

GUIDA PER IL CLIENTE

Assistenza e Risorse:

Come Orientarsi tra le Diverse Richieste di Supporto

 **MULTI WEB NEGOZI** 



Gentili clienti

siamo felici di presentarvi questa guida completa, pensata per aiutarvi a gestire al meglio le vostre attività quotidiane, garantendovi un supporto mirato e tempestivo.

In questo documento troverete tutte le informazioni necessarie per indirizzare correttamente le vostre richieste, così da ottenere assistenza specializzata nel minor tempo possibile.

Il nostro obiettivo è aiutarvi a diventare completamente autonomi nell'uso dei nostri software e servizi. Vogliamo che vi sentiate competenti, veloci, e sicuri nel gestire gli strumenti che vi forniamo, così da poter affrontare con successo le sfide del mondo della vendita online.

Rivolgendovi ai consulenti o tecnici specializzati per tutte le richieste che esulano dal nostro ambito di competenza ci permetterete di concentrarci al meglio sulle vostre esigenze in relazione ai nostri prodotti, garantendovi così un servizio efficiente e di qualità.

Siamo qui per supportarvi nel vostro percorso di crescita e miglioramento continuo.

Grazie per la fiducia e per il vostro impegno che dedicate in questo progetto!

Buona lettura.



MyShop

Errori del programma, formazione sull'utilizzo del gestionale, formazione per diventare autonomi su importazione ordini da file excel.

MySync

Problemi di sincronizzazione tra MyShop e le varie piattaforme (sito, Amazon etc).

VFOL Amazon

Problemi invio prodotto non censito, formazione invio prodotti censiti.

Prestashop

Errori del sito e-commerce, formazione base sull'utilizzo di Prestashop, aggiornamento moduli installati da Multi Web Negozi. Ulteriore formazione gratuita per diventare professionisti nel suo uso è disponibile sul [sito di Prestashop](#).

Hosting

Raggiungibilità del sito, errore 404, sito lento.

MMP eBay

Formazione all'utilizzo del programma MyMarketplace eBay, errori del programma.

Apri Ticket
o chiama
**MULTI WEB
NEGOZI**



Contattaci



0708006938

Resi

Non sai come gestire una richiesta di reso da parte di un cliente

Rimborsi

Per imparare a gestire una richiesta di rimborso

Reclami dalla A alla Z

Chiedi supporto all'assistenza venditori Amazon per i reclami dalla A alla Z

Apri un caso
o chiama
AMAZON

Autorizzazioni

Come gestire una richiesta di autorizzazione marchio o catalogo che è stata respinta

E-mail ricevute da Amazon

Chiedere chiarimenti ai tecnici Amazon per le mail ricevute relative all'account

Clienti Amazon

Chiedere al supporto Amazon come gestire una comunicazione con un cliente che ti ha scritto



Tutorial

Pacco smarrito

Senti il corriere per la gestione dei pacchi smarriti e mai arrivati a destinazione

Link di tracciamento

Il corriere mette a disposizione una piattaforma che fornisce i riferimenti per il tracciamento del pacco. Per dubbi senti l'assistenza clienti del tuo vettore

Corriere non ritira il pacco

Sollecita il corriere se hai già prenotato il ritiro ma non è ancora passato.

Scrivi o chiama il
CORRIERE

Costo spedizione

Per qualsiasi domanda inerente i costi delle spedizioni, sconti, fatture, sovrapprezzi per zone disagiate.

Portale del corriere non funziona

L'assistenza clienti del vettore potrà aiutarti in caso di malfunzionamenti. In extremis valuta di spedire il pacco tramite Poste

Pacco vuoto

Denuncia l'accaduto al tuo vettore per avviare le pratiche assicurative

 Tutorial

Scontrino si o no?

Vedi con il commercialista come desidera impostare la contabilità per le vendite online.. Comunicaci le sue indicazioni

Vendite estere

Come gestire le vendite all'estero da un punto di vista contabile?
Che aliquota IVA applicare ai clienti privati e ai clienti business?

Fatture estere

Cosa indicare nelle fatture estere?

Contatta il
COMMERCIALISTA

Pratiche burocratiche

Quali sono i dettagli delle pratiche burocratiche necessarie per avviare la vendita online?

Codici IVA particolari

Devi fare una fattura con un'esenzione o un'aliquota particolare? Chiedi il tipo di aliquota e la dicitura esatta e comunicacelo per aggiungerlo sul gestionale.

Fatture a PA o particolari

Informati su come devono essere emesse e sulle informazioni dettagliate da dover inserire in fattura (esempio CIG, ritenute d'acconto, reverse charge, autofattura). Ti spieghiamo come inserire questi dati su MyShop.

Schermo

Lo schermo del computer non funziona bene o ha proprio smesso di funzionare.

Mouse e tastiera

Il mouse o la tastiera non funzionano bene, funzionano "a scatti" o sembrano scollegati.

Computer non si avvia

Il computer non si avvia o si spegne improvvisamente.

Contatta il
**TECNICO
COMPUTER**

Computer lento

Il computer è molto lento ed impiega diversi minuti per avviarsi. Le attività sono molto lente. Tutti i programmi vanno lentamente.

Virus

Sospettate di aver preso un virus e di aver perso i dati.

Problemi di connessione

Il computer ha perso la connessione con internet. Il computer non riesce a comunicare con la stampante.



Sei in Garanzia? Contattaci*

*Se hai acquistato da noi l'Hardware che si è guastato ed il periodo di garanzia è ancora in vigore, contattaci per indicazioni

La cassa non si collega

Se hai fatto delle modifiche alla rete, o inavvertitamente hai staccato qualche cavo di collegamento del registratore, contatta il tecnico per verificare il collegamento al pc. Successivamente il tecnico di MultiWebNegozi verificherà la configurazione del gestionale

Chiusura giornaliera non ti quadra

Potresti aver fatto dei resi e non quadrano i totali. Chiedi spiegazioni al tecnico della cassa.

Reparti cassa in chiusura

La chiusura con i reparti non quadra? Chiedi al tecnico del registratore di cassa come sono configurati i reparti e comunicacelo per configurarli allo stesso modo su Myshop.

Contatta il
**TECNICO
REGISTRATORE
DI CASSA**

Tipo di pagamento errato

Se non corrispondono i pagamenti di MyShop con quelli del registratore, chiedi al tecnico del registratore di cassa come sono configurati i reparti e comunicacelo per configurarli allo stesso modo su Myshop.

Registratore di cassa bloccato

Chiama il tecnico per verificare cosa potrebbe essere successo.

Cambio cassa o aggiornamenti

Prima di cambiare la cassa o fare aggiornamenti, contattaci per verificare se il nuovo modello è compatibile e per fissare un appuntamento per poterci collegare quando il tecnico del registratore sarà in negozio per l'installazione e configurazione.

Testi legali

Creazione e revisione di documenti legali come Condizioni di Vendita, Privacy Policy, ecc. sono di competenza di un legale. Se hai bisogno di un contatto consigliato da MultiWebNegozi [richiedicelo via mail.](#)

Smaltimento rifiuti paesi europei

Per l'iscrizione ai portali di smaltimento rifiuti esteri e per le parti burocratiche chiedi all'assistenza Amazon i contatti di un consulente

Contratto locazione

Per domande o per ottenere una copia del contratto stipulato con una finanziaria contatta direttamente la società (Grenke, Compass, etc.) telefonicamente o tramite altri canali.



Recupero Fondi da Amazon o eBay

A volte è necessario un supporto legale per il recupero di fondi bloccati su Amazon o eBay a causa di account chiusi o problematici. Se hai bisogno di un contatto consigliato da MultiWebNegozi [richiedicelo via mail.](#)

Chiusura Account

Assistenza legale per la gestione e il recupero di account Amazon chiusi ingiustamente. Se hai bisogno di un contatto consigliato da MultiWebNegozi [richiedicelo via mail.](#)

Gentile Cliente,

Il nostro obiettivo è fornirvi il miglior supporto possibile per i nostri software e servizi, rendendovi **pienamente autonomi** nell'utilizzo degli strumenti che offriamo. Vogliamo che vi sentiate **competenti, veloci** e in grado di utilizzare al meglio i nostri programmi, affinché possiate affrontare con sicurezza il mondo della vendita online, che è in continua evoluzione.

Per aiutarvi a raggiungere questo obiettivo, forniamo **registrazioni video** delle sessioni di formazione. Vi invitiamo a **consultarle regolarmente** e a sfruttarle appieno per consolidare le vostre competenze. **L'apprendimento continuo** è essenziale per rimanere al passo in un settore così dinamico.

Inoltre, vi incoraggiamo a sfruttare tutte le **risorse disponibili**, non solo da parte nostra, ma anche da piattaforme come Amazon, eBay e altre. È importante **mantenersi informati e studiare giornalmente** le novità del settore.

Per le problematiche non legate ai nostri prodotti, come questioni con Amazon, aspetti contabili o problemi tecnici del computer o della rete, vi invitiamo a rivolgervi ai **consulenti competenti**. Questo ci permetterà di mantenere le nostre linee disponibili per offrirvi un'**assistenza mirata** e di qualità sui nostri software.

Grazie per la vostra collaborazione e per la **fiducia** che ci accordate ogni giorno.

Il Team Multi Web Negozi

CONTATTI

070 800 69 38

multiwebnegozi.com/supporto



 **MULTI WEB NEG** **OZI**