

6. Analýza balení a stavu zařízení při doručení

Datum objednávky: 10. července 2024

Číslo objednávky: XXXXXXXX

Hodnocení balení

Zásilka dorazila v klasické kartonové krabici bez jakéhokoli brandingů nebo identifikace odesílatele. Krabice působila anonymně a postrádala jakýkoli vizuální dojem, který by značku odlišoval, zvýšil povědomí o značce nebo působil důvěryhodně.

Notebook byl volně uložen v plastové fólii, bez výplně chránící zařízení proti pohybu či nárazu. Balení působilo levně a nedostatečně, zejména s ohledem na charakter a cenu elektroniky.

Navíc byl napájecí adaptér ukrytý v boční části balení bez jakéhokoli označení. Pro lepší přehlednost by bylo vhodné ho označit například samolepkou nebo vkládaným letáčkem.

Zjištěné nedostatky

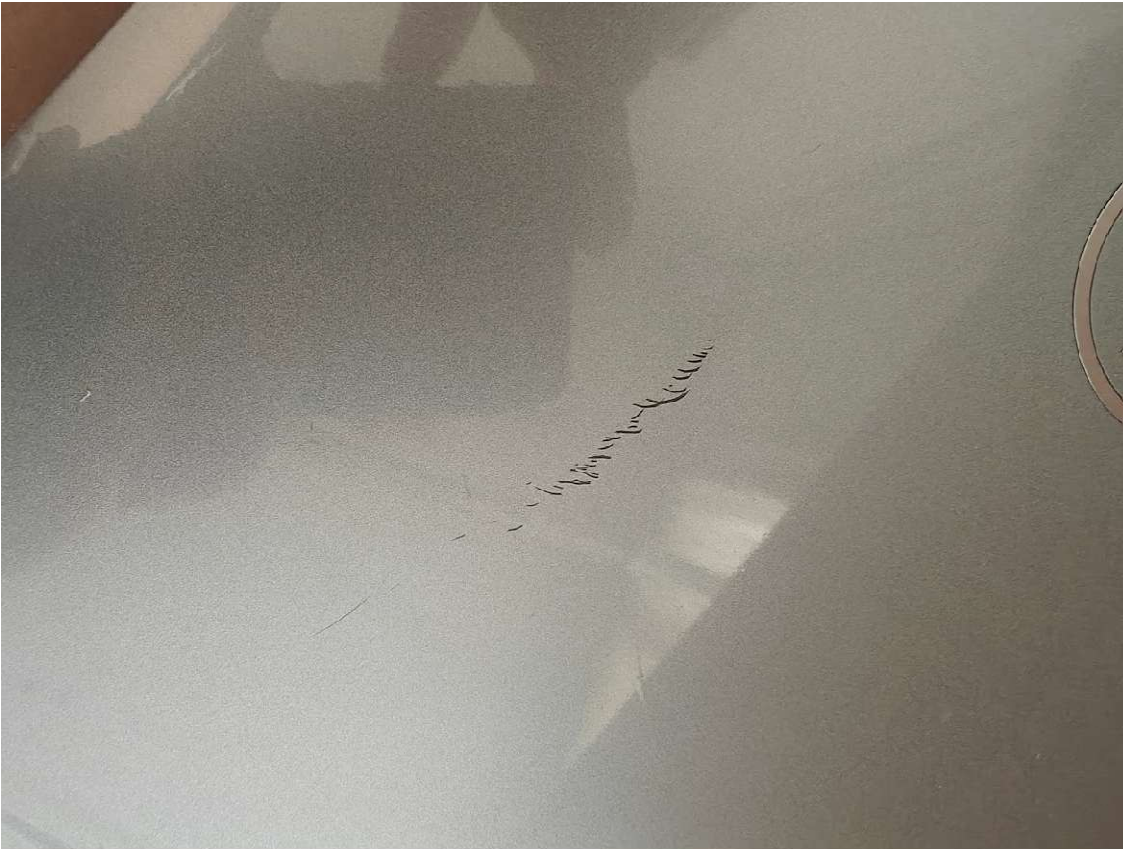
- **Chybějící značení balíku** (název e-shopu, nálepky, páska apod.)
- **Nedostatečná ochrana zařízení** – notebook mohl během přepravy narážet do stěn krabice
- Chyběla jakákoli forma prezentace značky nebo "customer care" přístupů
- Zařízení bylo inzerováno jako „bez vady“, ale mělo viditelné škrábance na horním víku

Foto dokumentace

IMG20240710104917.jpg – **balení při otevření (v krabici)**



IMG20240710104908.jpg – detail poškození krytu notebooku



Doporučení

- **Používejte brandovanou pásku nebo štítky** – zvýší důvěryhodnost při převzetí a vylepší zákaznický dojem
- **Zabalte zařízení do fixační výplně** (molitan, kartonové rohy, vzduchové polštářky) – zabrání poškození i při otřesech
- **Zvažte přiložení jednoduchého letáku** s návodem k prvnímu spuštění, kontakty na podporu nebo nabídkou doplňkových služeb – drobné prvky zákaznické péče mohou výrazně zvýšit důvěru i hodnotu nákupu.
- **Zkontrolujte deklarovaný stav zařízení před odesláním** – inzerovat zařízení jako „bez vady“ a dodat ho se škrábanci výrazně snižuje důvěru

7. Analýza e-mailové komunikace a statusových zpráv

- .
- .
- .
- .
- .