

Горячая линия “Летуаль”



8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

О компании

- Сеть магазинов парфюмерии и косметики Л'Этуаль — открытое пространство, в окружении постоянно растущего количества брендов и представленных в широкой гамме товаров: парфюмерии, декоративной косметики, ухода за кожей, в дополнение к собственной торговой марке Л'Этуаль *sélection*.
- Только здесь, в атмосфере абсолютной роскоши и комфорта Вы сможете прикоснуться к культовым творениям мировых брендов: CHANEL, DIOR, NARS, BURBERRY, DOLCE&GABBANA, CLARINS, SHISEIDO, DSQUARED, PRADA, VALENTINO, VERSACE, LANVIN, LOREAL PARIS и многих других.
- Все лимитированные коллекции макияжа, новые ароматы и новинки ухода за кожей доступны для покупателей в магазинах Л'Этуаль.

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

Что такое горячая линия?



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

Мы предоставляем следующие консультации:

- Информирование о текущих акциях, адресах, телефонах и часах работы магазинов, о новинках и мероприятиях;
- Консультируем по вопросам, связанным с дисконтными картами;
- По вопросам, связанным с приобретением подарочных сертификатов;
- Принимаем жалобы;
- Предоставляем информацию по представленным брендам;
- Прочие вопросы касательно сети Летуаль.

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

Оператор горячей линии Летуаль

- **Не консультируют** по наличию и стоимости товаров;
- **Не консультирует** клиентов по косметики;
- **Не консультирует** сотрудников компании Летуаль;
- **Не решает** вопросы, связанные с обменом/возвратом товаров.



Какие ДК бывают?



Рубиновая-10%, от 399 руб



Сапфировая-15%, от 3000 руб



Аметистовая-20%, от 15000 руб.



Бриллиантовая-25%, от 25000 руб.

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

Как получить ДК?

1) Совершение покупки от 399 руб.-
рубиновая карта

Совершение покупки от 3000 руб.-
сапфировая карта

Совершение покупки от 15000 руб.-
аметистовая карта

Совершение покупки от 25000 руб.-
бриллиантовая карта

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

2) Обмен карт другой парфюмерно-косметической сети.

Обмен карт осуществляется во всех магазинах сети. Карта другой сети не изымается.

Клиенту выдается карта равноценного номинала.



Баланс карты

Что это?

- На карту заносится сума, фактически выплаченная покупателем, т.е. сумма покупки с учетом всех скидок, предоставляемых данному покупателю.
- При достижении определенного баланса выдается карта с большей скидкой.
- Данной суммой воспользоваться нельзя.
- С момента покупки баланс на ДК обновляется от 1 до 10 дней

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

Баланс ДК. Как узнать?

ТЕЛЕФОН ГОРЯЧЕЙ ЛИНИИ
8 800 200 2345
Звонок по России бесплатный

ПРОВЕРКА БАЛАНСА

Номер карты Проверить X

ВЫБЕРИТЕ ЦВЕТ ВАШЕЙ КАРТЫ:

- рубиновая
- сапфировая
- аметистовая
- бриллиантовая
- зеленая
- красная
- синяя
- серебряная
- золотая

Продукция Л'Этуаль selection



Введите номер карты:

0821344576

Данные о балансе
на 11.12.2016 16:59

ПРОВЕРЬТЕ ВАШУ КАРТУ

Баланс карты: **555.00** руб.

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

Восстановление ДК

- Для восстановления необходимо написать заявление в любом магазине сети. Сотрудники оформляют запрос на Центральный офис и в течении 5 рабочих дней получают ответ со старым номером. После чего на кассе проведут процедуру восстановления равноценной карты с сохранением баланса. О результатах восстановления нужно уточнять в магазине, где оформляли заявление.

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

Вопросы по подарочным сертификатам.



8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

Что это? Какие бывают?

- Подарочный сертификат- пластиковая карта с магнитной лентой, на балансе которой находится определенная денежная сумма.
- Сертификаты бывают на 300, 500, 1000, 1500, 2000, 3000, 5000 и 10000 рублей.
- Сертификат действует в любом магазине Летуаль
- Покупка по сертификату
единовременная
- Все подарочные сертификаты

Где приобрести?

- Что бы приобрести сертификат за наличный расчет, нужно обратиться в любой магазин сети Летуаль.
- Продажа сертификата за безналичный расчет осуществляется от 20000 тыс рублей. При данном запросе оператор переводит клиента на регионального менеджера.



Действие ДК

- На покупку подарочных сертификатов никакие скидки не действуют.
- Скидка по ДК предоставляется при оплате сертификатами.
- При оплате сертификатами можно получить ДК.



Возврат, обмен и потеря

- Сертификаты не подлежат обмену и возврату.
- Разделит сертификат на несколько частей нельзя
- Сертификаты восстановлению не подлежат



Вопросы по акциям

- Вопрос клиента: “Какие акции у Вас сейчас проходят?”
- Действия оператора: заходим на сайт www.lettoile.ru в раздел “акции” и предоставляем информацию с сайта
- По локальным акциям в магазинах мы не консультируем



Вопросы по акциям

- Вопрос клиента: “В каких магазинах есть консультация визажиста”
- Действия оператора: на сайте www.lettoile.ru заходим в раздел “магазины”, там выбираем “магазины с консультацией визажиста” и называем ближайшие магазины



Вопросы по товару

- По наличию товара Горячая линия проконсультировать не может, мы можем предоставить информацию по предоставленным маркам в магазинах, информация о наличии и стоимости товара, уточняется в самом магазине, мы можем также подсказать номер магазина

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

Обмен и возврат

Обмен возможен только в 2 случаях:

- ✓ Если имеется производственный вклад, который должен быть явно выражен. Если “производственный брак” не явный, то клиент имеет право обратиться в независимую экспертизу
- ✓ Истек срок годности



Вопросы по интернет-магазину

- www.letu.ru
- Заказ можно оформить только по сайту
- Скидка по ДК действует в ИМ
- Ассортимент и цены могут отличаться. В ИМ цены изначально ниже на 10%



Кадровые вопросы

- Вся информацию о вакансиях клиент может посмотреть на сайте в разделе “Работа”
- Кадровая служба : 495-927-07-29,
495-739-98-78, 8-926-543-76-53



8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!

8-800-700-01-77 WWW.7-TIME.RU



ЖИВОЕ ОБЩЕНИЕ ДЛЯ ВАШЕГО БИЗНЕСА!