

ASKONA



askona



О Компании

«Аскона» — российская компания, крупнейший^[2] в России производитель ортопедических **матрацев** и товаров для сна. Производственные мощности компании находятся в **Коврове** (Владимирская область) и **Новосибирске**. Основана в **1990 году**, с 2010 года доля в 51 % принадлежит шведской компании [Hilding Anders](#).

ООО «ТД Аскона» — обладатель множества патентов на пружинные блоки и материалы, а также лицензий на изготовление ведущих мировых брендов. Наша фабрика самая мощная в Восточной Европе

Кому мы хотим помочь



Раздражающий Храп



Не хочется вставать по утрам



Плохое качество сна

Мы
ХОТИМ
ПОМОЧЬ
ЭТИМ
ЛЮДЯМ

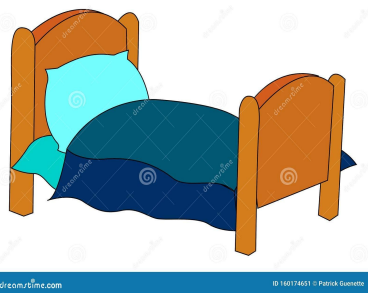


Пожилые люди живущие одни

Ценности продукта



15-30 минут
для восстановления
сил



Быстрое
погружение в сон



Профилактика от
заболеваний



askona
СПИТЕ, ЧТОБЫ ЖИТЬ

УМНАЯ СПАЛЬНАЯ СИСТЕМА С МОНИТОРИНГОМ И АНАЛИЗОМ КАЧЕСТВА СНА ASKONA iSENSE

- Регулировка положения основания
- Функция butterfly-половины матраса «работают» автономно для комфортного положения каждого партнера
- Сенсорная поверхность считывает вес тела для изменения уровня жесткости матраса
- Фиксация микродвижений тела во сне
- Отслеживание сердцебиения
- Мониторинг глубины дыхания
- Удобное управление и рекомендации для улучшения качества сна в приложении Askona Sleep

Текущий ассортимент Ergomotion

	<i>Ergomotion 3160 Plus</i>	<i>Ergomotion 450 серия</i>	<i>Ergomotion 450 Grey</i>	<i>Ergomotion 633</i>	<i>Ergomotion Element</i>
 визуал					
стандартные размеры, 200*	090, 160	080, 090, 100, 140, 160	080, 090, 100, 140, 160	090, 100, 140, 160	090, 100, 160
нестандартные размеры	запрещены	запрещены	запрещены	запрещены	запрещены
цвет обивки основания	коричневый	бежевый	серый	серый	нет (имитация натурального дерева)
ткань	рогожка	рогожка	рогожка	микровелюр	нет (имитация натурального дерева)
ножки	разновысотные 3 уровня (8, 16 и 24 см)	хромированные 12 см	хромированные 12 см	хромированные 12 см	черный высокопрочный пластик 21 см
высота основания	32 (идет с разными опорами по высоте)	29 (можно регулировать приобретая доп.комплект опор)	29 (можно регулировать приобретая доп.комплект опор)	29 (можно регулировать приобретая доп.комплект опор)	29 (можно регулировать приобретая доп.комплект опор)
гарантия	10 лет	10 лет	10 лет	10 лет	10 лет
массаж	нет	да	да	да	да
таймер массажа	нет	да	да	да	да
позиция Zero-G	да	да	да	да	да
позиция "релакс" - уровень ног выше уровня положения сердца, происходит отток крови от ног, мышцы расслабляются	да (в ручном режиме)	да	да	да	предустановочная позиция (2 шт)
позиция "трансформ" удобно сидеть, комфортно спать	да	да	да	да	да

Текущий ассортимент: позиционирование серий



3160+

Целевая аудитория:

- Приверженцы базового набора функций;
- Пожилые люди;
- Покупатели со средним доходом.



450

Целевая аудитория:

- Оптимальное соотношения цена-качество;
- Интерьер классического или современного
- Вариация по цвету.



633

Целевая аудитория:

- Приверженцы расширенного набора функций;
- Интерьер стилей tech
- Покупатели с доходом выше среднего.



Element

Целевая аудитория:

- Покупатели с высоким доходом;
- Квартира/дом с интерьером скандинавских или современных стилей;
- Ценители высоких технологий.

Приложение



Приложение сочетает в себе первосортное регулируемое основание с применением передовой технологии, предлагая комплексную систему сна, которая включает в себя бесконтактный, интеллектуальный контроль качества сна и отслеживание с использованием присоединенных биометрических датчиков.



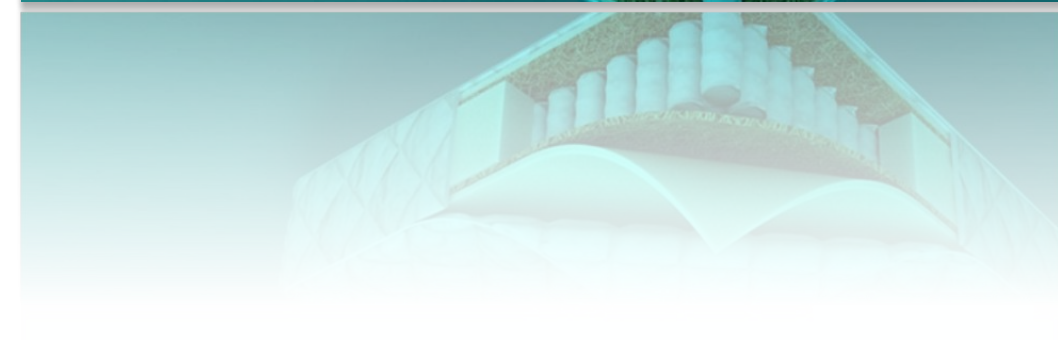
Отчеты

В разделе «Отчеты» на основе собранных за ночь данных формируются скоринг и рекомендации, как сделать сон лучше

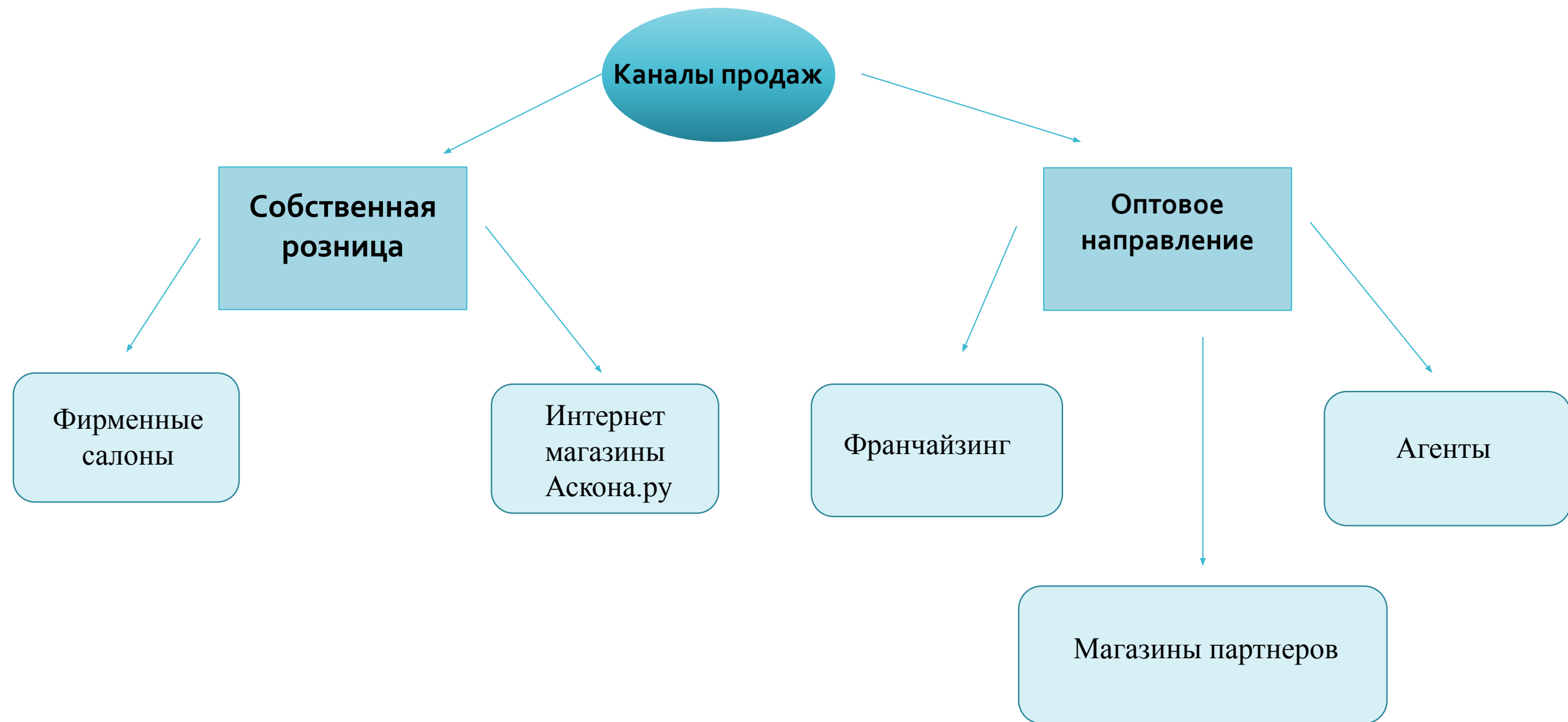
In the Reports section scoring and recommendations on how to make your sleep better are formed based on biometric data

В приложении отслеживается

- Оценка сна
- Обзор сна
- Длительность сна
- Вмешательство в храп и количество вмешательств
- Средняя частота сердечных сокращений
- Средняя частота дыхания
- Разы переворачивания
- Понимание стадий сна
- Анализ частоты сердечных сокращений
- Анализ частоты дыхания
- Движения во сне
- Управление основания с телефона



Каналы продаж Аскона



Франчайзинг – это форма предпринимательской деятельности, при которой компания, имеющая торговую марку и бренд (как правило известный, в данном случае Аскон) заключает с другой фирмой или предпринимателем договор и предоставляет право в течение определённого срока использовать этот бренд (торговую марку, технологии и прочее) в своём бизнесе (соблюдая при этом инструкции и корпоративный стиль).

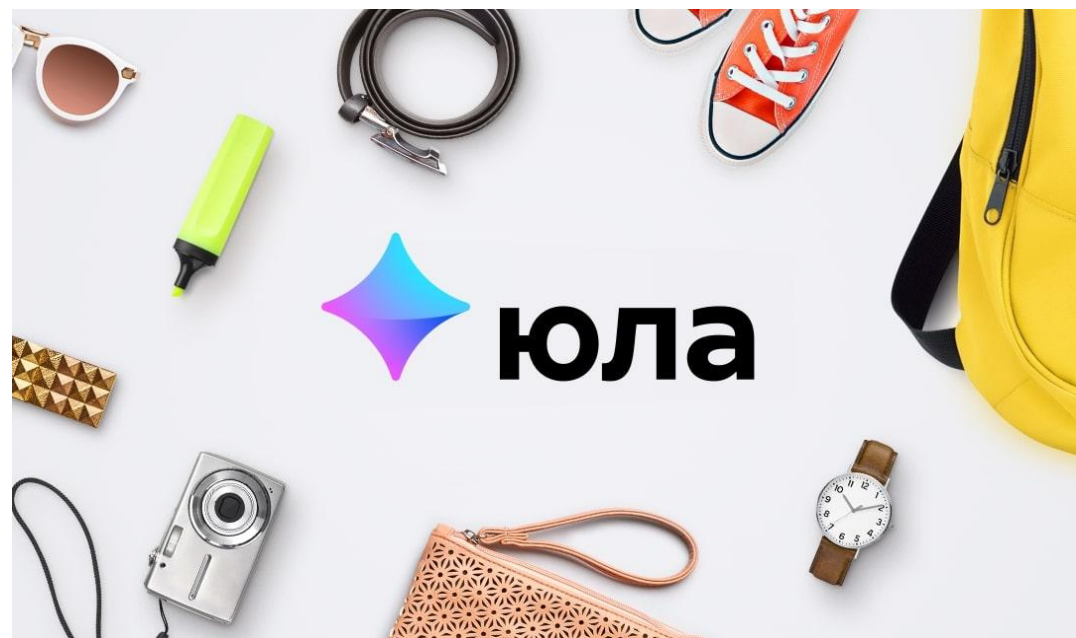
На официальном сайте компании салон франчайзинга представлен как фирменный салон собственной розничной сети. В понимании клиента салон франчайзинга ничем не отличается от фирменного салона.

Специалист ЦОК при консультации клиентов салоны франчайзинга позиционирует как фирменные салоны, но при этом понимает, что данный салон управляется отдельным юридическим лицом.

В галактике нет информации по заказам клиентов, которые оформили заказ через салон франчайзинга.



Агенты – это сторонний интернет-магазин, который реализует товар компании «Аскона». Договор с покупателем заключается от лица компании Аскона. Доставка до клиента, подъем, вопросы по претензиям, инкассация денежных средств от розничного клиента производится силами Асконы.





Партнерские салоны – реализуют продукции компании «Аскона» на своих условиях. Основная суть в том, что все взаимоотношения с розничным клиентом (договор, доставка, сборка, вопросы по претензиям) осуществляются от партнерского магазина, т.е. юр. лица, которое продает товар конечному потребителю. Аскона несет ответственность по договору поставки перед юр. лицом с которым заключен договор, а не перед конечным покупателем.



Механизм действий по претензиям розница

Краткие обозначения:

Сокращение	Расшифровка
КИС Галактика	Корпоративная информационная система "Галактика"
КС	Курьерская служба
МОЛ	Складская аналитика, обозначающая выведенный участок склада или цеха
ОП (ОСП)	Обособленное подразделение (склад)
СЭД Directum	Система электронного документооборота Directum
ТК	Транспортная компания
ТТ/ТЦ	Торговая точка розничной сети/торговый центр
ЦОК	Центр обслуживания клиентов
ТМЦ/МЦ	Товарно-материальная ценность (товар, запчасть)
УРС	Управляющий розничной сети

Виды обращений

Претензия - требование клиента к товару/услуге об устранении нарушений исполнения обязательств, предполагает наличие требований материального характера.

Частые требования: требования: обмен/возврат товара, выплата неустойки, ремонт, замена комплектующих/части товара.

Регистрация возможна в CREATIO с автоматической маршрутизацией в претензионный отдел

Жалоба - выражение недовольства в отношении компании (процессы: доставка, продажа, обслуживание и тд) или некорректное действие какого-либо сотрудника компании)

Постгарантийное обслуживание – обращение вне гарантии (гарантия закончилась или недостаток возник по вине клиента – некорректная эксплуатация), позволяющее клиенту приобрести сломанную деталь за оплату (клиент оплачивает стоимость конкретной детали, а не целого товара)

Фиксация в Директум

Благодарность – признательность, похвала от клиента в отношении сотрудника компании или процесса

Фиксация в CREATIO через обращение, но дальнейшую обработку и регистрацию в прочих системах проводит сотрудник внутреннего КЦ



Типы претензий:



Восприятие качества - отказ клиента от продукции по собственным причинам, не связанным с качеством продукта или качеством оказания услуг.

Пример: товар не подошёл по размеру, габаритам, фасону, жёсткости и прочее.

Претензия на качество товара — отказ клиента от продукции по причинам, связанным с качеством продукции (брак), а также, требования о ремонте, досыле комплектующих или замене части товара.

Пример: доставили товар и при распаковке обнаружено повреждение, товар не соответствует заявленному качеству, в процессе эксплуатации (через N время) появилась деформация товара и тд

Претензия на неустойку - это штраф за невыполнение обязательств договора продавцом (т.е нами — Асконой).

Для понимания и консультации клиента (кратко тезисы):

1. Размер неустойки составляет 0,5% в день за каждый день просрочки от стоимости товара (ЗоЗПП ст.23.1)

Если клиент оплатил 10 т руб, получил заказ на 8 т руб и одну позицию мы не успели передать в срок по договору (брак на этапе приемки или при доставке, повторное изготовление и тд), то неустойка будет рассчитаны от стоимости того товара, который мы не передали клиенту в срок по договору, т.е. только от 2 т руб. Тк товар на 8 т руб. мы передали своевременно.

2. Неустойка выплачивается только при условии 100% оплаты заказа (согласно условиям договора купли-продажи)

Если клиент оплатил 50%, а оставшуюся часть оплатил на адресе в день доставки, а срок по договору истек, то в неустойке будет отказано, тк согласно условиям договора, должна быть 100% оплата.

ВАЖНО: перед тем, как проконсультировать клиента об условиях подачи претензии или ответить на вопросы по уже имеющейся претензии, **необходимо выяснить – это наша собственная розница или оптовое направление (франчайзинг, комплектация, агенты).** Ниже инфо об оптовом направлении.



«В случае нарушения срока передачи предварительно оплаченного товара, продавец уплачивает неустойку (пени) в размере половины процента суммы предварительной оплаты товара.

Неустойка (пени) взыскивается со дня, когда по договору купли-продажи передача товара потребителю должна была быть осуществлена, до дня передачи товара потребителю или до дня удовлетворения требования потребителя о возврате ему предварительно уплаченной им суммы. Сумма взысканной потребителем неустойки (пени) не может превышать сумму предварительной оплаты товара» **(это выдержка из ст 23.1 ЗоЗПП)**

НО у нас в договоре (печатная форма) указано: п. 4.2. Товар передается при условии его полной оплаты. Обязательство по передаче Товара возникает у Продавца только после исполнения Покупателем обязательства по его полной оплате.

В случае если Покупатель не оплатил Товар в срок, срок передачи Товара Покупателю переносится на 7 (семь) рабочих дней с момента полной оплаты Товара Покупателем. До полной оплаты Товара Продавец имеет право не передавать Товар Покупателю *(соответственно решение по претензии будет отрицательное).*

ВАЖНО: При консультации клиента необходимо проверить был ли товар оплачен 100% до момента отгрузки.

Если доплата на адресе, то юр.отдел даст отрицательное решение (т.е. неустойку не выплатим).

Задача КЦ – проконсультировать клиента, снять возражение (без агрессии и доказывающего тона, согласно скриптам) и в случае, если клиент настаивает на регистрации претензии или не согласен с доводами оператора, необходимо зарегистрировать претензию.

Сроки обмена возврата товаров надлежащего качества (восприятие):



- до 14 дней с момента получения возможен возврат и обмен любых товаров, кроме нестандартной продукции и КПБ (постельное белье)*

Напоминаем, что с 1.03.2023г меняются условия возврата продуктов категории КПБ (постельное белье, простыни, наволочки) от клиентов в период 14 дней возврата!

Согласно ГОСТ 17037-85 Изделия швейные и трикотажные. Термины и определения (после 01.04.2023г. ГОСТ 17037-2022) Постельное белье/простыня/наволочка/пододеяльник относятся к швейным изделиям. **Швейные и трикотажные изделия входят в перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих обмену** (Постановление Правительства РФ от 31.12.2020 N 2463).

Иными словами, **изделия надлежащего качества**, относящиеся к категории постельного белья, приобретенные в салонах или интернет-магазине, **не подлежат возврату** в течение 14 дней с момента их приобретения, если:

- повреждена/вскрыта упаковка;
- распаковано/повреждено изделие;
- отсутствуют дефекты, относящиеся к производственному браку.

Возврат может быть оформлен только в следующих случаях:

- наличие производственного брака;
- сохранение первоначального внешнего вида упаковки и изделия (продукт не вскрывался).

- до 90 дней с момента получения возможен обмен товаров, указанных в услуге «Гарантия возврата 90 дней» - приложение к договору (только матрасы и матрасы к некоторым диванам)

Сроки обращения по товарам ненадлежащего качества: период гарантийного срока от производителя и действия дополнительной гарантии

2 вида гарантии от АСКОНЫ:

- гарантия производителя (указана на этикетке товара)
- гарантия продавца (расширенная) Торговый Дом Аскона – срок зависит от товара

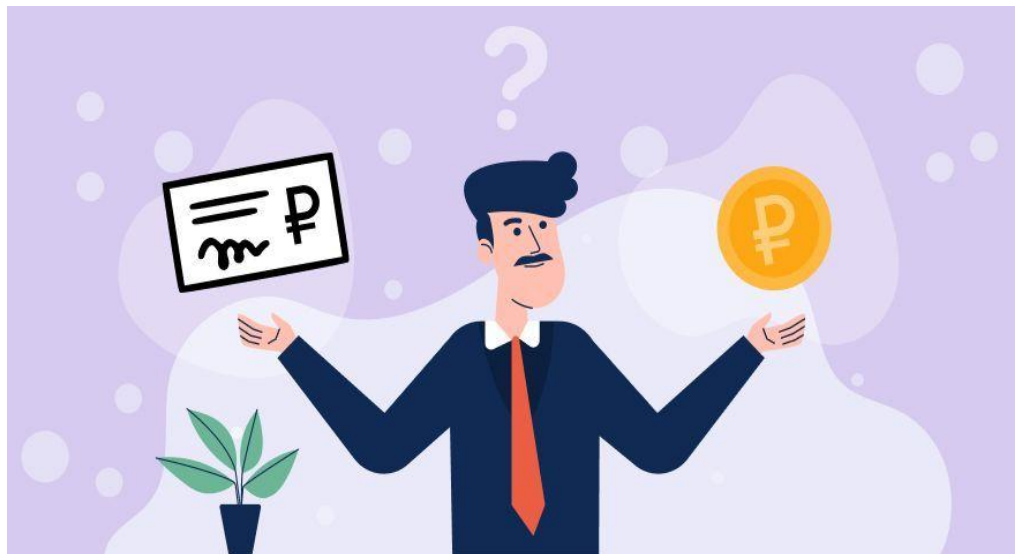


Обязательное условие для действия гарантии по всем товарам – сохранение этикетки товара (этикетка вшита в матрасы, чехлы, подушки, одеяла; этикетка приклеена на части товара у кровати, основания, дивана, шкафа, тумбы)



В основную гарантию (от производителя) при обращении на брак товара, клиент может требовать:

- замену целого
- возврат ДС
- устранение недостатка
- замена части товара
- скидка



Расширенная гарантия НЕ дает клиенту возможность отказаться от исполнения договора купли-продажи или отказаться от товара, заменить товар или вернуть денежные средства. Это только устранение недостатка (ремонт, замена части товара) Исключение: матрасы (в случае положительного решения с нашей стороны, мы предложим замену целого товара, тк в матрасе не устраняем недостаток)

Стоимость логистических операций по замене/возврату:

- По браку: за счет компании Аскона, т.е. клиент не платит за транспортные услуги
- По восприятию (возврат/обмен товара надлежащего качества в течение 14/90 дней):
стоимость возврата будет равна платной доставке согласно тарифам в договоре:
Смотри в договоре: Услуга по возврату/замене товара в пределах города

В том случае, если клиент не согласен оплачивать транспортные расходы по возврату – озвучиваем возможность самостоятельного возврата товара на склад ОП.



Сроки рассмотрения: (срок ответа клиенту на его обращение)



Срок обратной связи для решения ситуации	До 3 рабочих дней
--	-------------------

Если клиент уточняет 3 рабочих или календарных, сообщаем 3 рабочих

В эти 3 дня как правило выносятся решения, но бывает так, что по некоторым претензиям нужны доп. материалы (фото, комментарии/объяснительные других служб, выезд к клиенту на адрес для осмотра) - в таком случае срок именно вынесения решения может увеличиться.

Если во время звонка вы понимаете, что клиент не согласен ждать ответа даже 3 дня и хочет, чтобы проблему решили оперативно, то уведомляем об этом внутренний КЦ (мы подсветим в ПО срочность и важность этой претензии)

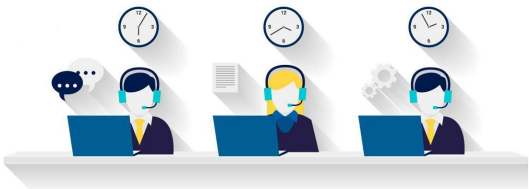


Если срок рассмотрения 3 дня рабочих истек, то:
- приносим клиенту извинения за задержку ответа

Скрипт: *ИО, от лица компании приношу извинения за задержку организации с вами обратной связи по обращению. Вероятно, сотруднику потребовалось больше времени на анализ ситуации. Я сейчас проверю статус претензии и на месте ли менеджер, чтобы сейчас решить возникшую ситуацию.*
- клиенту сообщаем, что ответ будет предоставлен в т. 1 рабочего дня: поступит смс уведомление о принятом решении или звонок от менеджера отдела претензий.

Если по претензии назначен выезд, то
сроки выезда:

Выезд (диваны, кровати, Ergomotion).	МСК и Спб: до 7 рабочих дней с момента поступления смс о выезде Регионы: 3-5 рабочих дня с момента поступления смс о выезде
--------------------------------------	--





Сроки обратной связи

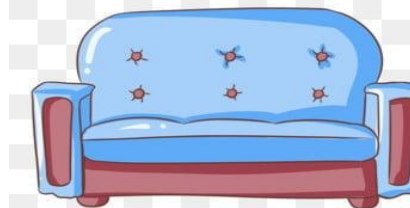
Претензии	Срок	Комментарий
срок рассмотрения новой претензии	до 3х рабочих дней	Далее будет ОС от менеджера претензионного отдела или в смс поступит инфо о принятом решении
срок выезда по претензии (если уже назначен в рамках претензии)	МСК и СПб до 7 рабочих дней, регионы - до 5 рабочих дней	Для согласования даты выезда будет звонок от менеджера отдела доставки для согласования с клиентом даты выезда
срок возврата ДС (денежные средства) по претензии	3-5 рабочих дня с момента возврата товара и предоставления реквизитов (в договоре указан срок возврата до 10 календарных дней)	Реквизиты запрашивает менеджер претензионного отдела. Если клиент позвонил нам и мы выяснили, что реквизиты клиентом еще не предоставлены, можем сами запросить у клиента через WhatsApp (есть готовый шаблон) или в смс отправить почту, на которую клиент может прислать реквизиты: ФИО получателя, наименование банка, БИК банка, кор.счет банка, рас.счет
срок ОС от менеджера претензионного отдела, если не смогли перевести звонок в моменте	звонок до 17:00	ОС в течение рабочего дня, т.е. до 21:00 или крайний срок - следующий рабочий день
	звонок после 17:00	ОС в течение следующего рабочего дня
Жалобы	Срок	Комментарий
срок рассмотрения жалобы/ ОС по жалобе	1 рабочий день	Далее будет ОС от менеджера отдела жалоб (если ОС клиенту не нужна, указать эту информацию в обращении)
Остальные типы обращений, если не смогли перевести звонок в моменте	звонок до 17:30 - ОС в течение рабочего дня, т.е. до 21:00	Обращения для внутреннего КЦ
	звонок после 17:30 - ОС в течение следующего рабочего дня	





Услуга - Профилактика диванов

Что представляет собой услуга «Профилактика дивана»?



Это выездной сервис «Аскона» Услуга предоставляется клиенту на месте эксплуатации товара.

«Профилактика дивана» применяется для протяжки болтовых и винтовых соединений дивана



Услуга обеспечивает мягкую работу механизма трансформации (применяются силиконовые спреи-смазки)

Профилактика позволит исключить возможность возникновения скрипа дивана



Условия предоставления расширенного гарантийного обслуживания

Услуга «Профилактика дивана» дает право на расширенное гарантийное обслуживание дивана в течение 10 лет. Расширенное гарантийное обслуживание производится при условиях :

- ✓ Изделия приобретены у официальных представителей и собраны специалистами официальных представителей «Аскона»
- ✓ Осуществлении услуги «Профилактика дивана» в первые 6 месяцев использования товара



Особенности расширенной гарантии :

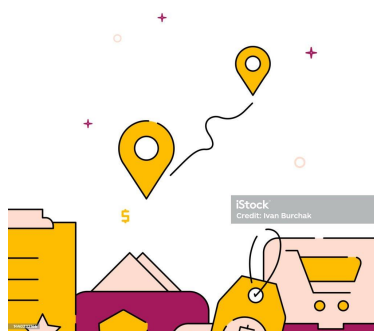
Изделия приобретены у официальных представителей и собраны специалистом «Аскона»

Осуществление услуги «Профилактика дивана» в первые 6 месяцев использования товара

Компания не производит соответствующую замену целого товара в рамках расширенной гарантии

Стоимость услуги «Профилактика дивана»

Наименование услуги	Стоимость в г. Москва пределах МКАД	Стоимость в г. Санкт-Петербург, г. Псков, г. Великий Новгород	Стоимость в г. Кронштадт, г. Гатчино, г. Колпино	Остальные регионы
Профилактика дивана	1300	1300	1300	1300
Профилактика дивана за пределы города	1300 р. +30/км от МКАД	1300 р. +30/км от границ указанных городов	1300 р. +30/км от границ указанных городов	1300 р. +24/км от границ указанных городов





Что входит в
услугу
«Профилактика»

В эту услугу входит:

- выезд специалиста Аскона
- протяжка болтовых соединений
- замена отдельных частей товара, если необходимо
- использование силиконовых смазок для механизма , если необходимо. :



Когда мне будет
оказана услуга
«Профилактика»?

Дата профилактики
назначается, через 6 месяцев с
даты покупки дивана.
Накануне даты профилактики
сотрудник свяжется с Вами и
уточнит точную дату и время





У вас настолько плохое
качество товара, что Вы
предлагаете обязательный
платный сервис по
профилактике?

Диван с механизмом трансформации –
это сложное техническое изделие,
которое требует профилактики каждые
6 месяцев. Без сомнения, диван
прослужит 18 месяцев, но чтобы он
исправно служил 10 лет, важно
бережно и правильно его
эксплуатировать. И начинать важно
после первых 6 месяцев использования



Мне необходимо купить только
одну услугу по профилактике?
или каждые полгода?



Для предоставления расширенной гарантии
– только одну. Несмотря на это, для
сохранения качества дивана и корректности
работы всех механизмов их профилактику
нужно делать каждые полгода. Вы можете
сделать это самостоятельно или заказать
услугу повторно.



Постгарантия



Постгарантийное обслуживание – клиентом не были выполнены условия договора (самостоятельно повредили МЦ) или истек срок гарантии:

- поломка по вине клиента
- истекла гарантия

В таком случае, мы предлагаем клиенту зарегистрировать обращение на постгарантийное обслуживание. Срок рассмотрения обращения – от 3 до 5 рабочих дней. В этот срок поступит звонок от менеджера с предложением решения или для уточнения доп.информации (запрос фото/видео и тд).



Что включает в себя постгарантийное обслуживание:

- Запрос фото/видео материалов у клиента или выезд (выезд платный 1500 р)
- Выезд в рамках платный – 1500 рублей
- Осмотр товара, фиксация недостатка
- При возможности устранить на адресе (смазать, подтянуть, подкрутить, заменить мелкую фурнитуру (болты)– при условии есть в ремкомплекте у мастера с собой, сразу устраняет.



Если на выезде не устранили, мастер собирает материалы (фото, видео + этикетка).

1. После получения материалов от клиента или с выезда формируется запрос производителю для рекомендаций по устранению недостатка. **Производитель сообщает рекомендации и наименование комплектующей для замены** (не во всех случаях мы можем предоставить комплектующую, тк некоторые модели товаров уже выведены и мы больше не сотрудничаем с данным поставщиком/производителем, если, например, товар был закупной, а не собственного производства).
2. После получения наименования комплектующей мы узнаем стоимость этой комплектующей и сообщаем клиенту сколько будет стоить покупка этой части товара. Пока очень долго мы получаем стоимость комплектующей по диванам, тк нет отдельного прайса на МЦ – приходится каждую МЦ высчитывать (занимается другая служба).
3. Если клиента все устраивает, то клиент оплачивает саму комплектующую + транспортные услуги (стандартный тариф в зависимости от региона) + сборка (стандартный тариф). В редких случаях в рамках урегулирования ситуации, ТУ и сборка может быть за счет компании (решение принимает менеджер ЦОК)

Салоны Дисконт

Салоны Дисконт – это салоны, которые реализуют (продают) товар, бывший в употреблении или имеющий недостатки, полученные в процессе транспортировки, хранения и т.д.



Условия покупки :

- ☐ Нет гарантии на товар
- ☐ Доставка и сборка не оказывается силами компании Аскона или ТЦ
- ☐ Возможен только самовывоз силами клиента
- ☐ В момент покупки товара, с клиентом составляется акт « Приема передачи, в котором указаны недостатки товара.
- ☐ Согласно данному акту, товар не подлежит обмену и возврату



Действия оператора КЦ при обращении клиента Дисконта

1	Заказы Дисконта в галактике не отображаются
2	Консультацию по характеристикам товара и наличию клиент может получить только в ТЦ
3	Из-за большого потока клиентов в Дисконт центр можно не дозвониться с первого раза. Если обращается клиент. Который не может дозвониться до Дисконта, пишем письмо Клочкову Николаю, в копию Горбунову Ирину. Николай передаст инфо в ТЦ. Клиенту
4	позвонят из ТЦ Если клиент высказывает недовольство о работе Дисконт Центров, жалуется на обслуживание, сообщает о нарушении и т.д. о таких случаях сообщаем Клочкову Николаю, в копию письма Горбунову Ирину

Возврат ДС Клиенту

Возврат денежных средств клиенту осуществляется в двух случаях:

- Выплата до отгрузки товара: отказ от заказа до момента отгрузки клиенту или переплата по заказу
- Выплата в рамках претензии (возврат товара, разница после замены, неустойка)

Выплата до отгрузки товара (по заказу нет сопроводительных документов – накладные не проведены)

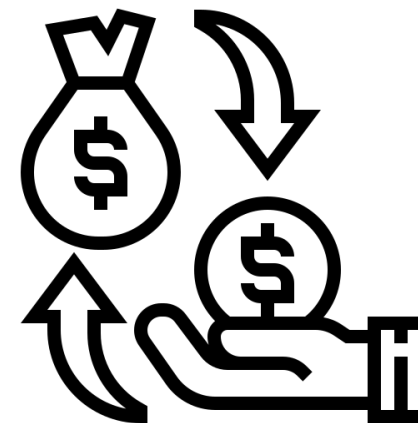
Заказ ИМ

- Отмена заказа (отгрузки не было, т.е. в системе нет накладной)

Канал для запроса реквизитов: oplata@askona.ru

- Отказ от части заказа (была отгрузка, но от остального отказ). ВСЕГДА регистрации претензии на возврат ДС

Канал для запроса реквизитов: client@askona.ru или чат 2 деск Ватсап (указать в претензии куда клиент предоставит реквизиты)



Заказ ТЦ

Отмена заказа (отгрузки не было, т.е. в системе нет накладной)

Клиент обращается в салон, в котором оформил покупку. Предложить клиенту номер телефона салона. Выплату делает салон. НИКАКУЮ ПОЧТУ НЕ СООБЩАЕМ КЛИЕНТУ.

Исключение: клиент сообщает, что уже был в салоне/звонил в салон и ему сказали, что по данному вопросу звонить на горячую линию: регистрируем претензию и просим реквизиты на client@askona.ru или чат2 деск Ватсап (указать в претензии куда клиент предоставит реквизиты)

Спасибо
за
Внимание!

