

Standard del livello di servizio del venditore

La comunità Foodbarrio si affida ai suoi venditori per offrire un servizio clienti costantemente eccellente. Per proteggere l'integrità del mercato e garantire che gli acquirenti possano acquistare su Foodbarrio in totale sicurezza, abbiamo creato gli Standard sul livello di servizio.

Il team Trust & Safety monitora le prestazioni del negozio valutando gli ordini che non vanno come previsto. Esaminiamo gli account considerando casi, recensioni basse e reclami generali dell'acquirente su base individuale. Effettuiamo anche determinazioni in base al livello del servizio clienti fornito.

Aspettative dei venditori

Quando esaminiamo gli account, indaghiamo su vari fattori che più comunemente generano cattive esperienze dell'acquirente. Questo include, ma non è limitato a:

Casi di mancata consegna.

Un acquirente può presentare questo tipo di caso se l'ordine non è stato spedito entro il tempo di elaborazione indicato. L'acquirente può anche presentare un caso di mancata consegna se ha contattato un venditore in merito al proprio ordine ma non ha ricevuto una risposta sufficiente.

Casi di prodotti diversi dalla descrizione.

Questo tipo di caso può includere - ma non è limitato a - articoli ricevuti che sono materialmente diversi dalla descrizione e dalle foto dell'elenco, mancata consegna parziale di un ordine o mancata consegna di un articolo sostitutivo.

Recensioni basse (1 o 2 stelle).

Una revisione bassa può essere un indicatore del fatto che un acquirente ha avuto un'esperienza deludente o che potrebbe esserci ancora un problema in sospeso con il loro ordine. Le recensioni basse possono danneggiare la reputazione di un negozio.

Il nostro coinvolgimento

Se un venditore con un buon track record subisce improvvisamente questi tipi di problemi, potremmo entrare in contatto con raccomandazioni per contribuire a rendere il suo negozio conforme ai nostri standard di livello di servizio.

Se un negozio scende al di sotto delle nostre aspettative o mostra problemi nel servire i clienti, lo contatteremo via e-mail per discutere i passaggi successivi. Potremmo rimuovere un negozio dai nostri risultati di ricerca o sospendere determinati privilegi finché non sarà in regola.

Se un membro continua a scendere al di sotto dei nostri standard di livello di servizio o ha costantemente omesso di dimostrare il livello del servizio clienti che ci aspettavamo, potremmo decidere di revocare in modo permanente i suoi privilegi di acquisto e vendita.

Ultima modifica, 16 maggio 2019