**Интернет-магазин украшений “Sapfire Leaf”**

“Sapfire Leaf” - юридическое лицо, представляющее собой небольшой интернет-магазин. Магазин ведет непосредственную работу с клиентами по вопросам розничной торговли украшениями. Учредителями магазина являются две сестры - А и Н.

В качестве ассортимента в магазине представлены следующие категории товаров: фенечки, браслеты, кулоны в виде ловцов снов, кольца и серьги из бисера. Цена товара определяется на стороне продавца. Клиенты магазина украшений - физические лица, для которых предусмотрены распространяемые виды украшений.

Интернет-магазин реализован в качестве группы в социальной сети ВКонтакте. Разные категории товаров представлены разными разделами в секции “товары” и альбомами фотографий в секции “альбомы”.

Н занимается непосредственным общением с клиентами, а также оформлением странички магазина. В её полномочия входит:

1. общение с клиентами через сообщения группы: принятие заказов, уточнение времени изготовления изделия, получение предоплаты и оплаты, сбор обратной связи от клиента;
2. оформление группы: создание и выкладывание красивых фотоснимков с изделиями, написание текстов постов;
3. передача заказов с уточненными параметрами (например, толщина запястья для браслета) А;
4. получение готовой продукции от А или выбор из уже имеющейся;
5. оформление заказа;
6. отправка заказа клиенту по почте.

А занимается созданием украшений и общением с клиентами, желающими приобрести уникальное украшение, а также закупкой необходимых для изготовления украшений материалов. А получает от Н информацию о том, что нужно изготовить, сообщает примерное время и стоимость изделия, а затем, выполнив заказ, передает его Н для дальнейшей реализации. В случае, если текущих индивидуальных заказов нет, А реализует собственные идеи украшений, которые также добавляются в ассортимент магазина.

У магазина имеется определенная база физически существующих готовых украшений, а также украшений-образцов, по аналогии с которыми можно изготовить новые с той же конфигурацией, но в других цветах и другого размера (в случае браслетов). Расчет стоимости для украшений подобного типа осуществляется по формуле и строго регламентирован. Помимо этого, существует опция заказа клиентом какого-либо уникального украшения. В таком случае Н переправляет согласование заказа к А, чтобы та могла сказать, возьмется ли она за подобную работу.

Магазин имеет собственный банковский счёт, на который клиенты переводят деньги. С этого же счёта берутся денежные средства на закупку материалов для изготовления украшений. Стоимость материалов на 80–90% должна покрываться предоплатой. Обе сестры имеют доступ к данному счёту.

Заказ в магазине происходит следующим образом:

1. клиент пишет в сообщения группы;
2. Н отвечает ему и уточняет, что именно он хочет приобрести. Если украшение есть в наличии, см. пункт 3–5. Иначе уточняет параметры (длина-ширина-цвет), см. пункты 6-12;
3. клиент вносит оплату;
4. Н отправляет украшение по почте;
5. если украшение не приходит в течение изначально оговоренного срока, клиенту возвращаются деньги;
6. если это стандартное украшение, Н уточняет у А её текущую загруженность и то, сколько времени ей потребуется на заказ с такими параметрами, иначе перенаправляет клиента к А для полноценного согласования уникального заказа;
7. клиент вносит предоплату, составляющую 80–90% стоимости материалов;
8. А закупает материалы/берет из имеющихся и делает изделие;
9. Н забирает у А изделие, присылает клиенту подробный фотоотчет;
10. клиент оплачивает изделие;
11. Н отправляет украшение по почте;
12. если украшение не приходит в течение изначально оговоренного срока, клиенту возвращаются деньги;
13. собирается обратная связь от клиента.

У магазина имеется определенное количество материалов (остатки от предыдущих работ), но большая часть закупается непосредственно перед созданием нового изделия. Материалы закупаются в розничных магазинах (Леонардо, Иголочка) или заказываются с таких сайтов, как Ozon, Wildberries и Aliexpress.

Пересылка украшений клиентам осуществляется посредством СДЭК и Почты России.