

Verona, lunedì 16 dicembre 2019

Questa è la cronistoria di una conversazione avuta con un collega cliente, che in seguito a dei disguidi ha deciso di annullare un carico.

Secondo sua convinzione, la colpa ricadeva sulla nostra azienda, nonostante avessimo prove del fatto che le cose fossero andate diversamente.

Come comportarsi davanti a determinati casi?
Noi abbiamo deciso di uscirne da Signori, crediamo.

A voi i commenti.

1. Albini - Mercoledì 6 novembre 2019 alle ore 09:52
Scriva un'e-mail al cliente per iniziare una collaborazione chiedendo chiarimenti sul tipo di mezzi che hanno e le tratte che fanno maggiormente.
2. Cliente - mercoledì 6 novembre 2019 alle ore 17:17
Risponde che avrebbero bisogno di un partner, chiede quali zone riusciamo a coprire e se facciamo anche groupage per estero.
3. Cliente - giovedì 7 novembre 2019 alle ore 09:02
Manda una richiesta per due colli da spedire in Spagna, da far partire da uno dei nostri magazzini e chiede la quotazione.
4. Albini - giovedì 7 novembre 2019 alle ore 09:40
Chiarisce di scrivere solo all'e-mail di operativo e chiede la data della spedizione
5. Cliente - giovedì 7 novembre 2019 alle ore 10:06
Dice di aver fatto sistemare i colli ad un altro collega, ma che terrà Albini Group in considerazione per il futuro
6. Albini - giovedì 7 novembre 2019 alle ore 11:48
Invia fatturazione per un carico, con richiesta di pagamento anticipato essendo il primo viaggio

7. Cliente - giovedì 7 novembre 2019 alle ore 11:56
Allega all' e-mail l'ordine di carico con richiesta di timbrarlo e firmarlo
8. Albini - giovedì 7 novembre 2019 alle ore 12:36
Invia la targa del mezzo con l'orario al quale si presenterà l'autista, chiarendo anche il tempo di attesa massima del vettore
9. Albini - giovedì 7 novembre 2019 alle ore 15:09
Avvisa che l'autista arriverà in ritardo, verso le 15,45
10. Cliente - venerdì 8 novembre 2019 alle ore 09.59
Annulla l'ordine.
11. Albini - venerdì 8 novembre 2019 alle ore 11:29
Afferma che fosse già inteso l'annullamento dell'ordine e allega la fattura pro-forma per il mancato carico.
12. Cliente - venerdì 8 novembre 2019 alle ore 11:34
Afferma, invece, di aver fatto una pessima figura con il suo cliente a causa nostra, pertanto invia una fattura di pagamento pari all'importo dell'ordine di carico di 250€+ IVA.
13. Albini - venerdì 8 novembre 2019 alle ore 11:55
Inoltra l'e-mail in cui erano stati specificati i tempi di attesa dell'autista, che ha atteso anche più del dovuto. Di conseguenza rinnova la richiesta di pagamento per il mancato carico, causa inadempienze del cliente.
14. Cliente - venerdì 8 novembre 2019 alle ore 12:12
Insiste dicendo che la parte lesa sono loro e non noi e, innervosito, afferma di aver ricevuto da parte nostra un servizio scadente, minacciando di ricorrere a via legali nel caso in cui non avessimo annullato la fattura.
15. Albini - venerdì 8 novembre 2019 alle ore 15:00
Risponde in conclusione che avremmo dovuto rifiutare da subito il loro servizio quando ci ha detto che bisognava andare alla Schenker, sempre tenuto nascosto nella trattativa. *(Avevano già timore che rifiutassimo di aiutarli?)*
Da SIGNORI decidiamo di prenderci carico del danno, chiarendo però di non voler più avere contatti con loro e di depennare tutti i nostri nominativi.