

Ένας
όμορφος...Cosmos

COSMOS
SPORT

Τα δεδομένα μας και πώς άλλαξαν

- ▶ Σαν όμιλος παρέχουμε στους πελάτες μας τη δυνατότητα παραλαβής της παραγγελίας τους στο χώρο τους, από υποκατάστημα της συνεργαζόμενης μας μεταφορικής ή από φυσικό μας κατάστημα
- ▶ Το τριήμερο 1-2-3/1 είχαμε πάρει την απόφαση να παραμείνουμε κλειστά
- ▶ Σάββατο πρωί, 2/1, ανακοινώνεται αιφνιδιαστικά ότι αναστέλλεται η λειτουργία των καταστημάτων από 3/1 λόγω νέου lockdown
- ▶ 10.375 παραγγελίες παραλαβής από κατάστημά μας μένουν «στον αέρα»

Αγώνας ενάντια στο χρόνο

Επανδρώσαμε 42 φυσικά καταστήματα

Στείλαμε sms σε όλους τους πελάτες που είχαν επιλέξει παραλαβή από κατάστημά μας - κι η παραγγελία τους ήταν έτοιμη - ότι μπορούν μέχρι τέλος της ημέρας να την παραλάβουν (κλείνοντας φυσικά το απαραίτητο ραντεβού)

Παρέλαβαν 2.075 πελάτες μας την παραγγελία τους

So many
choices, so
little
time...

Ακύρωση των εναπομειναντων 8.300 παραγγελιών

Ακύρωση όλων των παραγγελιών αυτών και παροχή κωδικού δωρεάν μεταφορικών για να την καταχωρήσουν – αν επιθυμούν – εκ νέου για το χώρο τους

Ενημέρωση των πελατών ότι η παραγγελία τους θα τους περιμένει για να την παραλάβουν μετά την άρση του lockdown

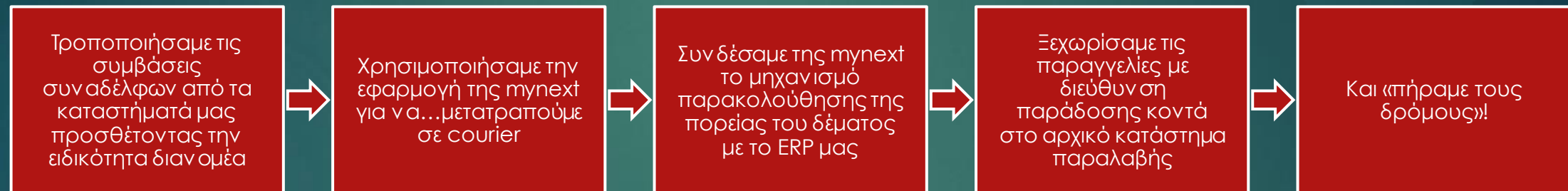
Επικοινωνία με πελάτη για να μας δώσει διεύθυνση και να του παραδώσει την παραγγελία η μεταφορική

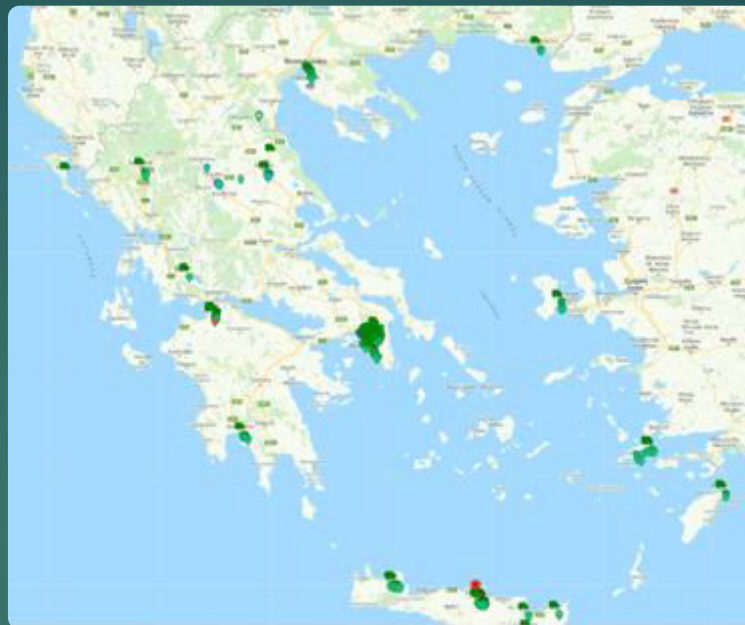
...and the winner
is...
ο «μουσαφίρης»

- ▶ Με πάθος & σκληρή εργασία από το IT δημιουργήθηκε τάχιστα μοναδικό link για την κάθε παραγγελία μέσω του οποίου μπορούσε ο πελάτης να καταχωρήσει διεύθυνση παράδοσης
- ▶ Στείλαμε sms με το link αυτό σε όλους τους πελάτες που είχαν παραγγελία να τους περιμένει σε κατάστημά μας ότι μπορούν να την παραλάβουν ΧΩΡΙΣ ΕΠΙΒΑΡΥΝΣΗ στο χώρο τους αρκεί να καταχωρήσουν διεύθυνση (διαφορετικά θα την ακυρώναμε εμείς για αυτούς

Μας ανησυχούσε όμως η κατάσταση στις μεταφορικές κατά την εορταστική περίοδο...

Going the extra mile...





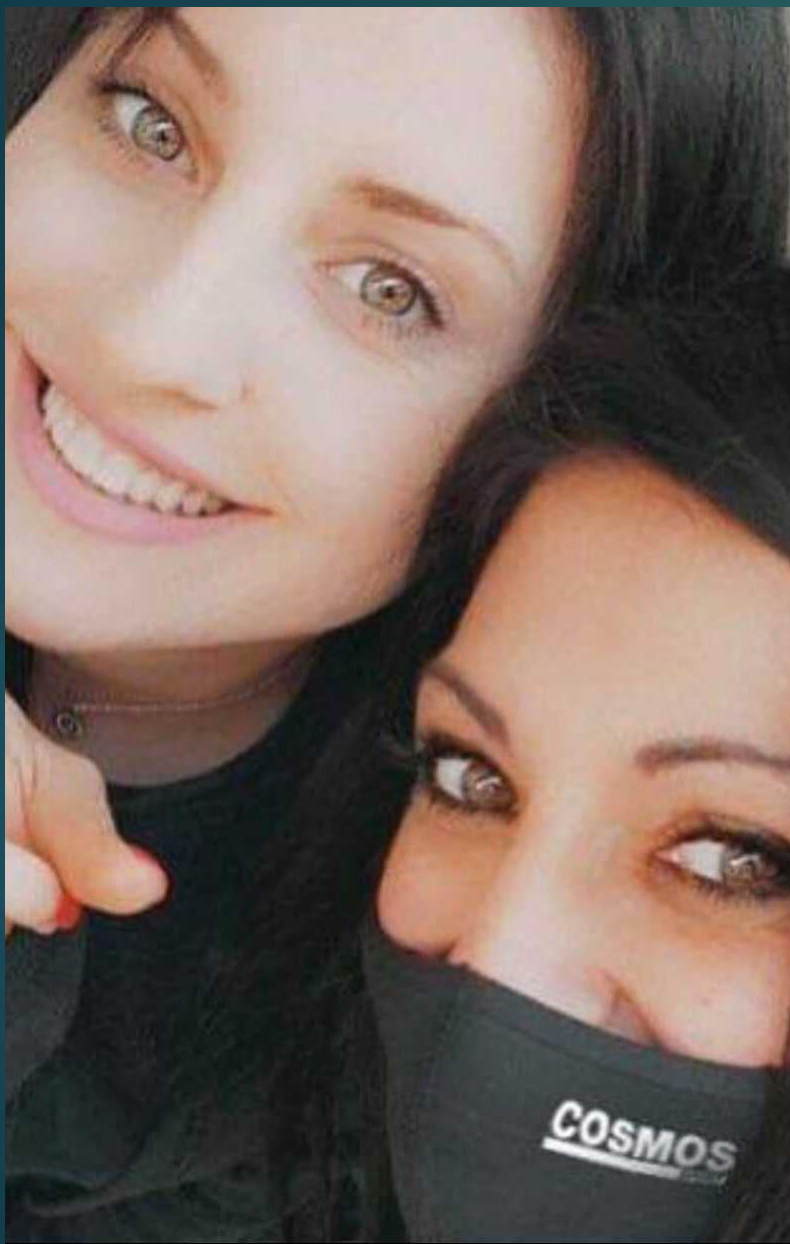
| Tracking Number | Status | Location | Destination | Weight | Volume | Volume | Volume | Volume | Volume |
|----------------------|-----------|----------|-------------|---------|---------|---------|---------|---------|---------|
| 00000000000000000000 | Delivered | Thailand | Thailand | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg |
| 00000000000000000000 | Delivered | Thailand | Thailand | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg |
| 00000000000000000000 | Delivered | Thailand | Thailand | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg |
| 00000000000000000000 | Delivered | Thailand | Thailand | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg |
| 00000000000000000000 | Delivered | Thailand | Thailand | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg |
| 00000000000000000000 | Delivered | Thailand | Thailand | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg |
| 00000000000000000000 | Delivered | Thailand | Thailand | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg |
| 00000000000000000000 | Delivered | Thailand | Thailand | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg |
| 00000000000000000000 | Delivered | Thailand | Thailand | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg |
| 00000000000000000000 | Delivered | Thailand | Thailand | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg | 1.000kg |

Cosmos...courier

...is going the extra smile!

Παραδώσαμε 1.223 παραγγελίες ως Cosmos...courier (και 4.029 μέσω των συνεργαζόμενων μεταφορικών) 4-11/1

Το ποσοστό μπορεί ενδεχομένως να θεωρηθεί μικρό από κάποιον τρίτο αλλά για εμάς - και σίγουρα για τους 7.278 που παρέλαβαν με τον ένα ή τον άλλο τρόπο την παραγγελία τους κι ιδίως για αυτούς τους 1.223 ανθρώπους που παρέλαβαν μέσω ημών - είναι μια ακόμα απόδειξη ότι πράγματι we make cosmos a better place ενώ κι από την πλευρά της εταιρείας μετατρέψαμε τις 10.326 παραγγελίες που ήταν στον «αέρα» και με μεγάλη πιθανότητα ακύρωσης σε 7.327 τιμολογήσεις (70,62%).



Together we
make Cosmos a
better place.

COSMOS
SPORT