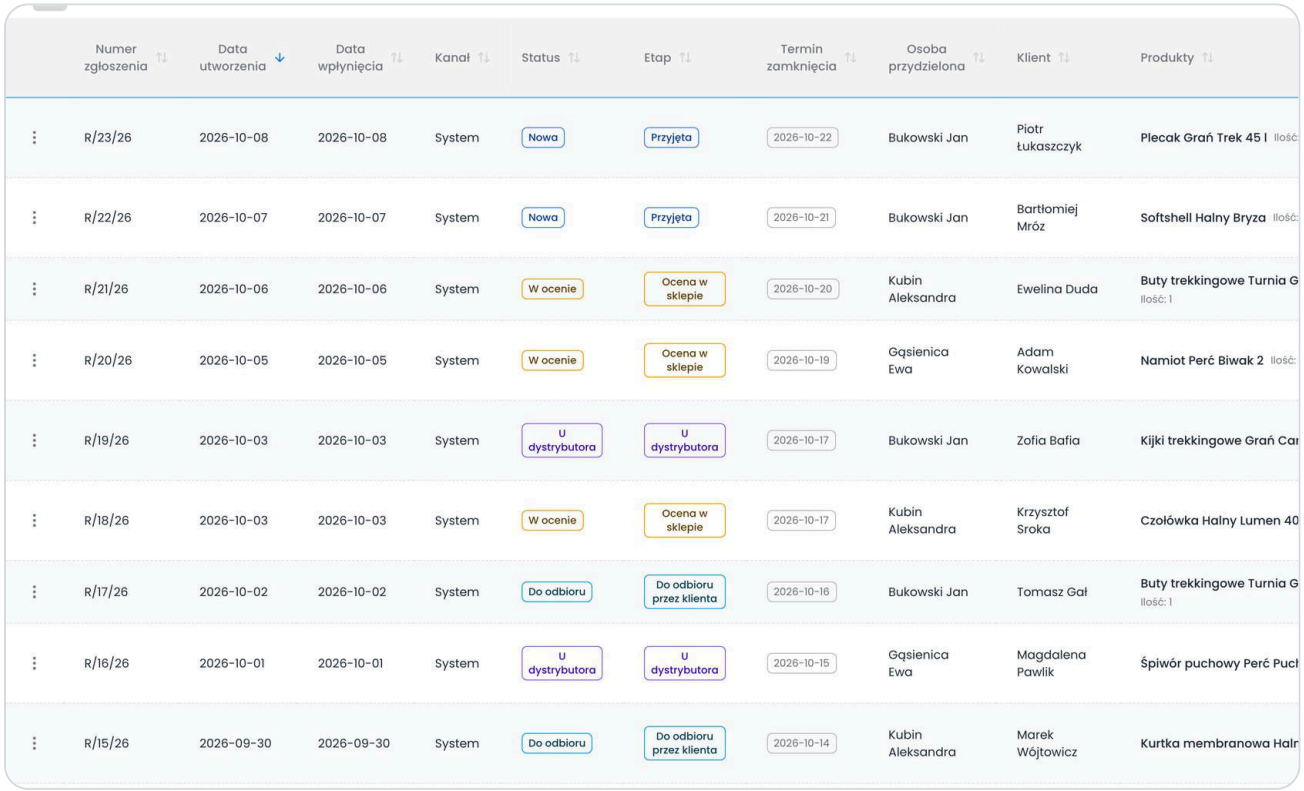
Reklamator

Sklep stacjonarny. Reklamacja od lady do odbioru.

Sklep turystyczny, trzy osoby, kilka reklamacji w tygodniu. Jak wygląda jedna sprawa w Reklamatorze — od przyjęcia butów przy ladzie, przez wysyłkę do dystrybutora, po telefon „zapraszamy po odbiór", którego nie trzeba wykonywać.

Mały sklep — krok po kroku

Część 2 z 3



Numer zgłoszenia	Data utworzenia	Data wpłynięcia	Kanał	Status	Etap	Termin zamknięcia	Osoba przydzielona	Klient	Produkty
R/23/26	2026-10-08	2026-10-08	System	Nowa	Przyjęta	2026-10-22	Bukowski Jan	Piotr Łukaszczyk	Plecak Grań Trek 45 l
R/22/26	2026-10-07	2026-10-07	System	Nowa	Przyjęta	2026-10-21	Bukowski Jan	Bartłomiej Mróz	Softshell Halny Bryza
R/21/26	2026-10-06	2026-10-06	System	W ocenie	Ocena w sklepie	2026-10-20	Kubin Aleksandra	Ewelina Duda	Buty trekkingowe Turnia G Ilość: 1
R/20/26	2026-10-05	2026-10-05	System	W ocenie	Ocena w sklepie	2026-10-19	Gąsienica Ewa	Adam Kowalski	Namiot Perć Biwak 2
R/19/26	2026-10-03	2026-10-03	System	U dystrybutora	U dystrybutora	2026-10-17	Bukowski Jan	Zofia Bafia	Kijki trekkingowe Grań Car
R/18/26	2026-10-03	2026-10-03	System	W ocenie	Ocena w sklepie	2026-10-17	Kubin Aleksandra	Krzysztof Sroka	Czołówka Halny Lumen 40
R/17/26	2026-10-02	2026-10-02	System	Do odbioru	Do odbioru przez klienta	2026-10-16	Bukowski Jan	Tomasz Gał	Buty trekkingowe Turnia G Ilość: 1
R/16/26	2026-10-01	2026-10-01	System	U dystrybutora	U dystrybutora	2026-10-15	Gąsienica Ewa	Magdalena Pawlik	Śpiwór puchowy Perć Puch
R/15/26	2026-09-30	2026-09-30	System	Do odbioru	Do odbioru przez klienta	2026-10-14	Kubin Aleksandra	Marek Wójtowicz	Kurtka membranowa Halr

PUNKT WYJŚCIA

Trzy Przełęcze: zeszyt, segregator i „oddzwonimy, jak coś będzie wiadomo”

Przykładowy sklep turystyczny z Nowego Targu: buty, kurtki, namioty, plecaki czterech marek. Właścicielka i dwoje sprzedawców. Wszystkie ekrany w tym dokumencie pochodzą z konta demonstracyjnego tego sklepu.

3 osoby
właścicielka i dwoje sprzedawców, jedno konto na każdego

23 reklamacje
w ostatnich ośmiu tygodniach, 12 w toku

3 dystrybutorów
do których trafia większość reklamowanego towaru

14 dni
termin odpowiedzi ustawiony na typie zgłoszenia

CO BOLI MAŁY SKLEP

- **Zeszyt przy kasie** — kto przyjął buty, kiedy i co obiecał klientowi, wie tylko ten, kto akurat stał za ladą.
- **Termin w głowie** — odpowiedź trzeba dać w określonym czasie, a towar leży u dystrybutora już drugi tydzień.
- **„Co z moją reklamacją?”** — klient dzwoni w sobotę w największy ruch.
- **Mail do dystrybutora pisany od zera** — za każdym razem te same dane przepisywane z paragonu.
- **Spór po miesiącu** — nie ma śladu, co klient zgłaszał i co mu odpowiedziano.

JAK USTAWIONO REKLAMATOR

- Jeden typ zgłoszenia **„Reklamacje”** z własną numeracją *R/14/26* i terminem 14 dni.
- Proces z sześciu etapów — tyle, ile sklep naprawdę ma.
- Siedem własnych pól: numer paragonu, podstawa reklamacji, rodzaj wady, żądanie klienta, decyzja z uzasadnieniem.
- Pięć reguł: potwierdzenie dla klienta, mail do dystrybutora, zadania dla sprzedawcy, zaproszenie po odbiór, informacja o odrzuceniu.
- Potwierdzenie przyjęcia w PDF z kodem QR do strony statusu.

JEDNA REKLAMACJA W SZEŚCIU KROKACH

Pon. — **Przyjęcie**
formularz przy ladzie, potwierdzenie PDF

Pon. — **Klient wie**
e-mail i strona statusu

Wt. — **Ocena**
sklep decyduje: sam czy dystrybutor

Śr. — **Wysyłka**
mail do dystrybutora, lista zadań

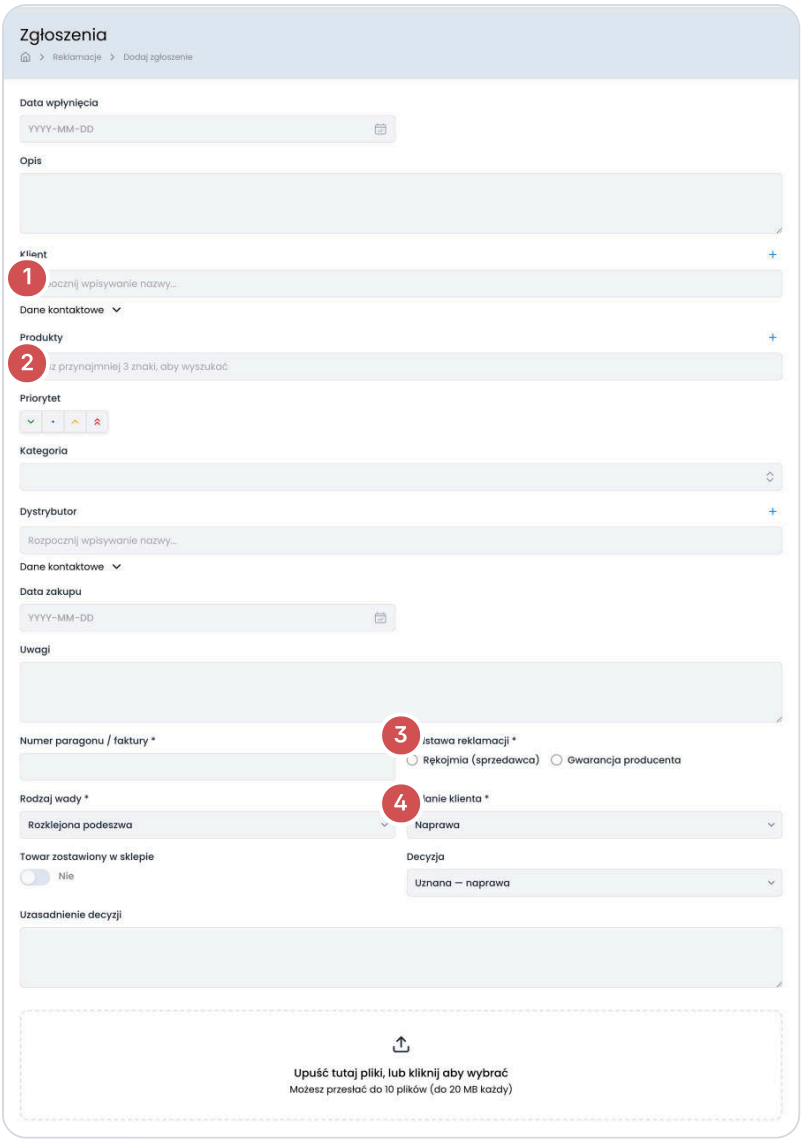
+5 dni — **Decyzja**
uzasadnienie, e-mail do klienta

+6 dni — **Odbiór**
sprawa zamknięta, historia zostaje

> Bohaterką jest pani Katarzyna i jej buty trekkingowe z odklejającą się podeszwą — reklamacja **R/14/26**. Wyjeżdża w Alpy za niecałe trzy tygodnie.

KROK 1 SPRZEDAWCA PRZY LADZIE

Przyjęcie reklamacji trwa tyle, co wydrukowanie potwierdzenia



1. klient z bazy albo nowy — jednym plusem
2. produkt z katalogu, numer seryjny
3. pola sklepu: paragon, podstawa
4. rodzaj wady, żądanie klienta

Formularz taki, jakiego potrzebuje sklep

Jan wybiera klientkę, wpisuje „Granit" i system podpowiada but z katalogu razem z producentem. Resztę stanowią pola, które sklep sam sobie zdefiniował.

- **Pola wymagane** — bez numeru paragonu i żądania klienta zgłoszenie się nie zapisze.
- **Ostrzeżenie o duplikacie** — ten sam numer paragonu w innej reklamacji od razu widać.
- **Zdjęcia i pliki** przeciągane na formularz, także z telefonu (zdjęcia z iPhone'a przyjmowane wprost).
- **Dystrybutor** podpięty do zgłoszenia jako osobna strona sprawy.

Nie trzeba pamiętać, o co zapytać. Formularz jest listą pytań — nowy pracownik przyjmuje reklamację tak samo jak właścicielka.

Własna numeracja

Format numeru ustawiasz sam: *R/14/26*, z rokiem, miesiącem, zerowaniem co rok.

Termin liczy się sam

Data wpłynięcia + 14 dni = termin zamknięcia. Widać go na karcie, liście i w mailu do klienta.

Kto przyjął

Zgłoszenie ma osobę przydzieloną. Jutro za ladą stoi ktoś inny — i wie wszystko.

KROK 2 KLIENT WYCHODZI ZE SKLEPU

Klientka dostaje numer, termin i link zamiast numeru telefonu



Potwierdzenie przyjęcia

Trzy Przełęcze — sklep turystyczny
Rynek 11, 34-400 Nowy Targ
tel. 500 500 600

Nr R/14/26 · przyjęto 2026-09-29

Klient

Imię i nazwisko	Katarzyna Nowak	Telefon	601700101
Adres	Szaflarska 12, 34-400 Nowy Targ	E-mail	nowak@klienci.demo.reklamator.online

Reklamowany towar

Kod	Nazwa	Nr seryjny	Ilość
TUR-GRA-W	Buty trekkingowe Turnia Granit GTX damskie	TG-W-38-250611	1

Data zakupu	2026-06-14	Dowód zakupu	PAR/2026/06/0412
Podstawa	Rękojmia (sprzedawca)	Żądanie	Wymiana na nowy
Rodzaj wady	Rozklejona podeszwa	Towar w sklepie	Tak

Opis wady

Po trzech wyjściach w góry w lewym bucie odkleja się podeszwa przy czubku. Buty używane zgodnie z przeznaczeniem, impregnowane.

Termin

Odpowiedź na reklamację otrzymasz najpóźniej **2026-10-13**.

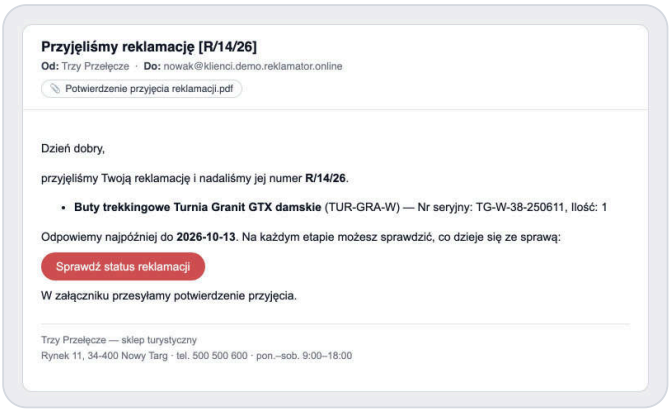
Sprawdź status bez dzwonienia
Zeskanuj kod, podaj numer reklamacji i swój e-mail lub telefon.

R/14/26

Przyjął: Bukowski Jan

Podpis klienta

Potwierdzenie przyjęcia — PDF z własnego szablonu, generowany jednym kliknięciem „Dokumenty". Kod QR prowadzi na stronę statusu, kod kreskowy to numer sprawy.



Przyjęliśmy reklamację [R/14/26]

Od: Trzy Przełęcze · **Do:** nowak@klienci.demo.reklamator.online

Potwierdzenie przyjęcia reklamacji.pdf

Dzień dobry,

przyjęliśmy Twoją reklamację i nadaliśmy jej numer **R/14/26**.

- **Buty trekkingowe Turnia Granit GTX damskie** (TUR-GRA-W) — Nr seryjny: TG-W-38-250611, Ilość: 1

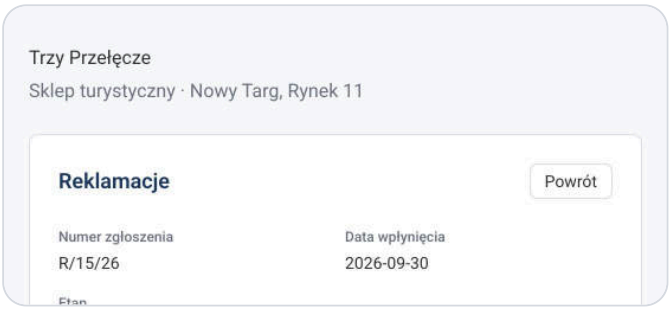
Odpowiemy najpóźniej do **2026-10-13**. Na każdym etapie możesz sprawdzić, co dzieje się ze sprawą:

Sprawdź status reklamacji

W załączniku przesyłamy potwierdzenie przyjęcia.

Trzy Przełęcze — sklep turystyczny
Rynek 11, 34-400 Nowy Targ · tel. 500 500 600 · pon.–sob. 9:00–18:00

E-mail wychodzi sam — reguła „Potwierdzenie przyjęcia dla klienta" wysyła go w chwili zapisania zgłoszenia, z potwierdzeniem PDF w załączniku.



Trzy Przełęcze

Sklep turystyczny · Nowy Targ, Rynek 11

Reklamacje

Powrót

Numer zgłoszenia
R/15/26

Data wpłynięcia
2026-09-30

Etap

Strona statusu — numer reklamacji + e-mail albo telefon. Bez konta, bez hasła.

Dokument, nie karteczka

Treść potwierdzenia układasz raz: logo, dane sklepu, pola zgłoszenia, miejsce na podpis. Sprzedawca niczego nie wypełnia ręcznie.

Status bez dzwonienia

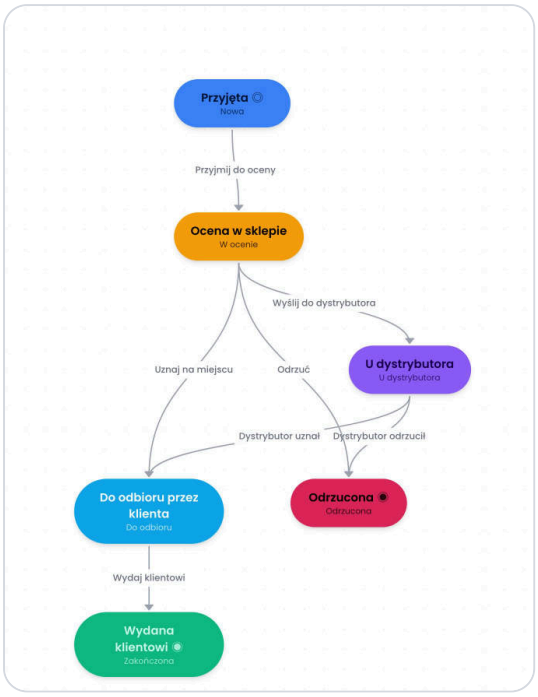
Sklep decyduje, które pola widzi klient: etap, termin, produkt, decyzja z uzasadnieniem. Wygląd strony — czcionka, kolory, nagłówek — też jest Twój.

Dowód, że przyjęto

Data wpłynięcia, opis wady słowami klienta i żądanie są w systemie od pierwszej minuty — razem z tym, kto je zapisał.

KROK 3 OCENA W SKLEPIE

Proces narysowany raz.
Potem prowadzi za rękę.

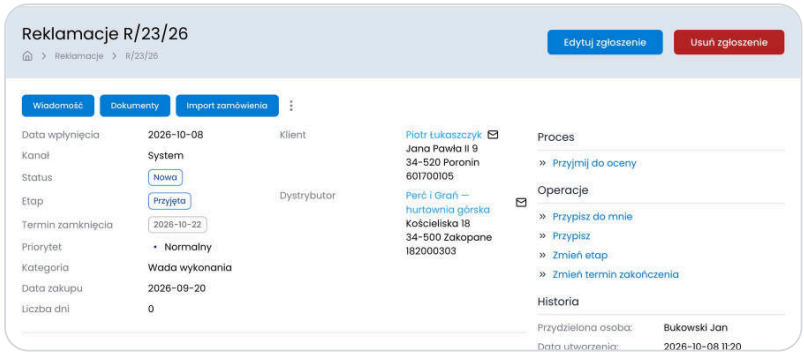


Proces „Reklamacja w sklepie" — diagram rysuje się sam z etapów i operacji.

Sześć etapów, siedem operacji

Etap to miejsce, w którym jest sprawa. Operacja to przycisk, który ją przesuwa — i tylko takie przyciski widzi sprzedawca na karcie zgłoszenia.

ETAP	CO SIĘ DZIEJE	CZAS
Przyjęta	towar zostaje w sklepie	1 dzień
Ocena w sklepie	uznać na miejscu, wysłać dalej czy odrzucić	2 dni
U dystrybutora	czekamy na decyzję producenta	9 dni
Do odbioru	klient zaproszony do sklepu	5 dni
Wydana / Odrzucona	sprawa zamknięta	—



Karta nowego zgłoszenia: po prawej jedyna dostępna operacja — „Przyjmij do oceny".

Czas na każdym etapie

Każdy etap ma własny maksymalny czas. Karta pokazuje termin etapu obok terminu całej sprawy.

Kto może kliknąć

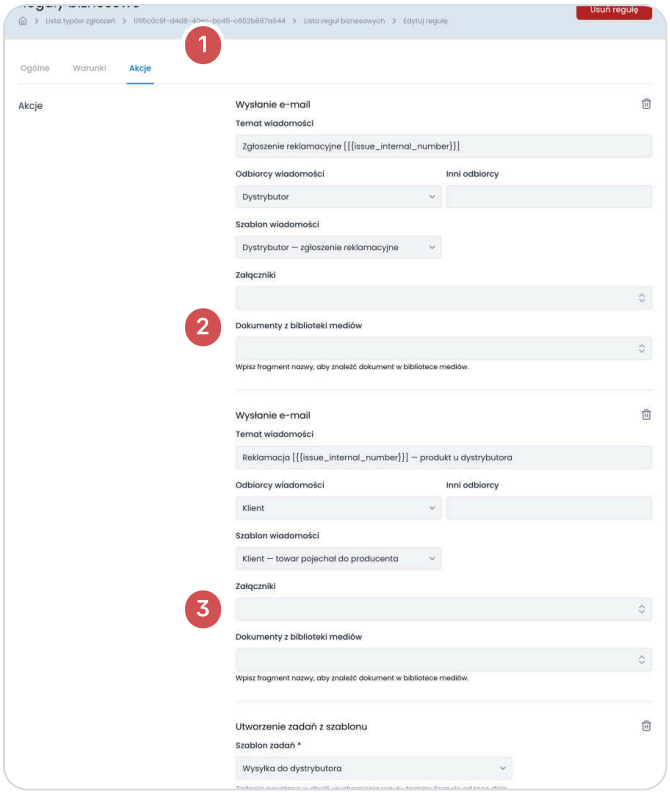
Operację można dać wybranej grupie — np. odrzucić reklamację może tylko właścicielka.

Zmienisz, kiedy chcesz

Nowy etap „U szewca"? Dodajesz go w panelu. Sprawy w toku idą dalej swoim torem.

KROK 4 JEDNO KLIKNIĘCIE „WYŚLIJ DO DYSTRYBUTORA”

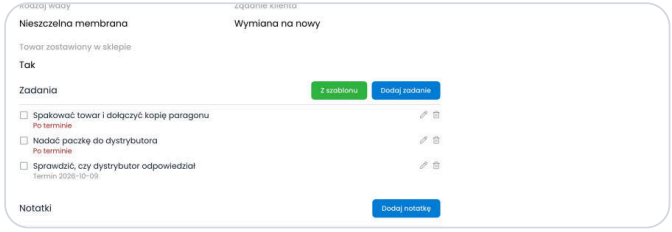
Sprzedawca klika raz.
System robi trzy rzeczy.



Reguła „Wysyłka do dystrybutora”: zdarzenie *zmiana etapu*, warunek *wykonana operacja = Wyślij do dystrybutora*, trzy akcje.



1 **Mail do dystrybutora** — produkt, numer seryjny, wada, opis klienta, dowód zakupu. Nic nie jest przepisywane.



3 **Zadania z szablonu** na karcie zgłoszenia: spakować, nadać, sprawdzić odpowiedź po tygodniu.

Dwa maile naraz

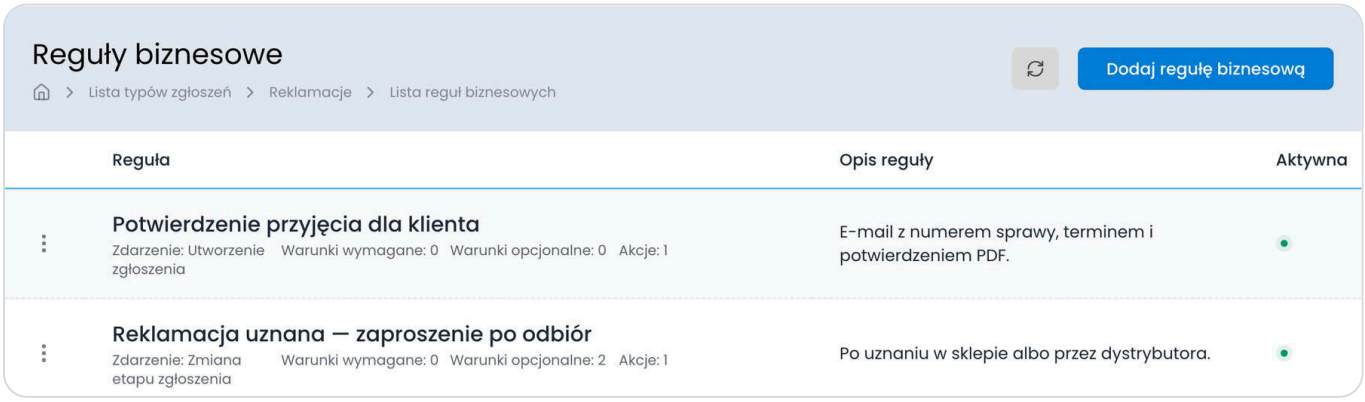
Dystrybutor dostaje zgłoszenie, a klientka — wiadomość, że buty pojechały do producenta i u kogo są. Oba z szablonów sklepu.

Zadania z terminami

Szablon „Wysyłka do dystrybutora” to trzy zadania liczone od dnia kliknięcia. Zaległe świecą na czerwono, a terminy widać w kalendarzu na pulpicie.

Reguła bez programisty

Zdarzenie, warunki, akcje — wybierane z list. Ten sklep ma pięć reguł; każdą da się wyłączyć jednym przełącznikiem.

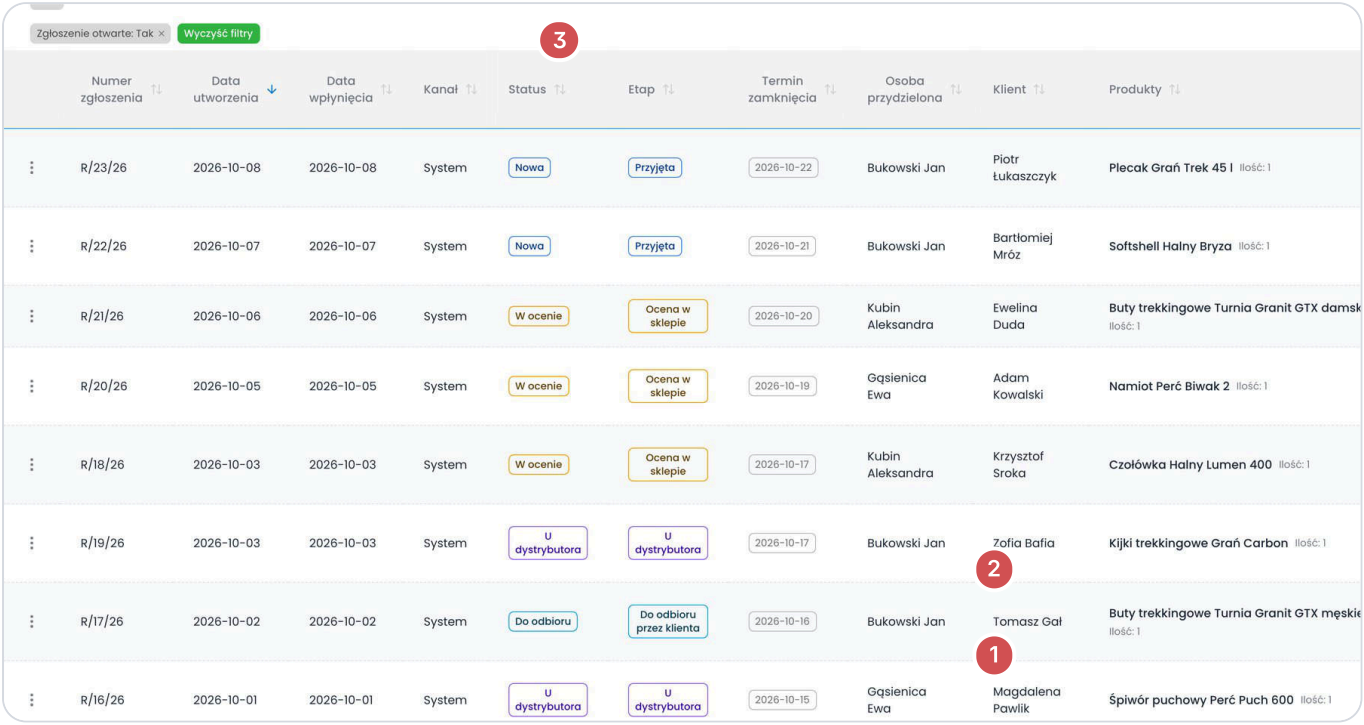


Wszystkie reguły sklepu. Przy każdej: zdarzenie, liczba warunków i akcji, opis własnymi słowami.

W TLE

Lista, która sama mówi, czym zająć się dziś

Towar u dystrybutora to moment, w którym reklamacje giną. Na liście termin zmienia kolor, zanim zrobi się za późno.



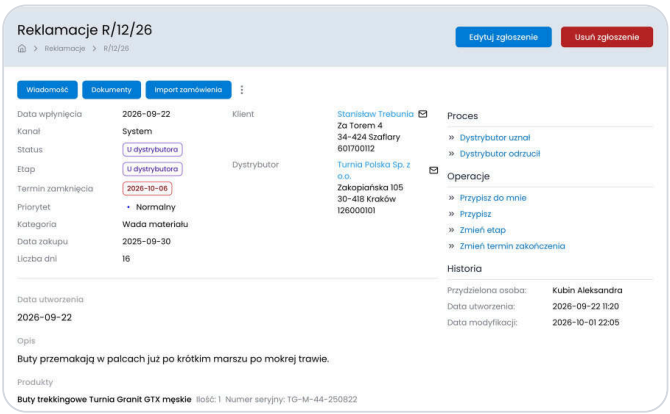
1 termin minął — czerwony 2 termin blisko — pomarańczowy (próg ustawiasz sam)

3 sortowanie i filtr po każdej kolumnie

Reklamacja R/12/26: dystrybutor się spóźnia

Buty pana Stanisława są u dystrybutora od dwóch tygodni. Termin odpowiedzi minął przedwczoraj — na liście jest czerwony, na karcie zaległe zadania „po terminie", a w notatce Ola zapisała, o co dystrybutor poprosił.

- **Notatki** zostają przy sprawie — nie w zeszycie i nie w czyjejś pamięci.
- **Wiadomość** do dystrybutora wychodzi z karty zgłoszenia, z szablonu, i zapisuje się w historii.
- **Zmiana terminu** wymaga osobnego uprawnienia — żeby „przesunąć" nie było sposobem na zaległości.



Karta R/12/26: etap „U dystrybutora", termin na czerwono, dostępne operacje „Dystrybutor uznał" i „Dystrybutor odrzucił".

Wyszukiwarka

Numer sprawy, nazwisko, produkt — jedno pole na górze panelu.

Historia klienta

Na karcie klienta wszystkie jego reklamacje. „Druga reklamacja tych samych butów" widać od razu.

Katalog produktów

Produkt, kod, producent, kategoria, okres gwarancji — wybierane, nie wpisywane.

KROK 5–6 DECYZJA I ODBIÓR

Dystrybutor uznał. Klientka wie tego samego dnia.



Reklamacja [R/14/26] uznana — zapraszamy po odbiór
Od: Trzy Przełęcze · **Do:** nowak@klienci.demo.reklamator.online

Dzień dobry,

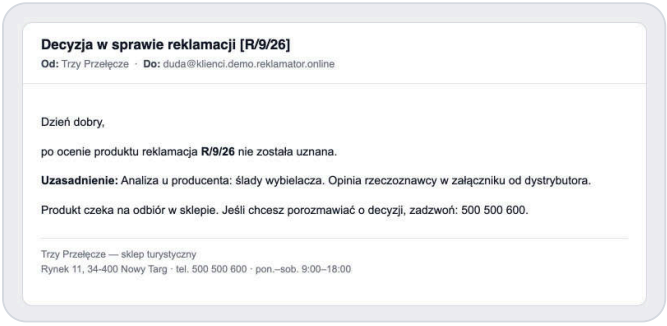
mamy dobrą wiadomość: reklamacja **R/14/26** została rozpatrzona pozytywnie.

Decyzja: Uznana — wymiana
Dystrybutor potwierdził wadę klejenia. Nowa para w tym samym rozmiarze czeka w sklepie.

Zapraszamy do sklepu przy Rynku 11 — wystarczy podać numer sprawy albo pokazać potwierdzenie z kodem.

Trzy Przełęcze — sklep turystyczny
Rynek 11, 34-400 Nowy Targ · tel. 500 500 600 · pon.–sob. 9:00–18:00

Jan wpisuje decyzję i uzasadnienie, klika „Dystrybutor uznał". Reguła wysyła zaproszenie po odbiór — z treścią decyzji.



Decyzja w sprawie reklamacji [R/9/26]
Od: Trzy Przełęcze · **Do:** duda@klienci.demo.reklamator.online

Dzień dobry,

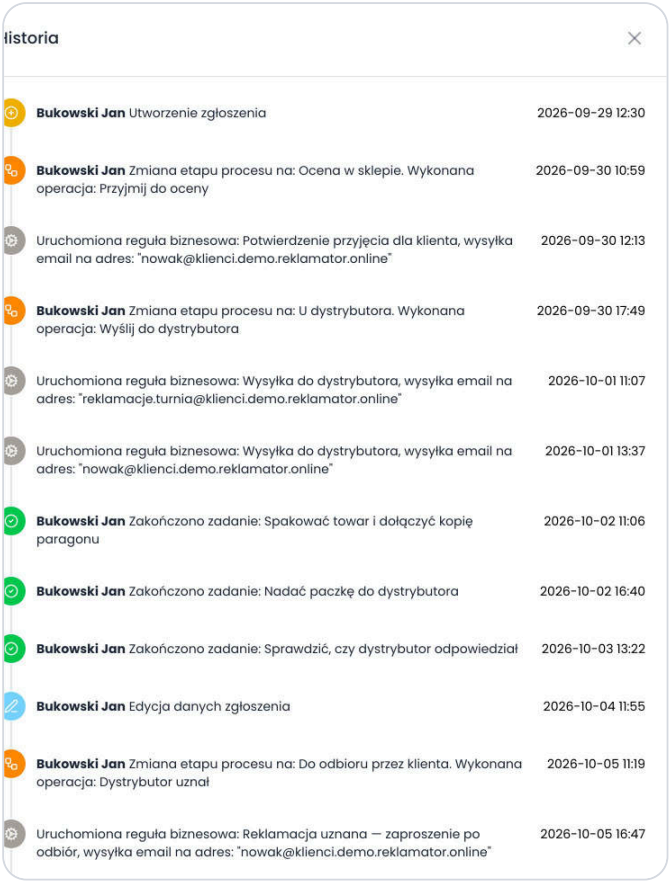
po ocenie produktu reklamacja **R/9/26** nie została uznana.

Uzasadnienie: Analiza u producenta: ślady wybielacza. Opinia rzeczoznawcy w załączniku od dystrybutora.

Produkt czeka na odbiór w sklepie. Jeśli chcesz porozmawiać o decyzji, zadzwoń: 500 500 600.

Trzy Przełęcze — sklep turystyczny
Rynek 11, 34-400 Nowy Targ · tel. 500 500 600 · pon.–sob. 9:00–18:00

Druga ścieżka: reklamacja odrzucona. Klient dostaje uzasadnienie na piśmie, a sklep ma dowód, że je wysłał.



Historia

Bukowski Jan Utworzenie zgłoszenia	2026-09-29 12:30
Bukowski Jan Zmiana etapu procesu na: Ocena w sklepie. Wykonana operacja: Przyjmij do oceny	2026-09-30 10:59
Uruchomiona reguła biznesowa: Potwierdzenie przyjęcia dla klienta, wysyłka email na adres: "nowak@klienci.demo.reklamator.online"	2026-09-30 12:13
Bukowski Jan Zmiana etapu procesu na: U dystrybutora. Wykonana operacja: Wyślij do dystrybutora	2026-09-30 17:49
Uruchomiona reguła biznesowa: Wysyłka do dystrybutora, wysyłka email na adres: "reklamacje.turnia@klienci.demo.reklamator.online"	2026-10-01 11:07
Uruchomiona reguła biznesowa: Wysyłka do dystrybutora, wysyłka email na adres: "nowak@klienci.demo.reklamator.online"	2026-10-01 13:37
Bukowski Jan Zakończono zadanie: Spakować towar i dołączyć kopię paragonu	2026-10-02 11:06
Bukowski Jan Zakończono zadanie: Nadać paczkę do dystrybutora	2026-10-02 16:40
Bukowski Jan Zakończono zadanie: Sprawdzić, czy dystrybutor odpowiedział	2026-10-03 13:22
Bukowski Jan Edycja danych zgłoszenia	2026-10-04 11:55
Bukowski Jan Zmiana etapu procesu na: Do odbioru przez klienta. Wykonana operacja: Dystrybutor uznał	2026-10-05 11:19
Uruchomiona reguła biznesowa: Reklamacja uznana — zaproszenie po odbiór, wysyłka email na adres: "nowak@klienci.demo.reklamator.online"	2026-10-05 16:47

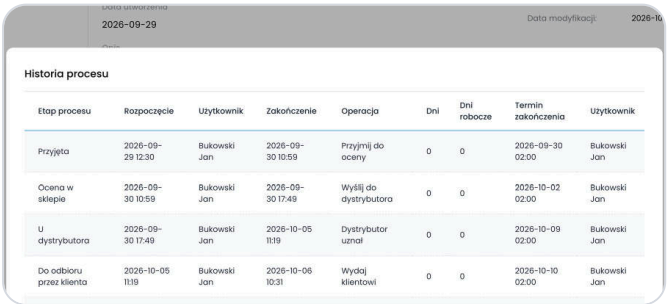
Historia R/14/26 — kto co zrobił i kiedy, które reguły zadziałały i do kogo poszedł mail. Niczego nie da się „po cichu" zmienić.

8 dni
od przyjęcia butów do wydania nowej pary

4 e-maile
wysłane bez pisania ani jednego

0 telefonów
„co z moją reklamacją?"

1 miejsce
z całą historią, gdyby sprawa wróciła



2026-09-29

Historia procesu

Etap procesu	Rozpoczęcie	Użytkownik	Zakończenie	Operacja	Dni	Dni robocze	Termin zakończenia	Użytkownik
Przyjęta	2026-09-29 12:30	Bukowski Jan	2026-09-30 10:59	Przyjmij do oceny	0	0	2026-09-30 02:00	Bukowski Jan
Ocena w sklepie	2026-09-30 10:59	Bukowski Jan	2026-09-30 17:49	Wyślij do dystrybutora	0	0	2026-10-02 02:00	Bukowski Jan
U dystrybutora	2026-09-30 17:49	Bukowski Jan	2026-10-05 11:19	Dystrybutor uznał	0	0	2026-10-09 02:00	Bukowski Jan
Do odbioru przez klienta	2026-10-05 11:19	Bukowski Jan	2026-10-06 10:31	Wydaj klientowi	0	0	2026-10-10 02:00	Bukowski Jan

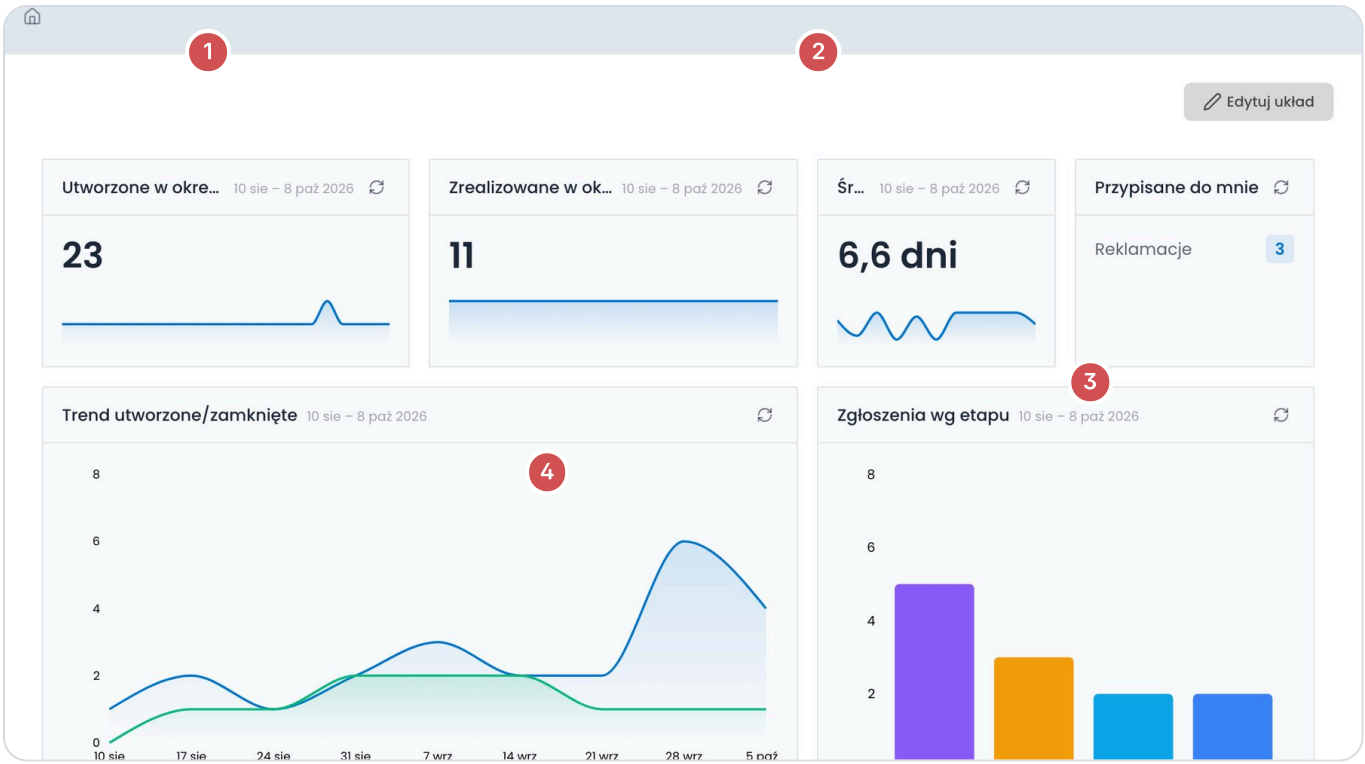
Historia procesu: ile sprawa spędziła na każdym etapie i kto ją prowadził.

Gdy klient wróci za rok

„Te buty już były reklamowane" — wystarczy otworzyć kartę klienta. Jest opis wady, decyzja, uzasadnienie i korespondencja. Sprzedawca, który wtedy przyjmował reklamację, może już u Ciebie nie pracować.

WŁAŚCICIELKA

W sobotę wieczorem: jeden ekran zamiast przeglądania zeszytu



1 ile reklamacji przyszło, ile zamknięto
2 średni czas do zamknięcia: 6,6 dnia
3 gdzie utknęły sprawy — etap po etapie
4 trend: przyjęte i zamknięte, tydzień po tygodniu

Pulpit układasz sam

Liczniki, trend, podział według etapu, kategorii i priorytetu, ostatnie zgłoszenia, kalendarz terminów. Każdy użytkownik ma własny układ.

Co mówi o asortymencie

Lista przefiltrowana po producencie i rodzaju wady pokazuje, które buty wracają z rozklejoną podeszwą. To argument w rozmowie z dystrybutorem — i przy następnym zamówieniu.

Każdy ma swoje konto

Sprzedawcy przyjmują i prowadzą reklamacje, ale nie zmieniają procesu ani szablonów. Logowanie można zabezpieczyć kodem z aplikacji (MFA).

GDZIE SKLEP WYGRYWA

DZIŚ	Z REKLAMATOREM	EFEKT
Reklamacja zapisana w zeszycie.	Formularz z polami wymaganymi, potwierdzenie PDF, numer sprawy.	→ **Komplet danych** od pierwszej minuty.
Klient dzwoni po status.	E-mail na każdym etapie, strona statusu z kodu QR.	→ **Mniej telefonów** w godzinach sprzedaży.
Mail do dystrybutora pisany od nowa.	Reguła wysyła go z danymi zgłoszenia i zakłada zadania.	→ **Minuty zamiast kwadransa** na sprawę.
Termin przypomina się sam — po fakcie.	Kolory terminów na liście, czas na etapie, zaległe zadania.	→ **Odpowiedź w terminie**, który sklep sobie ustawił.
„Nikt mi tego nie mówił”.	Historia: kto, co, kiedy, jaki mail i do kogo.	→ **Spór rozstrzyga zapis**, nie pamięć.

JAK ZACZĄĆ

Konfiguracja na jedno popołudnie

Konto po rejestracji ma gotowy proces, typ zgłoszenia, szablon potwierdzenia i przykładowe zgłoszenie. Sklep z tego dokumentu dopasował je do siebie w pięciu krokach.

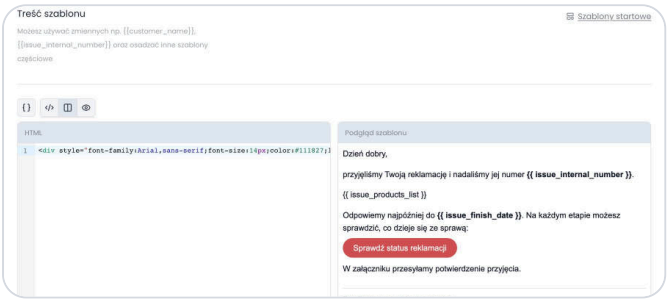
1
Proces
Etapy i operacje sklepu — sześć pozycji, klik po kliku.
OK. 30 MIN

2
Pola
Paragon, podstawa, wada, żądanie, decyzja. Listy wartości wpisane raz.
OK. 30 MIN

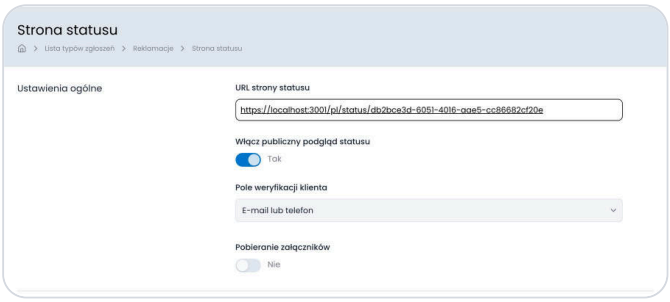
3
Szablony
Pięć e-maili i potwierdzenie PDF. Startowe wzory są w panelu.
OK. 1 GODZ.

4
Reguły
Pięć reguł: kiedy który mail i zadania.
OK. 30 MIN

5
Ludzie
Konta sprzedawców, grupa uprawnień, strona statusu.
OK. 20 MIN



Edytor szablonu: treść ze zmiennymi w klamrach po lewej, podgląd po prawej.



Strona statusu: włącznik, sposób weryfikacji klienta, nagłówek, kolory.

PAKIET MINI

Rejestr zamiast zeszytu
Jedna osoba, jeden proces, jeden typ zgłoszenia, terminy z kolorami, załączniki.

PAKIET PROFESSIONAL — TEN SKLEP

Proces z automatyzacją
Do 15 osób, reguły i powiadomienia e-mail, szablony i dokumenty PDF, historia, notatki, zadania, katalog produktów, strona statusu.

PAKIET BUSINESS

Gdy dojdzie sklep internetowy
Formularz na stronie, e-mail przychodzący jako zgłoszenie, SMS, kurierzy, integracja z zamówieniami — część 3.

Dobrze wiedzieć

- System pilnuje terminów, które w nim ustawisz. Jakie terminy obowiązują Twój sklep, wynika z przepisów i umów — tego nie rozstrzygamy za Ciebie.
- W pakiecie Professional reklamacje wpisuje pracownik. Formularz dla klienta na stronie WWW i poczta przychodząca są w pakiecie Business.
- Dane demonstracyjne są fikcyjne; ekrany pochodzą z działającego systemu.

30 DNI ZA DARMO

Sprawdź na własnych reklamacjach.

Bez karty kredytowej. Pokażemy to w 20 minut na przykładzie podobnym do Twojego sklepu.

reklamator.online

support@reklamator.online · +48 507 058 755