

VADEMECUM SPRZEDAWCY LOCK ON



Zawartość

I WARTOŚCI LOCK ON, SOK, PODSTAWA DO ROZPOCZĘCIA PRACY	5
DZIAŁANIA PRZEDSPRZEDAŻOWE	6
SPRZEDAŻ I OBSŁUGA KLIENTA	7
DZIAŁANIA POSPRZEDAŻOWE	10
ZAMKNIĘCIE ZMIANY	11
ZAMKNIĘCIE – OTWARCIE-PRZERWY:	13
NA POCZĄTEK DNIA	13
NA KONIEC DNIA	13
PRZERWA W PRACY	13
KONTAKTY TELEFONICZNE I MAILOWE	14
Numery telefonów	14
Adresy e-mail	14
II TOWAR, HURTOWNIE, SPRZEDAŻ	15
WSZYSTKO O ZAMÓWIENIACH	16
PODPOWIEDZI DO WYSZUKIWANIA W HURTOWNIACH NA PODSTAWOWY TOWAR	17
III CENNIK I RACHUNKI	19

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

CENNIK PODSTAWOWEGO TOWARU	20
SZKŁA HARTOWANE	20
ŁADOWARKI z tych zwykłych podstawowych	20
ETUI klasyczne ⚠Nieoryginalne⚠	21
NAKŁADKI	21
UCHWYTY	22
KABLE	22
ADAPTERY , PRZEJŚCIÓWKI, HOSTY OTG	23
PAMIĘĆ PRZENOŚNA KARTY I PENDRIVE	23
CENNIK BATERII	23
BATERIE DO ZEGARKÓW, WAGI, PILOTÓW AUT (PASTYLKI I MINI PALUSZKI)	23
SAMSUNG	23
NOKIA	25
POZOSTAŁE MODELE	27
ABC WYSTAWIENIA FAKTURY NA DWA SPOSOBY:	29
SPOSÓB PIERWSZY	29
SPOSÓB DRUGI	29
IV SPIS TELEFONÓW, SKUP I SPRZEDAŻ TELEFONU ORAZ GIER	31
SPIS TELEFONÓW I ZEGARKÓW:	32
WAŻNE SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE, DOTYCZĄCE SKUPU TELEFONÓW:	33
SKUP TELEFONU W SKRÓCIE	36
JAK SPRZEDAWAĆ TELEFONY	37
SKUP I SPRZEDAŻ GIER NA KONSOLE	38

V PORADNIKI I INSTRUKTARZE



	39
ZAGADNIENIA DOTYCZĄCE TOWARU	40
NAKŁADKI	40
SPIGEN	41
APPLE	41
URZĄDZENIA BLUETOOTH	42
SPRZEDAŻ I ZAŁOŻENIE SZKŁA HARTOWANEGO	43
JAK ZDJĄĆ SIMLOCKA Z TELEFONU	45
VI SERWIS, GWARANCJE, ZWROTY I REKLAMACJE	47
SERWIS PŁATNY	48
INSTRUKTARZ WYSYŁANIA TELEFONÓW NA REKLAMACJĘ	49
MYPHONE	49
XIAOMI	50
MANTA	51
PRESTIGIO	51
CTDI- OGÓLNA DLA WIELU TELEFONÓW	51
OVERMAX	52
NOKIA	52
MAXCOM/MAXTON	53
CAVION	54

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

CAT	54
KOMSA – OGÓLNA DLA WIELU TELEFONÓW.....	55
RUBICON – ZEGARKI ...	55
ROZPATRYWANIE REKLAMACJI I ZWROTÓW	57

VII GOTOWE TABELY W WERSJI ELEKTRONICZNEJ – JEŻELI NIE MASZ ZAPYTAJ, ZOSTANIE PRZESŁANA

- TOPOWA LISTA- AKTUALIZOWANA
- ZAMOWIENIA KLIENTÓW- TABELKA DO SPISU Z NUMEREM TELEFONU
- UMOWA DO SKUPU, JAKUB
- UMOWA DO SKUPU, PAWEŁ
- UMOWA DO SKUPU, SEBASTIAN
- PUSTY PLIK DO LICZENIA WYPŁAT
- WZÓR UZUPEŁNIONEGO PLIKU DO LICZENIA WYPŁAT
- UMOWA ZLECENIE A GODZINY – LISTA DLA KSIĘGOWEJ
- SPIS TELEFONÓW OD PAWŁA I HURTOWNI
- SPIS TELEFONÓW NA POCZĄTEK Z IMEIAMI
- SPIS TELEFONÓW DO REKLAMACJI- TABELKA DO SPISU Z NUMEREM TELEFONU USTERKA ITP.
- SPIS TELEFONÓW NA SERWIS
- TABELKA DO SPISYWANIA BRAKÓW KTÓRYCH NIE BYŁO W HURTOWNI A SA FIZYCZNIE
- ZESTAWIENIE PUSTE
- KARTA DO ZGŁOSZENIA NOKII
- KARTA DO ZGŁOSZENIA TELEFONU W CTDI (np. ZTE, WIKO)
- PUSTA TABELKA DO PODPISÓW NA PODSTAWKI
- SKUP TELEFONÓW NOWYCH I UŻYWANYCH- TABELA Z CENAMI AKTUALIZOWANA



- Zwróć szczególną uwagę



- Dodatkowa cenna informacja

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

WARTOŚCI LOCK ON, SOK, PODSTAWA DO ROZPOCZĘCIA PRACY



Standard Obsługi Klienta

DZIAŁANIA PRZEDSPRZEDAŻOWE

• DORADCA KLIENTA

1. Wygląda swobodnie, ale czysto i schludnie.
2. Robi wrażenie 100% gotowego do obsługi klienta (nawet pomimo np. gorszego dnia, który oczywiście każdemu może się zdarzyć) – nie przenosi złego samopoczucia na klientów.
3. Jest w formie - nie akceptujemy pracy w stanie nietrzeźwym!
4. Wie, z kim kontaktować się w razie PILNEJ lub WAŻNEJ potrzeby:
 - Koordynator, Trener Koordynator, Szefowie
 - Zmiennik
 - Hurtownia

- Kto jeszcze? Numery telefonu, maile

5. Zna i przestrzega Wartości Lock On.
6. Od razu po wejściu włącza oświetlenie i komputer.
7. Sprawdza pieniądze i stan kasy z zestawieniem z poprzedniego dnia albo po zmianie.
8. Wszystkie niezgodności zgłasza niezwłocznie do Szefów mailem i wyjaśnia z poprzednim pracownikiem.
9. W następnej kolejności wykonuje polecenia z maila służbowego, na który loguje się też w ciągu całego dnia.

• MIEJSCE/WYSPA

Doradca:

1. Wychodzi z wyspy lub zza lady i ogląda wszystkie wystawy czy nie ma tzw. „martwych podstawek” oraz braków po większych produktach. Uzupełnia wystawy.
2. Odświeża wystawę jeden raz w kwartale.
3. Wyciera wszystkie widocznie zacieki na szybach, kurz, brudne ślady po naklejkach, palcach itp.
4. Osobiste rzeczy (torebki, papierosy, jogurty, ciastka itp.) chowa w szafce lub niewidocznym przez klientów miejscu.
5. Zgłasza niezwłocznie wszystkie usterki techniczne.

- **TOWAR**

Doradca:

1. Śledzi nowości na rynku akcesoriów GSM (np. w hurtowniach, obserwuje preferencje klientów).
2. Każdy towar na wystawie opisuje ceną i w miarę możliwości informacją, co to jest, np. pokrowiec na pasek/ładowarka indukcyjna/kijek do selfie/lub nazwą firmy np. JELLY CASE itp.
3. Towar wyjęty na wystawie bez woreczka podpisuje od środka, do jakiego jest modelu.
4. Każdy towar przychodzący z hurtowni bardzo dokładnie sprawdza, odznacza ptaszkiem, że sprawdzone. Brak towaru albo nadmiar zgłasza Szefom w formie: nr faktury, z jakiej hurtowni (w temacie), w treści nr pozycji, nazwa i ilość sztuk.
5. Wykładając towar już sprawdzony, łączy gumką każdą rzecz, w górnym prawym rogu na cenówce podpisuje co to za model i jaka jest cena obok kodu.
6. O ile to możliwe, korzysta z koszyków:
 - a) Ułożonych modelami w szafkach według kolejności
 - b) W koszykach układa po maksymalnie 2 modele podpisane na brzegach (dotyczy topowych modeli, starszych może być więcej), bez ścisku.
 - c) W koszykach układa połączone gumy i kabury do jednego modelu w woreczkach strunowych (podpisane i zamknięte), ewentualnie spięte gumkami wg modeli,
 - d) Topowe modele obowiązkowo w proporcji 3x czarny, 1 w każdym kolorze plus niestandardowe; modele do 2 lat w proporcji 2x czarny, 1 kolor inny, np. czerwony i 1 niestandardowy; starsze modele dowolnie,
 - e) Koszyki na akcesoria układa w jednym miejscu obok siebie, jeżeli to możliwe osobno na kable, karty pamięci, słuchawki, baterijki małe, ładowarki.
 - f) Oryginalne modele poza wystawą trzyma w osobnym koszyku.

SPRZEDAŻ I OBSŁUGA KLIENTA

- **NAWIĄZANIE KONTAKTU**

Gdy do punktu podchodzi zainteresowany klient, doradca:

1. Zauważając klienta podnosi się zza lady.
2. Nawiązuje kontakt wzrokowy z klientem.

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

3. Uśmiecha się życzliwie.

4. a) jeżeli klient podchodzi bezpośrednio do doradcy, ten wita klienta słowami zachęty, typu „Dzień dobry. Zapraszam. W czym mogę pomóc?”,

4. b), jeżeli klient ogląda wystawę, doradca wita klienta słowami zachęty, typu „Dzień dobry. Zapraszam” i daje chwilę na rozejrzenie się.

5. Obserwuje zachowanie klienta, czy jest zdecydowany (np. stoi przy konkretnym rodzaju akcesoriów lub konkretnym modelu telefonu).

6. Może wyjść zza lady (jeżeli ma taką możliwość) lub zapytać np.: „Czego szukamy?”

7. Gdy doradca obsługuje właśnie innego klienta lub rozmawia przez telefon, a do punktu podchodzi bezpośrednio zainteresowany klient, ten przeprosza na chwilę rozmówcę i zwraca się do nowego klienta słowami „Dzień dobry. Za chwilę do Pana/ Pani wrócę”.

8. Jeżeli klient np. ogląda wystawę, kontynuuje rozmowę, nie przedłużając jej niepotrzebnie.

• IDENTYFIKACJA POTRZEB

Po tym jak doradca niezobowiązująco zwrócił na siebie uwagę klienta:

1. Okazuje zainteresowanie klientem pytając o jego potrzeby, chcąc uzyskać jak najwięcej informacji, po co klient przyszedł: np. „Czego szukamy?” „Co się Pani/Panu spodobało?” „Czy ma Pani/Pan telefon ze sobą?”

2. Okazuje chęć pomocy w jak najlepszym dobraniu tego, czego szuka, np. zachęcając klienta do wyciągnięcia telefonu z torebki/ kieszeni, np. „Proszę pokazać, zobaczę, jaki to model?”

3. Zachęca klienta do przymierzenia etui, np. „Najlepiej będzie przymierzyć na żywo”, „Zobaczymy, jak pasuje do Pani/ Pana ręki” itp.

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

4. Poprzez pytania, słuchanie i obserwowanie klienta zadaje pogłębione pytania, np. „Na czym szczególnie Panu/ Pani zależy?” (np. na zabezpieczeniu, wygodzie, wyglądzie, stylu, modzie), „A do czego Pani/ Pan najczęściej używa telefonu?” (np. do sms-owania, oglądania filmów, słuchania muzyki czy po prostu do rozmów, ale np. w samochodzie).

5. Zachęca, żeby klient dał doradcy telefon do ręki, a ten może wtedy przymierzyć konkretne modele. Nie pytany nie wspomina o cenie.

6. Jeśli klient sam zapyta o cenę, podaje ją i obserwuje reakcję klienta. Przy wątpliwościach dla porównania pokazując inne modele informując o ich cenie oraz innych cechach odnosząc się do potrzeb, które wspomniał klient w rozmowie wcześniej (kolor, jakość, przeznaczenie, moda, trendy, wygoda, radość dziecka z prezentu itp.).

7. Doradca informuje klienta o możliwości wymiany towaru i na jakich zasadach (termin, paragon itp.)

• AKTYWNA SPRZEDAŻ

Kiedy klient jest zdecydowany na zakup artykułu, doradca prowadzi rozmowę w kierunku zwiększenia jego zainteresowania innymi akcesoriami uzupełniającymi:

1. Kiedy klient przychodzi z nowym telefonem, poleca mu dodatkowe akcesoria kierując rozmowę w stronę jego potrzeb: czy np. używa telefonu w samochodzie (i proponuje uchwyt, ładowarkę samochodową, słuchawki, jeśli nie ma zestawu w aucie), czy np. często rozmawia i rozładowuje mu się telefon (wtedy proponuje powerbank) itp.

2. Kiedy klient przychodzi z używanym telefonem, doradca oferuje mu „odświeżenie” sprzętu (np. nowa bateria, karta pamięci, ładowarka itp.)

3. Ważne, żeby doradca proponując dodatkowy produkt opisywał sytuację i korzyść, jaką będzie miał klient, np. „Spokojnie może Pani rozmawiać w korku na mieście albo na długiej trasie”, „Dziecko jak teraz będzie grało na telefonie w świetlicy, to podładuje telefon powerbankiem i będzie Pani mogła się do niego po lekcjach dodzwonić” itp., „Większość facetów kupuje ten model, bo jest wytrzymały”.

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

4. Kiedy klient się waha, doradca może zachęcić go np. własną rekomendacją „Ja zawsze korzystam z Samsungów, a najbardziej sprawdzają mi się do nich etui firmy... Chce Pan zobaczyć? Mam już pół roku i wygląda jak nowy”. „Wszystkim znajomym polecam” itp.

5. Jeśli klient przychodzi ze znajomymi lub rodziną, doradca proponuje np. promocję rodzinną przy zakupie dwóch etui z wyższej półki, produkt dla bliskich.

• FINALIZACJA SPRZEDAŻY

Kiedy klient zdecydował się na zakup interesujących go artykułów, doradca:

1. Pyta, czy zostawić np. nowe etui na telefonie, czy zapakować. Jeżeli zostawić, to dołącza oryginalne opakowanie klientowi do zakupów. Doradca pyta też klienta, czy wyrzucić stare etui.

2. Gratuluje klientowi dokonanego wyboru.

3. Przyjmuje płatność (kartą lub gotówką).

4. Pakuje towar do torby.

5. Jeżeli klient zdecydował się na artykuł, którego nie ma na miejscu, doradca:

- spisuje numer telefonu do klienta, żeby móc powiadomić go o możliwości odbioru,

- informuje o czasie realizacji zamówienia (np., że na zamówienie czeka się do np. 4 dni, ale jeśli przyjdzie wcześniej, to dostanie sms-a z powiadomieniem).

DZIAŁANIA POSPRZEDAŻOWE

1. Każdy towar pokazywany klientowi doradca odkłada na swoje miejsce (koszyk, wystawa itp.), niezależnie od tego, czy klient po niego ma jeszcze wrócić, czy nie.

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

2. W razie konieczności uzupełnia folder „BRAKI” na pulpicie i taki sam zeszyt z datą i numerem telefonu do klienta.
3. Sprzedany asortyment uzupełnia na bieżąco w koszyku hurtowni, o ile jest to możliwe (tak samo zamawiając „braki” dla klienta).
4. Każdy uszkodzony podczas prezentacji pokrowiec, folia, szkło itp. wkłada z opisem do worka strunowego i odkłada na miejsce.
5. Uwaga! Plastikowe i papierowe opakowania należy otwierać możliwie delikatnie i bez uszkodzeń.

ZAMKNIĘCIE ZMIANY

Po zakończeniu pracy doradca:

1. Sprawdza zestawienie stanu kasy (drukuję raporty z terminala i kasy).
2. Zostawia porządek w punkcie dla zmieniającego go doradcy.
3. Zamyka wszystkie gabloty i szafki.
4. Przesyła mailem do Szefów zestawienie dzienne oraz opisuje ewentualne trudności w punkcie.

WARTOŚCI LOCK ON

1. DOSTĘPNOŚĆ

- szefów dla pracowników 24h (w ważnych sprawach)
- punktów sprzedaży w dobrych miejscach
- towarów w pełnym wymiarze (jeśli nie ma, to zamawiamy – nie odsyłamy klientów do konkurencji!)

2. SUMIENNOŚĆ

- zapisywanie „od razu” zamówień klientów i ich realizacja
- realizacja zleconych zadań w tym samym dniu bez konieczności przypominania
- przestrzeganie w pełni standardu obsługi klienta
- dbanie o własność firmy

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

3. SKUTECZNOŚĆ

- nawiązywanie skutecznej relacji z klientem
- skuteczność w sprzedaży (sprzedaż dodatkowa, zamienniki)
- fachowe doradzanie klientowi

4. UCZCIWOŚĆ

- nie „dorabianie” własnym skupem i własną sprzedażą
- szanowanie własności firmy
- proponowanie klientowi najlepszych rozwiązań
- jasne reguły dotyczące warunków pracy i wynagrodzenia

ZAMKNIĘCIE – OTWARCIE-PRZERWY:

NA POCZĄTEK DNIA

- Włącz światło/prąd
- Przelicz gotówkę zawsze nawet jak byłeś/byłaś dzień wcześniej lub zmieniacie się w ciągu dnia
- Otwórz zestawienie i wpisz kwotę przeliczoną w zielony pasek „W KASIE BYŁO” i zapisz zestawienie „zapisz jako” plik zapisujemy z dzisiejszą datą i imieniem
- Weź czystą kopertę i podpisz ją dzisiejszą datą, (będzie potrzebna na potwierdzenia z terminala i raporty dobowe)
- Przygotuj stoisko do pracy



Jeżeli w którymś momencie dnia znalazłeś nadwyżkę w kasie lub brak to poinformuj o tym bezzwłocznie szefostwo. Mailem lub telefonicznie.

NA KONIEC DNIA

- Przelicz gotówkę i kwoty z wydruków z terminala sprawdź czy zgadza się z tabelką „W KASIE MAM”, (jeżeli *nie zgadza się to poszukaj błędu lub poinformuj w mailu o problemie wysyłając zestawienie*)
- Posprzątaj po sobie stanowisko pracy, sklep/wyspę
- Zrób raport na kasie oraz terminalu (*wrzuć je w kopertę którą przygotowałeś/łaś rano*)
- Wyślij zestawienie mailowo do (biuro.lockon@gmail.com, Filipowicz.jakub@gmail.com, wypagyrf@gmail.com i Kasi mika.em.katarzyna@gmail.com) w temacie wpisując np. „ zestawienie 12.07.2021 sklep Szczecin Gryf Basia ”
- Wyłącz prąd/światło
- Zamknij stanowisko pracy

PRZERWA W PRACY

Na podstawie art. 134 Kodeksu pracy, każdemu pracownikowi pracującemu od 6 do 12 godzin, przysługuje 15minut przerwy w pracy .



WSZYSTKIE CZYNNOŚCI WYKONUJEMY BEZ WZGLĘDU NA TO CZY JESTEŚMY KILKA DNI POD RZĄD NA ZMIANIE CZY NIE.

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

KONTAKTY TELEFONICZNE I MAILOWE

Numery telefonów

Kuba, szef - 693 495 506

Sebastian, szef - 794 601 694

Kasia, trener koordynator - 661 284 970

Paweł, koordynator - 537 790 960

Tomek, serwisant - 502 583 686

Patryk, wycena gier – 789 419 729

Adresy e-mail

KUBA SZEŃ filipowicz.jakub@gmail.com

SEBASTIAN SZEŃ wyspagryf@gmail.com

KASIA mika.em.katarzyna@gmail.com

PAWEŁ p-przytarski@wp.pl


BIURO biuro.lockon@gmail.com

II
TOWAR, HURTOWNIE, SPRZEDAŻ



WSZYSTKO O ZAMÓWIENIACH

Przygotowując swoje miejsce pracy między innymi pamiętaj, ilość sprzedanych produktów wpływa na Twój utarg = większa wypłata. Więc bądź na bieżąco z hurtownią i dodawaj stale braki, a poniżej znajdziesz informacje, które Ci w tym pomogą 😊

1. Przy zamówieniach korzystaj z pomocnika „Podpowiedzi do wyszukiwania w hurtowniach na podstawowy towar” ułatwi Ci wyszukanie produktów, które znaleźć możesz dużo szybciej oraz spisane są w nim ilości tego, co powinno znaleźć się na Twojej wyspie/sklepie
2. Robiąc zamówienia w hurtowniach dodatkowo polegaj na załączniku „LISTA TOPOWA” tam, co tydzień uzupełniasz ilości dostępne wskazanych produktów, dzięki temu unikniesz braków nowości.
3.  *Lista TOPOWA jest aktualizowana, śledź swoją skrzynkę mailową Jest również sprawdzana kontrolnie przy cotygodniowej wizycie koordynatora.*
4. Polegaj również na brakach sugerowanych przez klientów, tabelka „ZAMÓWIENIA KLIENTÓW” ułatwi Ci zapamiętanie sugestii, dzięki niemu możesz również zapisać numer tel. do klienta. Bez obaw, że zgubisz karteczkę 😊
5. Sprzedając towar zwracaj uwagę czy dany produkt został jeszcze w koszyku, jeżeli sprzedałeś/sprzedaaś różową nakładkę i nie widzisz więcej w tym kolorze, wrzuć od razu do hurtowni, również w czasie wolnym, kiedy nie ma klientów sprawdzaj swoje „zapasy”



JEŻELI ZDAŻYŁO SIĘ, ŻE ŻADNE Z POWYŻSZYCH WSKAZÓWEK NIE POMOGŁO CI W OSIĄGNIĘCIU ZAMIERZONEGO CELU SPROWADZENIA PRODUKTU, ODNIEŚ SIĘ DO „LISTA ŻYCZEŃ” DOSTĘPNA POD LINKIEM LUB NAPISZ NA NASZEJ GRUPIE FB „TEAM LOCKON” JEŻELI NIE NALEŻYSZ, POPROŚ O DOŁĄCZENIE 😊



link do „listy życzeń”: <https://docs.google.com/spreadsheets/d/1Ns-Nry-94XwXsNyZqencMyiHGoRXrWxHzHIFW8lNnC8/edit?usp=sharing>

PODPowiedzi do Wyszukiwania w Hurtowniach na Podstawowy Towar

PRODUKT		NAZWA W HURTOWNI	
Nakładki TRANSPARENTNE	Nie każdy klient lubi nakładki ultra slim	Merkury, roar, case,(TPU LUB ŻEL)	
NAKŁADKI CZARNE/KOLOROWE		Mercury, roar, case (TPU LUB ŻEL)	
NAKŁADKI MAREK PREMIUM	Wszystko znajdziecie w kategorii hurtowni „Marki Premium”	MIN. GUESS; KARL LAGERFELD ITD.	
ETUI ORYGINALNE		SAMSUNG, HUAWEI, APPLE	
KABLE ZAMIENNE typu c, lighting, micro			
KABLE ORYGINALNE	Kategoria w hurtowni „Akcesoria Oryginalne”	Apple, samsung, huawei, sony	
Kable i ładowarki z szybkim ładowaniem		Nazwa kabla/ładowarki... Fast charge	
Szklą hartowane proste	Najlepiej wpisać np. Szkło lub glass a6 plus (bez znaków specjalnych jak „+”) ewentualnie wpisz markę i model	Min. Gold Glass, Bluestar 2,5D itp.	5-10 szt. W zależności od popularności modelu
Szklą profilowane zaokrąglone		3D, 5D, 8D, FULL FACE,	Min.5 szt.
***** SZKŁA PROFILOWANE KLEJONE PO CAŁEJ POWIERZCHNI*****	Mają lepszą przyczepność i czułość ekranu	Nazwa... FULL GLUE	Min 5szt.
*****SZKŁA PROFILOWANE DOSTOSOWANE DO EUTUI (MINIMALNIE MNIEJSZE)*****		Nazwa... FRIENDLY CASE	Min 5szt.

Karty Pamięci/pendrive	Zawsze porównuj ceny w kilku hurtowniach, które masz dostępne	Kategoria -> pamięć przenośna lub wpisz w wyszukiwarkę pojemność Gb jaka Cię interesuje	
Produkty SPIGEN	Etui z atestami militarnymi i bez, szkła hartowane	Wpisz nazwę firmy lub wyszukaj w kategorii znajdź produkt jeżeli go nie ma zapisz w liście wróć do pliku „zamówienia w pigułce”	
Ochrony na ekran 3MK	Szkła hartowane (najczęściej hard Glass MAX) oraz folie	Wpisz w wyszukiwarkę „3MK” lub posłuż się kategorią i znajdź rodzaj	Min. 5szt.
Uchwyty	Uchwyty do kratki najlepiej te małe na stabilnym mocowaniu nawiewu	Znajdź po kategorii, wybierz odpowiedni np. „uchwyty rowerowe”	Kilka rodzajów: magnetyczne, do kratki, na przysawkę na długiej i krótkiej nóżce,
Etui z klapką zamykane pionowo		Slim flexi lub slim flexi fresh	
Etui zamykane jak książka	Czarne są podstawą	Kabura Book, Kabura view (z okienkiem), kategoria „Futerały->portfeliki”	Po kilka szt. różnych kolorów w zależności od popularności modelu
Zestawy słuchawkowe	Nauszne, douszne, dokanałowe, bluetooth	Znajdź kategorie „zestawy słuchawkowe” znajdziesz tam wszystkie dostępne zamienniki	Po kilka szt. Pamiętaj również o posiadaniu oryginalnych

III
CENNIK I RACHUNKI



CENNIK PODSTAWOWEGO TOWARU

SZKŁA HARTOWANE

Szko standardowe proste	39, 00 zł (cena zależna od punktu jeżeli została ustalona inna, nadal tak sprzedajemy)
Szko profilowane/zaokrąglone/z ramką	Od 69, 00 zł
Firma SPIGEN	119, 00 zł
Firma X-ONE	109, 00 zł
Firma 3MK	99, 00 zł
Firma MR. Monkey/ wszystkie UV	119, 00 zł
Firma ROAR	79, 00 zł
Pozostałe z tych tańszych firm	69, 00 zł

ŁADOWARKI z tych zwykłych podstawowych

Ładowarka micro 1 A	30, 00 zł
Ładowarka micro 2A	45, 00 zł
Ładowarka TYP C	45, 00 zł
Ładowarka iphone 5/6/7/8	45, 00 zł
Ładowarka iphone 5/6/7/8 2A	55, 00 zł
Ładowarka iphone 18w i 20w X/11/12	89, 00 zł
Ładowarka iphone 4	30, 00 zł
Ładowarka starszy typ (nokia/lg/samsung ze starymi wtykami)	Od 25, 00 zł
Ładowarka oryginalna iphone z kablem	119, 00 zł woreczek (bulk)/119-129, 00zł pudełko (blister)
Ładowarka oryginalna iphone 18w X/11/12	179, 00 zł
Ładowarka oryginalna samsung z kablem micro	69, 00 zł woreczek (bulk)/89zł pudełko (blister)
Ładowarka oryginalna samsung bez kabla (kostka)	49, 00 zł
Ładowarka oryginalna Huawei micro USB	79, 00 zł pudełko (blister)
Ładowarka oryginalna Huawei TYP-C	89, 00 zł pudełko (blister)


ETUI klasyczne ⚠ Nieoryginalne ⚠	
Etui zamykane jak książka	Od 40, 00 zł
Etui zamykane jak książka prawdziwa skóra	Od 49, 00 zł do 59, 00 zł
Etui zamykane jak książka z portfelem	Od 55, 00 zł
Etui zamykane jak książka ozdabiane	Od 45, 00 zł
Etui zamykane jak książka z okienkiem	Od 45, 00 zł
Etui zamykane jak książka Venus	49, 00 zł
Kabura zamykana w pionie	35,00 zł
Kabura zamykane w pionie prawdziwa skóra	49,00 zł
Etui zamykane oryginalne wyceniamy indywidualnie	
Etui zamykane DUX	79, 00 zł
NAKŁADKI	
Nakładka ultra slim (cienka)	35,00 zł
Nakładka firma Jelly Case -Mercury jednokolorowe	39,00 zł
Nakładka firma Jelly Case- Mercury z grubszymi bokami, ramkami, itp.	45,00 zł -49,00 zł
Nakładka firma Roar jednokolorowe	39,00 zł
Nakładka firma BABACO	59,00 zł
Nakładka firma Karl i Guess	129, 00 zł -139, 00 zł
Nakładka firma Spigen	Od 89 minimum wyceniamy od razu po przyjściu z hurtowni na podstawie faktury i oklejamy cenówkami
Nakładka Ozdobna- cyrkonie i brokat (firma forcel itp. zwykle)	40, 00 zł
Nakładka ze szklanym tyłem	49, 00 zł
Nakładka firma Devia i KingXbar z kamieniami swarowskiego	Od 89, 00 zł do 99, 00 zł
Nakładka DEVIA i KingXbar bez kamieni	79,00 zł
Oryginalne nakładki wyceniamy indywidualnie	Minimum 89, 00 zł- wyceniamy z faktury, napisz nam cenę brutto (nie wartość) zaraz po przyjściu dostawy

UCHWYTY	
Uchwyt do kratki	Od 35, 00 zł (sprawdź cenę na fv i zapytaj)
Uchwyt magnetyczny	Od 45, 00 zł (sprawdź cenę na fv i zapytaj)
Uchwyt na tablet	Od 59, 00 zł (sprawdź cenę na fv i zapytaj)
Uchwyt do telefonu standard rozstawiany	Od 40, 00 zł krótkie/45, 00 zł długie
Uchwyt Kuel/ Spigen	Krótki 109, 00 zł / długi 129, 00 zł
Uchwyt popsocket lub ring	Od 29, 00 zł (sprawdź cenę na fv i zapytaj)
Warto polecać uchwyty do telefonu firm REMAX, BASEUS, HOCO, SPIGEN, KUEL	Minimum 59, 00 zł - wyceniamy z faktury, napisz nam cenę brutto (nie wartość) zaraz po przyjęciu dostawy

KABLE	
jack-jack (audio)	Minimum 19, 00 zł wyceniamy z fv
Kable firmy BASEUS	Minimum 49zł wyceniamy z fakturą od ceny brutto
Kable firm HOCO, REMAX , ESR	Zwracamy uwagę przy dostawie na ceny brutto na fakturze i upewniamy się czy wycena nie jest indywidualna względem towaru
Micro USB	25, 00 zł 1m
Micro 2 i 3metry	30, 00 zł
Iphone 5/6/7/8/x/xs/xr (lighting) ZAMIENNIK	40, 00 zł
Iphone 4/3 (30-pin)	30, 00 zł
Iphone 5/6/7/8/x/xs/xr ORYGINAŁ 1M	69, 00 zł woreczek (bulk)/75, 00 zł pudełko (blister)
Iphone 5/6/7/8/x/xs/xr ORYGINAŁ 2M	79, 00 zł Woreczek(bulk)/85, 00 zł pudełko(blister)1
Iphone 5/6/7/8/x/xs/xr ORYGINAŁ 0, 5M	59, 00 Woreczek(bulk)/69, 00 zł pudełko(blister)
Typ C standardowe zamienniki	30, 00 zł- 40, 00 zł (zwracaj uwagę na cenę na fv)
Typ C oryginalne	40, 00 zł woreczek(bulk)
Typ C z marek Premium HOCO ,REMAX itp.	Wyceniamy z faktury na bieżąco po przyjęciu towaru
Mini	20, 00 zł 1m/dłuższe 25,00 zł

ADAPTERY , PRZEJŚCIÓWKI, HOSTY OTG	
Jack – Lightning	40, 00 zł zamiennik/79, 00 zł oryginał
Jack - Typ C	40, 00 zł zamiennik/59, 00 oryginał
Micro usb - Typ C	20zł zamienniki/30 oryginał
Typ c –micro USB	20zł zamienniki/30 oryginał
Lightning - micro usb	20zł zamienniki/40 oryginał
Typ C na USB i Lightning na USB	40zł

PAMIĘĆ PRZENOŚNA KARTY I PENDRIVE	
MICRO CARD / pendrive 4 GB	30,00 zł
MICRO CARD / pendrive 8 GB	40,00 zł
MICRO CARD / pendrive 16 GB	45,00 zł
MICRO CARD / pendrive 32 GB	55,00 zł
MICRO CARD / pendrive 64 GB	75,00 zł
MICRO CARD / pendrive 128GB	109,00 zł

 JEŻELI DANEGO PRODUKTU NIE MA PODANEGO W TABELI Z CENNIKAMI ZAWSZE PYTAJ, NAJLEPIEJ ZROBIĆ TO OD RAZU PO PRZYJŚCIU TOWARU. PODAJ NAM **CENĘ BRUTTO** PRODUKTU Z FAKTURY I OKLEJ ZARAZ PO WYCENIE, UŁATWI TO PRACĘ TOBIE I INNYM.

CENNIK BATERII				
BATERIE DO ZEGARKÓW, WAGI, PILOTÓW AUT (PASTYLKI I MINI PALUSZKI)				
8 ZŁ ZA 1 SZT				
SAMSUNG				
BATERIA	NUMER MODELU	KOMPATYBILNA	KOM. W NAZWIE	CENA (ZAM./ORYG.)
S2	i9100			40/65
S3 MINI	i8190	I8160; S7580	ACE2;TREND PLUS	35/65
S3	i9300			40/69
S4 MINI	i9190			40/75





Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

S4	i9500			40/79
S5 MINI	G800F			40/75
S5	G900F			45/79
TREND PLUS	S7580	i8160; i8190	S3 MINI; ACE2	35/65
TREND 2 LITE	G318H			35/65
ACE	S5830			35/65
ACE2	i8160	S7580;i8190	S3 MINI; TREND PLUS	35/65
ACE3	S7270			35/65
ACE4 lte	G357			35/65
S ADVANCE	i9070			35/65
MINI 2	S6500			35/65
GRAND PRIME	G530			35/40/69
CORE PRIME	G360			35/69
CORE	i8260			35
CORE PLUS	G350			35
CORE2	G355HN			35
OMNIA	i900			30
AVILLA	5230			30

UTOPIA	S5610	B3410		35/65
DELPHI	B3410			30
MONTE	S5620	L700; S3650; B3410; S7070; S5610		30
E250	E250			30
J600	J600			30
J1	J100			30/65
J1 2016	J120			30/65
J5	J500			40/69
J5 2016	J510			40/79
XCOVER	S5690			35
XCOVER2	S7710			35/69
XCOVER3	G388			40/75

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

XCOVER4	G390			40/75
NOTE	N7000			50/69
NOTE2	N7100			50/75
NOTE3	N900			50/75
NOTE4	N910			50/75

NOKIA				
SYMBOL	KOMPATYBILNA	KOMPATYBILNA		CENA (ZAM./ORYG.)
BL-6Q	6700c; 3700			35
BL-5M	5610XM; 5611XM; 5700XM; 5710XM;	6101c; 6110 Navigator; 6200c; 6220c; 6500s; 7379; 7390		35
BN-01	Nokia X; Nokia X dual sim; Nokia X Plus;			45
BN-02	NOKIA XL;NOKIA XL DUAL SIM	RM1030; RM1042		45
BP-4W	LUMIE 810; 822			45
BL-4C	6102; 6103; 6131; 6125; 6136; 6170	6260; 6300; 6301; 7705 twist; 7200; 7270;  MAXCOM	 WARTO MIERZYĆ JE DO RÓŻNYCH TEL. SĄ BARDZO UNIWERSALNE	35/49
BP-5T	LUMIA 820			45
BL-4S	7100 supernova; 7600 supernova	7610 supernova; X302; 2680; 3600; 3710; 7020		35
BL-B5/BL5B	3220; 5200; 6020; 6021; N80			35
BL-5C	230; 220; 216; 130; 1600; 2610; 2700; 2730; 3110; 5130	N70;N71;N72;E60; 3100;3110c;  MAXCOM	 WARTO MIERZYĆ JE DO RÓŻNYCH TEL. SĄ BARDZO UNIW	35/49

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

BL-6F	N95 8GB; N78; N79			35
BL-4D	E5; E7; N8; N97 MINI; E7-00			35
BP-3L	ASHA 303; ASHA 603;	LUMIA 610; LUMIA 710		35
BP-5L	E61; E62; 9500; 7700; 7710;	E62; 770; N800; N92		35
BL-5K	C7; X7;N85; N86; 8MP			35
BP-5M	7390; 8600 Luna; 5710XM; 6110c; 7379	6110 Navigator; 6200c; 6220c; 6500s;		35
BL-4L	E52; E55; E61i; E63; E71; E71x;	E72; E90; E95; N97; N97i		35
BLC-2	3110; 3310; 3590; 3595; 3810; 5510; 3395; 3520;	6010; 6650; 6800; 6810; 3530; 3560; 3570; 3585;		35
BL-4U	E66; E75; 3120c; 5530xm; 5730xm;	6212c; 6600s; 6600is		35
BL-5B	6070; 6080; 6120c; 7260; 7360;	N80; N9; N83		35
BLD-3	2100; 3200; 3300; 6200;6610; 7210	6220; 6225;		35
BL-6P	6500;7900; 7390; 8600			35
BL-5CT	3720; 5220; 5630; 6303i; 6730; C3- 01; C5-00; C6-01			35
BLC-2	1221; 3110; 3310; 3315; 3330; 3390			35
BL-4U	Asha300; 311; 305; C5-03; C5-06; E66; E75; 5530 xpressmusic			35

BL-5F	E65; N93i; N95;			35
-------	-----------------	--	--	----

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

	N96; N98; N99; X5-01; 6260s			
BL-5J	5230C; 5800xm; N900; X6			35
BPS-2	5110; 5120; 7110; 6310; 6110			35
BP-4L	E52; E55; E61i; E63; E71; E72; E90; E95; E97			35
BL-4CT	X3; 7310c; 5310XM; 5630XM; 72307210s			35
BP-6MT	E51; N81; N82; 6720c			35
BP-5M	5610xm; 5700xm; 6110c; 6200c; 7379			35
BP-6M	3250; n73; N77; N93; N93S			35
BL-4UL	225			35

POZOSTAŁE MODELE



CENY BATERII POZOSTAŁYCH MODELI TELEFONÓW WYCENIANE SĄ NA BIEŻĄCO. W MOMENCIE PRZYJŚCIA TOWARU, Z FAKTURY BIERZESZ CENĘ BRUTTO (NIE WARTOŚĆ) I PRZESYŁASZ JĄ DO NAS.



ZARAZ PO WYCENIE PRODUKTU, NAKLEJ CENÓWKĘ NA PRODUKT. UŁATWI TO PRACĘ TOBIE I INNYM

MODEL MAXCOM I MAXTON	KOMPATYBILNY ZAMIENNIK OD NOKII
MM428, MM560, MM128/129, MAXTON M60, MM35D	BL5
MM461, MM462, MM136, MM824	BL4
MM55	BL4C
MM720, MM721 3G, MM141, MM236, MM235, MM237, MM320, MM330 3G, MM238 3G, MM818, MM822, MM831 3G, MM910/911 STRONG, MM920 STRONG, MM28D	BRAK ZAMIENNIKA

ABC WYSTAWIENIA FAKTURY NA DWA SPOSOBY:

SPOSÓB PIERWSZY

Możliwość wystawienia do 400zł NIP na paragonie

POSNET ERGO:

1. Wpisujemy Numer kodu i zatwierdzamy przyciskiem KOD
2. Wpisujemy cene produktu zatwierdzamy przyciskiem CENA
3. Klikamy przycisk SHIFT
4. Klikamy przycisk , (przecinek)
5. Wpisujemy NIP nabywcy
6. Zatwierdzamy przyciskiem 2x RAZEM

NOVITUS NANO E:

1. Wpisujemy numer kodu i zatwierdzamy przyciskiem KOD
2. Wpisujemy cene produktu i zatwierdzamy przyciskiem CENA
3. Następnie przyciski RAZEM -> F -> RAZEM -> CENA -> OK -> KOD -> OK
4. Wpisujemy NIP nabywcy i zatwierdzamy 2 x OK

SPOSÓB DRUGI

W przypadku jeżeli faktura jest niemożliwa do wystawienia na kasie lub przekracza kwotę zakupów 400zł

1. Nie dajemy paragonu spisujemy tylko poniższe dane i klient otrzymuje fv zwykle w ciągu 3 dni.
2. Spisujemy na kartkę lub od razu do wiadomości mailowej
 - NIP (firmy, na która ma zostać wystawiona faktura, **9 cyfr bez spacji i myślników**)
 - Adres e-mail, (na który ma zostać wysłana faktura)
 - Produkt, jaki klient kupił (nazwa dokładna lub nazewnictwo np. etui zamykane)
 - Cena, jaką klient zapłacił za zakupiony towar (*po zapłacie i podaniu powyższych danych klient może odejść ☺*)
3. Pod linkiem <https://wyszukiwarkaregon.stat.gov.pl/appBIR/index.aspx> , wyszukujemy poprawne dane wpisując NIP (można to zrobić kontrolnie przy kliencie czy podał on poprawny nip)
4. Dodajemy w wiadomości dodatkowo **link do oceny punktu**, każdy z was powinien taki link posiadać. **Jeżeli nie masz, daj znać.**
5. Powyżej zebrane informacje, wysyłacie na maila Filipowicz.jakub@gmail.com oraz Biuro.lockon@gmail.com

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.



Jeżeli zdążycie wydrukować paragon a klient po fakcie poinformuje was o chęci otrzymania faktury, to od dnia 01.09.2019r. nie ma możliwości wystawienia faktury na podstawie paragonu.



***Na wszystkie rzeczy, które są z hurtowni wystawiamy fakturę VAT, 23%.
Jeżeli chodzi o telefony na nowe takie jak zwykłe modele typu:***

Nokia (130,130,216,230,220,225,3310), MaxCom, MyPhone, Vertis, Prestigio, Manta itp. Wystawiamy 23%

***Na telefony używane oraz nowe lepsze, flagowe typu: Samsung, Lg, Sony, Lenovo itp.
Które pochodzą ze skupu wystawiamy fakturę VAT MARŻA 0% (klient całość wartości może wrzucić w koszt ale nie odliczy vat)***

IV

SPIS TELEFONÓW, SKUP I SPRZEDAŻ TELEFONU ORAZ GIER



SPIS TELEFONÓW I ZEGARKÓW:

Aby w waszych telefonicznych i zegarkowych sprzedażach, stanach i przyjęciach był porządek, każdy w miejscu pracy musi dopilnować porządku. Wzór tabelki znajdziecie poniżej a w razie problemów z jej stworzeniem lub korzystaniem kontaktujecie się z Kasią mika.em.katarzyna@gmail.com

SPIS TELEFONÓW OD PAWŁA I Z HURTOWNI:

Każdą dostawę zarówno telefonów jak i smartwatch/smartband wysyłacie mailowo informacje z przyjęciem danego dnia do biuro.lockon@gmail.com, Filipowicz.jakub@gmail.com lub wpisujecie odpowiednie modele w zestawieniu z numerami imei (przy telefonach) (tylko te do sprzedaży) i hurtowni, a biuro uzupełnia dostawę produktów w spisie ogólnym „SPIS TELEFONÓW I ZEGARKÓW” dostępny pod linkiem:

https://docs.google.com/spreadsheets/d/1ObS-w7ChUD_Td4f6Jps8nAt_91m2MJB_WaGLaSbieJg/edit#gid=0

Każdą sprzedaż telefonu jak i zegarka zapisujecie dokładnie w zestawieniu oraz usuwacie je sami z dostępnego pod linkiem wyżej spisu. Nie zapisanie sprzedaży telefonu w zestawieniu z koniecznym numerem imei skutkuje brakiem premii z danego dnia (lub następnym jeżeli aktualny nie przekroczył progu do premii 3%)

SPIS TELEFONÓW NA STANIE NA POCZĄTEK MIESIĄCA:

Robimy go za każdym razem pierwszego dnia rozpoczęcia się miesiąca kalendarzowego lub po otrzymanej wiadomości mailowej o konieczności go wykonania i wysyłamy do biuro.lockon@gmail.com, Filipowicz.jakub@gmail.com i mika.em.katarzyna@gmail.com.

TELEFONY NOWE	IMEI	ILOŚĆ	TELEFONY UŻYWANE	TELEFONY UŻYWANE	IMEI	ILOŚĆ
MYPHONE PRIME 5	345475839201845	1	NOWY	SAMSUNG S8	345678923456764	1

WAŻNE SZCZEGÓŁOWE INFORMACJE, DOTYCZĄCE SKUPU TELEFONÓW:

Powszechnie wiadomo, że kupno telefonu w sklepie wiąże się z dość sporym kosztem, dlatego część ludzi decyduje się na szukanie swoich wymarzonych urządzeń za pośrednictwem Internetu gdzie oczywiście taki sam sprzęt można dostać za dużo mniejszą kwotę taka transakcja nosi jednak ze sobą pewne ryzyko, telefon może być, np. kradziony lub nieoryginalny. Codziennie mamy styczność z urządzeniami używanymi jak i nowymi, które ludzie chcą sprzedać. Ważnymi aspektami, na które należy zwrócić uwagę podczas takiego zakupu są:

1. NR IMEI:

Jest to nic innego jak identyfikator urządzenia. Każdy telefon posiada swój nr imei do niego przypisany. Coś jak nr VIN dla samochodu. Większość firm na swoich stronach posiada coś takiego jak **imei check**. Wpisując tam nr imei jesteśmy w stanie określić:

- * czy urządzenie jest nowe,
- * ile czasu pozostało do końca gwarancji,
- * model urządzenia.

Jeśli na stronie po wpisaniu nr imei nic nie wyskakuje oznacza to, że urządzenie jest nieoryginalne.

Ponadto, jeśli np. kupujemy Iphona 6s 16 GB a po wpisaniu nr imei wyskakuje, Iphone 6s 32 GB może to oznaczać, że urządzenie to tzw., refresh czyli nic innego jak jeden telefon posklejany z paru poserwisowych telefonów. Zatem otwórz stronę <https://www.imei.info/> tam wpisz numer IMEI i upewnij się, co masz w ręku i czy jest to ten telefon, który za chwilę masz skupić i sprzedać dalej.



Sprawdź imei wpisując kod na klawiaturze ***#06#** oraz z tyłu na klapce, który jest zapisany drobnym drukiem, aby telefon, mógł być skupiony one również muszą się zgadzać, jeżeli różnią się jest to tak zwany składak z dwóch modeli.

Dodatkowo na tych stronach sprawdzisz, czy telefon jest jeszcze na gwarancji producenta:

iPhone:

<https://checkcoverage.apple.com/pl/pl/;jsessionid=Hry0WGIRO1sJqVFpKd4vkST0KPYTbrFpkWG4IsQkmG4Td2XkrGCS!-1676317619>

Samsung:

https://imei24.com/pl/imei_check/Samsung/

Huawei:

http://consumer.huawei.com/pl/support/warranty-query/?utm_source=google&utm_medium=ongoingsearch&utm_campaign=brand_wsparcie&gclid=CjwKEAjw3f3NBRDP_NHS9fq53n4SJACKIFeY3g0JtETF0_IMMOjXDK45M4eEkhyp3uQ5eEHo_sFKhoCQa7w_wcB

2. POCHODZENIE TELEFONU:

Przed zakupem telefonu **zawsze** należy zapytać o to skąd pochodzi telefon oraz czy osoba sprzedająca posiada jakiś dowód zakupu. Obecnie jest to niezwykle istotne. Po pierwsze, jeśli dana osoba posiada dowód zakupu jesteśmy pewni, że telefon nie jest kradziony. Po drugie od dłuższego czasu operatorzy głównie z sieci **PLUS oraz t-Mobile, jeśli** telefon był u nich brany w ramach abonamentu a abonament jest dalej w trakcie spłaty **W KAŻDYM MOMENCIE W PRZYPADKU NIEWPŁYNIĘCIA RATY ZA TELEFON** mają możliwość kompletnego zablokowania nam telefonu... Mówiąc kolokwialnie zostajemy z drogim kalkulatorem. Usunięcie takiej blokady często jest niemożliwe lub bardzo kosztowne. Operatorzy z każdej innej sieci również stosują taką politykę.



*Jeśli telefon jest **PRZEDPŁACONY**, czyli ktoś zapłacił za sam sprzęt z góry to nie ma przeciwwskazań do zakupu takiego telefonu. Oczywiście musi mieć dokument to potwierdzający. A każdy operator bez problemu wyda takie potwierdzenie.*

3. SPRAWDZIĆ DOKŁADNIE TELEFON:

Głównie dotyczy to urządzeń używanych:

1. Przełożyć kartę i sprawdzić czy jest zasięg,
2. sprawdzić czy działa aparat, głośnik, mikrofon, gniazdo ładowania.
3. Wkładamy Kartę SIM (aktywną) do telefonu i wykonujemy telefon do znajomego lub kogoś z firmy, aby sprawdzić czy działa głośnik i mikrofon.
4. Jeśli jest taka możliwość sprawdzić żywotność baterii, teraz dodali tę funkcję np. w iphone (kondycja baterii beta).
5. Sprawdzić czy urządzenie nie było zalane:
 - a) Jeżeli możemy wyjąć baterie- białe kwadraciki lub kółeczka pod spodem w przypadku zalania lub zawilgocenia zmieniają kolor na czerwony,
 - b) W przypadku braku możliwości wyjęcia baterii szczęście mamy, gdy:

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

- W szufladce na kartę sim może wystawać kawałek papieru jest to tzw. marker, który po zalaniu robi się czerwony/różowy
- Jeżeli „karteczki” nie ma, oglądamy skrupulatnie telefon czy nie ekran się nie odkleja, dotyk działa sprawnie i w głośniku lub mikrofonie nic nie charczy a przede wszystkim po podłączeniu do ładowaniu lub słuchawek nie robi się żadne „zwarcie” w telefonie



SPRAWDZIĆ CZY URZĄDZENIE ZOSTAŁO WYLOGOWANE Z KONT TYPU ICLOUD, GOOGLE ITP. NIE SPRAWDZENIE TEGO MOŻE WYWOŁAĆ FINANSOWE KONSEKWENCJE, PONIEWAŻ BIORĄC POD UWAGĘ NP. IPHONE BLOKADY NIE ZDEJMIEMY.

4. NIE NAPALAĆ SIĘ NA NISKĄ CENĘ:

Najczęściej popełniany grzech. "Sprzedam, najtaniej na allegro nowy Samsung S7 799 zł"... i w tym momencie ktoś wysyła na **REFRESHA**. Takie telefony to najczęściej zlepki z kilku telefonów poserwisowych. Np. wysyłasz rozwalonego S7 na serwis, okazuje się, że padła płyta główna, ktoś inny wysłał wcześniej ten sam model z uszkodzonym ekranem. Na serwisie chińskie rączki przerzucają to, co działa z jednego do drugiego i telefon śmiga. Jak uniknąć zakupu takiego telefonu? Sprawdzamy, jaki imei jest na pudełku, po czym sprawdzamy imei w samym urządzeniu, jeśli to refresh najczęściej imei-ie nie będą zgodne... Chyba, że ktoś wydrukował naklejkę z imei. Generalnie zakupy w niebotycznie zaniżonej cenie są ryzykowne.



Tłumacz klientom, skąd takie ceny w skrócie niska cena = duże ryzyko

5. SPORZĄDZIĆ UMOWĘ KUPNA SPRZEDAŻY:

Jeśli kupujemy telefon od osoby prywatnej **ZAWSZE** należy sporządzić umowę kupna sprzedaży, w której widnieje artykuł 5 mówiący o tym, że jeśli telefon jest z kradzieży to sprzedający bierze na siebie pełną odpowiedzialność, zwalniając z tej odpowiedzialności jednocześnie kupującego. Jest to niezwykle istotne, ponieważ jeśli nie daj boże kupicie telefon kradziony i nie posiadacie takowej umowy zostajecie automatycznie podejrzani o paserstwo i w najgorszym przypadku można nawet trafić do więzienia o karach pieniężnych nie wspominając.

SKUP TELEFONU W SKRÓCIE

1. Zaproponuj wstępną cenę z cennika „SKUP TELEFONÓW NOWYCH I UŻYWANYCH” – pamiętaj jest aktualizowana, pobieraj plik nowy na laptopa zawsze po jego otrzymaniu, a stary zawsze usuwaj, aby się nie pomylić.
2. Sprawdzamy dokładnie telefon (wróć do pliku „SKUP TELEFONÓW –ZASADY, KROK PO KROKU PKT.1 i PKT.3).
3. Wyznaczamy cenę ostateczną, i przechodzimy do ewentualnych negocjacji.
4. Sporządzamy „UMOWĘ KUPNA-SPRZEDAŻY” na podstawie ważnego dokumentu Dowodu lub Paszportu (adres zamieszkania również jest ważny to, że nie będzie go w dokumencie nie zwalnia nas ani klienta z jego podania).
5. Zawsze po skupie, zrób
 - Zdjęcia telefonu min.2 szt. (najlepiej takie które w przypadku używanego uwzględniają możliwe rysy/mankamenty telefonu) ,
 - zdjęcia dowodu zakupu jeżeli jest (w przypadku skupu telefonu nowego obowiązkowy),
 - zdjęcie umowy którą sporządziłeś
6. Wyślij zdjęcia **na maila** w temacie wpisz model telefonu z imei a w wiadomości za ile skupiłeś telefon i na **ile punktów go oceniłeś *** (oczywiście możesz dodać krótki opis własny dotyczący telefonu, punktacja wskazana jest przykładem i ewentualnym ułatwieniem dotyczącym skupionego telefonu)
7. W zestawieniu też wpisujecie dokładnie skup, powinno to wyglądać np. tak:

iphone xs 64gb imei 353162102942266	-1250
-------------------------------------	-------



Ceny w cenniku „SKUP TELEFONÓW NOWYCH I UŻYWANYCH” to ceny maksymalne, jeżeli telefon jest niekompletny lub w gorszym stanie, lub klientowi zależy na tym, aby telefonu się pozbyć, jest opcja zaproponowania niższej ceny. Jeżeli uda Ci się skupić telefon taniej, automatycznie jest on wyceniany na niższą cenę i szybciej możesz go sprzedać.



Przy skupie telefonów **używanych** posługujemy się następującą skalą od 7-10:

- 7PKT- DOSTATECZNY- TELEFON Z WIDOCZNYMI ŚLADAMI UŻYTKOWANIA POZWALAJĄCYMI NA DALSZE SPRZEDANIE I UŻYTKOWANIE TELEFONU, BRAK PUDEŁKA I AKCESORIÓW
- 8PKT- DOBRY- TELEFON Z WIDOCZNYMI ŚLADAMI UŻYTKOWANIA POWSTAŁYMI NA SKUTEK CHWILOWEGO BRAKU OCHRONY EKRAŃU POJEDYŃCZCZE RYSKI W MAŁO PRZESZKADZAJĄCH MIEJSCACH BRAK AKCESORIÓW
- 9PKT- BARDZO DOBRY – TELEFON ZADBANY BEZ WIDOCZNYCH OBTARĆ, ZARYSOWAŃ ITP.KOMPET AKCESORIÓW
- 10PKT – STAN IGŁA - JAK NOWY KOMPLET AKCESORIÓW

JAK SPRZEDAWAĆ TELEFONY

1. Zaprezentuj klientowi model który go interesuje (jeżeli nie masz danego modelu weź do klienta numer telefonu spisz jaki egzemplarz go interesuje i zrób rozeznanie mailowo lub na grupie FB „Team LockOn”)
2. Sprawdź czy dany telefon posiada pudełko, jeżeli posiada sprawdź również czy jest na pewno od niego, jeżeli telefon jest bez pudełka i akcesoriów, podstawowy sprzęt jak ładowarkę dajemy „od siebie”
3. Drukujemy odpowiedni paragon na kasie i spisujemy na odwrocie lub dodatkowej małej karteczce dodatkowe dane

MODEL TELEFONU

NUMER IMEI

DATA ZAKUPU

OKRES GWARANCJI

CENA TELEFONU

PIECZĄTKA SKLEPU



Jeżeli spisałeś/łaś to wszystko na kartkę zepnij ją zszywaczem do paragonu.

4. Schowaj paragon i telefon z kompletem akcesoriów do pudełka, (jeżeli jest)
5. Gotowe, nie zapomnij wpisać w zestawienie 😊



Zwróć uwagę na kody dołączone do kasy fiskalnej, są dwie pozycje do telefonów. Pamiętaj, aby pod kod „Telefon nowy” nabijać tylko te z hurtowni natomiast pod „Telefon” wszystkie, które zostały skupione od klienta nie zależnie od jego stanu czy to nowy czy używany.



DODATKOWO, ABY UŁATWIĆ SOBIE SPRAWĘ Z PRZEDSTAWIENIEM SPECYFIKACJI RÓŻNYCH MODELI, SKORZYSTAJ MIEDZYINNYMI ZE STRONY <https://www.mgsm.pl/pl/> WPISUJĄC W WYSZUKIWARKĘ STRONY, INTERESUJĄCY CIĘ MODEL, MASZ PRZEDSTAWIONE WSZYSTKIE DOKŁADNE INFORMACJE. WYSTARCZY UBRAĆ JE W PIĘKNE SŁOWA 😊

SKUP I SPRZEDAŻ GIER NA KONSOLE

1. Sprawdź, w jakim stanie jest gra, nowa czy używana oraz czy nie posiada żadnych wad (gry nie powinny być porysowane)
2. Sprawdź w tabeli czy gry na daną konsolę są w poniższym cenniku skupu oraz sprzedaży. Jeżeli nie, skontaktuj się z Patrykiem, który zrobi to telefonicznie 789419729.
3. Spisz umowę kupna-sprzedaży (taką jak do skupu telefonów).
4. Wycenę grę na podstawie cennika w poniższej tabeli ewentualnie skontaktuj się z Patrykiem za pomocą Messenger lub telefonicznie, aby wycenić grę do ponownej sprzedaży.
5. Wyceniona gra w ten sam dzień jest wystawiana na półkę z naklejoną ceną .

KONSOLA	CENA SKUPU	CENA SPRZEDAŻY
Xbox One	Telefonicznie	Telefonicznie
PS4	Telefonicznie	Telefonicznie
Konsole i akcesoria	Telefonicznie	Telefonicznie
PS2	5, 00 zł	20, 00 zł
PS3	10, 00 zł – 15, 00 zł	39, 00 zł
Xbox 360	10, 00 zł – 15, 00 zł	39, 00 zł
PSP	5, 00 zł	20, 00 zł

V

PORADNIKI I INSTRUKTARZE



ZAGADNIENIA DOTYCZĄCE TOWARU

NAKŁADKI

Znaczna ich większość, które są lepsze jakościowo na naszych punktach stworzone są z materiału TPU (termoplastyczny poliuretan). Aktualnie jest to jedna z najlepszych technologii wykorzystywanych w ochronie telefonu. Materiał ma podobne cechy jak elastyczna guma, co da się zauważyć w mniejszym lub większym stopniu zależnie od tego, z czym jest połączony lub jest pokryty. Etui wykonane z TPU jest bardzo elastyczne z łatwością zdejmujemy je z telefonu, co ważne elastyczność materiału jest odpowiednia do różnego rodzaju temperatur. Jest to ważne w sytuacji, kiedy użytkownikowi etui doskwiera grzanie się pokrywy telefonu, etui pozostanie w swoim macierzystym stanie. Materiał TPU odporny jest również na ścieranie, wszelka grafika napis czy znak firmowy (emblem) dzięki temu produkt możemy **używać** długo w dobrym stanie 😊 TPU ma właściwości ochronne na uderzenia drgania i wstrząsy, zatem **smart fon** w takim materiale jest bezpieczny na uszkodzenia i pęknięcia obudowy oraz chroni przed utratą cennych danych, ponieważ w **dużym** stopniu TPU **amortyzuje** nam wewnętrzne elementy przed odczuciem wstrząsu podczas upadku.

W skrócie... Nakładka z TPU posiada właściwości odkształcenia zwrotnego, odporność na pękanie i rozrywanie, odporność na warunki atmosferyczne substancje rozpuszczające oleje itp. (inf. dla nieprzekonanych klientów -stosowany jest również w przemyśle motoryzacyjnym, budowie maszyn, produkcji wykładzin antypoślizgowych oraz produktach sportowych) marki GOSPERY, BEEYO (Spark), GUESS, SPIGEN, REMAX.

Tworzywo PC (poliwęglan) jest również **termoplastyczne** odporne na uderzenia wykorzystywane do produkcji nakładek w technologii FDM, w których widoczne jest wykorzystanie kilku materiałów połączonych w jedno tutaj np. brokatowych ostatnio bardzo popularnych jednak w niektórych z nich należy zauważyć, że materiał wykorzystany jest do minimum i tutaj możemy zapewnić tylko trwałość produktu pod względem ścieralności wzorów czy utraty kamyczków marki COMMA, DEVIA, KAKU.



W takich firmach jak GUESS, BEEYO, REMAX nakładki, w których widzimy połączenia z ramką, sztywną dokładką, czy innymi **elementami** ozdobnymi sprawiają, że produkt jest bardziej stabilny a dodatkowo wygląda modnie.

SPIGEN

Większość nakładek cechuje się TPU z poliwęglanem, czyli podwójną warstwą ochronną, z technologią poduszek powietrznych, nakładki posiadają strukturę „pajęcznej sieci” zaawansowanej **technologii** amortyzowania. Każde z modeli posiada wysuniętą krawędź od 0,6mm. Produkty przezroczyste wzbogacone są o powłokę uretanową, która ma **zapobiegać** przed żółknięciem. Produkty „pancerne” posiadają atest wojskowy MIL STD 810G 516.6 -zapewnienie wytrzymałości stosunkowo rzadkich i niepowtarzających się drgań i wstrząsów badanie takie wymaga 26 upadków 1, 2m na sklejkę.

APPLE

Oryginalne akcesoria do iPhone kable i ładowarki tutaj na pewno wielu z was spotkało się z odpowiedzią klienta, że owy produkt nie jest oryginalny, bo nie ma np. plastikowego opakowania.

Sprzedając kabel jesteście pewni, że jest to produkt Apple, kiedy posiada napis „Designed by Apple In California” oraz „Assembled In China”, „Assembled In Vietnam” lub „Indústria Brasileira” nadrukowany w odległości około 18 cm od złącza USB. Pod koniec tego tekstu znajduje się 12-cyfrowy numer seryjny i to jest bardzo ważne, ponieważ dużo podróbek ma podobną odległość, ale ilość znaków w numerze seryjnym jest znacznie większa lub mniejsza. Kabel poznać można, po jakości wykonania, nierównych elementach metalowych, czy też samej wtyczce lightning gdzie oryginalna powinna mieć dokładnie 7,7mm x 12mm. Kolejną rzeczą jest sama ładowarka potocznie kostka do ładowania naszego telefonu oryginalna ma w miejscu wystających bolców wydrukowane emblematy świadczące o pochodzeniu produktu z firmy Apple.

TELEFONY TRWAŁE

Sprzedaż telefonów „budowlanych” często wiąże się z błędną **wcześniejszą** informacją od kolegi, że telefon jest wstrząsoodporny. Telefony typu HAMMER CAT JCB SAMSUNG XCOVER posiadają IP67 jak i IP68 w nowszych modelach. IP67- ochrona przed dostępem do części niebezpiecznych drutem oraz ochrona pyłoszczelna, ochrona przed skutkami krótkotrwałego zanurzenia w wodzie- 30 min na głębokość 0, 15 m powyżej wierzchu obudowy lub 1 m powyżej spodu dla obudów niższych niż 0, 85 m. IP68- ochrona przed dostępem do części niebezpiecznych drutem oraz ochrona pyłoszczelna, ochrona przed skutkami długotrwałego zanurzenia w wodzie (obudowa ciągle zanurzona w wodzie, w warunkach uzgodnionych między producentem i użytkownikiem, lecz surowszych niż według cyfry 7). I takich trzymamy się specyfikacji tego telefonu w żaden sposób nie są one wstrząsoodporne;)

URZĄDZENIA BLUETOOTH

Łączenie kijków selfie

1. Należy włączyć kijek w telefonie funkcje bluetooth W USTAWIENIACH (ważne nie robimy tego na pasku, bo nie widzimy urządzeń dostępnych).

2. Na kijku włączamy parowanie urządzenia, czyli najczęściej musimy użyć przycisku do zrobienia zdjęcia dłużej go przytrzymując do migającej diody.

Zadziałaj na miejscu ze sprzętem klienta zanim oddasz reklamację.

3. Wyszukujemy dane urządzenie w telefonie i łączymy -*zwracamy uwagę na nazwę urządzenia, często wyświetlać nam się mogą z ikoną klawiatury lub innego urządzenia niż jest nim kijek, ważne, aby zgadzała się nazwa danego produktu i nie chodzi tutaj o np. FOREVER, a o numer modelu np. M-70.*

Łączenie słuchawek bluetooth i zestawów głośnomówiących:

1. Włączamy urządzenie i funkcję bluetooth w telefonie (ważne, aby wejść bezpośrednio w ustawienia, ponieważ musimy widzieć dostępne urządzenia).

2. Wyszukujemy w telefonie urządzenie zgodzeni z nazwą, jaka widnieje na opakowaniu i łączymy je ze sobą - nie sugerujemy się samą nazwą np. Plantronics, a konkretnym modelem np. m-70.

3. Urządzenie podłączone, można działać!



Jeżeli przy próbie sparowania urządzenia z telefonem nie jest ono widoczne pomimo włączonej funkcji bluetooth, należy urządzenie zresetować. Każda słuchawka, głośnik, kijek czy zestaw głośnomówiący posiada przycisk Power lub przycisk funkcyjny do odbierania, robienia zdjęć, pauzowania muzyki i to nimi posługujemy się w momencie restartu, przytrzymując je dłużej aż do zmiany stanu obecnej diody. Wracamy do punktu nr.2 (wyszukiwania) i możemy na nowo połączyć telefon z urządzeniami.



Jeżeli, urządzenie wymaga hasła jest to 1234

SPRZEDAŻ I ZAŁOŻENIE SZKŁA HARTOWANEGO

Bardzo często zdarzają się niezręczne sytuacje z klientami, w których zapominacie o swojej żylce handlowca determinacji i dążeniu do celu, najczęściej tracicie pewność siebie i mimo woli stres bierze górę i ulegacie klientowi, bo uważacie że to będzie najlepszym rozwiązaniem na problemy. Poniżej przedstawione zostaną propozycje rozwiązywania popularnych problemów, które zdarzają się, na co dzień na waszych wyspach i sklepach:

1. Nałożyliście klientowi szkło na nowy typ ekranu 2D-3D jak zauważyliście każdy z nich jest zaokrąglony po brzegach, co niestety skutkuje szkłem, które nie dochodzi do brzegów ekranu a kończy się w miejscu zaokrąglenia.

Najlepszym wyjściem z sytuacji, którą zawsze stosowałam jest poinformowanie klienta o wadach i zaletach przed zakupem. Klient zawsze, jeżeli usłyszy przedzej, że szkło nie będzie kleiło się po bokach, przyjmie to ze spokojem lub wybierze droższą opcję.

Po pierwsze, jeżeli jest to wasze szkielek nakładane np. 3 raz z rzędu na lg, k8 2017 i już na 2 widzieliście ze oprócz gołego paska widać jeszcze pasek z powietrzem należy o tym poinformować, jeżeli mamy sytuacje tak jak w popularnym modelu, Huawei P8, który miał wadę fabryczną ekranu i zawsze w jednym rogu większość szkieł nie chciało się dokleić też należy o tym mówić. **Pamiętajcie każda informacja podana przed założeniem, a nie PO jest dla was na plus.**

Zatem najłatwiej będzie:

Szkło, które tutaj mamy ze względu na ekran w Pańskim telefonie, który jest lekko, ścięty (pokazać, jeżeli nie widzi) niestety nie dojdzie do końca ekranu będzie on lekko odkryty jednak jak założymy „gumę” na tył telefonu brzegi będą bardziej wysunięte, zatem telefon jest zamortyzowany i chroniony tak jak powinien. Drugą sprawą ze względu na zaokrąglenie przy ekranie jest możliwość wystąpienia pasków przy końcu szkła hartowanego wpływa to tylko na względy estetyczne jednak ochronne są niezmiennie.

2. Często klienci pytają o gwarancje na szkła hartowane, tutaj w każdym przypadku swojej sprzedaży stosowałam zasadę gwarancji do 2 dni, jeżeli zacznie się odklejać podchodzić powietrze cokolwiek z rzeczy naturalnych, które mogą się zdarzyć, np. gdy szkło jest zdeformowane fabrycznie może odskoczyć w danym miejscu.
3. Bardzo ważna informacja dla każdego, jeżeli nie wie jak profilowane szkła sprzedac skutecznie i z małą ilością reklamacji, tutaj też ważne jest poinformowanie klienta o wszystkich szczegółach, klienci bardzo często nie wiedzą, „co, z czym się je” a nie każdy szuka informacji w Internecie idą do was do sklepu jak do fachowców, więc to wy musicie
4. pokazać lub improwizować, że się znać.

Ważną informacją dla Pana/Pani odnośnie szkła do Samsunga S8 jest to, że po założeniu szkła profilowanego dobrze jest dać czas, aby przyległo odpowiednio do ekranu nawet, do 48h *, po tym czasie telefon możemy zabezpieczyć odpowiednim pokrowcem jednak warto jest dobrać go tak, aby pokrowiec nie kończył się w tym samym momencie na telefonie, co koniec szkła, ponieważ szkło może

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

*zostać podważone i odpadnie (w przypadku klejonych po brzegach) lub może dostawać się powietrze (w przypadku klejonych po całej powierzchni***

***dodatkową informacją jest, że obecnie szkła są w większości dostosowane do pokrowców (friendly case) i śmiało można je nakładać bez względu na etui, pomijając militarne egzemplarze z firmy spigen są zwykle za grube.**

****Jeżeli klient decyduje się na zakup szkła z firmy 3MK i przyjdzie nawet po kilku dniach zareklamować wam, że podeszło powietrze. Bez problemu możemy je wymienić. Firma 3MK ma najlepszą politykę rozpatrywania reklamacji i 95% z nich jest pozytywnie uznana. Także warto polecać, zapłacą 99zł, ale masz pewność, że w razie gdyby coś takiego się stało nie musisz się stresować.**



Jeżeli jesteś początkującą osobą zakładającą szkła hartowane profilowane ZAWSZE kolejność doboru zacznij od dobrania pokrowca i na jego podstawie przykładaj szkło hartowane, jeżeli którykolwiek róg/brzeg będzie stwarzał opór tzn., że szkło z danym pokrowcem nie powinno być w parze. Jeżeli szkło swobodnie wpadnie w „otwór” etui na ekran, śmiało możesz podejść do założenia i sprzedaży

Najlepszy egzamin zawsze z profilowanymi szklami zdają pokrowce oryginalne wiec, jeżeli dobrze to przedstawicie macie szanse na lepszą sprzedaż.



Pamiętajcie wszystko ma swój skutek trzeba tylko ubrać zdanie w odpowiednie słowa tak żeby zadziałały w tą stronę, co chcenie a nie na odwrót. Jeżeli masz wątpliwości, że klient zrozumiał Twój przekaz nie tak jak chciałeś wytłumacz jeszcze raz może prościej do każdego podejść indywidualnie i z uśmiechem klient czuje się wyjątkowy a Ty w jego oczach jesteś encyklopedią z danej dziedziny.



Jeżeli zdarzy się sytuacja, w której przychodzi do was klient „awanturnik” z reklamacją, która najczęściej jest „samo mi pękło” i twierdzą, że nie jest to ich wina to, aby nie tracić czasu na odsyłanie (gdzie i tak żadna hurtownia nie uzna uszkodzenia mechanicznego), aby oszczędzić mu stresu 2 tygodni bez szkła, zaproponuj szybsze rozwiązanie. **NOWE SZKŁO Z RABATEM 50%** tak, aby był Zadowolony i nie wracał do was po 2 tygodniach z nową awanturą, dlaczego nie uwzględnili mu reklamacji.

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

JAK ZDJĄĆ SIMLOCKA Z TELEFONU

1. Poinformuj o cenie

MODEL	SIEĆ POLSKA	SIEĆ EUROPEJSKA/RESZTA ŚWIATA
SAMSUNG	70,00 zł	150,00 zł/ustalana telefonicznie
SONY XPERIA	70,00 zł	120,00 zł
SONY XPERIA	160,00 zł	Dzwonić – Jakub Szefer
HTC	50,00 zł	Dzwonić – Jakub Szefer
LG	60,00 zł	Dzwonić- Jakub Szefer
MOTOROLA	Od 50,00 zł – dzwonić	Dzwonić –Jakub Szefer
ALCATEL	Od 50,00 zł- dzwonić	Dzwonić - Jakub Szefer
NOKIA LUMIA	65,00 zł	Dzwonić –Jakub Szefer
****iPhone****	Cena jest ustalana	Cena jest ustalana



***SONY XPERIA** – sprawdzamy czy licznik nie jest zablokowany
Włącz telefon z kartą SIM taką jaką obecnie telefon akceptuje.

Wpisz kod *****#7378423#*****. Wybierz SERVICE INFO.

Wybierz SIMLOCK.

Sprawdź przy którym napisie jest znak X, O lub kropka. Jeżeli z lewej strony przy polu NETWORK znajduje się X, O lub kropka, a z prawej strony jest liczba inna niż 0 np. 1,2,3 wskazuje to na ilość możliwych prób do podjęcia złamania simlocka w sposób tradycyjny. Jeżeli pojawi się 0, próba złamania simlocka możliwa jest za większą opłatą.



NIGDY NIE ZAPOMNIJ O WŁOŻENIU KARTY AKCEPTOWANEGO OPERATORA, BEZ KARTY SPRAWDZENIE BĘDZIE NIE WAŻNE.

****ALCATEL** - Oprócz numeru imei, aby złamać simlocka potrzebny jest jeszcze numer PROVIDER ID, który zapisany jest pod baterią nad lub pod numerem imei

*****NOKIA LUMIA** – Ważne tylko NOKIE od modelu z dopiskiem LUMIA nie niższe stare klawiszowe

******iPhone** - Cena simlocka zależna jest od modelu i kraju, klient musi być pewien pochodzenia podając go wam do weryfikacji, jeżeli dane na ten temat będą błędne kwota uiszczona do złamania przypadnie, ponieważ serwer Apple wykryje błąd i odrzuci zlecenie - nie zwracamy pieniędzy.

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakikolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.



Najlepiej, więc jeżeli nie jest pewien abyśmy to sprawdzili na 100% bierzecie informacje zawarte w pkt. nr 2. I wysyłacie na maila Filipowicz.jakub@gmail.com i biuro.lockon@gmail.com koszt usługi 10zł.

2. Spisz na kartkę podstawowe potrzebne Ci informacje

- Model oraz kraj pochodzenia telefonu (cena polskiej i zagranicznej blokady różnią się, sprawdź w pkt. 1.)
- Imei telefonu, sprawdzisz go za pomocą krótkiego kodu wpisanego w klawiaturę ***#06#**
- Numer kontaktowy do klienta

3. Jeżeli klient zostawia telefon u Ciebie płatności dokonuje przy odbiorze, jeżeli chce otrzymać kod do złamania simlocka sms-em, płatności dokonuje na miejscu z góry



Paragony i Faktury wystawiamy klientowi dopiero po udanej transakcji, w momencie, kiedy nie otrzymamy kodu i nie mamy pewności, że się udało nie wystawiamy dokumentu – Tylko potwierdzenie płatności w postaci kartki spisanyimi danymi telefonu, na którym przetwarzane będzie zlecenie i pieczęć sklepu-firmy.

VI

SERWIS, GWARANCJE, ZWROTY I REKLAMACJE



SERWIS PŁATNY

1. Skontaktuj się z serwisantem Tomkiem 502583686, podaj model i opisz usterkę do naprawy.
2. Przedstaw klientowi propozycję ceny i spis z nim kartę serwisową (kopia dla klienta oryginał zabierasz) zapytaj czy klient potrzebuje faktury na naprawę i umieść tą informację na karcie.
3. Na tylnej klapie telefonu naklejasz cenówkę z nazwą miejscowości w której pracujesz i owijasz telefon oryginałem karty serwisowej
4. Telefon spisujesz do tabelki „telefony na serwis płatny u Tomka” może być użyta ta sama tabela której używasz do spisu przyjętych telefonów na serwis gwarancyjny, poniżej wzór

	A	B	C	D	E	F
1	DATA PRZYJĘCIA	DATA PRZEKAZANIA	MODEL I USTERKA	IMEI	TELEFON DO KLIENTA	KONTROLUJ PROCES
2	2021-05-27	2021-05-29	samsung s7 edge - wymiana wys	3546274968502830	772374958	NAPRAW, PO UPŁYWIE 7
3	2021-05-25	2021-05-29	iphone 7 - wymiana układu fado	3450194827493740	536482960	DNI OD ODDANIA ZAWSZE
4						KONTAKTUJ SIĘ Z
5						TOMKIEM W CELU
6						USTALENIA W ETAPU
7						NAPRAWY W RAZIE
8						KONIECZNOŚCI
9						SKONTAKTUJ SIĘ Z KASIĄ
10						POMOŻE USTALIĆ MIEJSCE
11						TELEFONU

5. Telefon przekazujesz przy najbliższej wizycie Pawłowi i czekasz na jego powrót. Jeżeli po upływie tygodnia telefon do ciebie nie wróci kontaktujesz się z Tomkiem w celu ustalenia zakończenia naprawy. Jeżeli sytuacja tego wymaga kontaktujesz się z koordynatorem Kasia lub szefem Kubą.
6. Po powrocie telefonu kontaktujesz się w celu odbioru klient uiszcza opłatę ustalona na karcie serwisowej (nie pobieramy innych kwot chyba że została użyta stosowna notatka na karcie serwisowej przez serwisanta Tomka)



Jeżeli klient potrzebuje fakturę na naprawę od razu piszemy informację na karcie serwisowej, nie wystawiamy paragonu, klient podpisuje się na odwrocie karty serwisowej i przystawiamy pieczęć, kartę zabiera u ciebie zostaje jedna z części przechowujemy max do 3 miesięcy.

INSTRUKTARZ WYSYŁANIA TELEFONÓW NA REKLAMACJĘ

Zawsze zacznij od sprawdzenia czy:

- a) Klient ma paragon, potwierdzający zakup w naszym punkcie sprzedaży
- b) Telefon nie posiada uszkodzeń mechanicznych, które nie podlegają gwarancji
- c) Spisaniu karty serwisowej (oryginał jest zawsze dla ciebie/serwisu, a dla klienta jest KOPIA, dzięki, której może odebrać telefon, bez niej nie powinienes wydać telefonu)
- d) Zachęć klienta w przypadku wysyłania telefonu, MYPHONE, aby skorzystał z samodzielnego wysłania telefonu na reklamację instrukcja poniżej:
 - Klient wchodzi w link bez logowania wypełnia formularz zgłoszeniowy https://www.serwis-myphone.pl/?_ga=2.223706578.835545641.1568192839-605116090.1568192839
 - Po wypełnieniu czeka na maila i według dalszych wskazówek wysyła telefon na koszt serwisu myphone
 - Aby nie spisywać ręcznie linku możecie podesać go na maila dopisując informację z instrukcją



Reklamacje telefonów zgłaszamy od razu po przyjęciu urządzenia od klienta, jeżeli masz jakikolwiek problem od razu kontaktuj się z Kasią 661284970. Każdy dzień przełożenia zgłoszenia „na jutro” skutkuje dłuższym procesem rozpatrywania usterki przez serwis oraz większą okazaną niecierpliwością przez klienta.

Model	imei	usterka	data przyjęcia	data wysłania	telefon do klienta
myphone rumba	imei 12345678901234	nie działa mikrofon	01.10.2020	05.10.2020	789123456



Obowiązkowo każdy sklep/wyspa zakłada zeszyt lub plik na laptopie w którym spisuje dokładnie co przyjął na reklamację. Poniżej podany przykład i tu zawsze macie kontakt do klienta jeżeli reklamacja się wydłuża lub telefon wraca bez spisanej karty serwisowej. Pamiętaj! Jeżeli serwis do 10 dni nie daje Ci żadnej informacji mailowej dotyczącej zgłoszenia to w tym wypadku piszemy maila z zapytaniem na jakim etapie są prace danego telefonu (w pytaniu wpisujemy dokładny model wraz z imeiem)

MYPHONE

1. Wchodzimy na stronę, <https://www.serwis-myphone.pl/Account/Login.aspx> login: **(wpisz ze swojego punktu)** hasło: **(wpisz ze swojego punktu)**
2. Klikamy w zakładkę **DODAJ ZGŁOSZENIE**.
3. Wypełniamy wszystkie rubryki (np. numer imei telefonu, nr. seryjny, model telefonu, opis uszkodzenia oraz wybieramy z listy akcesoria pozostawione z urządzeniem).
4. Po wypełnieniu protokołu klikamy **ZAPISZ ZLECENIE**
5. Po dodaniu na dole pojawi się pasek **KURIERA DPD**, klikamy i wypełniamy wyznaczone

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

pola. Jeżeli okno kuriera się nie otworzy to na służbowego maila zostaje wysyłana wiadomość (temat: potwierdzenie utworzenia zlecenia) z dwoma załącznikami **PROTOKOŁEM** i **ETYKIETĄ NADAWCZĄ**, które należy wydrukować.

6. **PROTOKÓŁ** pakujemy do koperty bąbelkowej wraz z telefonem i zaklejamy
7. Wydrukowaną **ETYKIETĘ** (2 kopie) zostawiamy nieprzyklejoną do koperty
8. **JEŻELI NIE DZIAŁA KURIER DPD WYKONUJEMY DWA NASTĘPNE PODPUNKTY.**
9. **ZAMAWIAMY** kuriera dzwoniąc pod numer podany w mailu (**43-842-0-842**), podajemy wtedy: numer klienta **192005** (wtedy nie płacimy nic za kuriera, paczka na koszt serwisu), rodzaj wysyłki: **EXPRESS 24**, miejsce odbioru przesyłki oraz przybliżoną wagę i rozmiar paczki.
10. Na infolinii podają nam datę i w jakich godzinach kurier przyjedzie po odbiór przesyłki.
11. **PONIŻSZY PODPUNKT TYCZY SIĘ KAŻDEGO RODZAJU WYSYŁKI I DPD I AWARYJNEGO POCZTEX**
12. Kurier wypełnia przy nas **ETYKIETĘ NADAWCZĄ**, jedną z potwierdzeniem nadania daje Nam a resztę papierów zabiera

XIAOMI

1. Wchodzimy na stronę
https://www.csonline.pl/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=43&Itemid=109
2. W pasku z lewej strony wypełniamy formularz zgłoszeniowy
Wedle instrukcji
3. Przy autoamtycznym formularzu zamówienia kuriera:
Zaznaczamy kwadracik "płaci odbiorca"
W polu odbiorca wpisujemy :
CCS S. A.
ul. Puławska 40a
05-500 Piaseczno
 - W polu "nadawca" przybic wyraźnie pieczętkę adresowa swojego punktu (lub ręcznie wpisujemy adres na który urządzenie po naprawie ma być odesłane)
 - W polu zleceniodawca/uwagi wpisujemy numer formularza reklamacyjnego lub model u ilość sztuk telefonów znajdujących się w paczce (dzięki temu przesyłka będzie ubezpieczona do wartości telefonu)
 - W polu "potwierdzam nadanie przesyłki" podpisać się i umieścić datę
4. Zawsze poproście kuriera o umieszczenie naklejki uwaga szkło
5. Jeżeli kurier nie przejdzie automatycznie po wypełnieniu formularza zamawiamy go sami
 - telefon na infolinię pod nr 22/726 38 10 w celu ustalenia numeru klienta
 - Jak już mamy numer kl. Dzwonimy do DHL 0 801 345 345 lub 042 6 345 345 w celu zamówienia kuriera

MANTA

1. Wchodzimy na stronę, <https://serwis.manta.com.pl/synapsa/index.php?nav=Login&lang=PL>
2. **Login: (wpisz ze swojego punktu) hasło: (wpisz ze swojego punktu)**
3. Klikamy **DODAJ POZYCJE ZGŁOSZENIA**
4. Wypełniamy rubryki (w rubryce nr. faktury nic nie wpisujemy).
5. Klikamy **PRZEŚLIJ ZGŁOSZENIE**
6. Na służbowego maila dostajemy odpowiedź z nr. RMA. Przesyłam ją do Kuby, by zamówił kuriera, bo serwis już nie płaci za przesyłki

PRESTIGIO

1. Wchodzimy na stronę: <https://rma.fixit-service.com/>
2. Klikamy **DODAJ ZGŁOSZENIE**
3. Wypełniamy wszystkie pola, **obowiązkowe jest podanie daty i numeru faktury pierwotnego zakupu urządzenia**
4. Piszemy do Kuby, na jaki telefon potrzebujemy fakturę (np. prestigio o3 z imeiem, zakupiony u nas 12.02.2017)
5. Po wypełnieniu protokołu klikamy **DODAJ DO KOSZYKA RMA**
6. Wchodzimy w **LISTE ZGŁOSZEŃ** i klikamy na numer RMA i drukujemy etykietę, którą wkładamy do środka
7. Przesłaną do Nas fakturę od Kuby również musimy wydrukować i umieścić razem z urządzeniem w środku koperty bąbelkowej. **(brak faktury spowoduje wstrzymanie procesu reklamacyjnego)**.
8. Na służbowego maila przychodzi list przewozowy kuriera DHL, który należy wydrukować (nie przyklejać na paczkę).
9. Kurier jest zamawiany automatycznie na następny dzień przez serwis (nigdzie nie musimy dzwonić).
10. Przygotować paczkę na przyjazd kuriera.



Ważne by wewnątrz paczki znajdował się paragon i faktura zakupu telefonu przez Szefa oraz etykieta nadawcza (pojawia się na stronie prestigio przy zgłoszeniu z rysunkiem kartonu i przypomnieniem by dołączyć kopie dowodu zakupu)

CTDI- OGÓLNA DLA WIELU TELEFONÓW

- WIKO
 - ZTE
 - Pozostałe wypisane w serwisie CTDI modele telefonów obsługiwane w serwisie (np. Samsung, iPhone itp.), zanim zgłosimy upewniamy się czy na pewno dany model podlega pod ten serwis
1. Wchodzimy na stronę: <https://www.ctdi.pl/serwis-klienci-indywidualni.html>
 2. Klikamy formularz-pozostałe marki obsługiwane przez CTDI

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

3. Pobrany formularz drukujemy i wypełniamy danymi BEST-PRICE
4. W zgłoszeniu w informacjach o urządzeniu znajduje się podpunkt OPERATOR, wpisujemy tam HURTOWNIA
5. W formularzu także trzeba opisać ewentualne usterki urządzenia takie jak np. Rysy na ekranie, pobity ekran, uszkodzony lewy górny róg, brak fragmentu obudowy, połamana klapka itp.)
6. Wypełniony formularz wkładamy do środka koperty bąbelkowej wraz z urządzeniem
7. Kuriera UPS zamawiamy dzwoniąc pod numer **+48-22-534-00-00**. Informujemy, że chcemy zamówić kuriera, aby wysłać paczkę na koszt odbiorcy. Zostaniemy poproszeni o podanie: **numeru płatnika (jest to numer E70E66), ważne aby podać konkretny rodzaj usługi transportowej (jest to usługa „Express Saver”), kod pocztowy płatnika (numer kodu to 05-090)**, adresu odbiorcy (ul. Logistyczna 7, 05-090 Sękocin Stary), wagę przesyłki (zawsze podajemy „do 1kg” ewentualnie mówimy że to telefon komórkowy), oraz wymiarów przesyłki (orientacyjnie może być 10x15x20, nikt nie mierzy a wystarczy nie przekroczyć gabarytu)

Jeżeli zgłaszamy ZTE po raz pierwszy z danego punktu, dyspozytorka poprosi również o podanie adresu z którego kurier ma odebrać paczkę oraz numer telefonu kontaktowy (tutaj najlepiej aby każdy miał telefon firmowy i podawać ten numer a nie swój prywatny jeżeli nie masz, zgłoś prośbę aby taki się znajdował)

OVERMAX

1. Wchodzimy na stronę : <http://www.ov.overmax.eu/zglos-naprawe/>
2. Korzystamy z OPCJI KLIENT INDYWIDUALNY (wysyłanie na firmę, jako klient biznesowy jest chwilowo niedostępne)
3. Wypełniamy formularz, w rubryce, w której trzeba wpisać nr faktury, paragonu (numer spisujemy z paragonu, który klient otrzymał przy zakupie telefonu, znajduje się w okolicach górnej prawej części)
4. Przesłaną na e-maila służbowego wiadomość o przyjęciu zgłoszenia drukujemy i wkładamy razem z urządzeniem do koperty. **Dodatkowo na kopercie piszemy numer zgłoszenia jaki został podany w wiadomości (bez tego serwis może nie przyjąć paczki).**
5. Piszemy do szefa Kuby żeby zamówił kuriera podajemy mu, jaki telefon i adres do serwisu, overmaxa (można przesłać mu w załączniku całą tą wiadomość otrzymaną od serwisu i wtedy tylko dopisać żeby zamówił kuriera)
6. Szef przesyła nam list przewozowy, który drukujemy. Jedną etykietę **naklejamy na paczkę** a druga zostawiamy sobie.
7. Kurier przyjeżdża i zabiera od nas paczkę

NOKIA

1. Wypełniamy formularz zgłoszeniowy (wróć do folderu, „DODATKOWE PRZYDATNE GOTOWCE”) według poniższej instrukcji:
 - Dane klienta – to dane firmy, która kupiła od I-Terra (Najlepiej napisać do biuro.lockon@gmail.com, Filipowicz.jakub@gmail.com z prośbą o przesłanie fb zakupu danego telefonu- potrzebny model i imei)

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

- Dane dla kuriera – to dane punktu, w którym jest telefon i z którego trzeba odebrać urządzenie.
 - Nr dokumentu zakupu – do faktura zakupu w I-terra (wpisujemy nr fv która dostaliśmy od Szefa Kuby)
 - Adres mailowy – to adres, na który będą wysłane dokumenty przewozowe- Najlepiej aby był to mail który jest przypisany do sklepu/punktu sprzedaży, nie prywatny (list przewozowy)
2. Wypełniony formularz wysyłamy na adres mailowy do reklamacje@vobis.pl
 3. Na maila, z którego wysłaliśmy zgłoszenie, otrzymujemy wiadomość zwrotną z Listem przewozowym.
 4. Pakujemy telefon w kopertę bąbelkową lub folię bąbelkową i folię kurierską owijamy paczkę listem, który otrzymaliśmy nie przyklejając go.
 5. Kurier przyjeżdża i zabiera od nas paczkę.

MAXCOM/MAXTON

1. Otwieramy plik na laptopie, w którym możemy stworzyć listę do wydrukowania (np. notatnik)
2. Zgłoszenie należy dokonać w serwisie reklamacyjnym mailowo serwis@maxcom.pl lub dzwoniąc 32 325 07 00 (pon.-pt. w godz. od 9 00 do 17 00).
3. Wypisujemy następujące informacje:
 - Model urządzenia
 - Numer imei/ numer seryjny
 - Data zakupu przez klienta
 - Forma reklamacji (Gwarancja czy przedsprzedaż)
 - Opis usterki
 - Stan fizyczny urządzenia podczas przyjęcia na reklamację
 - Zgoda lub jej brak na ewentualną naprawę płatną (jeżeli tak to należy dopisać aby naprawa była rozliczona na fv- na nas, chyba że klient prowadzi działalność to może być na niego i tak za to płaci)
 - Informacja czy jest dowód zakupu w środku (uprzedzam, że bez paragonu telefonu nawet nie przyjmujemy do reklamacji)
 - Dane kontaktowe punktu, adres email oraz telefon
 - Dane adresowe naszego punktu do wysyłki zwrotnej
1. Po akceptacji zgłoszenia do punktu zgłaszającego umówiony zostanie bezpłatny transport kurierem. Zostanie podana informacja zwrotna dot. odbioru wraz z podanym nr RMA w Maxcom oraz nr listu przewozowego firmy kurierskiej.
2. **Do każdej reklamacji, należy dołączyć kartę serwisową wraz z czytelnym i dokładnym opisem usterki, kartę gwarancyjną, dowód zakupu lub jego kopię (paragon).**

CAVION

1. Wchodzimy na stronę <https://kiano.pl/pomoc-techniczna/> następnie klikamy **zgłoś reklamacje**.
2. Zaznaczamy klient indywidualny.
3. Wypełniamy formularz zgłoszenia swoimi danymi (nie firmy, jest szybciej łatwiej i to z Toba będzie kontaktował się serwis w razie potrzeby)
4. W zgłoszeniu podaj najlepiej służbowego maila, na którego będą przychodziły wszelkie informacje o przebiegu reklamacji (Twój zmiennik nie będzie musiał szukać, o co chodzi tylko wszystko znajdzie w firmowej poczcie)
5. Po otrzymaniu na skrzynkę mailową pierwszej informacji o przyjęciu reklamacji przygotowujemy przesyłkę (telefon i wszelkie akcesoria z nim oddane, dowód zakupu, karta serwisowa spisana z klientem)
6. Na służbowego maila otrzymujesz list przewozowy, który należy wydrukować (nie przyklejać na paczkę)
7. Kurier zamawiany jest automatycznie przez serwis. Czekamy na kuriera.
8. W czasie naprawy na służbowego maila będą przychodziły wszelkie informacje odnośnie naprawy, jest możliwość sprawdzenia statusu.

CAT

1. Wchodzimy na stronę https://www.ccsonline.pl/index.php?option=com_content&view=category&layout=blog&id=43&Itemid=109
2. Po lewej stronie mamy „Formularz zgłoszeniowy” klikamy w niego i otwiera się kolejne okno
3. Wypełniamy jako punkt sprzedaży, zaznaczamy informację w ramach czego jest reklamacja (gwarancja, przedsprzedaż itp.), następnie drukujemy formularz
4. Wypełniamy starannie i czytelnie (podpis klienta nie jest wymagany, wystarczy ten który jest na karcie serwisowej którą spisaliśmy podczas przyjęcia telefonu od klienta)
5. Wszystko pakujemy razem z paragonem do kartonu z telefonem .
6. **Zamawiamy kuriera DHL lub UPS podajemy dane, o które nas proszą czyli wielkość paczki, adres odbioru i najważniejsze PŁATNIK. Płatnikiem jest CCS, nr klienta dla DHL 1203804, a dla UPS 82271V.**
7. Zawsze pamiętaj aby spisać numer przesyłki, podawany jest na infolinii podczas zgłoszenia, bardzo ważne! Osoba na infolinii poda datę odbioru przesyłki, pakujesz paczkę kurier powinien mieć ze sobą list przewozowy (poproś o zostawienie listów przewozowych jeżeli ma ich więcej)

NUMERY TELEFONÓW :

UPS 22 489 48 77

DHL 42 634 53 45

KOMSA – OGÓLNA DLA WIELU TELEFONÓW.....

- NOKIA
 - CAT
 - JCB
1. Piszemy maila do szefa z prośbą o przesłanie faktury zakupu telefonu (model i numer imei)
 2. Piszemy maila na serwis@komsa.pl z zapytaniem czy dany telefon jest z ich hurtowni
W mailu, w którym pytasz o telefon wpisz przede wszystkim:
 - a) Model telefonu
 - b) Imei i numer seryjny
 - c) Podaj dane z faktury kupującego, datę zakupu oraz nr fv do szybszej weryfikacji
 3. Po mailowej korespondencji szykujemy produkt do wysyłki
 4. Do reklamowanego urządzenia należy dołączyć dokumenty gwarancyjne (dowód zakupu klienta, kartę gwarancyjną jeśli jest dołączona do urządzenia), zgłoszenie reklamacyjne **oraz koniecznie nr faktury zakupu z Komsa Polska.**
 5. Nadajemy przesyłkę, <https://dhl24.com.pl/serwis/w-support/panel-prosty/wysluka-do-serwisu/krok1.html>
 6. **Jeżeli serwis komsa poda informację, że dany telefon nie pochodzi z ich dystrybucji skontaktuj się z Kasią, podejmiemy dalsze kroki, aby reklamacja doszła do skutku.**

*Adres - Komsa Polska Serwis,
Magazyn Prologis Park Wrocław III,
ul. Graniczna 8 c, 54-610 Wrocław,
Brama 87*

RUBICON – ZEGARKI ...

1. Wysyłamy maila do serwis-zegarki@grupabmb.pl z informacją jaki mamy model do reklamacji, jaka jest usterka oraz prośba o zamówienie kuriera ze wskazanym adresem waszego punktu sprzedaży, który odbierze od was reklamowany sprzęt.

PODSUMOWANIE:

Jeżeli jakiś telefon nie ma na liście zadzwoni i zapytaj, co z nim zrobić, pomożemy.



Plik może być aktualizowany, jeżeli dostaniesz go na maila zapisz koniecznie na pulpicie



Każdy telefon wysłany na reklamację jest pod Twoją opieką. Pamiętaj o tym aby na bieżąco kontrolować przebieg procesu reklamacyjnego przez stronę, na której zostało utworzone zgłoszenie lub mailowo, zawsze spisz dane potrzebne do identyfikacji przed wysłaniem do zeszytu lub tabelki, tak abyś miał je u siebie i miał możliwość sprawdzenia przebiegu reklamacji zanim przyjdzie zdenerwowany klient czasem oczekiwania.

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.



Kurierzy czasem przychodzą z dziwnymi zleceniami, jeżeli nie wie gdzie jest odbiorca nie dajemy nic (wbrew temu, co mówi, może zadzwonić na infolinię i dowiedzieć się, co ma od Nas odebrać, po prostu mu się nie chce).

Na telefony używane dajemy 3 miesiące gwarancji, jest to gwarancja serwisowa „nasza“, jeżeli telefon nie posiada uszkodzeń mechanicznych i klient ma dowód potwierdzający zakup przechodzimy do instruktarzu:

***LUB wróć do instruktarzu „SKUP TELEFONÓW- KROK PO KROKU“ może zdarzyć się sytuacja, że przy skupie telefon używany ma jeszcze gwarancję producenta, co sprawdzić możesz w podanych tam linkach.**

1. Spisujemy kartę serwisową (oryginał dla nas/serwisanta, kopia dla klienta do odbioru).
Karta jest obowiązkowa przy odbiorze)
2. Na tylną klapkę naklejamy ceówkę z miejscowością punktu oraz kartę serwisową owijamy recepturką wokół telefonu
3. Telefon oddajemy koordynatorowi dla serwisanta/lub autoryzowanego serwisu (przekaz dla Szefa)



Na telefony nowe zakupione od klientów przysługuje gwarancja producenta, takie telefony również przekazujemy przez koordynatora dla szefa.

ROZPATRYWANIE REKLAMACJI I ZWROTÓW

1. Sprawdź czy urządzenie reklamowane nie ma uszkodzeń mechanicznych np. przerwany kabel, rozcięte etui
2. Wykonaj telefon do nas, co dzieje się z daną rzeczą i czego wymaga klient, jeżeli widzisz, że dana rzecz faktycznie mogła być spowodowana przez producenta, wymień na miejscu za okazaniem paragonu I NAPISZ NA ODWROCIE DATE WYMIANY (tylko drobne produkty jak słuchawki, etui, kabelki itp. Reszta - dzwonić)
3. Zawsze przyjęty produkt obowiązkowo oklej cenówką, opisz, co się dzieje z daną rzeczą (zbieraj je w jednym miejscu)
4. Na koniec miesiąca oddaj wszystkie Koordynatorowi.



TA FORMA REKLAMACJI NIE DOTYCZY TELEFONÓW.



Pamiętaj, zawsze przy wątpliwościach zadzwoń do szefa lub koordynatora. Pomoże rozwiązać problem.

3MK	https://3mk.pl/gwarancja/
SAMSUNG	https://www.samsung.com/pl/support/warranty/
APPLE	https://checkcoverage.apple.com/pl/pl/
HUAWEI	https://consumer.huawei.com/pl/support/warranty-policy/
Wszelkie oryginalne rzeczy mają swoją gwarancję, którą zaleca się sprawdzać na stronie producenta	
Karty pamięci, pendrive, dyski	24miesiące chyba, że inaczej wskazuje producent/ hurtownia

Niniejszy materiał jest własnością Lock On Best Price i jest udostępniony wyłącznie w celu zapoznania się z nim i stosowania przez Sprzedawców Lock On Best Price. Jakiegokolwiek inne jego wykorzystanie, w tym upublicznienie, zwielokrotnienie tak w całości, jak i w częściach, bądź w postaci opracowań, bez uprzedniej, pisemnej zgody właścicieli jest niedozwolone.

Kable usb	3msc chyba, że inaczej wskazuje producent/hurtownia
Ładowarki samochodowe/sieciowe	6msc chyba, że inaczej wskazuje producent/hurtownia
Baterie Bluestar i Forcell	12msc chyba, że inaczej wskazuje producent/hurtownia
PowerBank	12msc chyba, że inaczej wskazuje producent/hurtownia
Futurały, Kabury, Etui	3msc chyba, że inaczej wskazuje dany producent/hurtownia
Uchwyty	6msc chyba, że inaczej wskazuje producent/hurtownia
Zestawy słuchawkowe, bluetooth	6msc chyba, że inaczej wskazuje producent/hurtownia
Telefony nowe/używane	24miesiące/3miesiące chyba, że jest gwarancja producenta



Jest to część produktów, które najczęściej sprzedajecie.



Pamiętaj, informacja o tym że „...inaczej wskazuje producent/hurtownia” daje Ci czerwoną lampkę do tego abyś upewnił się sprawdzając na stronie marki produktu lub jeżeli ma na karcie informacyjnej, czy okres gwarancyjny jest zgodny z tabelą . powyższe terminy dotyczą zwykle produktów typowo „marek” hurtowych.

**DEKLARACJA STOSOWANIA ZASAD
ZAWARTYCH W VADEMECUM SPRZEDAWCY LOCK ON**

1. Zapoznałam/em się gruntownie z treścią Vademecum i rozumiem zawarte w niej zasady:
 - techniczno – organizacyjne dotyczące punktu, który prowadzę jako Sprzedawca,
 - w zakresie Standardu Obsługi Klienta i aktywnej sprzedaży,
 - Wartości, które wyróżniają markę Lock On.
2. Chcę z należytą starannością stosować zasady Vademecum w rozwoju siebie jako Sprzedawcy i całej sieci Lock On.
3. Aktywnie będę zgłaszał/a wszystkie zmiany, które mogłyby pomóc w aktywnej i dopasowanej do klienta obsłudze do Trenera i Koordynatora Kasi (mika.em.katarzyna@gmail.com).

Data:

Podpis: Podpis: