



Dobrý den, vítám vás.
Co pro vás dnes
můžeme udělat?



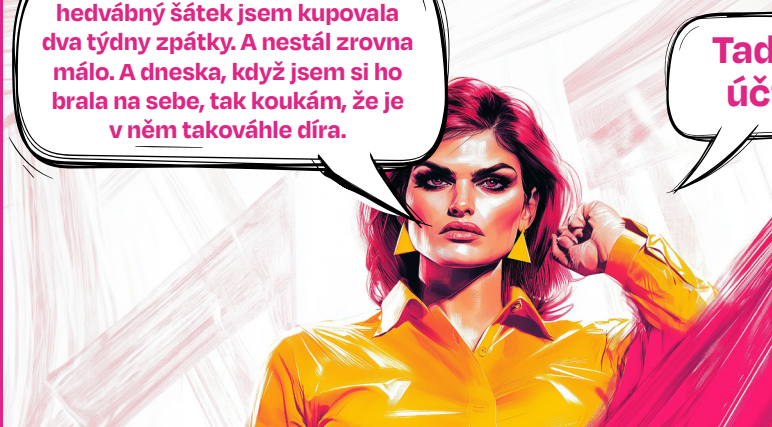
No, dobrý den. Jdu
reklamovat ten šátek,
co jsem si u vás nedávno
koupila.



Pojďme se prosím přesunout
k zadnímu pultu, tam budeme
mít víc soukromí. A povíte mi,
co přesně se stalo, abych vám
mohla co nejlépe pomoci.




Chci vrátit peníze!



Tak se na to podívejte! Ten
hedvábný šátek jsem kupovala
dva týdny zpátky. A nestál zrovna
málo. A dneska, když jsem si ho
brala na sebe, tak koukám, že je
v něm takováhle díra.

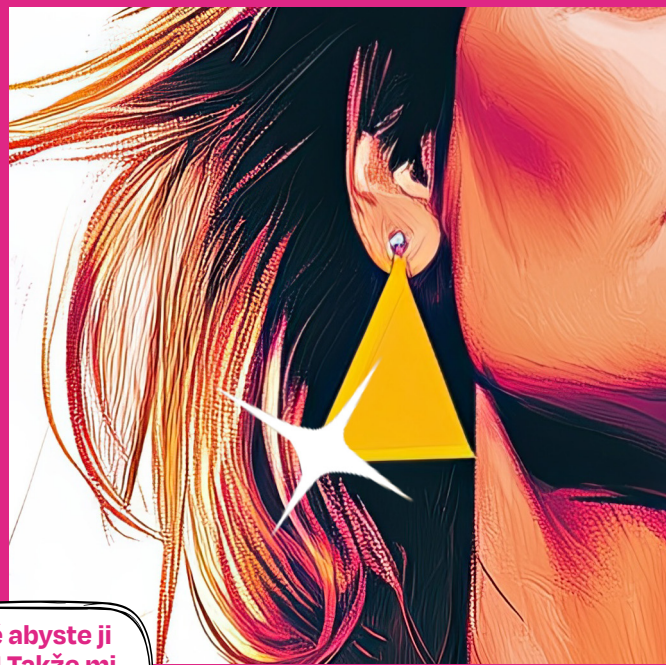


Tady máte
účtenku!



Prodejkyni je jasné, že takové poškození nevzniklo
samovolně, a všimne si, že klientka nosí výrazné
náušnice a prsteny s ostrými hranami.





Ano, vidím tu trhlinu, kterou mi ukazujete...



No ještě abyste ji neviděla! Takže mi, doufám, vrátíte peníze!

Mrzí mě, že musíte věnovat svůj čas řešení této nepříjemnosti, místo abyste se těšila z nového šátku... Co se týče té trhliny, podobné defekty vznikají vlivem vnějšího působení. Může se stát, že zákaznice nedopatřením a bez povšimnutí zatrhne šátek třeba o prstýnek. Hedvábí je velmi delikátní a vyžaduje opatrnější manipulaci, nejde však o vadu materiálu. V našem případě bych proto...




Pokud budete chtít probrat celou záležitost s paní manažerkou, samozřejmě ji ráda přivolám. Ale pracuji tady jako specialista na vyřizování reklamací a jsem tu od toho, abych vám pomohla. Dovolíte mi vám nejprve nabídnout možná řešení?



No snad mi ještě nechcete říct, že jsem si to jako udělala sama? Tak já si tady koupím hedvábný šátek za čtyři tisíce a vy se ke mně chováte takhle? Chci mluvit s vaším nadřízeným!



Co mi jako chcete nabízet?



V našem případě máme dvě možnosti, jak postupovat. Ráda s vámi sepíšu reklamační protokol. Šátek zašleme na naši centrálu k přezkumu. Na základě předchozích zkušeností však vím, jak jsem vám vysvětlila, že tyto vady nejsou uznávány jako reklamovatelné. Nebo se nabízí druhá a rychlejší varianta: spolupracujeme s velmi šikovnou švadlenou, která umí i jemné materiály vyspravit téměř neznatelně a šátek bude zase jako nový.



To jako že to mám nosit k nějaké švadleně?



Malý moment, jenom si něco ověřím.



V zázemí se poradí s manažerkou prodejny a vrátí se zpět.



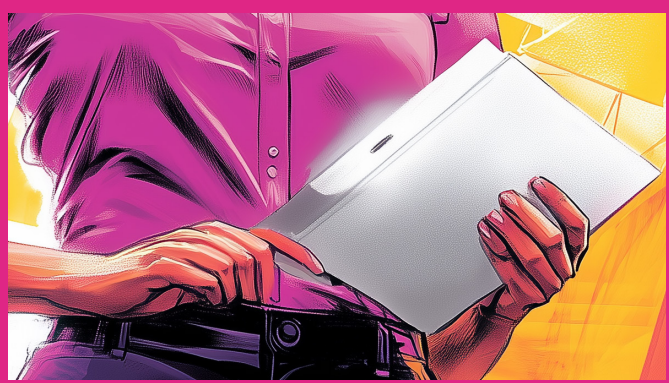
Děkuji vám za trpělivost. Rádi bychom vám nabídli, že si od vás šátek dnes převezmeme, předáme ho naší švadleně a během několika málo dní si ho můžete opravený vyzvednout. Náklady na opravu budou 250 korun. Protože jste naše pravidelná zákaznice a záleží nám na vaší spokojenosti, opravu uhradíme. Souhlasíte s takovým řešením?



No tak dobře no... A co ode mě teda potřebujete?



Rychle s vámi vyplním předávací protokol a o vše ostatní se už postaráme.



O pár týdnů později...

Možná se podívám na novou kolekci...

