

Դասնթացի Անվանումը՝

RG E-commerce նախագծի հաճախորդների սպասարկման մասնագետի ուսուցում:

ԹեմայիՎերնագիրը՝ **Ինչ ենք վաճառում և ինչպես ենք ստանում պատվերները:**

ՆՊԱՏԱԿԸ՝ Իմանալ թե ինչ ենք վաճառում, որոնք են հիմնական վաճառքի կետերը և ինչ կոմունիկացիոն տարբերակներ են օգտագործվում պատվերներն ընդունելիս:

ՈՒՍՈՒՄՆԱՌՈՒԹՅԱՆ ՆՅՈՒԹԸ

Ինչ ենք վաճառում:

Դեկտեմբերի 2020 դրությամբ ընկերությունն առաջարկում է հետևյալ 17 ապրանքատեսականին՝ հիմնականում նախատեսված նվիրելու նպատակով.

- 1 Ծաղկեփնջեր
- 2 Ծաղկետուփեր
- 3 Ծաղկային կոմպոզիցիաներ՝ վազայում և զամբյուղում
- 4 Քաղցրավենիքներով փնջեր և հավաքածուներ
- 5 Շոկոլադապատ ելակներով հավաքածուներ
- 6 Մրգային զամբյուղներ և փնջեր
- 7 Մթերային հավաքածուներ և ուտելի փնջեր
- 8 Նվերների հավաքածու
- 9 Տորթեր
- 10 Խմիչքներ
- 11 Փուչիկներ
- 12 Օձանելիք
- 13 Փափուկ խաղալիքներ
- 14 Բույսեր
- 15 Սուվենիրներ
- 16 Սգո փնջեր և զամբյուղներ
- 17 Ծաղկեպսակներ

Պատվերները ստանում ենք մի քանի տարբերակով:

- 1. Օնլայն պատվերներ** - ստանում են մեյլով՝ կայքից, երբ հաճախորդն օնլայն պատվեր է լրացնում կայքում:
- 2. Պատվերներն են հեռախոսով** - երբ հաճախորդը զանգահարում է և պատվերը ձևակերպում է օպերատորի օգնությամբ՝ առանց կայքում օնլայն պատվեր ձևակերպելու: Զանգերը ստանում ենք սպասարկման 2 հիմնական հեռախոսով:
- 3. Պատվերներ Live Chat-ով** - երբ հաճախորդը գրում է կայքում տեղադրված չաթին և օպերատորի հետ ձևակերպում է պատվեր՝ առանց կայքում օնլայն պատվեր ձևակերպելու: Live Chat-ը տեղադրված է սպասարկման համակարգչում:
- 4. Պատվերներ messenger-ներով(viber, whatsapp, telegram, skype, facebook)-** երբ հաճախորդը կապվում է որևէ messenger-ի միջոցով և այդպես շարունակում է ձևակերպել պատվերն օպերատորի օգնությամբ՝ առանց կայքում օնլայն պատվեր ձևակերպելու: Messenger-ները տեղադրված են 3 բրենդերի հեռախոսներում՝ որոնցից մի քանիսը նաև սպասարկման համակարգչում:
- 5. Պատվերներ գործընկերներից՝ հավելվածներով և հեռախոսով** - ունենք գործընկերներ(menu.am, flowwow, buy.am, sas.am), որոնք պատվերները ուղարկում են հավելվածի միջոցով, որոնք տեղադրված են մեր հեռախոսներին:
- 6. Պատվերներ գործընկերներից՝ մեյլով** - միջազգային գործընկերներից պատվերները հիմնականում ստանում ենք մեյլով, որից հետո այն գրանցում ենք համակարգում:
- 7. Պատվերներ կայքից՝ ամբողջությամբ չձևակերպված (Pre-Order տարբերակով)**՝ երբ հաճախորդը պատվերը ձևակերպում է օնլայն, բայց վերջում վճարման ժամանակ չի կարողանում ավարտին հասցնել այն, մեյլով ստանում ենք նամակ Pre Order անվանումով: Սա նշանակում է, որ մենք արդեն ունենք բոլոր տվյալները, որպեսզի կապ հաստատենք պատվիրատուի հետ և օգնենք ավարտին հասցնել պատվերը: