

Вопрос-ответ по приложению «Мои клиенты»

Удерживая нажатой клавишу Ctrl, кликните левой кнопкой мыши по вопросу для того, чтобы перейти к ответу.

«Мои клиенты».....	3
В: Что я могу искать в панели поиска приложения «Мои клиенты»?.....	3
В: Что я могу искать при помощи расширенного поиска?.....	3
В: Как мне добавить клиента?.....	3
В: Какие поля обязательно заполнять при добавлении клиента?.....	3
В: Как мне удалить клиента?.....	3
В: Как мне перенести клиента в архив?.....	3
В: Как мне найти клиентов, перенесенных мною ранее в архив?.....	3
В: Что происходит, когда клиент обновляет свою информацию на персональном сайте Консультанта?.....	3
В: Что мне следует делать, если клиент отказывается от рассылки электронных писем?.....	4
В: Что если у моего клиента нет электронного адреса?.....	4
В: Могу ли я получить доступ к Листу Желаний или Рекомендованной Продукции моего клиента?.....	4
В: Могу ли я получить доступ к информации в персональном профиле моего клиента?.....	4
В: Какая информация перечислена в Сводке Активности профиля клиента?.....	4
В: Может ли у клиента быть учетная запись на нескольких персональных сайтах Консультантов Mary Kay?.....	4
В: Что такое метки клиентов и для чего они используются?.....	4
В: Как мне создать заказ?.....	4
В: Какие поля необходимо заполнить для размещения заказа?.....	4
В: Как мне удалить заказ?.....	4
В: Как мне перенести заказ в архив?.....	5
В: Как мне найти архивные заказы?.....	5
В: Как я узнаю о том, что получила заказы на своей персональной странице Mary Kay?.....	5
В: Что означают статусы заказа, и зачем они нужны?.....	5
В: Могу ли я отправить счет клиенту за отправленный ею заказ?.....	5
В: Что такое напоминание, и как я могу им пользоваться в моем бизнесе?.....	5
В: Как мне добавить напоминание?.....	6
В: Как мне убрать напоминание?.....	6
В: Могу ли я пользоваться приложением «Мои клиенты» и не пользоваться персональным сайтом Консультанта?.....	6
В: Что такое «Менеджер персонального сайта»?.....	6
В: Что такое напоминание «2 + 2 + 2»?.....	6

В: Как импортировать клиентов?	6
В: Что такое CSV файл?	6
В: Куда я могу добавить дополнительную информацию о клиенте?	6
В: Если на сайте казахский язык не меняется на русский.	7

«Мои клиенты»

В: Что я могу искать в панели поиска приложения «Мои клиенты»?

О: Поиск осуществляется по введенным в профиле и заказах клиента словам. Он позволит вам быстро и легко найти информацию о ваших клиентах.

В: Что я могу искать при помощи расширенного поиска?

О: Расширенный поиск позволяет вам найти клиентов по дате рождения, дате регистрации на вашей странице, дате размещения последнего заказа.

Расширенный поиск также позволяет вам найти заказы, размещенные клиентами онлайн или созданные вами собственноручно, а также заказы с определенным статусом заказа или статусом оплаты.

В: Как мне добавить клиента?

О: Чтобы добавить клиента в «Мои клиенты», нажмите «Новый клиент» в навигационной панели. Введите необходимую информацию. Затем нажмите «Сохранить клиента». На экране появится окно с подтверждением того, что информация о клиенте успешно сохранена.

В: Какие поля обязательно заполнять при добавлении клиента?

О: Имя и фамилия.

В: Как мне удалить клиента?

О: Приложение не позволяет Консультантам удалять клиента и его данные. Однако, Консультант может перенести клиента в архив. Это действие позволит переместить клиента из основного списка.

В: Как мне перенести клиента в архив?

О: На странице со списком клиентов Консультант может выбрать клиента (-ов) и нажать кнопку «Архив». Также, на странице с информацией о клиенте Консультант может выбрать ссылку «Архив» из меню в правой стороне страницы. Клиент, перенесенный в «Архив» не будет более отображен в основном списке. Однако, Консультант может просмотреть клиентов, перенесенных в «Архив».

В: Как мне найти клиентов, перенесенных мною ранее в архив?

О: Откройте список клиентов и кликните на клавишу Фильтр в навигационном меню, далее в выпадающем окне выберите «Архив».

В: Что происходит, когда новый клиент регистрируется на персональной странице Консультанта?

О: Уведомление о новом клиенте (-ах) будет отображаться в разделе «Клиенты» приложения «Мои клиенты».

В: Что происходит, когда клиент обновляет свою информацию на персональном сайте Консультанта?

О: Информация о клиенте будет автоматически изменена в вашем приложении «Мои клиенты».

В: Что мне следует делать, если клиент отказывается от рассылки электронных писем?

О: Если какой-либо из ваших клиентов просит вас исключить ее из списка рассылок, вам необходимо немедленно удалить электронный адрес этого клиента из вашей базы данных «Мои клиенты». Клиент также может отказаться от рассылки самостоятельно на marykay.kz и в МУМК на персональной странице.

В: Что если у моего клиента нет электронного адреса?

О: Для того, чтобы вы могли ввести и сохранить информацию о клиенте в приложении «Мои клиенты», необязательно, чтобы у клиента был электронный адрес. Однако, такой адрес необходим клиенту, чтобы зарегистрироваться на вашем персональном сайте Консультанта.

В: Могу ли я получить доступ к Листу Желаний или Рекомендованной Продукции моего клиента?

О: Да. Информация, предоставленная клиентом в этих областях, расположена на странице клиента в разделе «Информация о клиенте»

В: Могу ли я получить доступ к информации в персональном профиле моего клиента?

О: Да. Информация, предоставленная Консультантом в этих областях, расположена на странице клиента в разделе «Продукция».

В: Какая информация перечислена в Сводке Активности профиля клиента?

О: В Сводке Активности профиля клиента расположены все напоминания и другие виды взаимодействия с клиентом.

В: Может ли у клиента быть учетная запись на нескольких персональных сайтах Консультантов Mary Kay,

О: Да

В: Что такое метки клиентов и для чего они используются?

О: Метки клиентов можно использовать для того, чтобы быстро распечатать список ваших клиентов, включая их адреса. Их также можно использовать для того, чтобы быстро пометить подарки клиентам, почтовые отправления с продукцией, а также отправления с открытками и каталогами.

В: Как мне создать заказ?

О: Вы можете нажать «Новый заказ» в навигационном меню страницы. Чтобы создать заказ для клиента из страницы информации о клиенте, нажмите на ссылку «Добавить заказ»

В: Какие поля необходимо заполнить для размещения заказа?

О: Вы должны выбрать клиента для заказа и добавить продукцию в заказ.

В: Как мне удалить заказ?

О: Приложение не позволяет консультанту окончательно удалить заказ и все его данные. Тем не менее, заказ можно перенести в архив. Это действие удалит заказ из общего списка.

В: Как мне перенести заказ в архив?

О: На странице со списком заказов консультант может выбрать заказ (ы) и нажать «Архив». Когда заказ находится в архиве, он более не отображается в общем списке. Тем не менее, консультант может просмотреть архивные заказы при помощи фильтра «Архивные» в списке заказов.

В: Как мне найти архивные заказы?

О: Просмотрите список заказов и выберите фильтр «Архивные».

В: Как я узнаю о том, что получила заказы на своей персональной странице Mary Kay?

О: Уведомление о заказе появится в разделе напоминаний «Мои клиенты».

В: Что означают статусы заказа, и зачем они нужны?

О: «Новый» – заказы, размещенные на вашей персональной странице Mary Kay. Заказ остается в статусе «новый» до тех пор, пока вы его не просмотрели.

«Необработанный» - до тех пор, пока заказ не отмечен, как выполненный, он остается в статусе «Необработанный». Этот статус означает, что обработка заказа не завершена. Если вы нажали и просмотрели заказ, но не предприняли больше никаких действий, заказ будет оставаться в этом статусе.

«Обработанный» - как только заказ выполнен, статус меняется на «Обработанный». Статус означает, что заказ завершен, но он еще не отправлен и не доставлен.

«Отправлен и доставлен» - как только заказ отправлен или доставлен, вы можете изменить его статус из «Обработанный» на «Отправлен и доставлен».

В: Меняется ли статус заказа после ввода информации об оплате?

О: Статус заказа и информация об оплате не связаны. Статус заказа не меняется, если информация об оплате добавлена или обновлена.

В: Могу ли я отправить счет клиенту за отправленный ею заказ?

О: На странице информации о заказе у вас есть возможность отправить либо подтверждение по электронной почте о получении онлайн-заказа от клиента или о заказе, созданном вами вручную, в случае, если у вашего клиента указан электронный адрес. Вы также можете распечатать инвойс для клиента, чтобы предоставить его вместе с заказом.

В: Что такое напоминание, и как я могу им пользоваться в моем бизнесе?

О: Напоминание – это уведомление о некоем действии, заказе, встрече или важной дате, которое может быть связано с клиентом, группой клиентов, а также ограничено сроком выполнения. Напоминания выполняют роль списка-перечня, необходимых к выполнению задач. Например, для нового клиента вы выбрали напоминание 2+2+2. Система автоматически выберет даты и напомнит вам о том, что в эти числа необходимо позвонить клиенту.

В: Как мне добавить напоминание?

В навигационной панели кликните на кнопку «Напоминания». В открывшемся окне, кликните на «Добавить новое напоминание». Введите название для напоминания, описание, срок окончания и укажите клиента, к которому будет относиться данное напоминание.

В: Как мне убрать напоминание?

В случае, если напоминание выполнено или утратило свою актуальность, кликните по квадратику рядом с напоминанием. Это действие автоматически вычеркнет напоминание.

В: Могу ли я пользоваться приложением «Мои клиенты» и не пользоваться персональным сайтом Консультанта?

О: Да. Приложение «Мои клиенты» является бесплатным для всех зарегистрированных на сайте www.marykayintouch.kz Консультантов и может быть использовано без подписки на персональный сайт Консультанта. Однако, ваши существующие и потенциальные клиенты не смогут отправлять вам заказы онлайн.

В: Что такое «Менеджер персонального сайта»?

О: Менеджер персонального сайта, это приложение для регистрации и оплаты, создания, редактирования и управления персональным сайтом Консультанта. Для того, чтобы перейти в это приложение, необходимо войти на сайт www.marykayintouch.kz под своим логином и паролем. В левой части открывшегося окна необходимо кликнуть на кнопку «Менеджер персонального сайта».

В: Что такое напоминание «2 + 2 + 2»?

О: Напоминание 2 + 2 + 2 означает, что клиенту необходимо позвонить через два дня, две недели и два месяца после получения им заказа. Эти точки контакта улучшают уровень обслуживания по Золотому Правилу, практикуемого Независимым Консультантом по Красоте, и предоставляют ей дополнительную информацию о том, довольна ли клиентка качеством продукции, правильно ли она применяет средства и какой получает эффект от их использования.

В: Как импортировать клиентов?

О: Эта функция позволяет Консультантам импортировать клиентов из учетных записей Facebook, электронной почты Outlook, или из CSV файла. Facebook дает Консультанту возможность импортировать только то, что клиент предоставил для просмотра, и скрывает личные настройки.

В: Что такое CSV файл?

О: CSV файл - это тип формата файла. Многие инструменты для отслеживания контактной информации (Google, Yahoo, Outlook и др.) позволяют пользователям экспортировать сохраненные ими контакты в формат CSV. Приложение «Мои клиенты» позволяет Консультантам импортировать контакты из файла такого типа.

В: Куда я могу добавить дополнительную информацию о клиенте?

О: Дополнительную информацию можно добавить в раздел «Заметка или комментарий» при заполнении профиля клиента. Информацию о дополнительных важных датах можно добавить в раздел «Другое»


В: Если на сайте казахский язык не меняется на русский.

О: Необходимо почистить cookies в настройках браузера

Как очистить cookies в Mozilla Firefox?

1. В меню браузера нужно выбрать пункт «Инструменты» и далее раздел «Настройки».
2. В «Настройках» нужно перейти в закладку «Приватность».
3. В блоке «История» в поле «Firefox» нужно выбрать «будет запоминать историю» и нажать ссылку «удалить отдельные куки».
4. В открывшемся окне нужно нажать кнопку «Удалить все куки».
5. Окно «Cookies» закрывается нажатием «Заккрыть».
6. Чтобы закрыть «Настройки», нужно нажать «ОК».

Как очистить cookies в Google Chrome?

1. Зайдите в настройки браузера, нажав в правом верхнем углу иконку  и выбрав пункт «Инструменты».
2. В открывшемся меню нужный пункт — «Удаление данных о просмотренных страницах».
3. В окне «Очистить данные просмотров» нужно выбрать период (список периодов будет предложен), за который необходимо удалить данные, например за все время.
4. Здесь нужно установить флажок «Удалить файлы cookie и другие данные сайтов и подключаемых модулей», убедившись, что прочие флажки сняты.
5. Для завершения процесса нужно нажать «Удалить данные о просмотренных страницах».

Как очистить cookies в браузере Internet Explorer?

1. Нажмите меню "Сервис" в вашем браузере.
2. Выберите пункт "Свойства обозревателя".
3. Под секцией "Журнал" нажмите кнопку "Удалить".
4. Выберите опцию удаления cookies.