

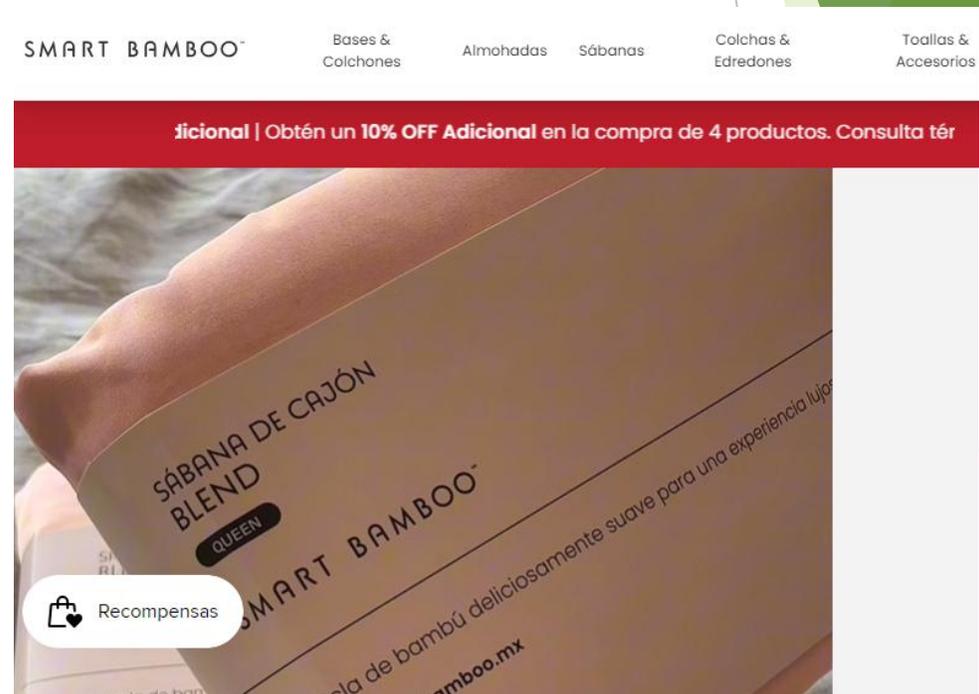
SMART BAMBOO^{MR}

Pick up:
Generalidades



Pick up:

Recuerda que este proceso lo debemos realizar cuando uno de nuestros clientes realiza una compra en nuestra página web y desea recoger los productos en alguno de nuestros puntos de venta.



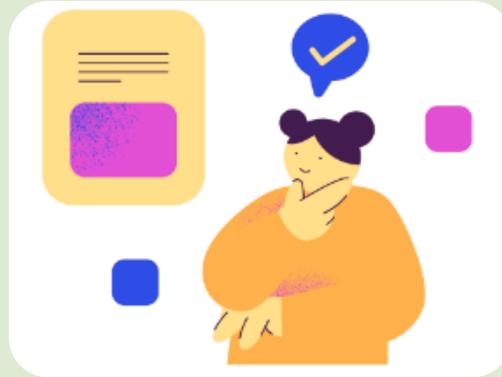
Objetivo del pick up:

- El cliente acuda al punto de venta de su preferencia
- Conozca la tienda y pruebe los productos
- Amplie su ticket de compra

Con una atención de calidad lograr que el cliente sea fiel a tu sucursal.



Información a tener en cuenta:



El área de Customer Service validará la existencia del producto o los productos en la tienda.



Se hará el envío de la mercancía a la sucursal para reemplazar el que se entregará al cliente, o si no hay existencias, que esté disponible para su entrega.

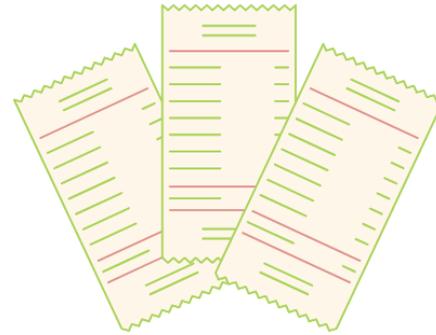


El personal del punto de venta debe apartar el producto o los productos de su inventario físico para que esté disponible para la entrega.

Información a tener en cuenta:



Recuerda que debes solicitar identificación oficial del cliente y número de pedido.



Realiza la impresión del ticket de recolección en el sistema odoo y solicita la firma del cliente, validando la entrega del pedido.



Aprovecha para agrandar la venta, al recoger el pedido en tienda, el cliente recibirá un descuento del 10% al 20% para usar en la tienda, con una vigencia de 24 horas.

Preguntas frecuentes:

¿Qué debo hacer cuando llegue un cliente de pickup?

- Es muy importante que de inicio recibamos cordialmente y a gusto a nuestro cliente de pickup.
- Deberás de solicitar su número de orden, este consiste en un número de 5 dígitos, nombre a quien se registró la compra y una identificación oficial.
- Revisar en odoo, la asignación del pickup por número de orden para poder imprimir el ticket de entrega.
- Reportar el pick up con mi gerente con evidencia de una fotografía de la identificación oficial y del ticket firmado.

Preguntas frecuentes:

¿El cliente tiene algún beneficio especial?

- Claro, recuerda que tiene hasta un 20% de descuento adicional en su compra ahí en tienda, así que no pierdas la oportunidad de convertir una venta.
- Para otorgar el descuento del 10% al 20%, es esencial imprimir el ticket de pickup desde el sistema odoo. Una vez hecho esto, el cliente recibirá un cupón por correo electrónico.
- Recuerda que este cupón no es acumulable con otro cupón, descuento, o promoción vigente.

Preguntas frecuentes:

¿Por qué debo imprimir ticket de pick up ?

Al imprimir el ticket se realiza el ajuste de inventario desde odoo, por la salida del producto que se entrega, además con la firma del cliente en el ticket validamos la entrega del pedido en tienda.

¿Qué hago si el Pick up no está cargado en odoo?

Deberás comunicarte a través de los grupos designados con el área de customer service para notificar el caso.

Preguntas frecuentes:

¿Qué hago si un cliente de pick up quiere realizar cambio de producto?

Es importante primero imprimir el ticket inicial de pick up, para hacer el cambio solo deberás subirlo como reemplazo, e imprimir el ticket con el nuevo producto.

¿Qué hago si el cliente cambia su producto por otro de menor valor?

- Intenta que el cliente use el cupón por el saldo a favor que le ha quedado.
- En caso de que desee el reembolso de este saldo a favor, informa el caso al área de customer service a través de los canales designados, e indica al cliente que se comunicarán con él para continuar con el proceso de reembolso.

Preguntas frecuentes:

¿Qué pasa si al cliente no le llega el cupón de descuento?

Recuerda que el cupón llegará unos minutos después de imprimir el ticket de pick up. Si el cliente no recibe el cupón, envía el ticket de pick up al área de sistemas, a través de los canales designados para solicitar apoyo con el reenvío del cupón.

¿Cuántos días tiene el cliente para recoger su pedido?

El cliente podrá recoger su pedido hasta en un plazo aproximado de 15 días, por lo que es importante separar los productos para que estén disponibles para la entrega.

Preguntas frecuentes:

¿Qué pasa si el cliente no puede redimir su cupón en las próximas 24 horas?

- Recuerda que el cupón de hasta el 20% de descuento por recolección pick up tiene una vigencia inicial de 24 horas, que nos permitirá ejercer presión para que la venta se realice en este periodo de tiempo.
- Sin embargo, si el cliente está interesado pero no puede hacer la compra en este lapso de tiempo, podrá solicitarse la reactivación del cupón con el área de sistemas a través de los canales designados haciendo el envío del ticket de pick up.