**Здравствуйте, Ирина! Меня тоже зовут Ирина. Звоню Вам, так как Вы являетесь клиентом службы доставки Boxberry. Буду вам благодарен(-на), если согласитесь ответить на наши вопросы. Ваши ответы помогут нам учесть Ваши пожелания и улучшить работу службы доставки.**

**Откуда Вы узнали о Boxberry?**

Во время покупок в интернет-магазине Pardi.ru, у них была доставка через Boxberry.

**По каким критериям Вы выбирали службу доставки?**

Дешевизна и скорость. И надежность, мне удалось только 3 раза проверить, я довольна.

**Почему в итоге пришли к варианту доставки Boxberry?**

Именно из-за дешевизны, а теперь уже и скорости.

**Какой ключевой фактор повлиял на Ваше решение?**

Цена.

**Пожалуйста, опишите пошагово, как Вы получали заказ?**

Первый раз я узнавала в Pardi, это зоомагазин. Меня устроила цена, и я получила. После я сделала заказ в V-ostrov.ru, у них только EMS, я их уговорила доставить через вас, они это сделали, похоже, собираются с вами работать.

**А как Вы получали заказ?**

Зашла в офис, мне это было удобно, пункт выдачи, получила, и все.

**Какие моменты были для Вас наиболее удобными в процессе получения отправления?**

Я живу рядом с пунктом выдачи. Быстрое оповещение приходит.

**Что было для Вас неудобно?**

Очень душный офис в Таганроге.

**Удобно ли Вам было пользоваться сайтом?**

Это не ваш «косяк», а магазинов, они присылают ссылку с трек-номером, которая не открывается. Когда это делаешь второй раз, то нет проблем.

**Со второго раза можно зайти по ссылке?**

Нет, надо самостоятельно вручную вводить трек-номер, а ссылка, присланная магазином, не открывается, может, они «криво» присылают?

**Нашли ли Вы на нём всю необходимую информацию?**

Да, все нашла, даже для того магазина, у которого хотела бы отправить.

**Какими функциями Вы хотели бы дополнить сайт?**

Нет, все нормально.

**Пользовались ли Вы мобильной версией сайта (со смартфона/планшета)?**

Я только со смартфона и пользовалась.

**Всё ли корректно отображалось, показалась ли мобильная версия удобной для Вас?**

У меня непопулярный Windows Phone. Все нормально. И заказы делала, и просматривала.

**Легко ли Вы нашли пункт выдачи?**

Да, легко.

**Удобен ли был процесс выдачи груза?**

Единственное, очень душный офис, один вентилятор. Не знаю, как девушки работают? Там все корректно обслуживают, быстро. Условия не очень хорошие для них самих.

**Что бы Вы хотели изменить в данном процессе?**

Да нет, у меня ушло на это 2 минуты буквально.

**Пользовались ли Вы услугой упаковки груза?**

Да, маленький груз был в пакете.

**Вас устроило качество упаковки?**

Да, все хорошо, пакет цел.

**Если возникали случаи с некачественным обслуживанием, опишите их, пожалуйста.**

С вами – нет.

**Как Вы оцениваете ценовую политику Boxberry?**

Я часто получаю из интернет-магазинов, по скорости вы близко с EMS, а по цене близко к первому классу отправлений. Да, мне нравится.

**Считаете ли Вы стоимость каких-либо услуг завышенной?**

Нет, не могу сказать.

**Пользовались ли Вы услугой онлайн-мониторинга отправлений?**

Я все время пользовалась. Не открывается ссылка интернет-магазинов, она «мертвая» была, номер они отдельно присылали. Я вбивала в отслеживания, когда разобралась.

**Удобно ли Вам было отслеживать отправления?**

Мне да. Но если сравнивать с другими доставками, то нет промежуточных вариантов, сортировки и прочего. Из Питера я получала в пункт Москвы, и сразу Таганрог, просто это ваш способ доставки. Когда я получаю другими способами, вижу, посылка в Ростове, значит, завтра она ко мне придет.

**Какие дополнительные сервисы Вы бы хотели получить?**

Меня устраивает, всего несколько раз пользовалась. Теперь у Вас есть и курьерская доставка, все хорошо.

**Еще озвучу варианты ответа на выбор:**

**Личный кабинет, мобильное приложение?**

Приложение было бы здорово, но у меня очень непопулярная ось, хотелось бы и для нее.

**Забор отправлений в нерабочее время и выходные?**

Тоже было бы хорошо для многих.

**Отправка негабаритных грузов?**

Тоже случается, что надо.

**Оплата банковской картой курьеру?**

Это вообще было бы шикарно.

**Скидки/акции/бонусная система?**

Это всегда подогревает клиента, стимулирует. Думаю, да.

**Вы получали посылки через другие службы доставки. Уточните, какие?**

Да, EMS, Почта России, которые экономные варианты. Еще DPD, СПСР не очень, многими пользовалась. Экспресс. Иногда, когда покупаешь не очень дорогое в интернете, и не хочешь получить это срочно, то эти службы такой вариант не предоставляют, получается, что сама покупка намного дешевле, чем доставка.

**Что вам понравилось больше, чем при работе с Boxberry?**

Все одинаково приблизительно, преимущества не могу Вам назвать.

**Были ли жалобы, претензии к службе доставки Boxberry (повреждения груза, ошибка в адресе доставки, нарушение сроков и пр.)?**

Нет, не было.

**Есть ли у Вас пожелания, предложения по улучшению сервиса службы доставки? В дополнение?**

Мне проще было бы самой отслеживать, я так привыкла, трек-путь посылки. У вас нет промежуточных пунктов. Всем интернет-магазинам, в которых я часто покупаю, я рекомендую теперь.

**Спасибо за рекомендации. Опрос закончен! Спасибо, что ответили на наши вопросы!**