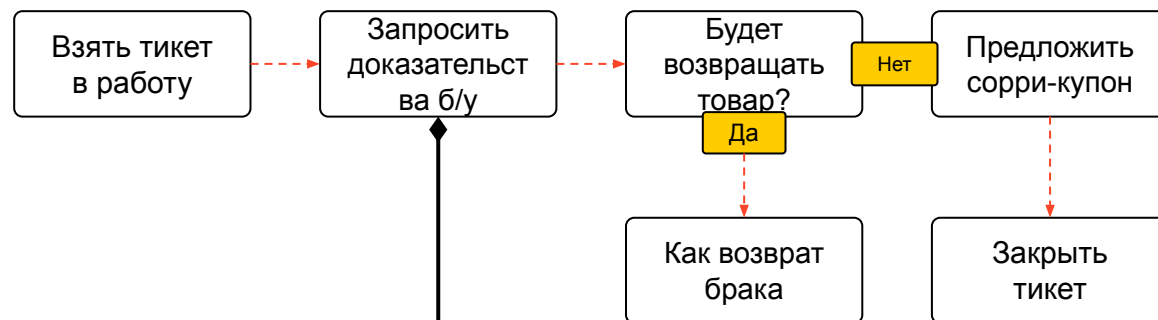


**Призвать офисного сотрудника РО**

07

# Другие проблемы с товаром

# Подозрение на Б/У



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

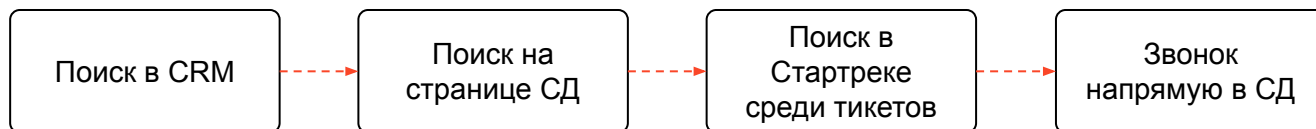
## Что важно для нас?

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

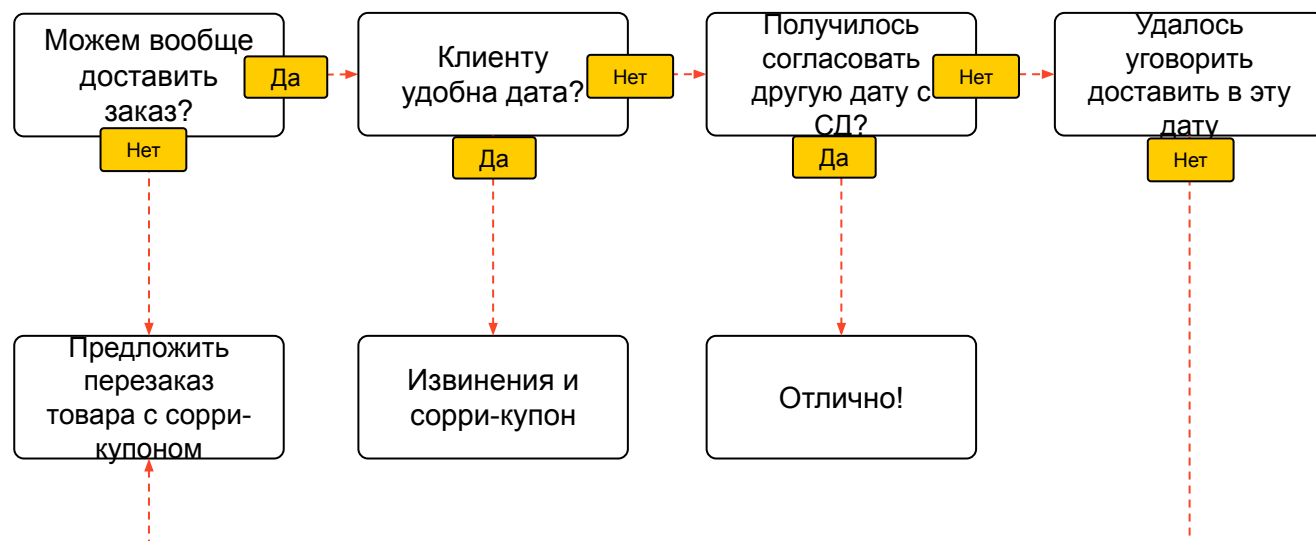


# Проблемы с доставкой

## 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?

Заказ №4109005

Тип: [beru.ru](#)

Статус: доставлен

Позвоните мне для подтверждения заказа: нет

Антифрод: нет

[Вернуться](#) АБО

Создать купон

Создать задачу

1

## Коммуникация ▾

Все Исходящий звонок Входящий звонок СМС Письменная коммуникация



Дата  
19.11.2018 11:43

Тип  
Входящий звонок

Телефон

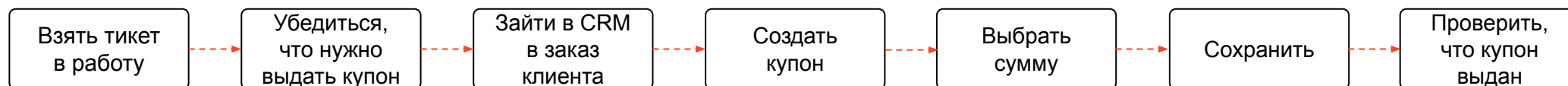
Тема/подтема обращения

**Возврат товара/денег/бонусов**

Уточнение по условиям возврата полученного товара

Исполнитель

Шумилов Александр (shumilov-tp)



- Запрос на выдачу соответствует правилам
- Клиент не фродер
- Запрошенная сумма соответствует сумме заказа клиента

Если нет готового решения...



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

Вопросы? 😊