

Rozwiązanie zadania

1. Komunikat do klienta (mail / SMS / telefon – forma pisemna)

Temat: Opóźnienie dostawy – rozładunek w Berlinie

Szanowni Państwo,

uprzejmie informujemy, że dostawa planowana na dziś (godz. 08:00) do Państwa lokalizacji w Berlinie ulegnie opóźnieniu z przyczyn technicznych.

O godz. 6:30 kierowca zgłosił awarię pojazdu – pęknięcie paska klinowego. Mechanik został już wezwany i przewidywany czas naprawy to około 2 godziny.

Przewidywany nowy czas przyjazdu do Państwa (ETA) to **ok. 11:30**.

Będziemy Państwa na bieżąco informować o postępie i potwierdzimy przyjazd kierowcy z wyprzedzeniem.

Przepraszamy za niedogodności i dziękujemy za zrozumienie.

Z poważaniem,

[Imię i nazwisko]

Spedytor – [Nazwa Twojej Firmy]

[Telefon / e-mail]

2. Ustalona nowa ETA (szacowana godzina przyjazdu)

- **Awaria zgłoszona o 06:30**
- **Mechanik przyjedzie za 2 godziny → naprawa ok. 08:30**
- Założmy, że pojazd był w promieniu 1 godziny jazdy od miejsca rozładunku w **Berlinie**
- Po naprawie kierowca ruszy o 08:30–08:45 → dojazd ok. godz. **10:00–10:30**
- Dodając ewentualne utrudnienia drogowe i czas parkowania → nowa ETA:
11:30 📍 Nowy szacowany czas przyjazdu na rozładunek: 11:30

3. Co należy zgłosić do firmy transportowej?

- ✓ **Zgłoszenie awarii pojazdu** – miejsce, godzina, opis usterki
- ✓ **Zgłoszenie przewidywanego opóźnienia dostawy** – nowa ETA
- ✓ **Weryfikacja ubezpieczenia / ewentualnych kar za opóźnienie**
- ✓ **Sprawdzenie możliwości podstawienia innego pojazdu (jeśli awaria się przedłuży)**
- ✓ **Dokumentacja zdarzenia** – zdjęcie, raport od mechanika, numer zgłoszenia
- ✓ **Kontakt z klientem końcowym** – przekazanie informacji zwrotnej
- ✓ **Notatka służbowa do zlecenia** – wpis w systemie TMS / CRM