

دفترچه راهنمای سفیران بومی

سفیر بومی عزیز به تیم همکاران ما در **بومی‌اپ** خوش آمدید.

در بومی‌اپ توسط امکانات کامل و پیشرفته در پِنل کاربری، صفر تا صد پروسه‌ی سفارش در **دستان شما** است.

شما قرار است به عنوان سفیر بومی شهرتون، محصولات محلی، سوغات و صنایع دستی شهرتون رو از مراجع محلی مورد اعتماد خودتون، که به کیفیت محصولاتشون اطمینان دارید. برای سفارش مشتری‌ها، آماده‌سازی، بسته‌بندی، و ارسال کنید.

حالا منظور از مراجع محلی چیست؟

منظور از مراجع محلی، مراکز مورد اعتماد سفیر بومی هست که به کیفیت محصولاتش اطمینان دارد، و خودش از مشتری‌های پایه ثابت همان مراکز محلی است.

مانند:

مغازه محلی



تولید خانگی



بازارچه محلی



تولیدکننده



باغدار



در واقع شما به عنوان سفیر بومی، نقش یک واسطه بین خریدار و کسب‌کار محلی در شهرتون را ایفا می‌کنید.

که از دانش محلی و اعتبار محلی‌تون استفاده می‌کنید، و محصولات شهرتون رو از مرجع محلی مورد اعتماد خودتون برای سفارش مشتری آماده‌سازی می‌کنید.

با فروش محصولات شهرتون به عنوان سفیر بومی

- نه تنها برای خودتون سود و ارزش افزوده تولید می‌کنید
- بلکه به رونق چرخه‌ی اقتصادی شهرتون کمک به سزایی می‌کنید

نکاتی که در این دفترچه برای مطالعه‌ی شما گردآوری شده است، به شما کمک می‌کند که:

- خریداران بیشتری به شما سفارش خرید بدهند.
- هنگام امتیازدهی، امتیاز بالایی از مشتریان خود دریافت کنید.

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

به این معنی که امتیازی که از مشتریان خود دریافت می‌کنید مشخص‌کننده‌ی نحوه‌ی عملکرد شما در بومی‌اپ می‌باشد.

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



نکته‌ی خیلی مهم :

بومی‌اپ کاملاً رایگان و بدون دریافت کارمزد است

هر سود و ارزش افزوده‌ای که سفیر بومی از فروش محصولات شهرش کسب می‌کند،



۱۰۰٪ متعلق به خودش است.

و بومی‌اپ هیچ کارمزدی دریافت نمی‌کند.



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 خریدار بتواند با تجربه‌ای لذتبخش، به آسانی و خیلی سریع هر محصول محلی، سوغات یا صنایع دستی را که بخواهد، به سفیر بومی مدنظرش سفارش داده و درب منزل تحویل بگیرد.



نکاتی که هنگام تکمیل «پنل کاربری» یا «ویترین فروش تان» در بومی اپ رعایت کنید:

درباره‌ی من:

در پنل کاربری تان در قسمت «درباره‌ی من» توضیح کوتاهی از خودتون و دانش بومی که به محصولات شهرتون و مراجع قابل اعتماد در شهرتون دارید بنویسید، و اینکه چطور این دانش بومی میتونه در جهت خرید محصول باکیفیت برای سفارش مشتری مفید باشه.

عکس / ویدیو در ویترین فروش:

- از محصولات محلی، سوغات و صنایع دستی شهرتون عکس یا ویدیو تهیه کنید، سپس در ویترین فروش تون در بومی اپ بارگذاری کنید.
- مالکیت حقوقی و معنوی عکس یا ویدیوهایی که بارگذاری می‌نمایید، ۱۰۰٪ متعلق به خودتان باشد.
- از کپی کردن عکس یا ویدیوهای دیگران اکیدا خودداری کنید.
- عکس یا ویدیوهایی که توسط خودتون تهیه شده، شانس شما را افزایش می‌دهد تا خریداران بیشتری به شما سفارش خرید بدهند.

فرق اساسی بومی اپ با سایر فروشگاه‌های اینترنتی:

در بومی اپ پس از ثبت سفارش توسط خریدار، صفر تا صد پروسه‌ی سفارش توسط شما انجام می‌شود:

- قیمت‌گذاری محصول و تنظیم فاکتور سفارش
- آماده‌سازی محصول از مرجع مورد اعتماد
- بسته‌بندی ایمن محصول جهت ارسال
- ارسال محصول از طریق پست / باربری



از مهم ترین ویژگی های ساخص بومی اپ، قابلیت تنظیم و ویرایش فاکتور سفارش آنلاین توسط شماست.

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:



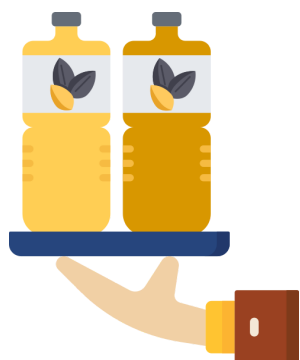
توجه داشته باشید که عکس یا ویدیویی که از محصول سفارشی مشتری تان در فاکتور سفارش بارگذاری می نمایید، عیناً مطابق با محصولی باشد که می خواهید برای مشتری تان ارسال کنید.

در صورت مغایرت، مشتری می تواند پس از دریافت محصول، به نحوه عملکرد شما امتیاز پایینی دهد و یا به پشتیبانی بومی اپ شکایت نماید. که در صورت شکایت مشتری،



پس از بررسی موضوع توسط پشتیبانی بومی‌اپ، و تایید مغایرت، به میزان مبلغ فاکتور سفارش (۵۰٪ تا ۱۰۰٪ مبلغ) به عنوان جریمه از واریزی شما کسر می‌گردد.

وارد کردن ویژگی‌های محصول :

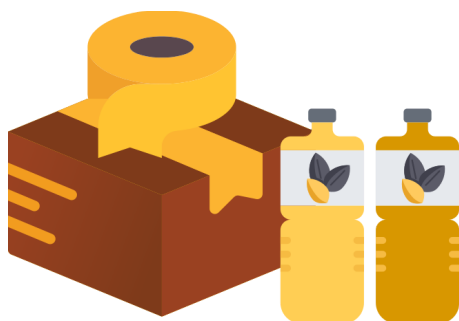


در قسمت توضیحات محصول در فاکتور سفارش، مشخصات محصول از قبیل نوع محصول، قیمت محصول، وزن خالص محصول به صورت دقیق و صحیح وارد شود.

همچنین میتوانید جداگانه برای هر محصول به صورت نوشتاری یا صوتی توضیحات بیشتری برای مشتری وارد نمایید: مانند طرز تهیه محصول، مواد اولیه، طرز نگهداری، مدت زمان ماندگاری و ...

تخمین زمان آماده‌سازی محصول :

تخمین زمان آماده‌سازی محصول بدین معناست که پس از پرداختِ امن فاکتور و نهایی‌سازی سفارش توسط مشتری، چند روز زمان نیاز دارید تا محصول را از مرجع محلی آماده‌سازی کنید و تحویل شرکت پست/ باربری بدهید.



تنظیم قیمت محصول :



سیاست قیمت‌گذاری محصولات بر عهده‌ی شماست.
که با توجه به وزن خالص محصول و ویژگی‌های متمایز
محصول صورت می‌پذیرد.

می‌بایست استراتژی قیمت‌گذاریتان به صورتی باشد که هم
مشتری‌تان را راضی نگه دارید، و هم برای خودتان سود و ارزش افزوده تولید کنید.

در صورتی که از ارقام نجومی هنگام قیمت‌گذاری استفاده نمایید، مشتری‌تان سراغ سفیر
بومی دیگری خواهد رفت و شما مشتری‌تان را از دست خواهید داد.
چنانچه برای مشتری‌تان تخفیف ویژه در نظر گرفته‌اید، می‌توانید به صورت صوتی یا
نوشتاری در قسمت توضیحات وارد نمایید.

انتخاب روش ارسال محصول :



انتخاب روش ارسال و مسئولیت ارسال بر عهده‌ی شماست.

در نتیجه با توجه به خاصیت هر محصول، مناسب‌ترین گزینه را
انتخاب نمایید، تا سفارش مشتری بدون هیچ‌گونه آسیب‌دیدگی به
دستش برسد، و مشتری از عملکرد شما راضی باشد.

انواع روش‌های ارسال «پشتاز، سفارشی، باربری، توافق‌شده» به صورت کامل در
ادامه توضیح داده شده است.



تنظیم هزینه ارسال محصول :



با توجه روش ارسالی که انتخاب می‌کنید، 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»، مشتری‌تان بابت ارسال محصول هزینه‌ای پرداخت نمی‌کند و هزینه پستی/باربری بر عهده شما می‌باشد.



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

استراتژی قیمت‌گذاری منصفانه:

- در بومی‌اپ مسئولیت قیمت‌گذاری محصولات بر عهده‌ی سفیر بومی می‌باشد. که به عنوان واسطه و بازاریاب محصولات شهرش در بومی‌اپ فعالیت می‌کند. در نتیجه زمانی که شما به عنوان واسطه‌ی محلی و بازاریاب محصولات شهرتان فاکتور تنظیم می‌نمایید، می‌بایست استراتژی قیمت‌گذاریتان به صورتی باشد که هم مشتری‌تان را راضی نگه دارید. (از قیمت محصولات، هزینه ارسال، نحوه ارسال و ...) و هم برای خودتان سود و ارزش افزوده تولید کنید.

تطابق محصول با توضیحات فاکتور سفارش:

- اطلاعاتی که در مورد هر محصول به صورت جداگانه در فاکتور وارد می‌نمایید، (مانند: ویژگی‌ها و مشخصات محصول، عکس/ویدیو از محصول، وزن محصول، ظاهر محصول، کیفیت محصول، اندازه و ...)، می‌بایست عیناً مطابق با محصولی باشد که می‌خواهید برای مشتری‌تان ارسال نمایید.

آماده‌سازی محصول از مرجع مورد اعتماد:

- در سفارشات که از طرف خریداران مختلف دریافت می‌کنید، خریدار می‌تواند مشخص نماید که، تمایل دارد که شما به عنوان سفیر بومی شهرتان از چه مرجع محلی (باغدار، تولید خانگی، تولیدکننده، بازارچه محلی، مغازه محلی) سفارش خریدار را برایش آماده‌سازی کنید. در نتیجه طبق سفارش خریدار و شناخت خودتون از مراجع محلی شهرتون، محصول رو از مرجع محلی مورد اعتماد خودتون برای سفارش خریدار آماده‌سازی می‌نمایید.



بسته‌بندی ایمن محصول جهت ارسال :

- متناسب با روش ارسالی که (پست/باربری/پیک) در فاکتور سفارش برای مشتری‌تان تنظیم کرده‌اید. محصول(های) سفارش مشتری را به گونه‌ای بسته‌بندی نمایید، که بدون هیچ آسیب‌دیدگی و کاملاً سالم به دست مشتری‌تان برسد.

خوش‌قولی و ارسال به موقع سفارش مشتری :

- خوش‌قول بودن سفیر بومی یکی از پارامترهای مهم برای هر مشتری هنگام امتیازدهی به عملکرد سفیر این. به این معنا که مشتری سفارش خریدش به موقع و طبق «زمان آماده‌سازی» مندرج در فاکتور، تحویل اداره پست/ شرکت باربری شود. و سفیر بومی به محض تحویل مرسوله، مشخصات پیگیری مرسوله (کد رهگیری/ شماره بارنامه) را جهت مشاهده‌ی مشتری در بومی‌آپ وارد نماید.



در صورت نارضایتی مشتری و یا شکایت از محصول تحویل شده، موضوع توسط تیم پشتیبانی بومی‌اپ بدین ۲ روش بررسی و حل و فصل می‌شود:

❖ در صورت پذیرش شما از شکایت وارد شده:

➤ همان محصول مجدداً و بدون دریافت هزینه جدید توسط شما برای مشتری ارسال می‌شود.

➤ اگر محصول با قابلیت «با ضمانت ۷ روز بازگشت» باشد، محصول توسط مشتری به آدرس شما ارجاع داده می‌شود.

❖ در صورت عدم پذیرش شما از شکایت وارد شده:

➤ چنانچه محصول ارسالی با توضیحات مندرج در فاکتور مغایرت داشته باشد: پس از بررسی موضوع توسط تیم پشتیبانی، به میزان مبلغ فاکتور سفارش که به امانت نزد بومی‌اپ بلوکه گردیده، از (۵۰٪ تا ۱۰۰٪ مبلغ) به عنوان جریمه کسر می‌شود.



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 و یونولیت قرار دهید
- فضای خالی داخل کارتن را با ضربه گیرها پر کنید
- لبه های تیز محصول را توسط ضربه گیرها مهار کنید



❖ متناسب با روش ارسال مندرج در فاکتور سفارش، مشخصات پیگیری مرسوله مانند: (کد رهگیری، 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 بومی‌اپ، بر روی گزینه‌ی «محصول را ارسال کردم» کلیک نموده و مشخصات پیگیری مرسوله را جهت مشاهده‌ی مشتری در قسمت مربوطه وارد نمایید.



تسویه حساب با سفیر بومی بعد از رضایت مشتری:

به محض تایید دریافت مرسوله توسط مشتری و اعلام رضایت از پرداخت، به میزان مبلغ فاکتور سفارش که به امانت نزد بومی‌اپ بلوکه گردیده بود (و بدون هیچ کارمزدی)، 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، گزینهی ثبت درخواست را لمس کنید تا درخواست تسویهی شما ثبت شود.

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

