Проблемы клиент-сервиса в ИМ

1. Персонал
	1. Продавцы
		1. Не компетентны
		2. Не вежливые / не дружелюбные / грубые
		3. Впаривают другую модель, не предупреждая
		4. Не отвечают на письма по электронке
		5. Нет реакции на онлайн-заказ
	2. Курьеры
		1. Нет сдачи
		2. Не вежливые / не дружелюбные / грубые
		3. Приезжают не вовремя
		4. Не дожидаются проверки товара
		5. Привозят другую модель
		6. Приезжают без согласования времени
		7. Забывают товарный чек, нет печати в гарантийке
2. Сервис и прочее
	1. Телефонная линия занята
	2. Не берут трубку
	3. Переключают между менеджерами N раз
	4. Реклама конкретной модели ведет на главную сайта
	5. Неудобные схемы возврата товара
	6. До курьеров не доходит информация из примечаний заказа (номер домофона, пр.)
	7. Клиентам предоставляется недостаточно информации, в следствие чего они неправильно трактуют ситуацию
3. Сайт
	1. Не полное описание, не качественные / отсутсвуют фото
	2. Проблемы с навигацией
	3. Не принимают банковские карты
	4. Онлайн-поддержка не работает /отвечает через двое суток
	5. Не работают формы заказа / обратной связи
4. Товар
	1. Цена
		1. Отличается от заявленной
		2. Указана в у.е., не указан курс
		3. Не всегда явно указана стоимость доставки (могут удивить по факту)
	2. Наличие
		1. Отсутсвие товара при его заявленном наличии
		2. Невозможность доставить в указанный срок
		3. Заявленное количество не соответсвует действительности
	3. Качество
		1. Некачественный товар
		2. Подсовывают б/у