


Доставка «Casarte»

Casarte – это премиальный бренд компании Haier.

Доставка должна соответствовать бренду – быть ПРЕМИАЛЬНОЙ!

Требования к курьеру:

- 
- Брендовая форма
 - Чистая одежда
 - Отсутствие посторонних запахов
 - Бахилы, чистые перчатки
 - Вежливое общение с клиентом
 - Внешне энергичный, с улыбкой
 - Носки аккуратные, без дырок, без запаха
 - Волосы аккуратно расчесаны (никаких длинных волос)
 - Руки чистые, ногти аккуратно подстрижены
 - Обувь чистая и чищенная (тапочки запрещены)



Звонок клиенту строго за 1 час до прибытия!

- Уважаемый / Уважаемая *Имя + Отчество клиента*
- Здравствуйте
- Это доставка Casarte/Haier
- ФИО мастера (экспедитора)
- Для Вас доставка бытовой техники (кондиционер/холодильник/плита и т.п.)
- Планирую быть у Вас в течение часа, Вы готовы принять заказ?



Если получатель подойти к телефону не может и отвечает другой, проверяем:

- а) если заказ предоплачен - уточняем, что принять товар сможет только тот человек, который оформлял заказ, предоставив документ, подтверждающий личность...
- б) если заказ с оплатой по факту доставки - уточняем, кто будет принимать заказ и называем сумму к оплате.

Убедитесь, что все документы и необходимые инструменты для доставки в наличии!

При доставке:

1. Проверить свой внешний вид, поставить телефон на вибрацию.
2. Позвонить в дверь, представиться («Добрый день! Доставка Casarte, свои ФИО, это ФИО клиента?»).
3. В прихожей надеть бахилы.
4. Убедиться, что габариты дверного проёма позволяют внести технику.
5. Уточнить и проверить место, куда необходимо занести/установить технику.
6. Терпеливо выслушать требования клиента по месту установки и т.п.
7. Распаковать товар и проверить на внешние дефекты с клиентом до подписания документов.
8. При обнаружении дефекта составить Акт осмотра, отправить его диспетчеру через мессенджер, проставить трейс в МПК, забрать товар.
9. При отказе клиента по другим причинам забрать товар, проставить трейс в МПК и сообщить диспетчеру.
10. Установить технику, собрать крупный мусор.
11. Подписать товарно-сопроводительные документы.

Меры предосторожности.

При необходимости перемещения изделия необходимо использовать специальное оборудование для перемещения. Не допускается толкать изделие по полу, чтобы не поцарапать покрытие!

Уборка упаковки.

Уточните у клиента и, при необходимости, заберите упаковку.

Завершение доставки.

- Уважаемый(-мая) *Имя Отчество клиента*, еще раз благодарим Вас за покупку продукции Casarte.
- Если у вас возникнут какие-либо вопросы во время использования, вы можете связаться с компанией Casarte в любое время, до свидания.
- Передать в руки визитку с контактами магазина.
- После выхода из квартиры снять бахилы.

Если Клиент спрашивает...

Как заказать установку? Услугу установки техники можно заказать, позвонив на горячую линию casarte.ru 8-800-234-09-53 или оставив заявку на официальном сайте по кнопке «Напишите нам».

Вопросы по сервисному обслуживанию. Подробную информацию по гарантийному и сервисному обслуживанию можно найти на официальном сайте casarte.ru, а также в гарантийном талоне.