

Интернет-магазины: сервис лицом,

ИЛИ КАК КУПИТЬ СЕБЕ ПРОБЛЕМЫ СО ВСЕМИ УДОБСТВАМИ

Эта статья не увидела бы свет, если бы не ряд покупок, которые журналист «ВП» сделал за прошедшие два месяца в интернет-магазинах. Имея намерение облегчить себе и своей семье жизнь, можно всего в несколько нажатий мышкой усложнить себе ее до невозможности, потерять пару колоний нервных клеток и абсолютно разувериться в добропорядочности современных интернет-торговцев.

ПРОБЛЕМЫ ПЕРВАЯ И ВТОРАЯ: ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ПЛАТЕЖА И ОЖИДАНИЕ ЗАКАЗА

6 сентября брат попросил в подарок на день рождения ковры в автомобиль «Лада Гранта». Я не специалист по советским авто и понятия не имел, где искать подобные изделия. Суть вопроса: ковры в салон плюс коврик в багажник.

Мне на помощь пришел магазин «AutoLines.ru». Я зарегистрировался на сайте, выбрал товар и готовился оплатить его on-line. Хитрость ситуации заключалась в том, чтобы заказ оплатил я, а привезли его в удобное время брату домой. Для крупных интернет-магазинов это не проблема. Я указал телефон, адрес и электронную почту брата, смело нажал кнопку «Заказать!» и начал ждать перехода на страницу платежной системы. Каково же было мое удивление, когда подтверждение заказа ушло на почту моего брата. Сюрприз накрылся. Брат узнал не только, что я заказал, но и какой материал будет у ковров, кто их производитель и, самое обидное, сколько они стоят. Телефонный разговор был на удивление глупым:

— Привет, Рома, с днем рождения. Я тебе заказал подарок, не мог бы ты мне переслать подтверждение заказа, которое только что пришло тебе на почту? Спасибо.

В этот же день заказ был оплачен, и я ожидал доставку «сюрприза» в оговоренные четыре дня. Учитывая рабочие дни и день заказа, звоню брату 12 сентября. Доставка не было. «Чего ждем?» — спрашиваю у менеджера Владимира Шустова. «Не доставили еще», — отвечает. В пятницу, 13 сентября, ковры для салона были доставлены в магазин. 14 сентября они ожидают ковер в багажник. Неделя и терпение заканчиваются, звоню в понедельник и, как завязтый падишах, интересуюсь коврами.

— Ждем, пока привезут с завода. У нас каждый ковер индивидуально под клиента производится. Обычно за четыре дня производят, но ваш пока не доставили.

— И когда доставят?

— Я не сотрудник завода, не знаю.

«А за пиджак никто не отвечает» — вспомнилось.

Ковры пришли в полном составе лишь 19 сентября, спустя полмесяца с момента оплаты. Как бы посмотрели создатели сервиса на ситуацию, в которой я забираю ковры сразу, а деньги под разными предлогами отдаю только через две недели?

ПРОБЛЕМЫ ТРЕТЬЯ И ЧЕТВЕРТАЯ: ТЯЖЕЛАЯ НАСЛЕДСТВЕННОСТЬ И ПСЕВДОБОНУСЫ

В июне этого года почил в бозе пропавшая сеть компьютерных магазинов «РИК Компьютерс». Почитатели трех-

этажного магазина на Литейном проспекте, под завязку забитого электроникой, охнули и грустно посмотрели на черные с золотом скидочные карты, на которые долгие годы складывались заветные бонусы от покупок.

После непростых поисков в Интернете (сайт «РИКа», все телефоны и само здание стали в одночасье недоступны) оказалось, что новым игроком на петербургском рынке электроники стала компания «Ситилинк». Она будет продолжать славные традиции «РИКа». С одной только разницей: «Ситилинк» — электронный дискаунтер. Это такой магазин, который не арендует огромные залы под технику, ограничиваясь мелкими закутками, гордо называемыми «Пункт выдачи». «Пункт», а в народе просто «дача», представляет собой стул, стол, мини-склад, контрольно-кассовый аппарат и румяного юношу, прилагодившегося ко всему этому великолепию. Таким образом, у дискаунтера есть два плюса: минимум арендной платы и хранение только за-



техники. И два минуса: выбор осуществляется только на сайте компании, и заказанную вещь нельзя покрутить в руках, чтобы она пришлась по душе. Плюсы — для продавца, минусы — для покупателя.

Звоню в дискаунтер знакомиться, там убеждают: за карты «РИКа» отвечаем, все бонусы перечислим на новую карту «Ситилинка», ничего не потеряете. Верю. Куда подъехать? Карту «Ситилинка» при любой покупке в любом месте продаж можно получить бесплатно. Активируешь — и начинаешь копить бонусы. Снова.

Купил дорогую видеокамеру к отпуску — дали карту. Но бонусы не начислили, так как первая покупка. В бизнес-центре при ДК им. Ленсовета юноша-раздатчик объяснил, что нужно было сначала ерунду какую-нибудь купить за 200 рублей. Спасибо, что вовремя позаботились об интересах клиента! Ерунду я бы ждал из Москвы дня 3 — 4, потом получил бы заветную карту, потом бы камеру свою вожде-

лел. Ждал бы еще неделю. Глядишь, и получил бы, жадина, свои бонусы через месяц. А отпуск мог перенести.

Карту «РИКа» предстояло привезти в один из «офисов продаж» — на Оптиков, Типанова или Большевиков. Я живу у крейсера «Аврора», так что мне всюду неудобно. Но этим и славятся дискаунтеры — «дачки» везде, а «офисы» — в ж...пе мира.

Привез, отдал. Сидят два студента, собирают карты, записывают в амбарную книгу — и все. Когда начислят, сколько на карте бонусов — ничего не знают. «РИК», видите ли, не оставил данных по владельцам карт. Свалили с рынка — и хоть потоп. Ушел, несолоно хлебавши. Через неделю звоню в «Ситилинк»: где мои баллы, интересуюсь.

— У вас на карте «РИКа» всего 88 баллов было, а мы вам при активации нашей карты 190 приветственных баллов выдали. Будем рады быть вам полезными в будущем.

Спасибо, конечно, за приветствие. Но хотелось бы такие вещи меньшей кровью получать и узнавать. Если бы я мог сам на сайте «РИКа» проверить количество баллов на своей карте, я бы не мотался черт знает куда

ради того, чтобы меня записали в амбарную книгу и забыли на неделю.

И если у вас частное лицо покупает видеокамеру за 25 000

бимую кнопку русского и еврея — «Нашли дешевле!». Прекрасное влияние Запада заключается в том, что если вы купите товар в интернет-магазине и нашли такую же модель дешевле в том же городе в то же время — смело шлите ссылку и получайте скидку. Нахожу на 900 рублей дешевле, отправляю, жду, получаю ответ: «Спасибо! Ваша заявка на скидку принята. Заявки на скидку обрабатываются только в рабочие дни. Максимальный срок ответа на заявку — 1 рабочий день».

Сколько прошло времени, умолчу, читай главу первую. Но в один солнечный день мне звонит девушка и радостно общается, что моя заявка на скидку одобрена и я могу получить заветный измельчитель по указанной мною цене. В заключение разговора менеджер интересуется:

— А вы заказывали из магазина на Пулковском шоссе или на Трефолева?

Я так счастлив, что не могу вспомнить точно, но вроде Трефолева к дому несколько ближе.

— Ой, как жалко, — сообщает девушка. — Я вам с Пулковского шоссе звоню, у нас на складе есть измельчители. Но не волнуйтесь, с Трефолева вам позвонит другой менеджер. Всего хорошего.

Я сделал эту заявку 22 июля и все еще жду звонка. Или уже не стоит?

ПРОБЛЕМЫ ШЕСТАЯ И СЕДЬМАЯ: ТРУДНОСТИ ДОЗАКАЗА И СРЕМТЕЛЬНЫЕ АКЦИИ

Жена часто покупала в магазине «ЦиФры», но всегда забирала заказы сама.

Объявление об очередной акции гласит: «Доставка вашего товара — 100 рублей!». Заветный фен

любимая заказала в четверг, из магазина сразу перезвонили и подтвердили заказ.

Доставку назначили на субботу. В пятницу снова позвонили и снова подтвердили заказ.

В субботу, видимо, соскучившись, позвонили опять. На другом конце провода — логист. Доставка будет осуществлена с

18.00 до 21.00. В 18.00 звонит курьер и спрашивает как проехать. Просит приготовить сдачу. Наш дом — первая точка доставки, говорит, хотя днем раньше менеджер сказала, что курьер будет загружен работой и придет поздно. Так и случилось, жена дождалась фена в 22.30.

К тому же нам забыли передать карту скидок, хотя последнее было оговорено во время многочисленных созвонов и даже помечено где-то.

Другая сторона монеты, а вернее заказа, тоже оказалась с изъяном. Милая пыталась осуществить дозаказ в ту же пятницу — мне понадобилась флэш-карта. Она стоила 280 рублей, но менеджер сообщил, что акция закончилась, и доставка флэш-карты будет стоить 300 рублей. Пошли и купили флэшку по старинке, в ближайшем магазине сотовой связи.

рублей, проявите щедрость и начислите ему бонусы — отношение к вам только улучшится.

ПРОБЛЕМА ПЯТАЯ: ЗАБЫВЧИВОСТЬ

Забилась раковина — покупай измельчитель пищевых отходов. Во-первых, мама сама себе такую штуку не купит, во-вторых, вероятнее всего, ваша мама станет единственным обладателем автоматического измельчителя среди своих подруг.

Выбрал измельчитель на сайте «Holodilnik.ru» за разумную цену, решил брать. Оформляю заказ. Измельчитель стоит 11 900 рублей. Вижу на сайте лю-

Я понимаю, что приведенные выше примеры могут иметь частный характер. Один процент недобросовестного обслуживания на сто процентов довольных клиентов. Но этот один процент — я. И как бы мал я ни был, обидно, что именно на мне фортуна поставила крест.