



## LA ESTRELLA DE CALIDAD – PREGUNTAS FRECUENTES

### ¿Qué información es utilizada para calcular la posición de calidad?

La posición de calidad se calcula utilizando la fórmula de abajo. La relación debe ser menor o igual al 1.1% durante el ciclo del Directorio de FTD para recibir una Estrella de Calidad de FTD. Adicionalmente, solo los afiliados floristas con un mínimo de 100 pedidos recibidos en un periodo de cuatro meses califican para recibir la Estrella de Calidad de FTD.

$$\text{Relación de Calidad} = \frac{\text{Valor en Dólares del PRA}^1 + \text{FTD.com Valor de Rembolso en Dólares}}{\text{Valor Total de Pedidos Florista a Florista} + \text{Valor Total de Pedidos de FTD.com}}$$

<sup>1</sup>El Valor en Dólares del Programa de Respuesta Atrasada (PRA) incluirá el valor en dólares total de los pedidos rechazados dentro de las dos (2) horas, establecidas en el programa de FTD. El valor en dólares de pedidos rechazados posterior a la fecha de entrega, de acuerdo con las reglas del Programa de Respuesta Atrasada de FTD.

### ¿Qué tipo de pedidos se reflejan en la relación de calidad?

La posición comprende todos los pedidos recibidos por afiliados en Estados Unidos y Canadá que utilizaron la Red de Mercury de FTD, sin importar su origen.

### Si yo entrego tantos pedidos, muchos más que la mayoría de los afiliados, considero que es injusto por FTD que espere que llegue a tan bajo valor en dólares por rechazos y reembolsos.

Es importante mantener su base de clientes actual. Todos sabemos que es difícil ganar un cliente si éstos están insatisfechos. Necesitamos considerar a todos como nuestra prioridad #1. Hay muchos floristas que tienen cero rechazos y reembolsos durante un periodo largo. Continuaremos mostrando las “mejores prácticas” de estos floristas en el Boletín de Mercury de FTD, la Universidad de FTD, nuestras participaciones en ferias de la industria, etc... para valorizar sus procedimientos.

### ¿Yo no recibo 25 pedidos por mes porque estoy en una ciudad pequeña o no quiero recibirlos. Por qué penalizarme al no reconocer mi negocio con el programa de Estrella de Calidad de FTD?

Desafortunadamente, un parámetro era requerido como base para obtener posiciones certeras en base a una ecuación matemática. Como un Florista FTD, deseamos ayudarle a recibir más pedidos. Le invitamos a considerar las diferentes herramientas promocionales de FTD y a promover su negocio entre otros floristas de la red. Otra opción que tiene para recibir más pedidos es codificando su negocio con los productos exclusivos que FTD tiene para usted.

**En relación a los pedidos reembolsados al cliente, ¿porqué FTD .com comúnmente le cree al cliente y no al Florista FTD?**

Cuando existe una disputa por un pedido, FTD.com se asegura de revisar el historial del cliente para identificar si éste ha solicitado reembolsos con frecuencia. También revisamos el historial de los pedidos para calificar a clientes que nunca han solicitado un reembolso, de tal forma que cuando recibimos una queja de un cliente que ha mostrado lealtad, o nunca se ha quejado, tendemos a estar más del lado del cliente.

**Los afiliados codificados como “Solo Enviar” (“Send Only”) califican para el programa Estrella de Calidad de FTD?**

No, un afiliado codificado como “Solo Enviar” ("Send Only") no califica para este programa.