CAMPANHA

Natalida de Well's 2018

dezembro, 2017

well's

Perguntas mais frequentes:

1. Quem é que pode levantar o Kit Nascimento?

O Kit Nascimento pode ser levantado por qualquer pessoa desde que leve consigo o código de levantamento do Kit, o boletim de vacinas ou o boletim de saúde, onde faz referencia ao nome da mãe e do bebé.

2. Se o Cliente não trouxer o boletim de vacinas ou boletim de saúde, pode levantar o Kit Nascimento?

NÃO. Se o Cliente não trouxer o boletim de vacinas ou o boletim de saúde devemos informar o cliente que não podemos entregar o Kit de Nascimento, sugerir que volte à loja noutra altura com os elementos obrigatórios para recolher o Kit Nascimento.

3. O Cliente perdeu o código para levantar o KIT, pode levantar o Kit Nascimento?

NÃO. Se o cliente perdeu o código que lhe foi enviado por mail, devemos informar que não podemos entregar o Kit Nascimento. Sugerir ao cliente pedir outro código, para isso indicar que deve entrar no site www.futuro.wells.pt (onde efetuou o seu registo), entrar na área de cliente e solicitar o envio de um novo código. O mesmo será enviado por mail (no mesmo instante).

Next >

Perguntas mais frequentes:

4. Se o boletim de vacinas ou boletim de saúde for de um bebé que nasceu antes de 2018, posso entregar o Kit Nascimento?

NÃO. Mesmo que os nomes da mãe e do bebé estejam OK, mas se o bebé nasceu antes de 2018 devemos informar o cliente que não podemos entregar o Kit de Nascimento justificando que esta é uma campanha apenas para os bebés que nascem em 2018.

5. Como é que o cliente recebe o código para levantar o Kit Nascimento?

O Cliente recebe o código para efetuar o levantamento do Kit Nascimento por mail, este é enviado para o Cliente imediatamente a seguir a este ter feito o seu registo no site www.futuro.wells.pt.

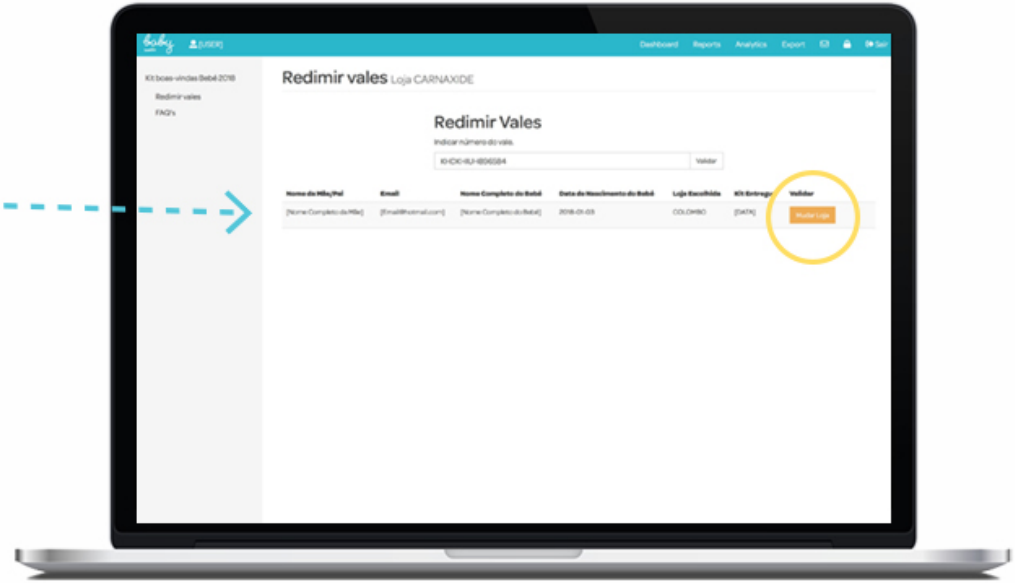
6. Se o nome da mãe e/ou do bebé não coincidem com o que está no site de validação do cliente, podemos entregar o Kit Nascimento?

NÃO. Se o nome da mãe e/ou bebé não coincidirem com o que está no site de validação devemos informar o cliente que não podemos entregar o Kit de Nascimento. Devemos sugerir ao cliente que vá ao site www.futuro.wells.pt e faça um novo registo.

Perguntas mais frequentes:

7. O cliente pode levantar o Kit Nacimento noutra loja que não aquela para a qual tinha solicitado inicialmente?

SIM. Para isso só é necessário que a loja no momento de confirmação de entrega do Kit Nascimento indique que está a alterar a loja.



Perguntas mais frequentes:

8. O que dizer ao cliente se a loja não tiver em stock um Kit de Nascimento para entregar?

O colaborador de loja deve lamentar a situação, referindo que de momento a loja está sem Kits para entrega, mas que vão chegar mais. Apresentar as seguintes alternativas ao cliente:

› Sugerir ao cliente ir levantar o Kit Nascimento a outra loja, para isso validar em RETEK o stock da loja mais próxima; **ou**

› Sugerir ficar com o nome e contacto do cliente para quando os Kits de Nascimento chegarem à loja o podermos informar.

A loja NÃO PRECISA de abrir registo em HD e NÃO PRECISA de fazer um pedido de cliente na plataforma de pedidos de cliente. A loja DEVE aguardar que os Kits sejam enviados para as lojas. A gestão de abastecimento das lojas é gerida centralmente pela equipa de gestão de stocks em função dos registos de clientes no site www.futuro.wells.pt.

9. O Cliente reclama que a caixa do Kit Nascimento trazia um artigo que estava danificado, o que é que a loja deve fazer?

O colaborador de loja deve lamentar a situação e informar que irá proceder à substituição do mesmo. A loja DEVE proceder à troca do artigo e dar quebra de loja do artigo danificado.

Perguntas mais frequentes:

10. O Cliente reclama que a caixa do Kit Nascimento trazia um artigo que estava fora do prazo de validade, o que é que a loja deve fazer?

O colaborador de loja deve lamentar a situação e informar que os Kits são preparados com bastante tempo de antecedência mas que irá proceder à substituição do mesmo.

A loja DEVE proceder à troca do artigo e dar quebra de loja do artigo fora do prazo de validade.

Se não existir em loja artigo para troca, a Loja deve fazer pedido de cliente e sugerir ficar com o nome e contacto do cliente para quando o artigo chegar à loja o podermos informar.

11. A loja recebe um Kit Nascimento da DHL danificado, o que deve fazer?

A loja deve tratar do assunto da mesma forma como trata qualquer artigo danificado que chega da DHL.

Perguntas mais frequentes:

12. A Well's está a oferecer um KIT de produtos de bebé o que devo fazer para receber?

Explicar ao cliente que esta iniciativa é **só para os bebés que nascerem em 2018** e que o processo é muito simples. Só precisa de ir ao site www.futuro.wells.pt registar-se, aguardar que o seu registo seja validado e pela receção de um e-mail com um código que lhe permite proceder ao levantamento do Kit Nascimento. Relembrar que para proceder ao levantamento do Kit Nascimento é necessário o código de levantamento e o boletim de vacinas ou o boletim de saúde.

Perguntas mais frequentes:

13.Porque é que a embalagem dos artigos que recebi é diferente das embalagens que estão à venda na loja?

A gama de bebé de marca própria da Well's está a mudar de imagem, os produtos são idênticos.

14.Tenho uma amiga que recebeu um produto diferente do meu, posso trocar?

NÃO. As caixas são montadas com um conjunto de 6 produtos para o bebé e uma oferta para a mama e são preparadas com alguma antecedência pelo que em situações em que algum produto esteja em rotura é substituído por outro.

15. Estou grávida e o meu bebé vai nascer em 2018, posso fazer já o registo?

NÃO. Para poder beneficiar desta oferta é necessário efetuar um registo no site www.futuro.wells.pt e para concluir o registos com sucesso é necessário a data exata do nascimento do seu bebé.

16. O que fazer quando não consigo dar baixa do Kit no site www.futuro.wells.pt?

Devo apontar manualmente e abater quando a site voltar a estar disponível.

< Back