

پیوست شماره ۷) قوانین چیگل برای فروشندگان – فصل مدیریت رضایت و شکایات مشتری

حمایت از مشتریان در سامانه چیگل و مشتری مداری یک اصل کلیدی است. جلب اعتماد مشتری در بسترهای فروش اینترنتی یک کار تیمی بین چیگل و فروشندگان است. فروشندگان شریک تجاری چیگل می‌باشند و لذا جلب رضایت و اعتماد مشتریان وظیفه همه اعضای خانواده بزرگ چیگل است. با این استراتژی، قوانین و شرایط برای جلب رضایت مشتری به شرح زیر است:

- قوانین ذکر شده در پیوست شماره ۶، بخش عودت کالا، در راستای رعایت قوانین بین‌المللی تجارت الکترونیک از حقوق خریدار نهایی و هدف جلب رضایت مشتری ارائه شده است.
- مشتری جهت عودت کالا، مطابق با قوانین ذکر شده در پیوست شماره ۶ ظرف مدت ۱۴ روز تقویمی فرصت دارد جهت عودت کالا اقدام نماید.
- در سامانه چیگل، مشتری حتی اگر پس از گذشت ۱۴ روز، شکایت و یا نظر خاصی داشته باشد، حق دارد از طریق اجرای فرآیند مدیریت شکایت، ثبت نماید و چیگل و فروشنده موظف به بررسی آن می‌باشند. به‌طور منطقی عودت کالا پس از مهلت ۱۴ روزه، قابل انجام نمی‌باشد مگر با رضایت و توافق طرفین اما جلب رضایت مشتری از طریق راهکارهایی مانند ارائه تخفیف در خریدهای بعدی و یا ارسال یک هدیه در خرید بعدی و سازوکارهای این‌چنینی، با همکاری مالک چیگل و فروشنده، ضروری و یک اصل است. قطعاً این روش در ایجاد اعتماد، خوش‌نامی، گرفتن ستاره و امتیاز از مشتری و به‌تبع آن، ارتقای فروش شما فروشنده گرامی، تأثیر بسیار زیادی خواهد داشت
- در سامانه چیگل، خریداران پس از بستن شدن کامل یک سفارش، به فروشنده، امتیاز و بازخورد می‌دهند. این امتیازها و بازخوردها در فرآیند رتبه‌بندی شما فروشنده گرامی تأثیرگذار است که اثرات آن در پیوست شماره ۹، رتبه‌بندی مستمر فروشندگان تشریح شده است.
- در سامانه چیگل، خریداران می‌توانند پس از خرید در مورد یک کالا نظر دهند و نظرات ایشان البته پس از یک بررسی محتوایی که از منظر فرهنگی و شئون موردی نداشته باشد، در سامانه چیگل در بخش نظرات در مورد این کالا انتشار می‌یابد. امکانات شبکه‌های اجتماعی مانند، لایک کردن، دنبال کردن، غیر لایک و.. در این بخش پیش‌بینی شده است.
- پست الکترونیک crm@cheegel.com، راه‌های تماس تلفنی، گفتگوی آنلاین (chat) و حتی مراجعه حضوری به دفاتر چیگل در سراسر کشور، همه این موارد کانال‌های ارتباط با خریداران و مصرف‌کنندگان نهایی کالای شما فروشنده گرامی است و طبیعی است تمامی این موارد در صورتی که نیاز باشد جهت استحضار در اختیار شما قرار می‌گیرد.
- در بخش گزارش‌های تحلیلی آماری، ارائه گزارشات هوشمند از میزان رضایت از کالاهای شما و بسیاری از شاخص‌های ارزیابی دیگر (KPI's) با دسترسی خصوصی شما فروشنده گرامی، پیش‌بینی شده است. البته برخی از این کاربری‌ها، صرفاً پس از یک دوره فروش و نیز بر اساس نوع قرارداد همکاری شما با چیگل (مراجعه شود به پیوست شماره ۲) در اختیار شما قرار خواهد گرفت.