



Principios del Programa

¿Qué es el Programa de Confirmación de Entregas de FTD?

En un esfuerzo por continuar con el liderazgo por aumentar la calidad en la industria, el nuevo programa de confirmación de entregas está diseñado para aumentar la satisfacción del cliente; reducir el tiempo que toma un florista que envía un pedido para obtener la confirmación; y ofrecer un incentivo de crédito a los floristas que confirman las entregas.

¿Cómo funciona el programa de Confirmación de Entregas de FTD?

El programa es muy simple. El florista que recibe el pedido y realiza la entrega envía un mensaje de confirmación al florista que envió la orden antes de las 7 de la noche (hora local) del mismo día de la entrega. Una Guía Sobre Cómo Enviar una Confirmación de entrega está disponible mostrando cómo utilizar Mercury para llevar a cabo este proceso en cualquiera de nuestras plataformas.

¿Cuál es el crédito que recibiré por enviar un mensaje de confirmación?

A partir del 1º de Febrero de 2012, cada confirmación de entrega que su florería envíe será elegible a recibir un crédito por transmisión de \$1.00. El valor total de estos créditos aparecerá en la sección E de su Estado de Cuenta con FTD.

¿Es necesario enviar una confirmación de entrega de todos los pedidos recibidos?

Si, el objetivo del programa es contar con el 100% de confirmaciones sobre pedidos enviados a través de la red de Mercury, sin importar el origen del pedido – florista a florista, FTD.com o Internacional.

Tiempos Establecidos para Mensajes de Confirmación

¿Cuál es el límite de tiempo para enviar una confirmación de entrega?

En un esfuerzo por aumentar la confianza del consumidor y enviar al miembro emisor de un pedido el tener que solicitar la confirmación de entrega, los mensajes de confirmación deberán ser enviados el mismo día de la entrega antes de las 7 de la noche, horario local del florista que entrega.

¿Qué sucede si una confirmación de entrega es enviada un día después del horario o la fecha de entrega?

Los pedidos confirmados después de las 7 pm (horario local del florista que entrega) no recibirán el crédito correspondiente. El cargo por transmisión en estos pedidos será de \$2.75 comparado con \$1.75 de los pedidos que reciben la confirmación en tiempo y de acuerdo a los lineamientos del sistema.

¿Cuáles son las excepciones al enviar una confirmación de entrega para el mismo día?

Debido a que la confirmación debe ser recibida antes de las 7 pm (horario local del florista receptor), no hay excepciones.

Enviando una Confirmación de Entrega

¿Cómo puedo enviar una confirmación de entrega usando la tecnología Mercury?

Una Guía sobre Cómo Enviar una Confirmación está disponible mostrando cómo enviar confirmaciones a través de las diferentes plataformas de Mercury. También están disponibles instrucciones para confirmar pedidos por Mercury Connect.

¿Qué sucede si el pedido proviene de FTD.com y la fecha de entrega es extendida por FTD.com?

Si FTD.com extiende la fecha de entrega, la confirmación de entrega es requerida para la nueva fecha de entrega antes de las 7 pm (horario local del florista que recibe el pedido).

¿Qué sucede si el florista intentó realizar la entrega y el destinatario no está en su domicilio?

En esta situación, el florista ejecutante (quien recibe el pedido) necesita comunicarse con el florista emisor para solicitar una nueva fecha de entrega. Si el florista emisor aprueba una nueva fecha, el florista receptor deberá modificar la fecha en su sistema Mercury. Las instrucciones sobre cómo modificar la fecha de entrega se muestran en la Guía sobre Cómo Enviar una Confirmación. Si la fecha no es modificada en Mercury, el sistema reconocerá como fecha de entrega la fecha original del pedido y el crédito no será otorgado.

¿Qué sucede si el florista receptor solicita una nueva fecha de entrega?

Si el florista receptor (el que entrega) necesita preguntar si el pedido puede ser entregado en una fecha diferente a la original, el miembro receptor deberá enviar un mensaje ASK al florista emisor. Las instrucciones sobre cómo enviar el mensaje se detallan en la Guía sobre Cómo Enviar una Confirmación.

Si el florista receptor confirma una cancelación al florista emisor, ¿se recibirá un crédito por transmisión de \$1.00 transmisión?

No, el crédito es un incentivo por confirmar los pedidos entregados, no por confirmaciones de cancelaciones u otro tipo de mensajes, el crédito no procede en este caso.

Modificaciones a la Fecha de Entrega

Como florista receptor, ¿cuáles son los lineamientos si propongo una nueva fecha de entrega diferente a la original?

Si el florista que entrega propone una nueva fecha de entrega, tiene hasta las 7 pm de la nueva fecha para enviar la confirmación y obtener el crédito por transmisión.

Si yo soy el florista receptor, ¿cómo solicito un cambio en la fecha de entrega?

Si usted es el florista receptor y recibe un pedido que no puede entregar en la fecha solicitada, necesita decidir si desea rechazar el pedido o enviar un mensaje "ASK" preguntando al florista emisor si desea que su pedido se entregue en una fecha diferente a la original. Tome en cuenta que si usted como florista receptor envía un mensaje de pregunta "ASK" y no recibe respuesta oportunamente, las reglas del Programa de Retraso en Respuesta de FTD aún aplican. Si el florista emisor no está de acuerdo con cambiar la fecha de entrega, ellos deberán enviar un mensaje de respuesta "Answer" o cancelar el pedido.

Si yo soy el florista emisor, ¿Cómo solicito un cambio en la fecha de entrega?

Si usted es el florista emisor y desea cambiar la fecha de entrega (por ejemplo, si el cliente así lo ha solicitado), usted necesita enviar al florista receptor un mensaje de pregunta "ASK" solicitando el cambio de fecha. Si no pueden modificarla, el florista emisor deberá cancelar el pedido.

¿En qué lugares debe cambiarse la fecha de entrega?

La fecha de entrega debe ser modificada en el campo correspondiente en el formulario, además de cambiarlo en el cuerpo el mensaje Mercury.

¿Qué sucede si el florista receptor deja un mensaje en la puerta del destinatario, es necesario modificar la fecha de entrega?

Si, la fecha de entrega debe ser modificada/confirmada por el florista emisor o en Mercury, de lo contrario el crédito por transmisión no procederá, ya que el pedido no ha sido entregado en la fecha original.

Reportes en el Estado de Cuenta

¿En qué parte del Estado de Cuenta de FTD aparecerán las confirmaciones de entrega?

El reporte combinado del Estado de Cuenta de FTD mostrará un listado de las confirmaciones de entrega recibidas durante el mes.

¿En qué parte del estado de cuenta aparecerán los créditos por transmisión del Programa de Confirmación de Entregas?

Los créditos por transmisión asociados con el Programa de Confirmación de Entrega aparecerán en la Sección E de su estado de cuenta.

Pedidos Internacionales

¿Cómo debo proceder si recibo un pedido Internacional?

Si usted recibe un pedido Internacional a través de Mercury, el Programa de Confirmación de Entregas de FTD aplica. La confirmación deberá ser recibida antes de las 7 pm (hora local del florista receptor) el mismo día de la entrega.

Exclusiones del Programa

¿Los pedidos WebGifts de FTD requieren una confirmación de entrega?

No, los pedidos de FTD WebGifts están excluidos del Programa de Confirmación de Entregas de FTD.

¿Los pedidos enviados por fax o teléfono, requieren de una confirmación de entrega?

No, los pedidos enviados/recibidos por fax o teléfono están excluidos del Programa de Confirmación de Entregas de FTD.

¿Qué sucede si mi sistema Mercury tiene problemas y la tienda no está en condiciones de enviar una confirmación de entrega?

Si su sistema Mercury falla, comuníquese de inmediato a FTD al 800.767.3222. FTD confirmará que ha estado fuera de línea por un periodo. Si la falla persiste y va más allá de lo normal, el horario de confirmaciones se extenderá al día hábil siguiente que el sistema vuelva a estar en línea. Las interrupciones por pequeños periodos no garantizan la extensión del horario de confirmaciones.

Servicio a Clientes

¿A dónde puedo dirigir mis preguntas sobre el programa de crédito por transmisiones?

Contacte al departamento de Servicio a Clientes de FTD en el 800.788.9000 si usted tiene preguntas sobre el programa de crédito por transmisiones y su estado de cuenta.

¿Qué sucede si un florista receptor envía una confirmación de entrega, pero el pedido nunca fue entregado?

Entre en contacto con el departamento de Atención a Clientes de FTD si este es un asunto a resolver.