

## Witamy Was w czerwcu!

W czerwcowym biuletynie znajdziecie przede wszystkim podsumowanie Dnia Matki - zaprezentujemy Wam trochę danych. Na koniec znajdziecie też wskazówki dotyczące przygotowania się do obchodów Dnia Ojca oraz inne drobne informacje. Zapraszamy do lektury!

## Dzień Matki 2014' w liczbach

Miniona okazja, która była największą okazją w roku, przeszła nasze najśmielsze oczekiwania. Wszystkim Wam – kwaciarniom z nami współpracującym, Waszym pracownikom – serdecznie dziękujemy za profesjonalne wykonanie zleconych zamówień oraz za przyjazną atmosferę współpracy. Po analizie minionego tygodnia przedstawiamy Wam trochę liczb i faktów:

- Łączna liczba wszystkich zamówień z doręczeniem na 26 maja przewyższa o kilkanaście procent tę sprzed roku!
- Tylko 26 maja odebraliśmy ponad 6,5 tysiąca wiadomości od klientów!
- Najczęściej zamawiane produkty kwiatowe to Bukiet „Dla Mamy”, Bukiet „Kocham Cię Mamo!” oraz Bukiet „Kwitnąca Tęcza”
- W okresie 22-26 maja odebraliśmy ponad 4000 telefonów!
- TOP 3 najchętniej wybieranych dodatków to: kartka okolicznościowa, odzywka do kwiatów oraz potwierdzenie dostawy sms
- Warszawa, Wrocław i Kraków to miasta, w których najczęściej obdarowywaliśmy Mamy kwiatami
- 3 kraje zagraniczne, z których było najwięcej zamówień to: Niemcy, USA i Włochy
- Setki pozytywnych komentarzy – poniżej kilka z nich:
  - ✓ „Po raz kolejny dzięki Wam zaskoczyłam moją mamę. Jesteście niesamowici!”
  - ✓ „Polecam kwaciarnię Euroflorist w 100% uczciwa rzetelna firma , kwiatki na dzień mamy zostały przyniesione w odpowiednim czasie mama jest zachwycona i aż się wzruszyła, cieszę się ze dzięki Państwu mogłam sprawić miły prezent, pozdrawiam!”
  - ✓ „Dziękuję za profesjonalne potraktowanie moich niestandardowych wytycznych, jestem pod wrażeniem poziomu waszych usług.”

## Przygotuj się przed Dniem Dziecka i Dniem Ojca!

Następnymi okazjami we florystycznym kalendarzu są Dzień Dziecka oraz Dzień Ojca. Nie są to oczywiście okazje tak duże jak Dzień Matki, niemniej prosimy o przestrzeganie najważniejszych zasad, o których przypominamy poniżej.

- potwierdzaj doręczenie zamówień w panelu
- nie zapominaj o wysłaniu sms-ów będących potwierdzeniem doręczenia
- dołączaj dodatki zamówione przez klienta
- wykonuj produkty kwiatowe jak najbardziej zbliżone do tego co przedstawia zdjęcie
- wszelkie odstępstwa od poglądowej wersji bukietów i kompozycji uzgadniaj z naszymi konsultantami

Na Dzień Dziecka bardzo często zamawianymi produktami są kwiaty wraz z upominkiem w postaci misia. Przypominamy o tym, aby czekać na kuriera, który przywozi upominek i wręczać go razem z kwiatami.

Prosimy o szczególne zwrócenie uwagi na najczęściej zamawiany bukiet na Dzień Ojca – Bukiet „Dla Mężczyzny” (o sygnaturze BOU06\_49). Z uwagi na to, że jest on utrzymany w kolorystyce niebiesko-białej, prosimy o zakup kwiatów w takich barwach.

## Zamów i uzupełnij materiały wspomagające sprzedaż!

W ramach porządków po Dniu Matki, zachęcamy do zapoznania się z asortymentem materiałów wspomagających sprzedaż i składania zamówień poprzez sklep internetowy. W szczególności polecamy zakup odżywek, które nie tylko przedłużają żywotność kwiatów, ale i są też rodzajem promocji świadczonych przez Was usług.

## A gdy zdarzy się reklamacja...

Pamiętajmy, że każda musi być rozwiązana pozytywnie. Reklamacja może powodować zmianę wartości zamówienia, konieczność doręczania dodatkowych produktów lub inne wartościowe rekompensaty. Dlatego apelujemy o sumienność w wykonywanych zamówieniach.