

BUSTA RIPARAZIONE CLIENTE (COMPILAZIONE)

NB: in ogni busta deve andare un solo oggetto “referenziato” mai e poi mai due oggetti o più per busta!

punto A) Scrivere **sempre** il **CODICE NEGOZIO** in pennarello rosso **in verticale** nella busta (no nella ricevuta per il cliente): es. PD = **11**.

punto B) Mettere **sempre** il **TIMBRO NEGOZIO** in tutte le facciate (3).

punto C) Lasciare **sempre** il riquadro libero **LABORATORIO**, sarà compito di Nicola inserire il nome del c./ass. o laboratorio in cui andrà la riparazione.

> La leggenda nell’apposito spazio “Laboratorio” è la seguente:

A sta per laboratorio Belfiori.

P sta per laboratorio Paccagnella

T sta per laboratorio Tonello

M sta per c./ass. Mariani (Binda – Citizen – Hip Hop - etc.)

CS sta per c./ass. CiEsse (Sector – Morellato – Timex - Guess – etc.)

GON sta per c./ass. Gonzaga (Binda: Breil - Chronotech – D&G – etc.)

LJ sta per c./ass. Nardelli Luxury (Liu-Jo)
G sta per c./ass. Giacomini (Laurens – Lorenz – etc.)
FSL sta per c./ass. Casotto (Fossil – Adidas – etc.)
F sta per c./ass. Festina
L sta per c./ass. Livolsi (Casio)

punto D) Il numero della ricevuta (**RP00290812**) deve essere **sempre** corrispondere al numero seriale (**RP00290812**) in alto a sinistra della busta riparazione.

punto E) Scrivere **sempre** la **Data**: giorno – mese – anno.

punto F) Scrivere **sempre** il **Cognome** del cliente, in stampatello leggibile.

punto G) Scrivere **sempre** il **Nome** del cliente, in stampatello leggibile.

punto H) Scrivere (**con autorizzazione del cliente**) la **via** di residenza del cliente in stampatello leggibile.

punto I) Scrivere (**con autorizzazione del cliente**) il **tel.** del cliente leggibile.

punto J) Scrivere (**con autorizzazione del cliente**) il **comune** di residenza del cliente in stampatello leggibile.

punto K) Scrivere (**con autorizzazione del cliente**) la **data di nascita** del cliente in stampatello leggibile.

punto L) Indicare con il segno **X (sempre)** il **sex** del cliente sull'apposito riquadro *M* o *F*.

punto M) Scrivere (**con autorizzazione del cliente**) la **e-mail** personale del cliente in modo leggibile.

punto N) Scrivere **sempre** l'**oggetto** del cliente, in stampatello leggibile: OROLOGIO o BRACCIALE o COLLANA. Questo punto è molto importante: dovete prestare molta attenzione nel descrivere l'oggetto specialmente se è d'oro, specificando più cose possibile (che tipo d'oro è? Il tipo di maglia? Etc. etc.). Controllare sempre la sua integrità facendo notare al cliente eventuali anomalie da lui non riscontrate al momento che ve lo consegna per la riparazione. Per quanto riguarda l'orologeria basta specificare se è un orologio o sveglia etc. etc. Anche qui controllare sempre la sua integrità facendo notare al cliente eventuali anomalie da lui non riscontrate al momento che ve lo consegna per la riparazione. **Tutte le anomalie che riscontrate siete pregati di trascriverle nel retro della busta!**

Verificare :

Vetro (rigato o scheggiato)

Cassa (rigata o con urti)

Bracciale (rigato o urtato, integrità maglie)

Corona (ben salda alla cassa)

Pulsanti (ben saldi alla cassa)

Cinturino (usato)

Infiltrazioni acqua ed eventuali danneggiamenti del quadrante e delle sfere

punto O) Qui è **sempre** obbligatorio **g.:** (se l'oggetto è d'oro o argento) scrivere il peso solo ed esclusivamente dell'oggetto lasciatovi dal cliente.

punto P) Qui è **sempre** obbligatorio **modello tipo:** scrivere solamente la marca (**Breil, Casio, Fossil** etc. etc.)

punto Q) Qui è **sempre** obbligatorio **refer.:** scrivere la referenza che potrete trovare scritta sulla garanzia oppure sul fondello dell'orologio stesso o su di un catalogo (Breil **2519773677**, Casio **MQ-24**, etc.).

punto R) Qui scrivere **riparazione o lavorazione da effettuare** il problema posto dal cliente più chiaramente possibile.

punto S) Questo punto **1° Preventivo €** vi serve per dare un'indicazione al cliente/laboratorio per un eventuale preventivo a grandi linee (non vincolabile). Aiutatevi con il programma "04_016 GEST.RIP. > PREVENTIVI RIPARAZIONI".

punto T1 T2 T3) Questi punti **2° Preventivo c/assistenza €** non vanno mai compilati, servono solo ed elusivamente al c./ass., laboratorio o Nicola per mettervi al corrente di un definitivo preventivo.

punto U) La data prevista per la consegna **Giorni lavorativi previsti per la consegna** è sempre difficile da calcolare, comunque per dare una previsione sul tempo di consegna al cliente basta che scriviate:

8/15 gg. lavorativi = riparazioni di oreficeria / o altri oggetti (vedi laboratorio Nicoletto).

8/15 gg. lavorativi = sost. batterie / sost. batterie + test impermeabilità.

15/45 gg. lavorativi = per qualsiasi riparazione di orologeria che **non** sia in Garanzia.

15/60 gg. lavorati = per qualsiasi ordine riguardante: cinturini, maglie, vetri, etc. etc. (vedi pezzi di ricambio).

30/60 gg. lavorativi = per qualsiasi orologio / oggetto in Garanzia.

Ovviamente, riferirete al cliente, qualora il suo orologio/oggetto fosse pronto prima della data prevista, che verrà tempestivamente avvisato tramite sms che voi gli invierete dal vostro punto vendita. Raccomandazione: quando inviate un sms ricordatevi che come mittente dovrete scrivere nel testo del computer "Orofino e il nome del vostro punto vendita": esempio: Orofino - Padova.

punto V1 V2) Solo se l'oggetto fosse in garanzia siete pregati di contrassegnarlo con una **"X"** (**in garanzia**) nell'apposito riquadro **"SI RICHIEDE INTERVENTO IN GARANZIA"** allegando TASSATIVAMENTE la Card della Garanzia = **T1**. SE non lo fosse mettete pure una **"X"** nell'apposito riquadro **"INTERVENTO NON IN GARANZIA"** = **T2**.

punto W1 W2) In questo punto **Acconto versato € . . . il** dovete sempre scrivere l'importo versato dal cliente e la data al momento dell'ordine allegando alla busta una copia dello scontrino. Vedi richiesta di un cinturino o qualsiasi altro oggetto o la conferma di un preventivo, senza acconto del 50% non si evade nulla.

punto X) Totale da pagare al ritiro € in questo punto vi verrà sempre scritto il costo della riparazione da Nicola.

punto Y1 Y2) Scrivere (**con autorizzazione del cliente**) la **data**. Visto che dovrà darvi l'autorizzazione per le caselle **SI e NO** del punto **AB**.

punto Z1 Z2 Z3 Z4) Il Cliente Fare sempre firmare il punto **Z3 e Z4**. E' a discrezione del cliente firmare i punti **Z1 e Z2**. Che si collegano ai punti: **Y1 Y2 e AB!**

Molto importante: vi ricordiamo che dopo il ritiro dell'oggetto riparato, il cliente deve conservare scrupolosamente la busta "vecchia" della riparazione e lo scontrino (vedi "La presente busta è l'unico documento valido per ottenere la Garanzia sul lavoro effettuato"), che è l'unico documento valido per ottenere l'assistenza gratuita nel caso di ulteriore mancato funzionamento, poiché fanno le veci della Garanzia sull'oggetto riparato nel caso avesse ancora dei problemi tecnici. Sarà vostra premura allegare il tutto all'interno della nuova busta una volta ritornato in negozio. Qualsiasi riparazione che vi ritorni in negozio per eventuali difetti o mal funzionamenti deve essere accompagnata dalle buste precedenti che documentino i lavori svolti e i laboratori che hanno eseguito l'intervento. Perciò prendete l'abitudine di allegare nella nuova busta di riparazione che andrete a compilare tutte le buste precedenti.

Preventivo a voce: Quando compilate una busta chiedete al cliente fino a quanto è disposto a spendere regolatevi che più delle volte per il risolvere il problema basta revisionarlo costo € 35.00, così sulla busta potete scrivere “*se entro le 35.00 € altrimenti eseguire preventivo*” in tal modo si abbrevierebbero di molto i tempi di attesa. Aiutatevi con il programma “04_016 GEST.RIP. > PREVENTIVI RIPARAZIONI”.

Urgente: Dovete prestare molta attenzione quando compilate una busta riparazione (specialmente di oreficeria), specificate più cose possibili è obbligatorio scrivere anche il peso dell’oggetto oro/argento. Ricordatevi che per riparare un oggetto ci vogliono dei tempi tecnici, perciò la scritta “**Urgente**” nelle buste riparazioni diventa piuttosto difficile da gestire.

ABB: Ci continuano ad arrivare buste riparazioni con troppi **ABB** senza una motivazione valida. Vi ricordiamo che solo oltre l’acquisto di 250,00 €, (vedi anelli) vengono messi a misura in **ABB**, per i restanti importi viene addebitato al cliente il costo che varia dalle 15,00 € ai 29,00 € a seconda del lavoro svolto.

Chiusura buste riparazioni: Tutte le buste riparazioni inserite nel pacco devono essere piegate nell’estremità sopra e pinzate con **UN SOLO PUNTO** della cucitrice (sono banditi lo scotch e le inutili quantità di punti).

Dettagli prima di inviare una busta riparazione: Accertatevi prima di mandare via una busta che sia **sempre stata inserita correttamente nel Programma Riparazioni OROfino**. Basta solo che clicchiate sul Pulsante Arancio **RICERCHE** e con il lettore ottico (pistola) sparate sul numero seriale (**RP00290812**) e voilà il gioco è fatto!

Ricevuta della busta riparazione: Prima di consegnare qualsiasi busta riparazione il cliente è **obbligato a consegnarvi la ricevuta della riparazione**, Voi scrupolosamente dovete accertarvi che il numero di matricola corrisponda (es.: **RP00290812**) al numero di matricola della busta in questione, se tutto corrisponde alla lettera siete pregati di strapparla e cestinarla, per **nessun motivo** il cliente deve trattenersi la ricevuta una volta che gli è stato consegnato l’oggetto. NB: al cliente nessun oggetto deve essere consegnato **senza ricevuta**.