14. DEŇ

Úloha:

Nastavte profesionálnu správu, ktorá sa odošle zákazníkovi hneď po nákupe.

Vysvetlenie:

Prečo je to dôležité:

- Zákazník chce okamžité potvrdenie, že objednávka prebehla v poriadku.
- Profesionálna automatická správa vytvára dôveru a dobrý dojem.
- Je to vaša šanca poďakovať sa, vysvetliť ďalší postup a prípadne odkázať na dôležité informácie (FAQ, doprava atď.).

Nastavenie:

1. **Shop Manager > Settings > Info & Appearance**
2. V spodnej časti nájdete políčko s názvom "Message to buyers" (Správa pre kupujúcich).
3. Zvlášť pre fyzické a digitálne produkty "Message to Buyers for Digital Items" (Správa pre digitálne produkty).
4. Tu napíšte správu, ktorá sa automaticky odošle zákazníkovi po nákupe.

14. DEŇ

Čo by mala správa obsahovať:

1. Poďakovanie

Ďakujem, že ste si vybrali moju tvorbu. Vaša objednávka mi urobila veľkú radosť.

2. Informácia o ďalšom postupe

Vašu objednávku začnem pripravovať čo najskôr. Termín odoslania je uvedený pri produkte, obvykle stíham aj skôr :)

3. Zákaznícky servis

Ak máte akékoľvek otázky, pokojne mi napíšte cez Etsy správu. Odpovedám čo najskôr, najneskôr do 24 hodín.

4. Odkaz na ďalšie informácie

Všetky často kladené otázky (doprava, reklamácie) nájdete aj v sekcii FAQ v mojom obchode.

5. (Pre digitálne produkty)

Ak ste si zakúpili digitálny produkt, stiahnuť si ho môžete priamo tu na Etsy v sekcii Your Account > Purchases and Reviews.

14. DEŇ

Tipy:

- Nepíšte príliš dlhú správu. Zákazník chce len vedieť, že všetko prebehlo v poriadku.

- Ak predávate digitálne aj fyzické produkty, môžete použiť univerzálny text a doplniť: „V prípade digitálnych produktov...“

- Správu si môžete kedykoľvek upraviť podľa sezóny (napr. počas Vianoc doplniť informáciu o oneskoreniach v doprave).

14. DEŇ

Poznámky: