

Post Vendita

Dopo aver studiato quanto fatto durante l'anno, rispondi alle seguenti domande

***Campo obbligatorio**

1. Cognome e Nome *

2. Cosa significa "Customer care after sale" *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Assistenza al cliente dopo la vendita
- ☐ E' un modo di dire per indicare l'interesse del cliente verso la nostra azienda
- ☐ Prendersi cura del cliente durante la vendita

3. I contenziosi sono *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ dei clienti scorbutici
- ☐ dei casi giudiziari di clienti contro l'azienda
- ☐ dei casi giudiziari dell'azienda contro i clienti
- ☐ dei clienti contenti

4. Quali sono i servizi offerti generalmente nel post vendita? *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ aggiornamenti e ricambi
- ☐ descrizione del prodotto/servizio
- ☐ sconti speciali
- ☐ consulenza finanziaria
- ☐ assistenza tecnica
- ☐ premi produzione

5. Il servizio post vendita viene erogato *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ durante la vendita del prodotto
- ☐ subito prima della vendita del prodotto
- ☐ entro 15 giorni dall'acquisto del prodotto
- ☐ dopo la vendita del prodotto

6. **Perchè secondo te il servizio post vendita è spesso considerato come un costo per l'azienda? ***

7. **Che cos'è la fidelizzazione del cliente? ***

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ Una tecnica di post-vendita
- ☐ Una particolare situazione che si viene a creare in un reclamo
- ☐ E' un processo che punta a mantenere nel tempo il cliente
- ☐ E' un processo che punta a far durare a lungo un prodotto acquistato dal cliente
- ☐ L'atteggiamento del cliente quando non si fida

8. **Per quale tipologia di beni è fondamentale attivare un buon servizio post vendita ***

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ per i prodotti che vengono sostituiti raramente e durano nel tempo
- ☐ per i servizi
- ☐ per i prodotti che hanno bisogno di continui aggiornamenti
- ☐ per i prodotti che hanno una durata di vita molto breve
- ☐ per i prodotti di abbigliamento

9. **Quali vantaggi ha un cliente che usufruisce di un buon servizio post vendita ***

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ prezzi più bassi
- ☐ uso corretto del prodotto
- ☐ buona pubblicità
- ☐ risparmio economico
- ☐ sconti sui successivi acquisti
- ☐ assistenza tecnica qualificata

10. **La raccolta di feed back nel post vendita serve per: ***

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ Registrare esclusivamente le lamentele dei clienti
- ☐ Gestire il Reso merce dei clienti (feed-back)
- ☐ Evitare i reclami
- ☐ Aumentare la qualità del prodotto/servizio offerto
- ☐ Accumulare punti per ottenere degli sconti sul prodotto
- ☐ Trovare nuovi clienti



Post Vendita

Dopo aver studiato quanto fatto durante l'anno, rispondi alle seguenti domande

***Campo obbligatorio**

1. Cognome e Nome *

2. Quali sono i servizi offerti generalmente nel post vendita?

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ aggiornamenti e ricambi
- ☐ descrizione del prodotto/servizio
- ☐ sconti speciali
- ☐ consulenza finanziaria
- ☐ assistenza tecnica
- ☐ premi produzione

3. Che cosa vuol dire la sigla CRM

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Cercare Riusare Monitorare
- ☐ Customer Responsibility Management
- ☐ Customer Relationship Management

4. Il servizio post vendita viene erogato

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ durante la vendita del prodotto
- ☐ entro 15 giorni dall'acquisto del prodotto
- ☐ subito prima della vendita del prodotto
- ☐ dopo la vendita del prodotto

5. Perché è importante Fidelizzare i propri clienti

6. Che cos'è la fidelizzazione del Cliente? *

7. Per quale tipologia di beni è fondamentale attivare un buon servizio post vendita

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ per i prodotti che vengono sostituiti raramente e durano nel tempo
- ☐ per i servizi
- ☐ per i prodotti che hanno bisogno di continui aggiornamenti
- ☐ per i prodotti che hanno una durata di vita molto breve
- ☐ per i prodotti di abbigliamento

8. Cosa significa "Customer care after sale"

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Assistenza al cliente dopo la vendita
- ☐ E' un modo di dire per indicare l'interesse del cliente verso la nostra azienda
- ☐ Prendersi cura del cliente durante la vendita

9. A cosa serve un programma di CRM

10. Quali sono le premesse da cui partire per ottenere la fiducia del cliente (sono 3)

Powered by



Il Diritto di Recesso

Dopo aver studiato quanto fatto durante l'anno, rispondi alle seguenti domande

***Campo obbligatorio**

1. Nome e cognome *

2. Chi è il consumatore *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ E' la persona fisica che acquista un prodotto per poi rivenderlo
- ☐ E' la persona fisica che usa il prodotto
- ☐ E' la persona fisica che acquista un bene per fini diversi da quelli professionali (non lo rivende)
- ☐ E' la persona fisica che vende un bene o servizio

3. L'acquisto a distanza... *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ sono gli acquisti fatti al mercato
- ☐ sono gli acquisti porta a porta
- ☐ sono gli acquisti fatti a più di 30km dalla propria abitazione
- ☐ sono gli acquisti fatti in internet
- ☐ sono gli acquisti fatti via posta

4. Segna tra i seguenti luoghi quali possono essere definiti "Locali Commerciali" *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ il mercato
- ☐ un negozio di alimentari
- ☐ un negozio di parrucchiere
- ☐ una fiera
- ☐ la mia casa durante una dimostrazione
- ☐ Opzione 6

5. L'acquisto fuori dal locale commerciale avviene quando: *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ acquisto un bene da un venditore porta a porta (l'aspirapolvere della folletto)
- ☐ compro qualcosa all'autogrill
- ☐ quando sono fisicamente presenti sia il venditore che l'acquirente, ma non sono all'interno di un locale commerciale
- ☐ compro una maglia in un negozio
- ☐ faccio un acquisto durante una fiera
- ☐ Ordino un prodotto su Ebay

6. Il diritto di recesso può essere effettuato **Seleziona tutte le voci applicabili.*

- ☐ solo se acquirente e venditore sono d'accordo
- ☐ solo dal venditore
- ☐ solo dall'acquirente
- ☐ sempre da chiunque (sia venditore che acquirente)
- ☐ solo per compravendite a distanza o fuori dal locale commerciale

7. Leggi attentamente cosa è successo a Paolo, e scegli tra le opzioni seguenti quella prevista dalla normativa sul recesso *

Paolo va con sua sorella in un negozio di elettrodomestici e acquista un televisore. Lo paga in contanti. Il commesso gli raccomanda di tenere lo scontrino nel caso avesse bisogno della garanzia, che scadrà entro 2 anni dalla data di acquisto.

Arrivato a casa Paolo scarta il televisore, facendo bene attenzione a non rovinare gli imballaggi, e tenta di metterlo all'interno del mobile del soggiorno, ma ahimè non aveva preso le misure e il televisore non ci sta. La sorella allora esclama: "Per fortuna c'è il diritto di recesso!!!! Domani torni al negozio e ti fai cambiare il televisore con uno più piccolo, e loro ti daranno la differenza dei soldi se costa meno!" Paolo allora re-imballa il televisore, la scatola è perfetta, non si nota per niente che è stata aperta. Il giorno dopo torna al negozio con lo scontrino e....

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Visto che l'acquisto è stato fatto il giorno prima, e lo scontrino lo attesta, il negozio è tenuto a cambiare la televisione
- ☐ La normativa del recesso non è valida per i prodotti elettronici
- ☐ Visto che è stata aperta la scatola del televisore, non è possibile effettuare il cambio
- ☐ nessuna delle precedenti
- ☐ il negoziante è obbligato ad effettuare il cambio e a rimborsare la differenza
- ☐ Il negoziante non è tenuto ad effettuare il cambio in quanto l'acquisto è avvenuto all'interno di un locale commerciale

8. Hai acquistato via internet una rivista di cucina, ti viene consegnata a casa il giorno 13 Novembre 2016. Nel frattempo però ti hanno regalato la stessa identica rivista! Secondo te puoi avvalerti del diritto di recesso e recuperare così i soldi spesi per niente? **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ Sì, alla condizione di attivare la corretta procedura entro il 23 Novembre
- ☐ Sì, perchè si tratta di un acquisto a distanza, ma perdo i soldi per la spedizione della rivista al rivenditore
- ☐ No, perchè si è trattato di un acquisto a distanza
- ☐ No, perchè le riviste, come i giornali e i periodici, sono escluse dal diritto di recesso

9. Per un acquisto effettuato in internet **Seleziona tutte le voci applicabili.*

- ☐ è sempre valido il diritto di recesso, basta che il prodotto sia integro
- ☐ è sempre valido il diritto di recesso, entro i 10 giorni dalla ricezione del prodotto, anche in caso di prodotti alimentari
- ☐ il diritto di recesso è valido entro i 10 gg dalla consegna del prodotto, eccetto per i prodotti alimentari o di uso domestico corrente
- ☐ il diritto di recesso non è mai applicabile
- ☐ il diritto di recesso deve essere concordato tra le parti
- ☐ se si tratta di un DVD è possibile avvalersi del diritto di recesso a patto che la sigillatura della confezione sia integra

10. Il tuo amico Paolo ha bisogno del tuo aiuto: leggi attentamente cosa gli è successo e scrivi cosa deve fare secondo te.... *

Paolo vuole farsi una maglietta personalizzata con una foto della sua ragazza. Trova in internet un sito che fa proprio questo. Sceglie il modello, carica la foto, ci aggiunge una bella scritta e ordina la taglia M colore Verde. Dopo 5 giorni gli viene consegnata la maglietta a casa, firma la ricevuta e apre il pacco tutto contento. La maglietta è proprio bella, se la prova ma purtroppo... quei 5kg in più si fanno sentire e la taglia gli è piccola! Decide allora di chiamarti e chiederti un consiglio sul da farsi, perchè gli sembra che sulla vendita a distanza abbia la possibilità di avvalersi del diritto di recesso.... cosa gli rispondi?

11. La procedura per usufruire del diritto di recesso prevede **Seleziona tutte le voci applicabili.*

- ☐ che l'acquirente si rivolga ad un avvocato
- ☐ una spiegazione accurata del perchè si vuole restituire il prodotto acquistato
- ☐ uso di un telegramma postale effettuato dall'acquirente al venditore
- ☐ l'uso di una raccomandata a/r entro i 10 gg lavorativi dalla firma del contratto o dal ricevimento della merce
- ☐ che il consumatore non dia alcuna giustificazione
- ☐ che non vi siano penali per il consumatore, se la procedura avviene entro i termini stabiliti dalla legge

12. La merce restituita avvalendosi del diritto di recesso deve **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ inviata al venditore che è tenuto a pagare le spese di spedizione
- ☐ inviata al venditore, a spese del consumatore
- ☐ essere portata direttamente dal consumatore alla sede dell'azienda da cui l'ha acquistata

13. Il venditore che si vede restituire la merce deve restituire il prezzo pagato dal consumatore entro quale periodo? *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ Entro 2 anni dall'arrivo della merce
- ☐ Entro 10 giorni dall'arrivo della merce
- ☐ Entro 10 giorni dall'arrivo della raccomandata di recesso effettuata dal Cliente
- ☐ Entro 30 giorni dall'arrivo della raccomandata di recesso effettuata dal Cliente

14. Scegli tra le seguenti categorie di merci quella che è ESCLUSA dal diritto di recesso *

Contrassegna solo un ovale.

- ☐ prodotti venduti a domicilio attraverso un rappresentante
- ☐ servizi relativi al trasporto, come ad esempio l'acquisto via internet di voli aerei
- ☐ Abbigliamento acquistato online

15. Durante i saldi i negozi non cambiano la merce... *

Seleziona tutte le voci applicabili.

- ☐ perchè i negozianti approfittano della poca informazione dei clienti, che spesso non sanno che hanno il diritto di recesso
- ☐ perchè il diritto di recesso non è previsto durante il periodo dei saldi
- ☐ perchè il diritto di recesso non si applica alla vendita in negozio, qualsiasi sia il prodotto acquistato
- ☐ negli altri periodi non sarebbero tenuti a farlo, perchè non sono soggetti al diritto di recesso

Leggi attentamente la storia di Paolo e rispondi alle domande che seguono

Paolo ha acquistato durante una dimostrazione presso la scuola frequentata da suo figlio un materasso. La sera della dimostrazione, giovedì 10 Novembre 2016, ha firmato il contratto che prevede il pagamento alla consegna della merce,

Il giorno 18 Novembre 2016 riceve in mattinata la merce a casa, firma la ricevuta e consegna al trasportatore i soldi previsti. Non ha tempo di cambiare il materasso, perciò lo mette in garage, senza aprirlo e facendo attenzione a non rovinare l'imballaggio che protegge il materasso.

Cinque giorni dopo però succede un imprevisto. Arriva a Paolo una multa molto salata!

Paolo ha in casa il materasso consegnato, ancora chiuso nella confezione. Non ha molti risparmi, e questa multa lo mette un po' in crisi. Decide allora di recedere al contratto di acquisto, così da farsi restituire il costo del materasso e pagare con quei soldi la multa. Durante il week end successivo (26/27 Novembre) cerca in internet informazioni su come procedere, scarica il modulo che trova nel sito di una Associazione per la difesa dei consumatori e lo compila in tutte le sue parti. Ora basta spedirlo! Il lunedì Paolo va a lavoro con la sua lettera pronta in borsa! E' molto impegnato con il lavoro, e per ben 3 giorni non riesce ad andare in posta. Finalmente il quarto giorno arriva all'ufficio postale con il modulo compilato. Chiede allora di poter spedire la lettera con il modulo utilizzando la Posta Prioritaria (così arriva entro 2 giorni al destinatario). Intanto invia una mail all'indirizzo che trova sul contratto di acquisto del materasso nella quale si scusa per il disguido e informa l'ufficio vendite che si avvale del diritto di recesso. Chiede inoltre quando manderanno il corriere a ritirare la merce e sollecita che la restituzione dei soldi avvenga entro i 10gg dalla ricezione della sua lettera.

Paolo è fiducioso! Ha fatto tutto per bene e potrà pagare tranquillamente la multa!

16. Paolo rispetta i tempi previsti per inviare la comunicazione di Recesso dal contratto al venditore ? *

Contrassegna solo un ovale.

☐ Si perchè fa fede la data di ricezione della merce, quindi lui resta dentro i 30 giorni previsti per inviare la comunicazione al venditore

☐ Si perchè la firma del contratto avviene il 10 Novembre e lui spedisce la lettera entro i 30 giorni previsti

☐ No, perchè la firma del contratto avviene il 10 Novembre e lui spedisce la lettera oltre i 10 giorni previsti

☐ No, perchè facendo i conti, dalla data di ricezione della merce alla data di spedizione della comunicazione sono passati più di 10 giorni

☐ Si perchè fa fede la data di ricezione della merce, quindi lui resta dentro i 10 giorni lavorativi previsti

17. Paolo commette alcuni errori nella procedura da lui seguita. Quali sono tra quelli elencati di seguito? **Seleziona tutte le voci applicabili.*

- ☐ Chiede al venditore di restituire i soldi entro 10 giorni da quando riceve il modulo di disdetta, ma il termine previsto per la restituzione del denaro sono 30 gg
- ☐ Ha lasciato il materasso in garage, senza aprirlo, quindi non può più restituirlo
- ☐ Deve recedere al contratto di acquisto prima di ricevere la merce, altrimenti non può più farlo
- ☐ Spedisce il modulo di disdetta con posta prioritaria, invece di inviare un telegramma
- ☐ Non può avvalersi del diritto di recesso, in quanto il suo è un acquisto avvenuto all'interno di un locale commerciale
- ☐ Spedisce il modulo di disdetta con posta prioritaria, invece di allegarlo alla mail
- ☐ Non invia il modulo con la Raccomandata a/r
- ☐ Ha inviato una mail al venditore, cosa che non è prevista dalla procedura
- ☐ Non può avvalersi del diritto di recesso in quanto il materasso è un bene di uso domestico corrente
- ☐ Non si preoccupa di rimandare indietro il materasso, pagando le spese di spedizione che sono a carico dell'acquirente

18. La scuola dove avviene l'acquisto del materasso è : **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ un locale commerciale
- ☐ un luogo pubblico
- ☐ un luogo privato

19. Il tipo di acquisto effettuato da Paolo è **Contrassegna solo un ovale.*

- ☐ un acquisto fuori dal locale commerciale
- ☐ un acquisto a distanza
- ☐ un acquisto a domicilio
- ☐ un acquisto in negozio

Powered by



POST VENDITA

Dopo aver studiato i tuoi appunti, su foglio protocollo rispondi alle seguenti domande

- 1- Quali sono i 5 passaggi per una corretta gestione dei reclami?
- 2- Quali sono le merci che non godono del diritto di recesso?
- 3- Quali sono i termini temporali entro i quali posso avvalermi del diritto di recesso?
- 4- Perché di fronte ad un cliente insoddisfatto bisogna sempre cercare di riconquistare la sua fiducia?
- 5- Avere clienti fidelizzati quali vantaggi comporta?
- 6- Il cambio merce o la restituzione della merce è sempre garantita dal diritto di recesso?
- 7- Nella raccolta dati dei clienti a scopi di marketing cosa non deve mai mancare?
- 8- Se la raccolta dei dati dei clienti avviene per il rilascio di una carta fedeltà, cosa dobbiamo inserire nel modulo oltre ai dati da far compilare al cliente?
- 9- Quali sono le azioni di fidelizzazione che possono essere associate ad una carta fedeltà?
- 10- Quando un cliente si avvale del diritto di recesso, la restituzione del costo del prodotto quali regole segue?
- 11- Quali sono gli obiettivi principali della GiftCard?
- 12- Quali sono i vantaggi per l'esercente quando emette una carta fedeltà "Abbonamento"?
- 13- Quale categoria di persone non può compilare un modulo di raccolta dati Clienti?
- 14- Nella gestione dei reclami qual'è l'atteggiamento che deve tenere la persona che accoglie il reclamo?