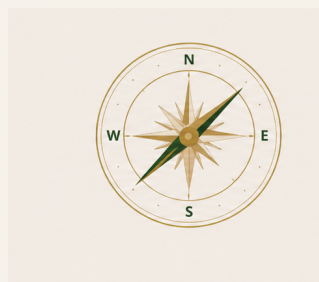


KrízisKalauz

PANASZMEGELŐZÉS WEBSHOPOKNAK



INGYENES 10 PONTOS PANASZMEGELŐZŐ DIAGNOSZTIKA

10 kérdés, ami megmutathatja, hol születhet meg a következő reklamációd

Gyors diagnosztika webshopoknak - pontozás nélkül, a visszatérő helyzetek felismerésére.

A panasz nem feltétlenül azzal kezdődik, hogy valaki mérges e-mailt ír.

Előtte már lehetett egy kérdés, egy félreértett információ, egy túl későn kiderülő részlet vagy egy olyan pont, ahol a vásárló nem tudta, mi következik.

Ez a 10 kérdés nem audit, és nem azt méri, hogy „jó” vagy „rossz” a webshopod.

Arra való, hogy gyorsan észrevedd: **van-e olyan visszatérő helyzet nálad, amely mögött érdemes a webshop működését is megnézni.**

Így használd: jelöld meg azokat a kérdéseket, amelyek nálad is előfordulnak. Nincs pontszám és nincs „jó” eredmény - a cél a felismerés.

A legjobb panasz az, ami meg sem születik.

1**Gyakran megkérdezik, mikor érkezik meg a rendelés?**☐ **Igen, ez nálad is előfordul.**

Ha ezt újra és újra meg kell válaszolnod, érdemes megnézni, hogy a szállítási idő elég korán, elég konkrétan és minden fontos ponton ugyanúgy jelenik-e meg.

2**Előfordul, hogy a vásárló mást vár a terméktől, mint amit végül kap?**☐ **Igen, ez nálad is előfordul.**

Méret, kiszerezés, darabszám, tartozék, kompatibilitás vagy akár a fotó is létrehozhat más elvárást, mint amit a csomag végül teljesít.

3**Volt már olyan, hogy rendelés után derült ki: a termék mégsem elérhető úgy, ahogy a webshop mutatta?**☐ **Igen, ez nálad is előfordul.**

A készletinformáció akkor válik problémává, amikor a kiírt állapot és a tényleges teljesítés nincs összhangban.

4 Meglepődnek a vásárlók valamelyik díjon a rendelés végén?☐ **Igen, ez nálad is előfordul.**

Ilyen lehet a szállítási költség, az utánvét díja vagy más olyan tétel, amely csak később válik láthatóvá.

5 Rendelés után érkezik olyan kérdés, hogy „Sikerült a rendelésem?” vagy „Most mi történik?”☐ **Igen, ez nálad is előfordul.**

Ez jelezheti, hogy a visszaigazolásból vagy a következő lépésből valami nem elég egyértelmű.

6 A vásárlók külön írnak azért, hogy módosítsák vagy lemondják a még fel nem adott rendelésüket?☐ **Igen, ez nálad is előfordul.**

Ha ehhez mindig ügyfélszolgálati segítség kell, lehet, hogy maga a folyamat vagy annak leírása nem található meg elég könnyen.

7 **Ünnep, szabadság, leltár vagy nagyobb csúszás idején megszorodnak a „Mikor adjátok fel?” kérdések?**

☐ **Igen, ez nálad is előfordul.**

Ilyenkor különösen fontos, hogy a webshopon látható ígéret az aktuális működést tükrözze.

8 **Visszaküldésnél vagy hibás terméknel újra el kell magyaráznod, mit tegyen a vásárló?**

☐ **Igen, ez nálad is előfordul.**

Ha rendszeresen külön meg kell írnod, hova küldje, ki fizeti a visszaküldést, mikor kapja vissza a pénzét vagy hogyan jelezze a hibát, érdemes megnézni, mennyire használható a webshopon lévő tájékoztatás.

9 **Előfordul, hogy ugyanaz a vásárló többször ír, vagy másik csatornán is megkeres benneteket ugyanazzal az üggyel?**

☐ **Igen, ez nálad is előfordul.**

Ez nem bizonyítja, hogy nem kapott választ. De jelzés lehet arra, hogy számára az ügy még nem tűnik lezártnak.

10

Van olyan információ a webshopodban, amelyről te pontosan tudod, hol van - de egy új látogatónak keresgélnie kellene érte?

☐ **Igen, ez nálad is előfordul.**

Ez a **tulajdonosi vakság** egyik tipikus formája: a saját háttértudásod miatt valami egyértelműnek tűnik, miközben a vásárló ebből a háttértudásból semmit nem hoz magával.

Mit kezdj az eredménnyel?

Ne pontszámot keress benne.

Ez nem teszt, és nincs olyan határ, amely fölött a webshopod „rossz”. Inkább nézd meg, **melyik kérdésnél ismertél rá leginkább a saját ügyfélszolgálatodra vagy vásárlóid visszajelzéseire.**

Már egyetlen bejelölt helyzet is adhat egy konkrét területet, amelyet érdemes közelebbről megnézned.

Szeretnéd végignézni, hol és miért alakulhatnak ki ezek a helyzetek?

Az *A reklamáció, ami meg sem születik* című gyakorlati útmutatóban 18 pontos önellenőrzést, valós webshopos eseteket és javítási irányokat találsz.

E-book: 8 990 Ft

kriziskalauz.hu/ebook