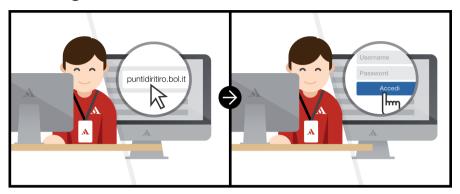
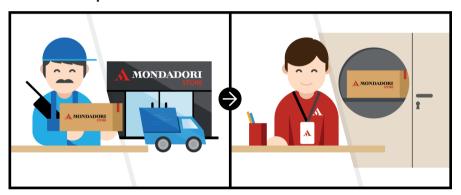
Procedura di gestione Punto di ritiro

1. Tool di gestione



1. Accedere all'indirizzo puntidiritiro.bol.it utilizzando le stesse Username e Password del portale negozi/SHERPA

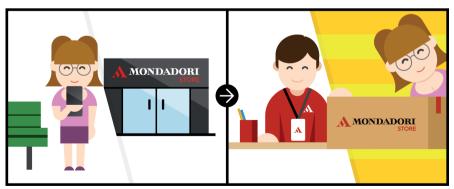
2. Arrivo del pacco



- 1. Selezionare la voce del menu "Arrivo Pacchi"
- 2. Inserire il numero della lettera di vettura leggendola con il lettore ottico oppure digitandola manualmente.
- 3. Confermare la registrazione dell'arrivo in negozio.

A questo punto Il sistema invia automaticamente al cliente una mail di conferma della disponibilità al ritiro presso il negozio. Il cliente viene anche invitato a stampare la mail e ad utilizzarla come ricevuta di ritiro.

3. Consegna del pacco



- 1. Recuperare il pacco richiesto dal cliente (i dati dell'ordine sono indicati sulla stampa di conferma)
- 2. Selezionare la voce del menu "Consegna Pacchi"
- 3. Inserire il numero della lettera di vettura leggendola con il lettore ottico oppure digitandola manualmente (in alternativa è possibile effettuare la ricerca per cognome)
- 4. Confermare la consegna del pacco cliccando su "Aggiorna" (lo stato passa a "Consegnato")
- 5. Stampare la ricevuta di consegna, farla firmare al cliente e archiviarla

SITUAZIONI PARTICOLARI

A. Ricerca ordini

Il cliente non ha stampato la mail per il ritiro dell'ordine o non ricorda il numero dell'ordine.

- 1. Selezionare la voce del menu "Area Ricerca Ordini".
- 2. Inserire il criterio di ricerca (Nome/Cognome, Numero lettera di vettura, Numero ordine, data ordine).
- 3. Selezionare lo stato dell'ordine ("Tutti" consente di estrarre tuti gli ordini) e cliccare "Invia".

Per visionare il dettaglio della prenotazione cliccare l'icona a forma di matita presente nella parte sinistra della lista.

B. Resa pacchi non ritirati

Il cliente non ritira il pacco acquistato che deve essere reso al magazzino.

- 1. La sede verifica periodicamente lo stato dei pacchi non ritirati dai clienti e comunica ila lista dei pacchi da restiturire.
- 2. La sede comunica il giorno in cui passerà il correre per il ritiro.
- 3. Consegnare i pacchi segnalati al corriere. I pacchi devono essere integri.

Nota:

- Non occorre preparare documentazione di trasporto (la documentazione del pacco è già predisposta per la restituzione presso il magazzino online di Verona).
- Non occorre aggiornare il sistema puntidiritiro.bol.it (lo stato del pacco viene aggiornato automaticamente).

C. Inserimento pacchi mancanti

Il cliente ha inviato il pacco all'indirizzo del negozio senza selezionare l'opzione "consegna in un punto di ritiro".

- 1. Accedere alla sezione "Inserimento Pacco Mancante".
- 2. Compilare i campi della sezione con numero d'ordine, nome e cognome del cliente e numero della lettera di vettura.
- 3. Cliccare su "Aggiungi": lo stato del pacco sarà impostato su "arrivato".

FAQ

1. Cos'è il servizio Pick Up Point?

Il Servizio Pick Up Point consente ai clienti che fanno acquisti online di ritirare il proprio ordine presso i negozi Mondadori Store.

2. Chi comunica al cliente che il pacco è pronto per il ritiro?

Tutta la comunicazione con il cliente viene gestita automaticamente dal sistema in base allo stato del pacco.

3. Il cliente deve pagare qualcosa in negozio?

No, il pagamento di tutte le spese è già stato effettuato online.

4. Quanto tempo ha il cliente per ritirare il prodotto?

Non è definito un intervallo massimo per il ritiro del prodotto da parte del cliente. Periodicamente comunque la sede effettuerà un ritiro di eventuali prodotti non ritirati.

5. Il negozio deve accettare resi dai clienti di acquisti effettuati online?

No, il cliente deve rendere il prodotto inviandolo direttamente al magazzino Online come specificato nelle condizioni di vendita.

In caso di dubbi contatta il Customer Service all'indirizzo customerservice.retail@mondadori.it