

17.11.2017

Postin työviesti viikolle 47/2017 (20. – 26.11.2017)

Jokaisen postityötä tekevän on luettava työviesti. *Noutopisteissä luetaan *)* –merkityt kohdat.

Muista, että ensisijainen yhteydenottokanava myynnin tukeen on chat!

Työviestin sisältö:

Muutokset asiakaspalvelussa:	1
Päivitetyt saapumisilmoitustaskut käyttöön *).....	1
RMS-käsipäätteen noutamattomien lähetysten palautuslistaa voi nyt käyttää *).....	1
Uusi RMS-mobiilikäsipäätteen käyttöä *).....	1
Uuden RMS-mobiilikäsipäätteen käyttövinkkejä *).....	1
Uudet kuoret tulossa päivittäistilustysten lähettämiseksi *).....	2
Kerrattavat työohjeet:	2
NaturaMed Pharmalla ei ole asiakaspalautussopimusta *).....	2
Autodocin palautukset Ruotsiin *).....	2
Asiakaspalautukset Gigantille *).....	2
Noutamattomien lähetysten palautus, älä peitä alkuperäistä lähetystunnusta *).....	3
Myytävät tuotteet ja esillelaitot:	3
Joulupukin kirjeen tilaaminen *).....	3

Muutokset asiakaspalvelussa:

Päivitetyt saapumisilmoitustaskut käyttöön *)

Päivitetyt saapumisilmoitustaskut postitetaan heti 13.11. niiden saavuttua painosta. Kun saat erän päivitettyjä saapumisilmoitustaskuja, ota ne heti käyttöön ja hävitä vanhalla säilytysaikatiedolla olevat taskut. Lisätilauksia voi tehdä sen jälkeen, kun jakelu on tehty. Huomaa, että saapumisilmoitustaskua saadaan varastoon pieninä osapainoksina, tilaa siis vain tarpeen mukaan että kaikille riittää muutosvaiheessa päivitettyä materiaalia.

Varakortti ja saapumisilmoitus yhdistetään. Saat sen päivitettyillä tiedoilla käyttöösi myöhemmin, seuraa työviestintää aikataulusta.

HUOM! Osassa saapumisilmoitustaskuja muovitasku on painossa asemoitu väärään kohtaan. Osa taskuista on oikein. Virhe on painossa nyt korjattu, mutta joudumme käyttämään ne virheellisetkin koska taskuja on vasta osapainos käytössä.

RMS-käsipäätteen noutamattomien lähetysten palautuslistaa voi nyt käyttää *)

RMS-käsipäätteen noutamattomien lähetysten palautuslistalle nousi joitakin lähetyksiä päivää liian aikaisin. Tätä ongelmaa ei ole enää eli nyt voit palauttaa noutamattomia lähetyksiä joko käsipäätteen palautuslistan tai kassalta tulostettavan palautuslistan avulla.

Uusi RMS-mobiilikäsipäätteen käyttöä *)

Uusi RMS-mobiilikäsipäätteen on otettu onnistuneesti käyttöön. **Vanhaa KTKJ-käsipäätteitä ei saa enää käyttää lainkaan.** Siirrä vanha käsipäätteen sivuun niin, että sitä ei kukaan erehdyksessäkään käytä. Saat vanhan käsipäätteen palautusohjeet joulun jälkeen.

Käsipäätteen käyttöön on toivottu kosketusnäyttökynää. Sopivan kynän saamista käyttöön selvitetään, seuraa työviestintää. Laitteen puhdistamiseen suositellaan mikrokuituliinaa. Sellaista ei olla nyt erikseen toimittamassa.

Uuteen käsipäätteeseen ollaan valtaosin tyytyväisiä tai erittäin tyytyväisiä. Käyttöänsä jälkeen tehdyn kyselyn mukaan 95 % vastaajista koki käyttöänsä helpoksi, 90 % piti ensimmäistä kirjautumista helppona ja 83 % käyttöänsä kokonaisuutena vaivattomana. Jopa asiakkaat ovat huomanneet uuden laitteen ja kommentoineet sen nykyaikaisuutta sosiaalisessa mediassa.

Uuden RMS-mobiilikäsipäätteen käyttövinkkejä *)

Ota talteen työviestin liitteenä olevat käsipäätteen käyttövinkit.

Laitte vaatii kirjautumisen käyttäjätunnuksella joka aamu tietoturvasyistä. Ota talteen työviestin liitteenä oleva ohje sisäänkirjautumisesta ja säilytä sitä niin, että jokainen postityöntekijä löytää sen helposti.

Jos olet saanut käyttöösi sekä Zebran että Samsungin, niin käytä hyllyköintiin ensisijaisesti Zebraa ja Samsungia rullaradalla valmiiksi maksettujen lähetysten rekisteröintiin.

Muista säilyttää uutta laitetta niin, ettei asiattomat henkilöt pääse siihen käsiksi.

Uudet kuoret tulossa päivittäistilitysten lähettämiseksi *)

Päivittäistilityksen saatteiden lähetysosoite muuttui lokakuussa. Saat erän kuoria uudella osoitteella. Tilaa kulutuksen mukaan lisää kuoria Supply Centeristä koodilla 5012018.

Kerrattavat työohjeet:

NaturaMed Pharmalla ei ole asiakaspalautussopimusta *)

Kun etsit kassalta asiakaspalautussopimustietoja, kirjoita vastaanottavan yrityksen nimi mahdollisimman täydellisesti ja samalla tavalla kuin se on lähetyksessä.

Huomaa, että NaturaMed Pharmalla ei ole asiakaspalautussopimusta, eikä palautusta voi ohjata Naturalme:lle joka on aivan eri yritys.

Palauttajan tulee itse maksaa palautuskulut, jos palauttaa jotain NaturaMed Pharmalle.



Autodocin palautukset Ruotsiin *)

Autodoc Ruotsista lähettämät DHL:n osoitekortilla toimitetut paketit sisältävät palauttamista varten osoitekortin.

Kun tällaista palautusta jätetään myymälään, varmista että asiakas on valinnut oikean osoitekortin. Tässä on erohdysessä kiinnitetty lähetykseen osoitekortti, joka on tarkoitettu Ruotsin sisäiseen liikenteeseen (vasemmassa yläkulmassa teksti "Inrikes Sverige").



Asiakaspalautukset Gigantille *)

Kun otat vastaan Gigantille menevää asiakaspalautusta, muista tarkistaa aina mihin liikkeeseen palautuksen kuuluu mennä (tarkista lähettäjän osoite). Vertaa kassalta löytyviä tietoja paketissa olevaan lähettäjän osoitteeseen, jotta osaat valita oikean sopimuksen.

Peitä alkuperäisen osoitekortin lähetystunnus, koska lähetys kulkee uudella lähetystunnuksella.

Noutamattomien lähetysten palautus, älä peitä alkuperäistä lähetystunnusta *)

Valitettavasti jatkuvasti tulee palautetta siitä, että palautettaviin paketteihin tehdään merkinnät väärin ja Noutamaton -tuotetarra liimataan väärään paikkaan.

ÄLÄ LIIMAA TARROJA ALKUPERÄISEN LÄHETYSTUNNUKSEN PÄÄLLE! Tässä yhden palvelupisteen palautukset, jokainen väärin. Tarra olisi pitänyt liimata ympyrän paikalle.

Kertaa palautusmerkintöjen tekeminen työohjeista (sivun yläosasta löytyvä ohje merkintöjen tekemisestä kannattaa myös tulostaa pakettihyllyjen yhteyteen, josta oikeat merkinnät on helppo tarkistaa kun teet palautuksia):

<https://posti.humany.net/paiva-postissa/pakettien-palauttaminen/1186?category=1087>



Myytävät tuotteet ja esillelaitot:

Joulupukin kirjeen tilaaminen *)

Jaa kaikki joulun markkinointimateriaalien mukana toimitetut A5-kokoiset flajerit joulupukin kirjeen tilaamisesta.

Viimeiset tilauspäivät verkkokaupassa Euroopan ulkopuolisiin maihin 1.12. 2017, Euroopan maihin tilauksen voi tehdä torstaina 7.12. ja Suomeen vielä torstaina 14.12.2017 mennessä.