

**Выдача предоплаченных  
заказов\_ALIEXPRESS**

**TELE2**

# В чем заключается проект

- Нам нужен трафик. Тот, который обычно проходит мимо. Тот, который не является еще пока нашим абонентом.
- Мы хотим завести его в наши салоны, чтобы конвертировать их в подключения, в покупку телефонов и аксессуаров, то есть сделать их частыми гостями в наших монобрендах.
- Трафик – это потенциальные деньги, каждый человек может что-то купить, воспользоваться иной услугой, которой раньше пользовался у конкурентов (оплатить кредит, перевести деньги и т.д.).

ДС с Дилером



в работе

# Механика и вознаграждения

Математика проста - за каждый выданный заказ вы получаете 20 рублей.\*

По количеству – после «раскачки» (примерно, 4 месяца) - 200 заказов в месяц.

## Механика

1. Курьер будет приходить несколько раз в неделю, так как Заказы Клиенты забирают быстро – день/два
2. Продавец заходит на платформу Партнера, регистрируется - у каждого будет логин и пароль)
3. Фиксирует номер реестра и ему загружается список заказов с номерами. ВАЖНО! Курьера надо отпустить в течение 15 минут – у него жесткий график развоза.
4. При получении Заказа Клиентом Продавец отмечает в системе выдачу. Это тоже надо сделать за 15 минут. Это не сложно
5. От курьера мы НЕ принимаем Заказы, у которых нарушена внешняя упаковка, не принимаем их – составляем акт.
6. Мы не отвечаем за то, что внутри и в каком виде, если упаковка не была нарушена, помята и т.д.
7. Мы не вскрываем Заказы 
8. Более подробно есть в инструкции: 

**Важно!** Каждую выдачу заказа пробивать в RMS со стоимостью 0,01 руб.

Папка 0100-250261, Прочие услуги и сервисы 0100-253629, Выдача посылки ALIEXPRESS.

**Вознаграждение будет высчитываться по количеству «пробитых» выданных заказов**

# На что обратить особое внимание

## Соблюдение графика обслуживания

1. Соблюдение согласованного графика работы Пункта обслуживания
  
1. Ожидание Уполномоченного представителя Компании начала приема у него Заказов более 15 (пятнадцати) мин. с момента приезда в Пункт обслуживания

## Соблюдение технологии приема Заказов от Уполномоченного представителя Компании и возврата Невостребованных Заказов

1. Своевременный прием реестра Заказов в Системе PickPoint

## Ответственность

При первом получении обращения от Покупателей или Уполномоченного представителя Компании о закрытии Пункта обслуживания в рабочее время – штраф в размере 1000 (Одна тысяча) руб.

При поступлении обоснованного обращения от Уполномоченного представителя Компании о задержке и не своевременном приеме Заказов – штраф в размере 500 (Пятисот) руб.

## Ответственность

Прием Реестра в Системе в срок более чем через 15 (пятнадцать) минут после приема Коммерческих отправок от Уполномоченного представителя Компании – штраф 500 (Пятьсот) руб.. Не является нарушением прием Реестра в Системе позже указанного срока, если Агент уведомил Компанию о причинах невозможности принять реестр в Системе, в т.ч. в случае выявления несоответствий при приемке Заказов по Реестру, в случае отсутствия у Агента доступа к Системе, в случае неработоспособности Системы/технических неполадок в Системе и т.п..

2. Своевременное внесение корректировок в реестр и соблюдение правил уведомления Компании в случае выявления расхождений

3. Несоставление Коммерческого акта при выявлении повреждений или утери Заказа

**Соблюдение технологии выдачи Заказов Покупателям, установленного в Приложении к Договору**

1. Нарушение технологии выдачи Заказов повлекшее за собой выдачу получателю чужого Заказа
2. Несвоевременное изменение статуса Заказа в Системе после его выдачи
3. Вскрытие Заказа до его передачи Покупателю

**Своевременный возврат не востребованных Заказов**

1. Нарушение сроков возврата Невостребованных Заказов.

В случае, если в реестре есть исправления, он должен быть принят только после корректировки его Компанией и уведомлении Агента о возможности принятия реестра в Системе. В случае не внесения исправлений в реестр или внесения их после отъезда курьера, Агент несет ответственность в размере подтвержденной Компанией стоимости коммерческого отправления.

Заказ принят от Уполномоченного представителя Компании с поврежденной упаковкой, акт не составлен.  
Штраф в размере 500 (Пятьсот) руб.

**Ответственность**

Нарушение обнаружено после выдачи Заказа и Заказ не в Пункт обслуживания, штраф в размере 100 (Сто) руб.

Проведение выдачи Заказа в Системе позднее 3 (трех) часов после фактической выдачи – штраф 500 руб.

Вскрытие или примерка привели к порче или пропаже товаров из Заказов, штраф в размере Оценочной стоимости Заказа.

**Ответственность**

Задержка отправки возвратов в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) обязательств Агента (в случае если Невостребованный заказ был передан Уполномоченному представителю Компании позже Срока хранения Заказа по вине Агента) – услуги по хранению сверх Срока хранения Заказа Компанией Агенту не оплачиваются.

# Варианты ответов продавца Клиентам в очереди, если надо принять Заказы от курьера

Если пришел курьер, которого надо обязательно отпустить в течение 15 минут, а у продавца очередь или Клиент, вопрос которого заведомо быстро не решить, мы предлагаем вам несколько фраз, которые может произнести Продавец, чтобы отлучиться от Клиента и принять Заказы у курьера:

1. Позвольте мне оставить вас на пару минут с этой информацией, чтобы вы могли спокойно подумать, а я – подписать срочные документы.
2. Извините, мне придется оставить вас на 2 минуты, нужно принять срочные документы.
3. Прошу прощения, но мне необходимо вас оставить буквально на несколько минут, чтобы отпустить курьера с документами

# Алгоритм в зависимости от ситуации

- Если в смену работает более 1 человека, то свободный уходит к курьеру, а другой обслуживает клиентов.
- Если в смену один сотрудник и он занят клиентом, чей вопрос он решит в течение 5 минут, то он заканчивает обслуживание и переключается на курьера.
- Если в смену один сотрудник и он занят обслуживанием клиента, чей вопрос он может решить более чем за 5 минут или у него стоит очередь, то сотрудник вежливо извиняется перед клиентом, объясняет, что ему необходимо отвлечься и обозначает, сколько это займет времени. Если есть возможность, то он предлагает клиенту ознакомиться с актуальными для клиента POS-материалам или ассортиментом магазина.

# Личный кабинет

Поэтапно предлагает заполнять все данные – прием заказа, выдача и т.д.

[Прием реестра](#) [Выдать отправление](#) [Передать курьеру](#) [Просмотр реестров](#) [Отчеты](#) [Печать документов](#) [Прием возврата](#)

Не принятые реестры:

Дата создания	Номер реестра	Количество мест	
07.04.2016	160407408	1	<a href="#">Принять реестр</a>
12.04.2016	1604120680	2	<a href="#">Принять реестр</a>

[Прием реестра](#) [Выдать отправление](#) [Передать курьеру](#) [Просмотр реестров](#) [Отчеты](#) [Печать документов](#) [Прием возврата](#)

Содержимое реестра № 1604120680, кол-во мест: 2

№ п/п	Номер отправления	Кол-во мест
1	15930510097	1
2	15930510194	1

Для подтверждения принятия отправлений на кладовку нажмите кнопку "Принять".

[ПРИНЯТЬ](#) [Распечатать](#)

[Прием реестра](#) [Выдать отправление](#) [Передать курьеру](#) [Просмотр реестров / актов](#) [Отчеты](#) [Печать документов](#) [Ввод габаритов](#)

Выдача отправления:

Номер отправления: <b>15933470040</b>	Количество мест: <b>1</b>
Код получения: <b>350838530</b>	Дата приема: <b>17.01.2017</b>
Интернет-магазин: ARDI	500896668467021
Номер заказа: 500896668467021	Скворнюк Юлия Алексеевна
ФИО получателя:	<b>0,00р.</b>
Сумма к оплате:	

Дата и время вручения: 08.02.2017

Время вручения: часов: 14 минут: 56

Статус: Доставлено

ФИО получателя:

Номер карты Много ру:

[Ввод](#)

**ЗАПРЕЩЕНО**  
Вскрывать отправление до его оплаты!

После оплаты получатель может вскрыть отправление и убедиться в соответствии товара. Если в отвлении другой товар или он не подходит – получатель связывается с интернет-магазином, чтобы организовать возврат товара и возврат денег.

**ПРИМЕРКА НЕ РАЗРЕШЕНА**



# Продажи и COPS\_ разделение ответственности

Для простоты контроля исполнения проекта фиксируем зоны ответственности на уровне регионов и МР

## Продажи

- Подписание документов с дилерами
- Контроль исполнения дилерами своих обязательств
- Документооборот в рамках проекта

## COPS

- Обучение продавцов
- Своевременное заведение заявок на добавление\удаление логинов
- Контроль качества работы продавцов в рамках проекта

# Как завести заявку на предоставление/удаление логина

Необходимо завести заявку в BPM

- Система: Порталы не операторских сервисов в розничной сети
- Услуга: Предоставление доступа к portalу для сотрудника розницы/  
Прекращение доступа к portalу для сотрудника розницы
- Тип обращения: Запрос на обслуживание
- Далее указываем POS ID и логин продавца в WD
- Из справочника необходимо выбрать портал, к которому необходим доступ

Запрос обрабатывается 2-3 рабочих дня