

دفترچه راهنمای سفیران بومی

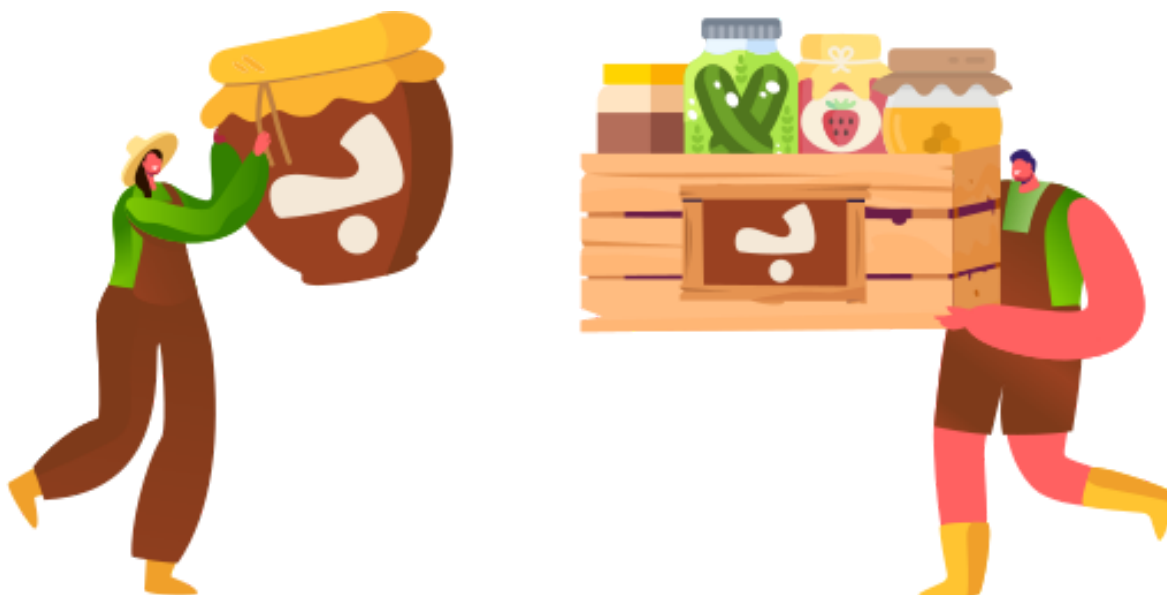
سفیر بومی عزیز، به تیم سفیران بومی‌اپ ساکن در سراسر ایران عزیزمان خوش آمدید.

نکاتی که در این دفترچه برای مطالعه‌ی شما گردآوری شده‌است، به شما کمک می‌کند که از سفارش خریدهایی که انجام می‌دهید امتیاز بالایی از مشتریان خود دریافت کنید.

لطفاً به یاد داشته باشید که عملکرد شما در بومی‌اپ با درآمدی که کسب می‌کنید ارتباط کاملاً مستقیمی دارد.

و امتیازدهی به عملکرد شما هم از طریق امتیازی که از مشتری خود دریافت می‌کنید محاسبه شده و به صورت عمومی برای کاربران بومی‌اپ نمایش داده می‌شود.

در نتیجه هرچه امتیاز بالاتری از مشتریان خود دریافت کنید، کاربران بیشتری به شما سفارش خرید خواهند داد، که منجر به کسب درآمد بیشتر شما خواهد شد.



یکی از **مهمترین پارامترها** برای تیم بومی‌اپ «**تضمین رضایت مشتری**» است. به قول ضرب‌المثل معروف ژاپنی‌ها: «اکیاکوساماوا کامی‌ساما دِسو» که در ترجمه‌ی لفظی به این معنا است که: «مشتری خدا است»، و یا به قول خودمون **همیشه حق با مشتری است!**

در این راستا تیم فنی، طراحان تجربه کاربری و رابط کاربری نهایت تلاش خود را کرده‌اند تا کاربر مشتری بتواند با تجربه‌ای لذتبخش، به آسانی و خیلی سریع هر محصول محلی را که می‌خواهد با چند کلیک سفارش داده و درب منزل تحویل بگیرد.



جهت «تضمین رضایت مشتری» چه نکاتی باید توسط سفیر بومی رعایت شود:

• بستهبندی مستحکم:

متناسب با روشی که برای ارسال سفارش خرید مشتری‌تان استفاده می‌کنید، محصول(ها) را به گونه‌ای بسته بندی کنید که سالم به آدرس گیرنده برسد، و دچار آسیب‌دیدگی نشود.

• تطابق محصول با توضیحات فاکتور سفارش:

ظاهر، کیفیت، اندازه و وزن محصولی که برای مشتری ارسال می‌کنید، با آنچه که در «فاکتور سفارش» وارد می‌کنید مطابقت داشته باشد.

• خوش قولی:

سفارش خرید مشتری‌تان را به موقع و طبق «زمان آماده‌سازی» مندرج در فاکتور سفارش ارسال کنید.

در صورت نارضایتی مشتری و یا شکایت از محصول تحویل‌شده، موضوع توسط تیم پشتیبانی بومی‌اپ بدین ۳ روش بررسی می‌شود:

❖ به میزان مبلغ فاکتور سفارش که نزد بومی‌اپ بلوکه گردیده، از (۰٪ تا ۱۰۰٪ مبلغ) به عنوان جریمه به اعتبار مشتری‌تان بازگردانده می‌شود.

❖ در صورت تمایل و موافقت شما، همان محصول مجدداً و بدون دریافت هزینه جدید توسط شما برای مشتری ارسال می‌شود.

❖ مشتری‌تان بدون پرداخت هزینه‌ی جدید، همان محصول و یا محصولی مشابه را به یک سفیر بومی دیگر سفارش می‌دهد، و شما مشتری‌تان را از دست خواهید داد.



نکاتی که هنگام تکمیل «پنل کاربری» رعایت کنید:

• درباره‌ی من:

در پنل کاربری‌تان در قسمت «درباره‌ی من» به صورت خیلی مختصر و مفید توضیح کوتاهی وارد کنید از اینکه چرا بین همه‌ی سفیران بومی ساکن در شهر شما، کاربر مشتری باید «سفارش خرید» خود را برای شما ارسال کند؟

• عکس/ویدیو در کاور پنل کاربری:

مالکیت حقوقی و معنوی عکس/ویدیوهایی که در پنل کاربری‌تان بارگذاری می‌نمایید متعلق به خودتان باشد، و از کپی کردن عکس/ویدیوهای دیگران اکیدا خودداری کنید. عکس/ویدیوهایی که توسط خودتان تهیه شده، شانس شما را افزایش می‌دهد تا مشتریان بیشتری به شما سفارش خرید دهند.



از مهم ترین ویژگی های شاخص بومی اپ، قابلیت تنظیم و ویرایش فاکتور سفارش آنلاین توسط شما است.

فاکتور سفارش شامل اطلاعات زیر می باشد، که برای هر سفارش جدید مشتری، توسط شما تنظیم و تکمیل می شود:

- ❖ اسم (نوع) محصولی که برای مشتری ارسال خواهید نمود
- ❖ عکس/ویدیو از محصولی که برای مشتری ارسال خواهید نمود
- ❖ قیمت محصول
- ❖ وزن محصول
- ❖ نحوه ارسال محصول
- ❖ هزینه ارسال محصول
- ❖ زمان آماده سازی برای ارسال محصول



نکاتی که در هنگام تنظیم «فاکتور سفارش» رعایت کنید:

● عکس / ویدیو محصول:

توجه داشته باشید که عکس یا ویدیویی که از محصول در فاکتور سفارش بارگذاری می‌نمایید، عیناً مطابق با محصولی باشد که می‌خواهید برای مشتری‌تان ارسال کنید. در صورت مغایرت، کاربر مشتری پس از دریافت محصول، به نحوه عملکرد شما امتیاز پایینی می‌دهد، که در صورت شکایت مشتری، پس از بررسی موضوع توسط پشتیبانی بومی‌اپ، از (۰٪ تا ۱۰۰٪) مبلغ فاکتور سفارش به عنوان جریمه به حساب مشتری مرجوع داده می‌شود.

● وارد کردن ویژگی‌های محصول:

در قسمت توضیحات محصول در فاکتور سفارش، توضیح مختصر و مفیدی از ویژگی‌های محصولی که عکس/ویدیو آن را بارگذاری نموده‌اید، برای مشاهده‌ی مشتری وارد نمایید.

● تخمین زمان آماده‌سازی محصول:

پس از تایید فاکتور سفارش و پرداخت امن مبلغ فاکتور سفارش توسط مشتری، چند روز زمان نیاز دارید تا محصول را آماده‌سازی نموده و برای مشتری ارسال نمایید.

● تنظیم قیمت محصول:

با توجه به وزن خالص محصول، قیمت آن را وارد نمایید. چنانچه در قیمتی که وارد می‌کنید تخفیفی مختص به مشتری‌تان داده‌اید، در قسمت توضیحات محصول وارد نمایید.

● انتخاب روش ارسال محصول:

از بین ۴ روش ارسال «پیش‌تاز، سفارشی، باربری، توافق‌شده»، روشی که برای شما گزینه‌ی مناسب‌تری است را انتخاب کنید. که در ادامه توضیحات بیشتر راجع به انواع روش‌های ارسال برای شما داده شده‌است.



• تنظیم هزینه ارسال محصول:

طبق روش ارسالی که انتخاب کرده‌اید، و همچنین برآورد «وزن محصول(ها)»، «هزینه‌ی کارتن»، «ملزومات بسته‌بندی»، «تعرفه پستی یا باربری»، «مالیات»، «بیمه عمومی» و ... هزینه‌ی ارسال محصول(ها) را وارد نمایید.

توجه داشته باشید که با انتخاب گزینه‌ی «ارسال رایگان»، مشتری بابت ارسال محصول هزینه‌ای پرداخت نمی‌کند و هزینه پستی به عهده شما می‌باشد.



در بومی‌آپ به ۴ روش می‌توانید محصول را بسته‌بندی و ارسال نمایید:



❖ در روش ارسال «پیش‌تاز»، پس از ارسال محصول از طریق اداره پست، جهت ثبت و تایید ارسال محصول در بومی‌آپ، ثبت مشخصات مرسوله مانند «کد پیگیری» و «عکس رسید پستی» توسط شما الزامی می‌باشد.



❖ در روش ارسال «سفارشی»، پس از ارسال محصول از طریق شرکت پست، جهت ثبت و تایید ارسال محصول در بومی‌آپ، ثبت مشخصات مرسوله مانند «کد پیگیری» و «عکس رسید پستی» توسط شما الزامی می‌باشد.



❖ در روش ارسال «باربری»، پس از ارسال محصول از طریق باربری، جهت ثبت و تایید ارسال محصول در بومی‌آپ، ثبت مشخصات مرسوله مانند «شماره بارنامه» و «عکس بارنامه» توسط شما الزامی می‌باشد.



❖ در روش ارسال «توافقی»، پروسه‌ی ارسال بر اساس اعتماد دوطرفه و آنچه که در قسمت توضیحات بین شما و مشتری توافق شده می‌باشد، و «بومی‌آپ هیچ‌گونه تعهد و مسئولیتی را نمی‌پذیرد».

نکاتی که در ارسال توافقی رعایت کنید:

- چگونگی ارسال محصول
- مدت زمان آماده‌سازی مرسوله
- چگونگی پیگیری وضعیت مرسوله پس از ارسال
- چگونگی تحویل مرسوله



نکاتی که هنگام «ارسال محصول» رعایت کنید:

❖ حتما توجه داشته باشید که محصول را مطابق با «روش ارسال» مندرج در فاکتور سفارش، که توسط مشتری‌تان تایید شده، ارسال نمایید.

❖ قطعا میدانید بسته بندی با کیفیت، باعث رضایت مشتری و سلامت محصول می شود، در نتیجه بسته به روشی که ارسال می‌کنید، نکات زیر را رعایت بفرمایید:

- بسته بندی اصولی و صحیح ظروف شکستنی
- استفاده از کارتن های محکم در ابعاد مناسب (متناسب با ابعاد محصولتان)
- بین محصولات شکستنی داخل کارتن، ضربه گیر قرار دهید
- فضای خالی داخل کارتن را با ضربه گیرها پر کنید
- لبه‌های تیز محصول را توسط ضربه‌گیرها مهار کنید

❖ متناسب با روش ارسال مندرج در فاکتور سفارش، مشخصات پیگیری مرسوله مانند: (کدرهگیری، عکس رسید پستی، شماره بارنامه، عکس بارنامه، عکس مرسوله) را هنگام ارسال از «اداره پست یا شرکت باربری» دریافت نمایید.

❖ به محض ارسال محصول حتما به یاد داشته باشید که جهت تایید ارسال محصول در بومی‌آپ، بر روی گزینه‌ی «محصول را ارسال کردم» کلیک نموده و مشخصات پیگیری مرسوله را جهت مشاهده‌ی مشتری در قسمت مربوطه وارد نمایید.



واریز وجه فاکتور، سفارش به اعتبار قابل استفاده سفیر بومی:

به محض تایید دریافت مرسوله توسط مشتری و اعلام رضایت از پرداخت، به میزان مبلغ فاکتور سفارش که پس از ثبت سفارش نزد بومی‌اپ بلوکه‌گردیدم‌بود، به اعتبار قابل استفاده شما افزوده می‌شود.

چگونگی تسویه اعتبار با سفیر بومی:

جهت تسویه اعتبار، کافایت که از قسمت منو گزینه **تسویه اعتبار** را لمس کنید، سپس بعد از تکمیل مشخصات بانکی، گزینه ثبت درخواست را لمس کنید تا درخواست تسویه شما ثبت شود.

مبلغ تسویه حساب هر روز (به جز روزهای تعطیل) ۲۴ ساعت پس از ثبت درخواست به حساب بانکی شما واریز می‌شود.

