



Les Bases du Programme

Qu'est-ce-que le programme de Confirmation de Livraison de FTD ?

Dans un effort continue de vouloir promouvoir la qualité dans l'industrie, le nouveau programme de confirmation de livraison est présent afin d'augmenter la satisfaction de la clientèle, que le fleuriste qui envoie la commande puisse sauver du temps également et ne pas avoir à faire d'autres démarches pour confirmer que la commande a bien été livrée ainsi qu'offrir un crédit au fleuriste qui prend le temps de confirmer sa livraison.

Comment fonctionne le programme de Confirmation de Livraison ?

Ce programme est simple. Le fleuriste qui livre la commande envoie un message de confirmation de livraison par le réseau Mercury avant 7h00 pm (heure locale) la journée de la livraison.

Un guide sur la procédure pour envoyer une confirmation de livraison est disponible et ce peu importe le système Mercury que vous avez.

Quel est le crédit pour Une Confirmation de Livraison ?

Effectif le 1^{er} février 2012, chaque confirmation de livraison que votre boutique envoie est éligible pour un crédit de 1,00\$ de frais de transmission. Le total des commandes et des crédits apparaîtra dans la section E de votre état de compte FTD.

Dois-je envoyer une confirmation de livraison pour chaque commande?

Oui, l'objectif du programme est que 100% des commandes envoyées via le système Mercury reçoivent une confirmation de livraison, peu importe l'origine de cette commande- de fleuriste à fleuriste, de FTD.com ou de l'International.

L'horaire des messages de Confirmation de Livraison

Quel est le temps alloués pour envoyer votre confirmation de livraison ?

Dans un effort continue d'offrir la meilleure expérience possible et de sauver du temps au fleuriste qui envoie la commande, une confirmation de livraison doit être envoyée par le système Mercury, au fleuriste qui a envoyé la commande, avant 7h00 pm (heure locale) le même jour.

Qu'arrive-t-il si une confirmation de livraison est envoyée mais le jour après la livraison ?

Les livraisons confirmées après 7h00 pm (heure locale du fleuriste qui fait la commande) le même jour que la livraison, ne recevrons pas de crédit. Les frais de transmissions pour la commande sont de 2,75\$ comparativement à 1,75\$ si la commande avait été confirmée en respectant les lignes directives du programme.

Quels sont les exceptions pour pouvoir envoyer une confirmation de livraison la journée de la livraison ?

Puisque la confirmation de livraison est exigée avant 7h00 pm (heure locale) la même journée que la livraison, il n'y a aucune exception.

Confirmer Une Livraison

Comment puis-je envoyer une confirmation de livraison par le système Mercury ?

Un Guide sur la procédure pour envoyer une confirmation de livraison est disponible afin de guider sur la façon de procéder en utilisant le système Mercury.

Les instructions pour envoyer une confirmation de livraison sont également disponible pour Mercury Connect.

Qu'arrive-t-il si la commande viens de FTD.com et que la date de livraison est modifiée par FTD.com?

Si FTD.com prolonge la date de livraison, la confirmation de livraison doit être envoyée le même jour que la livraison et ce avant 7pm (heure locale)

Qu'arrive-t-il si le fleuriste tente la livraison et que le destinataire n'est pas à la maison/travail?

Dans cette situation, le fleuriste qui fait la commande doit communiquer avec le fleuriste qui a envoyé la commande pour valider s'ils peuvent livrer le jour suivant. Si le fleuriste qui envoie la commande est d'accord pour le changement de date, le fleuriste qui fait la commande doit changer la date dans le système mercury. Des instructions sur la procédure pour changer une date de livraison sont incluses dans Comment envoyer une confirmation de livraison.

Si la date n'est pas modifiée dans le système Mercury, le système tiendra compte de la date de livraison originale et le fleuriste qui fait la livraison ne pourra donc pas recevoir son crédit de transmission.

Qu'arrive-t-il si le fleuriste qui fait la commande requiert une nouvelle date de livraison?

Si le fleuriste qui fait la commande a besoin de demander au fleuriste qui a envoyé la commande, si la commande peut être livrée à une date différente que la date prévue initialement, le fleuriste qui fait la commande doit demander, faire un ASK, au fleuriste qui a envoyé la commande. Instructions disponibles dans Comment envoyer une confirmation de livraison.

Si le fleuriste qui fait la commande confirme une annulation de la part du fleuriste qui a envoyé la commande, est-ce que le fleuriste qui fait la commande reçoit le crédit de transmission de 1,00\$?

Non, le crédit est un rabais pour confirmer les commandes livrées, pas des confirmations pour d'autres messages. Même si FTD encourage les membres à confirmer les annulations de commandes, aucun crédit ne sera appliqué pour le faire.

Changer la Date de Livraison

En tant que fleuriste qui fait la commande, quels sont les lignes du programme si je propose une nouvelle date de livraison différente de la date originale?

Si le fleuriste qui doit faire la commande propose une nouvelle date de livraison, ils ont jusqu'à 7 p.m. la même journée de la date originale de la livraison pour faire confirmer une nouvelle date de livraison au fleuriste qui a envoyé la commande afin d'être éligible pour le crédit de transmission des confirmations de livraison.

Si je suis le fleuriste qui fais la commande, comment puis-je demander un changement de date de livraison?

Si vous êtes le fleuriste qui fais la commande et que vous recevez une commande que vous ne pouvez pas livrer à la date demandée, vous devez décider si vous souhaitez rejeter la commande ou envoyez un ASK au fleuriste qui a envoyé la commande afin de valider si vous pouvez livrer à une date autre. Gardez en tête que si le fleuriste qui fais la commande envoie un ASK et que vous n'avez pas reçu une réponse dans les délais, le Programme de Délai de Réponse s'applique. Si le fleuriste qui envoie la commande n'est pas d'accord au changement de date de livraison, ils doivent envoyer un ANS ou une annulation de commande, soit un CAN.

Si je suis le fleuriste qui envoie la commande, comment puis-je demander un changement de date de livraison?

Si vous êtes le fleuriste qui envoie la commande et que vous désirez changer la date de livraison (par exemple, si votre client demande un changement de date), vous devez envoyer au fleuriste qui fais la commande un ASK qui demande le changement de date. Si le fleuriste qui fais la commande peut changer la date, ils vous enverront un ANSWER confirmant le changement de date. S'ils ne le peuvent pas, le fleuriste qui envoie la commande devrait annuler la commande.

A quel endroit dans la commande le changement de date doit-il avoir lieu?

La date doit également être changée dans la section pour la date de livraison, en plus d'inclure la demande du changement de date dans le corps du message mercury.

Que se passe-t-il si le fleuriste laisse un message à la porte du destinataire, est-ce que le fleuriste qui fais la commande a besoin de changer la date de livraison?

Oui, la date doit être modifiée, confirmée par le fleuriste qui envoie la commande dans le système Mercury sinon le système ne créditera pas puisque la commande ne fut pas confirmé pour livraison à la date originale.

État de Compte

A quel endroit sur l'état de compte de FTD pourrai-je retrouver les détails des confirmations de livraison?

Le rapport combiné sur l'État de compte FTD inclus une liste de toutes les commandes qui ont reçu une confirmation de livraison durant le mois concerné.

A quel endroit apparaîtrons les crédits de transmission concernant les confirmations de livraisons?

Les crédits de transmission affilié au programme de confirmation de livraison, vont apparaître dans la section E de l'état de compte.

Commandes Internationales

Comment dois-je gérer une commande international recue?

Si vous êtes le fleuriste qui fais la commande dans le système mercury et que vous recevez une commande internationale, le programme standard de Confirmation de Livraison s'applique. Une confirmation de livraison doit être envoyée avant 7pm (heure locale) le même jour.

Exclusions du programmes

Est-ce-que les webgifts de FTD requiert une confirmation de livraison?

Non, les commandes de webgifts de FTD sont exclus du programme de Confirmation de Livraison.

Est-ce que les commandes transmises par fax ou par téléphone requiert une confirmation de livraison?

Non, les commandes par fax et téléphone sont exclus du programme de confirmation de livraison.

Qu'arrive-t-il si mon système mercury ne fonctionne pas (souci technique) et que la boutique n'est pas en mesure d'envoyez une confirmation de livraison?

Si votre système mercury ne fonctionne pas, merci de téléphoner FTD au 1-800-767-3222. FTD confirmera que votre système ne fonctionnais pas au moment précis. Si le probleme se poursuit apres l'horaire régulier de bureau, le délai pour confirmer la livraison d'une commande sera prolongé au prochain jour ouvrable ou le système sera fonctionnel. De petites coupures pendant la journée ne prolongera pas le délai autorisé pour confirmer et avoir droit au crédit de transmission.

Service à la clientele

Si j'ai une question concernant le programme ou les crédits de transmissions?

Contactez le service aux membres de FTD au 800-788-9000 ou en francais au 1-877-329-3171 avec vos questions conernant le programme ou crédit de transmission sur votre état de compte.

Si un fleuriste qui fais la commande envoie une confirmation de livraison au fleuriste qui a envoyé la commande mais que la commande n'est pas livré ?

Contactez le service aux membres de FTD au 800-788-9000 si le cas se présente.