

РАЗЛИЧИЕ МЕЖДУ КЛИЕНТСКИМ ВОЗВРАТОМ И ВОЗВРАТОМ

Обращается клиент и просит вернуть посылку, либо поставить на возврат, когда заказ находится в городе получателя.

Тип заказа «Доставка» Алгоритм действий:

▶ 1) уточните, пожалуйста, Ваше ФИО и номер телефона, поставлю посылку на возврат, а также направлю запрос ответственным сотрудникам, для согласования возврата с отправителем. В течение суток с отправителем свяжутся. (в зависимости от сроков ОС в жире). Запрос пишется в Работа С Вопросами Клиента (РСВК), причина «решить проблему клиента».

2) ставим статус «не вручен», далее идём в историю заказа, раздел «причины задержки» указываем по чьей инициативе был возврат.

ВАЖНО помнить: при типе заказа доставка, как в случае с типом заказа ИМ, возвратная ведомость автоматически не формируется! Без написания запроса в ЕО возвратная ведомость сформирована не будет и посылку не вернут обратно к отправителю.

Тип заказа «Интернет Магазин» Алгоритм действий:

▶ 1) по типу заказа ИМ плательщиком всегда является клиент с договором по типу ИМ и если обращается отправитель не из своего ЛК по договору ИМ - проставить статус «не вручено» - **НЕЛЬЗЯ**. Клиент обязательно должен обратиться из ЛК, к которому привязан договор, указанный в заказе. Если обращается клиент из ЛК, указанного в заказе - проставляем статус «не вручено» и переходим в историю заказа, раздел «причины задержки» указываем: «возврат по просьбе ИМ»

▶ 2) обращается получатель или неавторизованный клиент: уточните, пожалуйста, Ваше ФИО и номер телефона, я поставлю посылку на возврат, а также уточните, пожалуйста, причину отказа от посылки (если она не указана выше в переписке). После идентификации, если данные получателя совпадают с указанными в заказе - проставляем статус «не вручено» и переходим в историю заказа, раздел «причины задержки» и указываем: «возврат по просьбе получателя».

ВАЖНО помнить: запрос в ЕО для согласования возврата с отправителем по типу заказу ИМ писать **НЕ НУЖНО!** Возвратная ведомость и возвратная накладная формируются автоматически, согласно условиям договора ИМ (данную инф-цию можно проверить в разделе «ДОГОВОР»).

При остановках в транзитных городах (когда груз находится в пути) как правило отправление не расконсолидируется, а продолжает свое движение дальше в той же консоли. Соответственно даже при наличии конечного статуса «Не вручен, Возврат.» отправление идет на прямую до города назначения.

Пример шаблона для клиентов (не важно какой тип доставки):

Уважаемый клиент, я могу проставить конечный статус по накладной в программе. Но должна/должен вас предупредить, что данную информацию коллеги увидят только по прибытию груза в город получателя, так как остановка отправления в процессе движения невозможна. Проставляем статус Возврат.

1. Клиент согласен.

- проставить конечный статус.
- в причинах задержки прописать по чьей инициативе возврат.
- оставить запрос в ЕО «Решить проблему клиента» (только для типа Доставка, для типа ИМ данный пункт не нужен).
- **Для типа Доставка** - Уважаемый клиент, конечный статус по накладной проставлен. Для согласования возврата с вами свяжутся в течение суток. Сотрудник ориентирует вас по срокам и стоимости. **Для типа ИМ** - Уважаемый клиент, конечный статус по накладной проставлен. Возврат будет осуществлен согласно условиям вашего договора.

2. Клиент не согласен ждать поступления груза в город получателя.

- проставить конечный статус.
- в причинах задержки прописать по чьей инициативе возврат.
- оставить запрос в ЕО «Решить проблему клиента» (для всех типов доставки).
- Уважаемый клиент, конечный статус по накладной проставлен. Информация передана ответственным сотрудникам. С вами свяжутся в течение... для подтверждения возврата. С нашей стороны будет сделано все возможное, чтобы груз был возвращен в кратчайшие сроки.

Более подробно можно ознакомиться с инструкцией по ссылке

<https://sites.google.com/view/kc-cdek/%D0%B1%D0%B0%D0%B7%D0%B0-%D0%B7%D0%BD%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D0%B9/%D0%BA%D0%BB%D0%B8%D0%B5%D0%BD%D1%82-%D0%BF%D1%80%D0%BE%D1%81%D0%B8%D1%82-%D0%BE%D1%81%D1%82%D0%B0%D0%BD%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%82%D1%8C-%D0%BF%D0%BE%D1%81%D1%8B%D0%BB%D0%BA%D1%83%D0%B3%D1%80%D1%83%D0%B7%D0%BE%D1%82%D0%BF%D1%80%D0%B0%D0%B2%D0%BB%D0%B5%D0%BD%D0%B8%D0%B5>

Обращается клиент, по заказу уже стоит статус «не вручено» и он просит поставить посылку на возврат или уточняет, когда будет возвращена посылка отправителю

Тип заказа «Доставка» Алгоритм действий:

- ▶ 1) проверяем есть ли уже возвратная накладная или возвратная ведомость.
1.1. если есть возвратная ведомость - сообщаем клиенту, что возвратная ведомость уже создана, в течение нескольких дней будет создана возвратная накладная, по которой посылка будет возвращена отправителю. Обратитесь к нам в чат через 1-2 дня для уточнения трек-номера для отслеживания возвратной накладной.
1.2. если есть возвратная накладная - сообщаем клиенту, что по заказу уже сформирована возвратная накладная, по которой посылка возвращается отправителю (сообщаем трек-номер для отслеживания). Предоставляем отслеживание по возвратному заказу.
- ▶ 2) проверили раздел «возврат» в истории заказа - нет ни возвратной ведомости, ни возвратной накладной, проверили СЗ, ЕО - нет никакой инф-ции о том, что должны согласовать возврат с отправителем.
2.1. уточните, пожалуйста, Ваше ФИО и номер телефона, я направлю запрос ответственным сотрудникам, для согласования возврата с отправителем. В течение суток с отправителем свяжутся. (в зависимости от сроков ОС в жире). Запрос пишется в Работа С Вопросами Клиента (РСВК), причина «решить проблему клиента».
- ▶ 3) проверили раздел «возврат» в истории заказа - нет ни возвратной ведомости, ни возвратной накладной, но в СЗ и/или в ЕО есть инф-ция о согласовании возврата с отправителем, исходя из ответа сотрудников - ориентируем клиента по срокам. Если нужны какие-либо уточнения или долго не отвечают по запросу - пишем повторный комментарий.

Тип заказа «Интернет Магазин» Алгоритм действий:

- ▶ 1) проверяем есть ли уже возвратная накладная или возвратная ведомость.
1.1. если есть возвратная ведомость - ориентируем клиента по срокам согласования возвратной накладной согласно условиям договора (инф-цию можно проверить в разделе «ДОГОВОР»).
1.2. если есть возвратная накладная - сообщаем клиенту, что по заказу уже сформирована возвратная накладная, по которой посылка возвращается отправителю (сообщаем трек-номер для отслеживания). Предоставляем отслеживание по возвратному заказу.
- ▶ 2) проверили раздел «возврат» в истории заказа - нет ни возвратной ведомости, ни возвратной накладной - ориентируем клиента на создание возвратной ведомости и создание возвратной накладной согласно условиям его договора (инф-цию можно проверить в разделе «ДОГОВОР»).
- ▶ 3) если после того, как вы проверили в разделе «договор» условия сроков создания возвратной ведомости, сроки прошли, а она до сих пор не сформирована - пишем запрос в ЕО РСВК, причина «решить проблему клиента» - в тексте запроса пишем: «коллеги, просьба уточнить по какой причине до сих пор не сформирована возвратная ведомость по заказу и сроки её создания. ОС клиенту, спасибо».

КЛИЕНТСКИЙ ВОЗВРАТ - это услуга частичного или полного возврата в ИМ ранее выкупленных товаров.

- ▶ При обращении клиента в чат, оператор должен:
- ▶ - уточнить каким способом (через СДЭК или другой логистической компанией) был получен заказ, который или часть которого требуется вернуть в ИМ;
- ▶ - в зависимости от полученной информации выбрать соответствующий способ оформления клиентского возврата
- ▶ Далее действуем согласно инструкции или видео по оформлению клиентского возврата, которое было выслано вам ранее.

<https://sites.google.com/view/kc-cdek/%D0%BD%D0%BE%D1%80%D0%BC%D0%B0%D1%82%D0%B8%D0%B2%D0%BD%D1%8B%D0%B5-%D0%B4%D0%BE%D0%BA-%D1%82%D1%8B/%D1%80%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82-%D0%B2%D0%BE%D0%B7%D0%B2%D1%80%D0%B0%D1%82%D1%8B>

ВАЖНО помнить: клиентский возврат мы можем оформить только при статусе заказа «вручен» или «частично вручен». НЕ МОЖЕМ оформить клиентский возврат, когда посылка: В ПУТИ, В СТАТУСЕ «СОЗДАНО», В СТАТУСЕ «НЕ ВРУЧЕНО». (когда посылка в таких статусах, действуем согласно слайдам 2-4).

Так в чем же отличия между клиентским возвратом и обычным возвратом?!

- ▶ Клиентский возврат подразумевает возврат уже выкупленных товаров у интернет-магазина. То есть посылка уже была получена клиентом (получателем), но он хочет какой-то из товаров вернуть обратно в ИМ.
- ▶ Обычный возврат подразумевает проставление статуса «не вручено», когда посылка находится еще в пути (не получена клиентом (получателем)) и он хочет ОТКАЗАТЬСЯ от посылки, либо когда уже проставлен статус НЕ ВРУЧЕН и клиент хочет уточнить когда посылка будет возвращена отправителю.