

#39269 Обратная связь по курсу "Открываем детский клуб 2018"

Отправлено 15 июля 2018 г., 14:01 **Получено через** Почта **Инициатор** Мария Горбачева <email-скрыт-при-печати@list.ru>

Статус Закрыт **Тип** Вопрос **Приоритет** - **Группа** Клиентский отдел **Исполнитель** Лилия Хисамова

Характер запроса

Обратная связь

Мария Горбачева 15 июля 2018 г., 14:01

New submission from Product Feedback

Оценка по 5-и бальной шкале

3

Ваши впечатления о приобретённом продукте

Добрый день! Очень интересный ресурс у вас, много полезной информации. Однако очень неудобно то, что в приобретенном курсе нет никакой системы.

Личный кабинет - это доступ к общему порталу, где нет никакой систематизированной информации по курсу. Я вынуждена тратить время на то, чтобы найти интересующие меня статьи и видео среди массы общих материалов, большую половину из которых мне по-прежнему предлагают купить.

Продукт за 35к на мой взгляд мог бы быть более упорядоченным, очень хотелось бы получить базу обещанной в программе курса информации в одном месте, без лишних рекламных и других побочных текстов. Уж если вы говорите о том, что экономите наше время на пути к открытию детского клуба было бы здорово получить ссылку на яндекс диск со всеми чек-листами, записями вебинаров и другой информацией, заявленной в программе курса.

Многое еще не изучено мной именно по причине отсутствия четкой структуры (сама достаточно хаотичный человек, сложно организовать максимально эффективно время) спасибо!

Номер заказа

101943

Лилия Хисамова 16 июля 2018 г., 1:10

Здравствуйте, Мария,

Пишет Вам Лилия. Я увидела Ваш отзыв по приобретенной программе "Открываем детский клуб". Постараюсь прокомментировать Ваш отзыв.

1. "Личный кабинет - это доступ к общему порталу, где нет никакой систематизированной информации по курсу. Я вынуждена тратить время на то, чтобы найти интересующие меня статьи и видео среди массы общих материалов, большую половину из которых мне по-прежнему предлагают купить."

Вероятно, Вы не можете разобраться в работе на нашем сайте. На нашем сайте есть общедоступные разделы и закрытые, такие как личный кабинет и закрытая часть форума. При работе в личном кабинете Вы можете просматривать только те продукты, которые Вы оплатили. Судя по тому, что Вы пишете, я понимаю, что Вы просматриваете все подряд курсы и статьи, которые находятся НЕ в личном кабинете, так как при входе в Ваш личный кабинет все продукты структурированы и разобраться в них просто, так как из всего 4:

- [Открываем детский клуб — 2018. От выбора помещения до дня открытых дверей](#)

- [Требования Роспотребнадзора для детских центров — с лицензией и без нее](#)
- [Оснащение детского клуба](#)
- [Кадровый документооборот в детском клубе](#)

На всякий случай направляю Вам в приложении подробную инструкцию по работе в личном кабинете.

2. "Продукт за 35к на мой взгляд мог бы быть более упорядоченным, очень хотелось бы получить базу обещанной в программе курса информации в одном месте, без лишних рекламных и других побочных текстов."

Курс по открытию клуба состоит из 10 блоков, начиная от поиска помещения и заканчивая днем открытых дверей. Все блоки пронумерованы и подписаны. К некоторым блокам полагаются файлы и чтоб понимать какие файлы к какому блоку относятся, они находятся четко под тематическим видео. Вам неудобно работать с пронумерованными блоками?

Уточните, пожалуйста, о каких рекламных текстах Вы говорите?

Вы говорите, что не можете найти нужную информацию. Например, какую? Расскажите о том, каким образом Вы пытаетесь искать информацию в оплаченном курсе? Уверена, что мы сможем помочь Вам разораться в работе с курсом и в личном кабинете.

С уважением,

Лилия Хисамова

Служба поддержки Ивантер Плюс

Мария Горбачева 23 июля 2018 г., 15:22

Доброго времени!

в моем личном кабинете отображается отсутствие заказов.

прикрепляю скрин экрана.

Очень хотелось бы разобраться поскорее почему в моем лк так происходит.

Время летит и я упускаю его.....

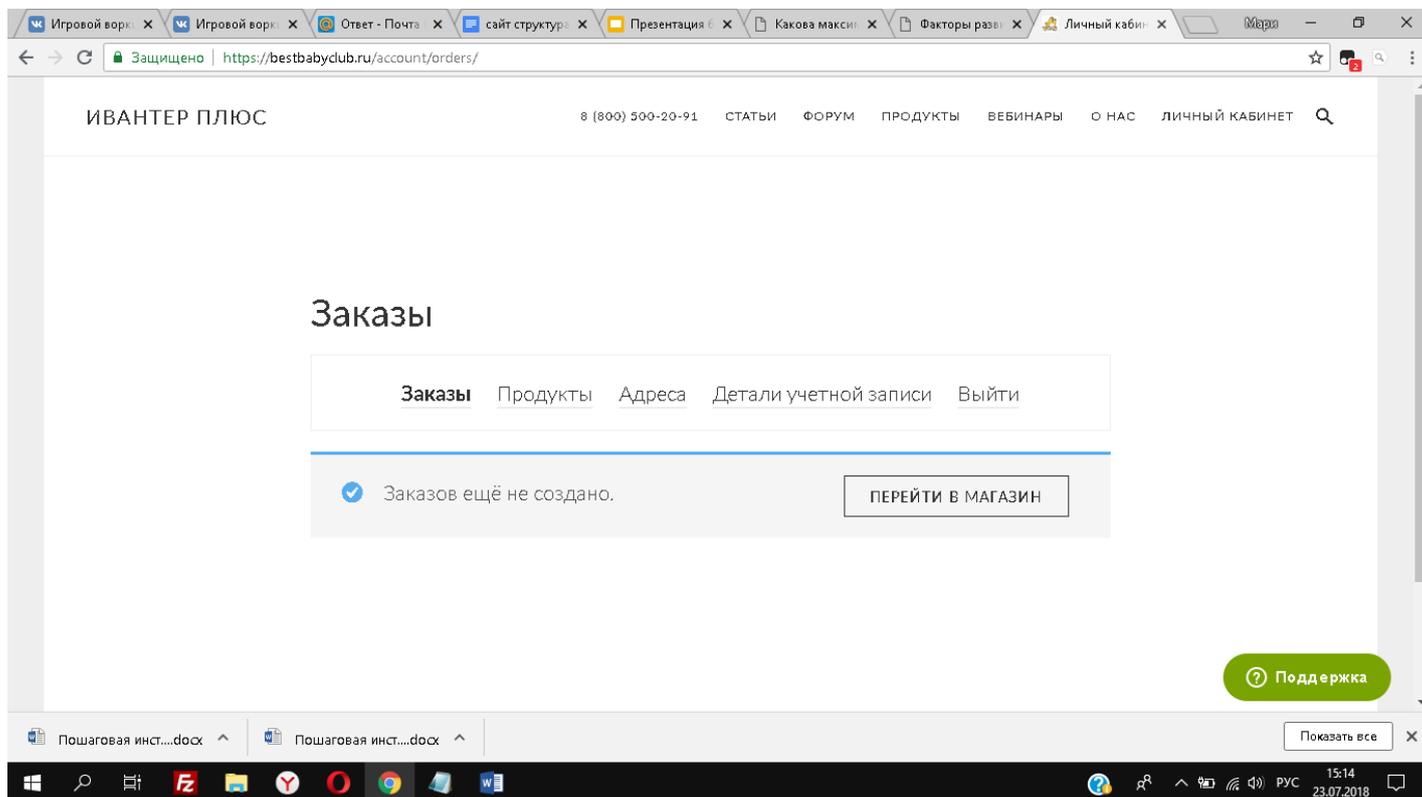
Все больше хочется вернуть потраченные деньги, т.к. информацию я нужную не получаю, а только пытаюсь разобраться почему у меня не работает доступ.

Эти средства я могла бы вложить в раскрутку сайта уже сейчас, а вместо этого веду электронную переписку о качестве работы вашего сервиса.

Не хотелось бы вступать на негативный путь, но и дальше пытаться найти возможность получить от вас обещанные материалы желания все меньше. Негодование накапливается, уровень доверия снижается.

благодарю за понимание и быструю реакцию.

Мария Горбачева.



С уважением, Мария Горбачева email-скрыт-при-печати@list.ru+7903-телефон-скрыт-при-печати

Лилия Хисамова 23 июля 2018 г., 16:04

Здравствуйтесь, Мария,

В присланном Вами скриншоте видно, что Вы не вошли в личный кабинет, т.к. если бы Вы в него вошли под своими данными - тогда на этой странице были бы Вами имя и фамилия.

Вам нужно пройти на наш сайт : <https://bestbabyclub.ru>

Нажать на вкладку "Личный кабинет" и войти под своим логином и паролем. Ваш логин - email-скрыт-при-печати@list.ru , а пароль должны знать только Вы. Если Вы ранее не устанавливали пароль, тогда Вам нужно будет это сделать нажав на ссылку "Забыли пароль". Или можете войти через одну из соц.сетей без пароля.

Попробуйте еще раз войти в личный кабинет под своим именем. Получилось?

С уважением,

Лилия Хисамова

Служба поддержки Ивантер Плюс

Мария Горбачева 23 июля 2018 г., 16:35

Лилия! Я захожу в личный кабинет (отображается мое имя), следом страница о моих заказах, в которых ничего нет.

и он пускает меня в круговую на стартовую страницу.

думаю вопрос все таки не в моих интеллектуальных способностях, а в работе сервиса.

возможно меня не записали?

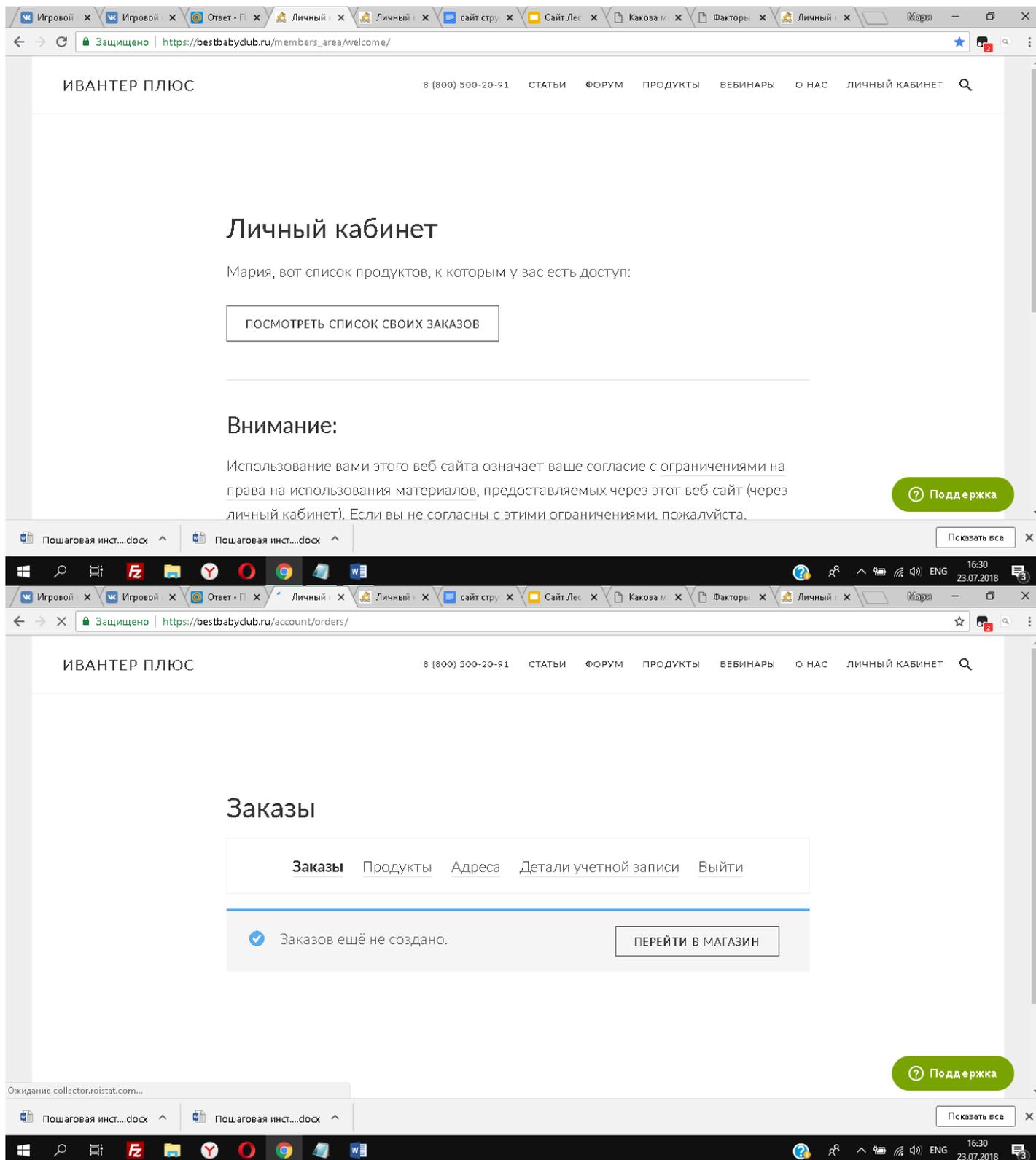
по прежнему рассылки приходят только о платных курсах. читать это больше нет сил, злюсь!

но хочу получить нужные мне знания. ваша организация все таки вызвала изначально доверие.

может я могла быне возвращать, а направить эти средства не на этот масштабный курс "открываем детский клуб", а на узкую специализацию по инстаграмм и продвижению сайта, а так же на бизнес-план? на вашем же ресурсе.

тогда я конечно перестану думать о том, как же ловко можно продать вход на форум за 35к)))

и наконец займусь продуктивными процессами для своего клуба)



С уважением, Мария Горбачева email-скрыт-при-печати@list.ru+7903-телефон-скрыт-при-печати

Лилия Хисамова 24 июля 2018 г., 12:51

Мария, здравствуйте,

Я только что еще раз проверила Ваш личный кабинет - вошла в него с нуля и вижу все оплаченные курсы, вижу два заказа, один из которых аннулирован. Если Вы этого не видите, очевидно, что Вы не зашли в свой личный кабинет.

Скорее всего, Вы входите под другим адресом или зарегистрировались самостоятельно с нуля, чего делать не нужно. Регистрация в личном кабинете проходит автоматически при создании заказа и больше ничего делать не нужно.

Я только что запросила в системе сброс пароля, чтобы Вы могли увидеть тоже самое, что вижу я со всех устройств.

Пройдите на наш сайт в раздел личный кабинет: <https://bestbabyclub.ru/account/>
Если Вы видите свое имя, тогда нажмите кнопку "Выйти" и выйдите из этого личного кабинета.
Далее введите следующие данные пользователя:

Имя пользователя: email-скрыт-при-печати@list.ru
Пароль: cY@2gN&ju (аккуратно скопируйте его без пробелов и вставьте в поле для пароля)

Когда войдете в личный кабинет, в деталях настройки Вы сможете изменить пароль на более комфортный.

Получилось войти в личный кабинет и увидеть оплаченные материалы?

Если не получится или проблема будет сохраняться, пожалуйста, позвоните нам по телефону 8 (800) 500-20-91 бесплатно по России, и мы решим этот вопрос в телефонном режиме. К сожалению, когда я Вам звоню - Вы не отвечаете :(

С уважением,
Лилия Хисамова

Служба поддержки Ивантер Плюс

Мария Горбачева 25 июля 2018 г., 16:07

Лилия, добрый день!

Ура! теперь наконец все сработало!

благодарю!

буду догонять, читать, смотреть, планировать.

Жаль упущенное время, конечно.

спасибо за помощь

С уважением, Мария Горбачева email-скрыт-при-печати@list.ru+7903-телефон-скрыт-при-печати

Лилия Хисамова 25 июля 2018 г., 16:13

Мария, здравствуйте,

Только о Вас подумала :) Уже начала искать Ваш номер телефона, чтобы попробовать еще раз

связаться с Вами, а тут Вы написали письмо :))

Отлично! Рада, что наконец проблема со входом в личный кабинет решилась. Впереди должна быть еще одна прямая трансляция с Юлией Белоцерковской, но если в ходе изучения материалов у Вас будут возникать вопросы - сразу отправляйте вопросы мне, чтобы я оперативно их могла перенаправить Юлии и она ответила на них.

С уважением,
Лилия Хисамова

Служба поддержки Ивантер Плюс

Программное обеспечение **Zendesk** для служб поддержки