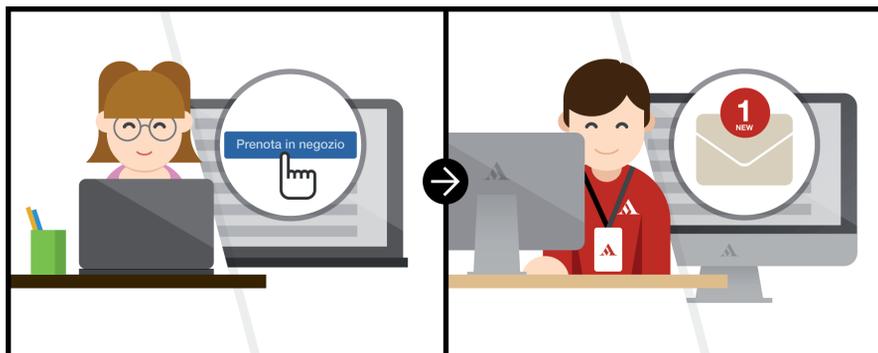


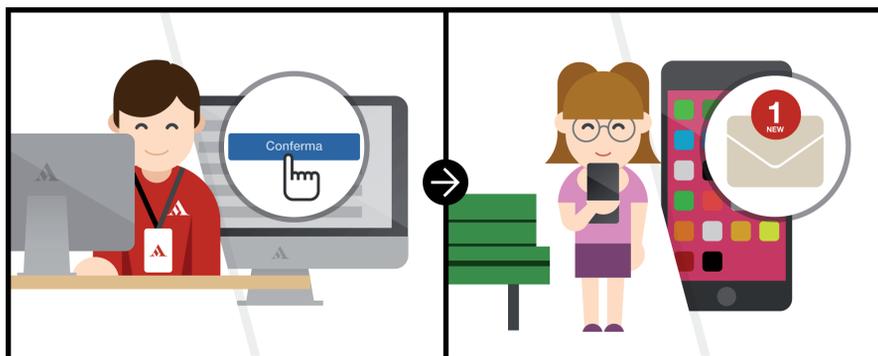
1. La richiesta di prenotazione



Il **negozio riceve una mail** con il nome del **cliente** e il prodotto richiesto. A questo punto occorre:

1. Verificare l'effettiva disponibilità del prodotto
 2. Gestire la prenotazione, ovvero
 - Confermarla, se il prodotto è disponibile, cliccando sul pulsante di conferma presente nella mail
 - Annullarla, se il prodotto non è disponibile, cliccando sul pulsante di annullamento presente nella mail
- La gestione della richiesta deve essere effettuata nel più breve tempo possibile e comunque **entro 24 ore**.

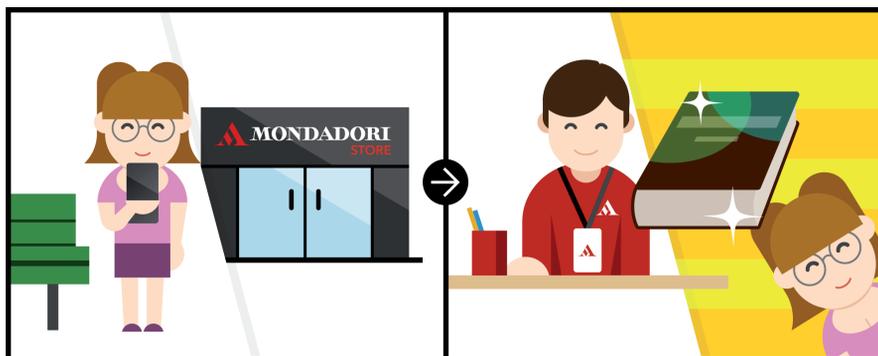
2. La Conferma della prenotazione



1. Cliccare sul pulsante di “**conferma**” presente nella mail di prenotazione
2. Stampare la mail di prenotazione
3. Accantonare il prodotto allegando la mail di prenotazione.

Al cliente viene inviata una mail in cui si comunica che ha a disposizione 48 ore di tempo per passare in negozio ad acquistare il prodotto prenotato.

3. La vendita al cliente



1. Recuperare il libro prenotato dal cliente (i dati della prenotazione sono indicati sulla stampa di conferma)
2. Registrare la vendita come una normale transazione e incassare il corrispettivo

3. Aprire la procedura puntidiritiro.bol.it ed entrare nella voce di menu "Web to Store Ricerca".
 4. Cercare il numero di prenotazione del cliente e confermare lo stato dell'ordine in "Ritirato".
- Attenzione:** se non si completano tutti i passi 3. e 4. della procedura le comunicazioni al cliente sono errate.

SITUAZIONI PARTICOLARI

A. Ricerca Prenotazione

Il cliente non ha stampato la mail di prenotazione o non ricorda il numero della prenotazione stessa.

1. Selezionare la voce del menu "**Web to Store Ricerca**".
 2. Inserire il criterio di ricerca (email, Cognome, Numero ordine, data ordine).
 3. Selezionare lo stato dell'ordine ("Tutti" consente di estrarre tutte le prenotazioni) e cliccare "**Invia**".
- Per visionare il dettaglio della prenotazione cliccare l'icona a forma di matita presente nella parte sinistra della lista.

B. La cancellazione della prenotazione

La prenotazione del cliente deve essere annullata.

1. **Prenotazione annullata dal cliente**
 - Il sistema invia al negozio la mail che comunica l'annullamento della prenotazione e aggiorna automaticamente lo stato dell'ordine ad "**Annullato Cliente**".
 - Il negozio deve recuperare il titolo accantonato e lo rimette disponibile per la vendita.
2. **Prenotazione non ritirata entro 48 ore**
 - Il sistema invia al negozio la mail che comunica l'annullamento della prenotazione e aggiorna automaticamente lo stato dell'ordine ad "**Annullato per Mancato Ritiro**".
 - Il negozio deve recuperare il titolo accantonato e lo rimette disponibile per la vendita.
3. **Prenotazione annullata dal negozio**
 - Il negozio annulla direttamente dalla mail ricevuta per "La conferma della prenotazione".
 - La mail ha due bottoni uno per **confermare** e uno per **annullare**.
 - Il sistema invia al cliente la mail che comunica l'annullamento della prenotazione e aggiorna automaticamente lo stato dell'ordine ad "Annullato Negozio".
4. **Ordine ignorato dal negozio (prenotazione non confermata/annullata entro 24 ore)**
 - Il sistema invia al cliente la mail che comunica l'annullamento della prenotazione e aggiorna automaticamente lo stato dell'ordine ad "Annullato Automaticamente".

FAQ

1. **Cos'è il servizio Prenota in Negozio ?**

Il servizio Prenota in Negozio consente ai clienti online di verificare la disponibilità e prenotare articoli presenti nei negozi Mondadori Store prima di recarsi in negozio per l'acquisto.
2. **Il prezzo di vendita è quello online o del negozio ?**

Il prezzo di vendita è il prezzo di copertina (o il prezzo promozionale nel caso di promozioni dell'editore).
3. **Il cliente deve pagare qualcosa in negozio ?**

Sì, la vendita è una normale vendita di negozio.
4. **Quanto tempo ha il negozio per confermare/annullare la prenotazione ?**

Il negozio ha 24 ore di tempo per confermare/annullare la prenotazione, dopodiché questa viene automaticamente annullata.
5. **Chi comunica al cliente che la prenotazione è stata accettata ?**

Tutta la comunicazione con il cliente viene gestita automaticamente dal sistema in base allo stato del pacco.
6. **Quanto tempo ha il cliente per ritirare il prodotto dopo la prenotazione ?**

Il cliente ha 48 ore di tempo dopo la conferma della prenotazione per acquistare il prodotto.
Se l'acquisto non viene finalizzato entro tale termine, la prenotazione viene automaticamente annullata.
7. **Perché devo confermare il ritiro del prodotto dopo la vendita ?**

Se lo stato della prenotazione non viene correttamente aggiornato, al cliente vengono inviate comunicazioni non corrette (prenotazione in attesa di ritiro, prenotazione annullata, etc.)