

Na reklamację zwiędłych kwiatów odpowiedz spokojnie, podziękuj za zgłoszenie i poproś o informacje potrzebne do oceny problemu. Następnie wyjaśnij, co możesz zrobić, i podaj konkretny termin odpowiedzi.

Najpierw wysłuchaj i zbierz informacje

Osoba zgłaszająca problem często chce przede wszystkim wiedzieć, że ktoś potraktuje ją poważnie. Przyznaj, że widok zwiędłego bukietu może rozczarować, zwłaszcza gdy kwiaty były prezentem. Nie musisz od razu wskazywać winnego ani obiecywać wymiany przed sprawdzeniem sprawy.

Zapytaj, kiedy bukiet dotarł do odbiorcy i w jakim stanie był po rozpakowaniu. Poproś też o numer zamówienia oraz zdjęcia całego bukietu i najbardziej uszkodzonych kwiatów. Jeśli opakowanie było mokre lub zgniecione, jego zdjęcie również może pomóc.

Pytania o pielęgnację zadawaj bez tonu oskarżenia. Możesz zapytać, kiedy kwiaty trafiły do wody, czy łodygi zostały podcięte i gdzie stał wazon. Te szczegóły pomagają ustalić przebieg zdarzeń, ale nie powinny zastępować oceny samego bukietu.

Jeśli klient zgłasza problem telefonicznie, zapisz najważniejsze informacje i uzgodnij, gdzie może przesłać zdjęcia. Nie każ mu opowiadać całej historii kilka razy, jeśli masz już potrzebne dane. Na koniec upewnij się, że dobrze rozumiesz jego oczekiwanie.

Zaproponuj rozwiązanie i dotrzymaj terminu

Po obejrzeniu zdjęć i sprawdzeniu zamówienia przedstaw dostępne rozwiązanie. Może to być wymiana bukietu, zwrot pieniędzy albo inne uzgodnione rozwiązanie. Nie przedstawiaj propozycji jako jedynej możliwości, jeśli

klient ma prawo wybrać sposób rozpatrzenia reklamacji.

Pisz konkretnie. Zamiast ogólnego zapewnienia, że sprawa zostanie załatwiona szybko, podaj datę kolejnego kontaktu. Jeśli potrzebujesz więcej czasu na sprawdzenie dostawy, poinformuj o tym i wyjaśnij, kiedy wrócisz z odpowiedzią.

Możesz napisać: **„Dziękujemy za zdjęcia. Przykro nam, że bukiet dotarł w takim stanie. Sprawdzimy zgłoszenie i wrócimy z odpowiedzią do piątku”.** Po podjęciu decyzji opisz, co stanie się dalej, na przykład kiedy zostanie nadany nowy bukiet lub jak zostanie wykonany zwrot.

Jeśli reklamacja nie może zostać uwzględniona, wyjaśnij powód rzeczowo i odnieś się do otrzymanych informacji. Unikaj odpowiedzi, która sprowadza się do stwierdzenia, że kwiaty są delikatne. Klient powinien rozumieć, na jakiej podstawie podjęto decyzję i co może zrobić, jeśli się z nią nie zgadza.

Wskazówki dotyczące pielęgnacji mogą być pomocne na przyszłość. Nie przedstawiaj ich jednak jako odpowiedzi na reklamację, zanim sprawdzisz, w jakim stanie kwiaty zostały dostarczone.

Najczęstsze pytania o reklamacje kwiatów

Czy zawsze trzeba prosić o zdjęcia?

Zdjęcia pomagają ocenić stan kwiatów, ale warto ograniczyć prośbę do kilku ujęć. Powiedz klientowi, co powinno być na nich widoczne i jak może je przesłać.

Co zrobić, gdy kwiaty były prezentem?

Zapytaj osobę składającą zamówienie, czy może uzyskać zdjęcia od odbiorcy. Uszanuj sytuację, jeśli nie chce od razu prosić obdarowanej osoby o dodatkowe działania.

Jak odpowiedzieć zdenerwowanemu klientowi?

Zachowaj spokojny ton i odnieś się do problemu, a nie do emocji rozmówcy. Przedstaw kolejny krok i termin kontaktu.

Co zrobić, jeśli zdjęcia są niewyraźne?

Poproś o dodatkowe ujęcie w dobrym świetle i wyjaśnij, jaki szczegół chcesz sprawdzić. Nie żądaj kolejnych zdjęć bez potrzeby.

Warto zajrzeć: etykieta prezentów w Austrii