

# AVON

the company for women

## AVTOMATSKI TELEFONSKI ODZIVNIK (IVR) -storitve

### 01/530 9408

IVR avtomatski telefonski odzivnik nudi mnoge storitve, ki jih lahko opravite tudi izven delovnega časa, saj vam je na voljo 24/7.

Za IVR storitve morate imeti **telefon s tonskim izbiranjem**.

**01/530 9408** - IVR vam nudi sledeče storitve:

- **tipka 1 - OSEBNE INFORMACIJE** (uporabljajte **telefon, ki je registriran v sistemu** -spremembe svoje telefonske številke sporočite Službi za stike s strankami)
- **tipka 2 - SPLOŠNE INFORMACIJE** -specialne ponudbe, najnovejše ponudbe, napake v katalogu/kampanji;
- **tipka 0 - OPERATER** -na voljo je vsak delavnik od 8. do 16. ure.

Če ste izbrali **OSEBNE INFORMACIJE**, vtipkajte svojo ČLANSKO ŠTEVILKO.

Dalje izbirajte:

- 1 – informacije o stanju računa,
- 2 – informacije o datumu dostave zadnjega naročila,
- 3 – informacije o kataloškem znesku zadnjega naročila,
- 4 – informacije o stanju zadnjega naročila
- 5 – informacije o razlogu zadržanja zadnjega naročila
- 6 – informacije o zadnjem plačilu (datum in znesek plačila)
- 7 – naročanje proizvodov

.....

### Naročanje proizvodov po IVR:

Za OSEBNE STORITVE (in tako tudi naročanje) po IVR vedno uporabljajte:

- **telefon, ki je registriran v sistemu** (spremembe svoje telefonske številke takoj sporočite Službi za stike s strankami)
- **telefon s tonskim izbiranjem**.

Najprej si pridobite geslo GESLO za naročanje po avtomatskem odzivniku, ki vam ga lahko kreira (in obnovi) le operater. Zato čimprej pokličite **Službo za stike s strankami 01/530 9408** in zaprosite za geslo.

# AVON

the company for women

Sedaj lahko začnete naročati po IVR:

- Pokličite **01/ 530 9408**
- Izberite **1** za **OSEBNE INFORMACIJE**
- Vpišite **svojo člansko številko** (najdete jo na vsakem računu)
- Pritisnite **7** za oddajanje naročila. Sedaj bo avtomatski odzivnik od vas zahteval GESLO.
  
- Vtipkajte svoje **GESLO**, ki ste ga predhodno dobili pri operaterju.
- Izberite tipko **1 – za redno naročilo**

Potem ko izberete zgornju možnost (redno naročilo), vam bo avtomatski odzivnik:

- povedal, katera je tekoča kampanja oz. po kateri kampanji boste oddali naročilo;
- zahteval, da vnesete kode proizvodov in zelene količine.

**Vnesite kode proizvodov in količine.**

**OPOZORILO:** Pri vnosu naročila po IVR ne smete vnesti iste kode proizvoda večkrat, ker ga sistem ne bo shranil. Sistem bo večkrat vnešeno kodo shranil samo enkrat in sicer tisto, ki ste jo vpisali zadnjo.

**PRIMER**, če naročilo vnesete:

Koda 00117 - količina 3, koda 07260 - količina 1, koda 00117 - količina 1

Sistem bo naročilo sprejel takole:

koda 07260 – količina 1, koda 00117 – količina 1.

Sprejel bo samo zadnjo količino iste kode.

Vnos **končate** s pritiskom na \* (zvezdico).

Avtomatski odzivnik vam bo sedaj ponudil možnosti:

**1** za poslušanje naročila

**2** za spremembo naročila

**3 za oddajo naročila**

**4** za preklic naročila (avtomat vas vrne na glavni meni).

**S pritiskom na tipko 3 ste zaključili in oddali naročilo.**