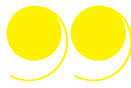


کل کنسلی ما زیر ۲۰ درصد فروش تمامی کالاهاست و کنسلی برای کالاهایی که خودمان تأمین می‌کنیم به مراتب کمتر است. دیجی کالا به دلیل گران شدن کنسل نمی‌کند و این فروشگاه‌های فعال در دیجی کالا هستند که ممکن است دست به چنین کاری بزنند



دیجی کالا

نمی‌توانست تا ابد یک خرده فروش باشد. ما شش سال است سکوی فروش هستیم و از ۱۰ میلیون کالایی که اعلام کردم حدود ۱۰۰ هزار مورد را خودمان تأمین کرده‌ایم. بنابراین لازم است فروشگاه‌های پای کار باشند تا تنوع کالایی بیشتر شود. ما فروشندگانی متعددی داریم که از طریق دیجی کالا درآمدزایی خوبی دارند

رجیستری شده پذیرفته نمی‌شود. اگر بسته‌بندی کالا یا خود آن تغییر یابد، پس نمی‌گیریم.

● اما کالاهایی که بسته‌بندی تغییر نکرده هم تحویل نگرفته‌اید.

درصدی از خطا هم داریم. تیم کنترل کیفی به همین دلیل فعال شده تا درصد خطاها را کاهش دهد. قبول داریم که از ۴ درصد مرجوعی که پذیرش نشده بخشی ناعادلانه و خطای ما بوده است. مشتری می‌تواند تماس بگیرد و شکایت خود را مطرح کند.

● برای حفاظت از داده‌های مشتریان چه تدبیری دارد که به سرنوشت اسنپ گرفتار نشوند؟

تیم ایمنی ما استانداردی که لازم است تا با هر گونه حمله اینترنتی و هک مقابله شود اجرا می‌کند. اما واقعیت این است که همه شرکت‌ها حتی همین گوگل و مایکروسافت نیز ممکن است گرفتار هک شوند و همه هم تلاش می‌کنند که این موضوع پیش نیاید. ما تلاش مان را کرده‌ایم تا از آخرین نسخه‌های استانداردهای ایمن سازی داده استفاده کنیم اما این تلاش به معنی به صفر رسیدن احتمال بروز یک اتفاق نیست. همچنین با نهادهای نظارتی همکاری داریم تا امنیت داده‌ها حفظ شود.



داشته باشیم که داریم طبیعتاً با افزایش کل سفارش گیری، مرجوعی هم افزایش می‌یابد. اما می‌توانم همین جا اعلام کنم که برگشتی ما از ۳ درصد به کمتر از یک و نیم درصد کاهش یافته است.

● برخی مشتریان می‌گویند کالای آسیب دیده از سوی دیجی کالا پس گرفته نمی‌شود.

می‌توانم بگویم چهار درصد از مرجوعی‌ها پذیرفته نمی‌شود. دلیل آن استفاده کالا و خارج کردن از وضعیت آکبند و تبدیل شدن به کالای دست دوم است. مثلاً گوشی همراهی که خریداری شده و سپس کارت به آن اضافه شده و سپس

فروشگاه‌ها است. به اعتقاد شما این سیاست درست بود و آیا قبول دارید که میزان نارضایتی مردم از خدمات دیجی کالا بعد از این اتفاق بیشتر شده است؟

دیجی کالا نمی‌توانست تا ابد یک خرده فروش باشد. ما شش سال است سکوی فروش هستیم و از ۱۰ میلیون کالایی که اعلام کردم حدود ۱۰۰ هزار مورد را خودمان تأمین کرده‌ایم. بنابراین لازم است فروشگاه‌های پای کار باشند تا تنوع کالایی بیشتر شود. ما فروشندگانی متعددی داریم که از طریق دیجی کالا درآمدزایی خوبی دارند.

● برخی فروشگاه‌ها عنوان

می‌شود موجودیت ندارند

و در واقع ساختگی

هستند. این دلالت

فروش هستند که یک

فروشگاه کذایی تعریف

کرده‌اند و می‌فروشند.

نظر شما چیست؟

ما مانیورینگ خودمان را آغاز

کردیم و معتقدم فروشگاه‌هایی

که قیمت رقابتی نداشته باشد

نمی‌تواند به فعالیت ادامه دهد.

اگر چنین فروشگاه‌هایی شناسایی

شود قطع همکاری می‌کنیم.

● کالاهای مرجوعی دیجی کالا

افزایش یافته است؟

سال به سال سفارش گیری ما

افزایش دارد. اگر فقط یک درصد خطا

و هر کجا ارسال به مشکل خورد، نیروهای خودمان رسیدگی می‌کنند.

● چرا سفارش ثبت شده لغو می‌شود؟

ما دو مدل فروش داریم. درصدی از فروش توسط خود دیجی کالا انجام می‌شود و بخشی از طریق فروشگاه‌هایی که ما سکوی فروش آنها هستیم. در مدل اول نرخ کنسلی کم است و تنها در صورتی اتفاق می‌افتد که کالا آسیب دیده باشد و یا گم شده باشد. در مقابل کنسلی‌ها از طریق فروشگاه‌ها صورت می‌گیرد. فروشگاه یا کالای خود را در انبار مرکزی ما دارد و یا در انبار خودش.

● این میزان کنسلی به دلیل ضعف

نظارت بر فروشگاه‌ها نیست؟ آیا با

فروشگاهی که به ثبت سفارش مشتری

اهمیتی نمی‌دهد برخورد نمی‌شود؟

برای فروشگاه‌هایی که کنسلی زیادی داشته باشد به ازای هر کنسلی جریمه نقدی دریافت می‌کنیم. این جریمه درصدی از قیمت کالا از ۵ تا ۲۰ درصد است. از طرفی امتیاز عملکرد و رتبه‌بندی فروشگاه کاهش یافته و ممکن است همکاری خود را با آن قطع کنیم. ما از ابتدای سال جاری با ۶۰۰ فروشنده به دلیل کنسلی بالای کالا قطع همکاری کردیم. آن هم در شرایطی که حدود ۱۰۰ هزار فروشنده با ما همکاری دارند.

در واقع سه عمل موجب قطع همکاری ما با فروشگاه می‌شود: نرخ کنسلی بالا، نرخ کالای آسیب دیده بالا و نرخ تأخیر در ارسال کالا.

● برخی مشتریان می‌گویند دلیل

کنسلی افزایش قیمت کالا بوده و

دیجی کالا تا دیده کالایی گران شده

سفارش را لغو کرده است.

کل کنسلی ما زیر ۲۰ درصد فروش تمامی کالاهاست و کنسلی برای کالاهایی که خودمان تأمین می‌کنیم به مراتب کمتر است. دیجی کالا به دلیل گران شدن کنسل نمی‌کند و این فروشگاه‌های فعال در دیجی کالا هستند که ممکن است دست به چنین کاری بزنند.

این موضوع هم قابل رسیدگی است و مشتری می‌تواند تماس گرفته و شکایت خود را مطرح کند.

● موضوع دیگر عدم همخوانی قیمت

و کیفیت کالا است. برخی مشتریان

می‌گویند کالایی که تحویل گرفته‌اند

کیفیت نداشته و یا متوجه شدند در

بازار و سایت‌های دیگر به مراتب ارزان‌تر

بوده است.

ما نزدیک ۱۰ هزار فروشنده و ۱۰ میلیون کالا داریم و تلاش مان بر این است تصویر درستی از رقابتی بودن داشته باشیم و قیمت رقابتی اعمال کنیم. این حجم از کار، پیچیده است و مشابه کار شما را دیوار هم انجام می‌دهد.

چرا مشتری باید از شما خرید کند و سایت‌های دیگر را ترجیح ندهد؟

دیوار صرفاً یک واسطه فروش است و مسئولیتی در قبال قیمت، اصالت، کیفیت و زمان ارسال و حتی خدمات پس از فروش ندارد و در مقابل دیجی کالا خود را صرفاً یک واسطه نمی‌داند و در تمامی موارد ذکر شده مسئولیت را به عهده گرفته است. بنابراین قیاس ما با دیوار مع الفارق است.

● یکی از اشکالات وارده به دیجی کالا

تبدیل شدن به سکوی فروش