



Casarte

Стандарты сервиса





Casarte* – это премиальный бренд компании Haier.

Доставка должна соответствовать бренду – быть
ПРЕМИАЛЬНОЙ !

*Casarte – произношение: КасАртэ (с ударением на 2-й слог)

Требования к курьеру:

- Брендовая форма курьера
- Чистая одежда
- Отсутствие посторонних запахов
- Бахилы, чистые перчатки
- Вежливое общение с клиентом



Требование к доставке:

- Доставка на следующий день (далее возможно день в день)
- Доставка строго в узкий интервал (интервал согласовать с ТК)
- Вывоз упаковочного материала по требованию клиента
- Проверка на внешние дефекты
- Установка СМ (после запуска)

Внешний вид опрятный и чистый !

1. Брендированная одежда, чистая и не мятая, без посторонних запахов
2. Внешне энергичный и с улыбкой
3. Носки аккуратные, без дырок, без запаха
4. Волосы аккуратно расчесаны (никаких длинных волос)
5. Руки чистые, ногти аккуратно подстрижены
6. Обувь чистая и чищенная (тапочки запрещены)



Позвонить за 1 час до прибытия !

1. Уважаемый / Уважаемая *Имя + Отчество клиента*
2. Здравствуйте
3. Доставка Casarte
4. ФИО мастера (экспедитора)



Вы: - Могу я поговорить с Имя + Отчество клиента?

Если получатель подойти не может, проверяете:

а) если заказ предоплачен - уточняете, что принять товар сможет только тот человек, который оформлял заказ, предоставив документ, подтверждающий личность...

Вы: - Подскажите, пожалуйста, а Имя + Отчество клиента будет на месте во время доставки? Дело в том, что доставка возможна только при предъявлении документа, удостоверяющего личность.

ДА



Вы: - Отлично! В течение часа планирую быть у Вас. Хорошего дня!



НЕТ



Вы: - Извините, я сейчас уточню о возможности доставки. Вам перезвонят в ближайшее время...

- Могу я поговорить с **Имя + Отчество** клиента?

Если получатель подойти не может, проверяете:

б) если заказ с оплатой по факту доставки - уточняете, кто будет принимать заказ и называете сумму к оплате.

Вы: - Подскажите, пожалуйста, кто будет принимать заказ?

Клиент: - **Имя + Отчество Клиента**

Вы: - Отлично. **Имя + Отчество Клиента**, в течение часа планирую быть у Вас. Сумма к оплате - рублей.
Хорошего дня!



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

При доставке обязательно:

1. Распаковать товар и проверить на внешние дефекты с клиентом до подписания документов.
2. При обнаружении дефекта или отказе клиента, заберите товар и сообщите об отказе диспетчеру. В МПК поставьте трейс. Составьте Акт осмотра, сфотографируйте, отправьте диспетчеру через мессенджер.



При работе с крупногабаритными изделиями:

1-ый мастер впереди несет изделие с помощью ремня для переноски

2-ой помогает, поддерживая изделие сзади

Самостоятельная проверка перед входом



- 1 Волосы аккуратные
- 2 Одежда не мятая, чистая
- 3 Пуговицы застегнуты
- 4 Телефон без звука, на вибрации
- 5 Минимум эмоций, улыбайтесь

Постучитесь вежливо



1. Если есть дверной звонок, то воспользуйтесь им
2. Постучите в дверь рукой, сделайте два удара подряд, до трех раз
3. При стуке в дверь, не стучите слишком сильно или непрерывно

Представьтесь



Представьтесь, потом входите

Скрипт:

1. Здравствуйте
2. Доставка Casarte
3. **ФИО** мастера (экспедитора)
4. Это **ФИО** клиента?

Всегда сохраняйте улыбку!

Используйте
бахилы



1. Перемещения внутри помещения строго в бахилах
2. Бахилы необходимо надеть в прихожей

Определите
место установки



1. Убедитесь, что габариты дверного проема позволяют внести технику
2. Проверьте место, куда необходимо занести/установить технику
3. **Терпеливо** выслушайте требования пользователя к установке изделия
4. В соответствии с требованиями пользователя по месту установки и т.д. предложите оптимальный вариант установки и выполните установку в соответствии с предложенным вариантом после согласия пользователя.
5. Подпишите товарно-сопроводительные документы

Меры предосторожности

При необходимости перемещения изделия внутри помещения 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

1. Уважаемый(-мая) **Имя Отчество клиента**, еще раз благодарим вас за покупку продукции Casarte.
2. Если у вас возникнут какие-либо вопросы во время использования, вы можете связаться с нами в любое время, до свидания.
3. Передать в руки визитку с контактами магазина.

Бахилы необходимо снять по факту выхода из квартиры



Если перенос по вине курьерской службы:

Вы: - Здравствуйте, к сожалению, в указанный вами день/время мы не сможем доставить заказ. Будет ли вам удобно сейчас согласовать новый день/время доставки?



Если перенос по инициативе клиента:

Вы: - Могу предложить Вам доставку дата/время. Вам будет удобно принять заказ в это время?



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.



Casarte



Casarte

