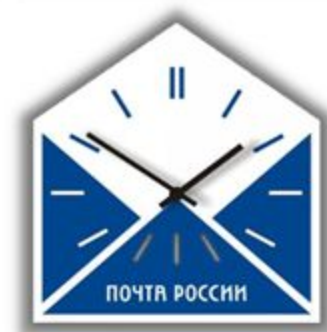


ОБУЧАЮЩИЙ МАТЕРИАЛ НА ТЕМУ:
**КАТАЛОГ ТОВАРОВ ПОЧТЫ РОССИИ
ПОЧТАМАРКЕТ НОВЫЙ ГОД - 2017**



О КУРСЕ

В курсе представлен обучающий материал по услуге Каталог товаров Почты России Новый год 2017 . После изучения теории Вам необходимо пройти тестирование для закрепления полученных знаний.

После прохождения курса Вы будете знать:

1. Описание услуги «Каталог товаров почты России».
2. Ключевые изменения по услуге каталог «Каталог товаров почты России» (Новый год 2017).
3. Правила заполнения бланка заказа.
4. Доставка заказа Клиенту.
5. Работа в онлайн модуле.
6. Работа в ЕАС ОПС.

ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ



Трек-письмо – новый вид простого почтового отправления, при котором клиент получает возможность отследить отправку и доставку письма, но в отличие от заказного письма доставка осуществляется без личной подписи клиента, на дом путем доставки в почтовый ящик.



Код продавца – Буквенное краткое обозначение продавца, состоящее из 2 букв русского алфавита, позволяющее быстро идентифицировать принадлежность товара к продавцу, количество продавцов в заказе и посчитать стоимость доставки.



Контактный центр – бесплатная для клиента телефонная линия 8-800-707-8-900, позвонив на которую, клиент может получить общую консультацию, сделать заказ наложенным платежом, отследить заказ.



Продавец – партнер ФГУП «Почта России», реализующий товары населению от своего имени через каталог товаров Почты России «Почтамаркет».

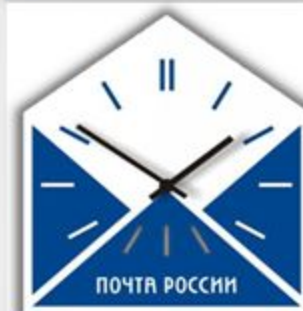


Онлайн-модуль – программа, позволяющая вносить и отслеживать заказы клиентов, расположенная по адресу market.pochta.ru/module.

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГЕ



**ПОЧТА
РОССИИ**



ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Характеристики	Текущие условия
Срок действия каталога	с 01 октября по 31 декабря 2016 года
Количество продавцов	<ol style="list-style-type: none">1. ЭКСМО2. Почта Сервис3. Дочки-сыночки4. Джессмаркет
Способы оплаты	<ol style="list-style-type: none">1. Предоплата (на сайте или в ОПС)2. Наложённый платеж по всей территории РФ
Стоимость доставки	<ul style="list-style-type: none">▪ Единая доставка – 279 рублей (до 5 товаров)▪ Доставка товаров каждого продавца оплачивается и осуществляется отдельно
Варианты приема заказов	<ol style="list-style-type: none">1. Во всех ОПС2. На сайте market.pochta.ru3. Через контактный центр по телефону 8 800 707-08-900



Каждый продавец отправляет свои заказы самостоятельно, отдельной посылкой.

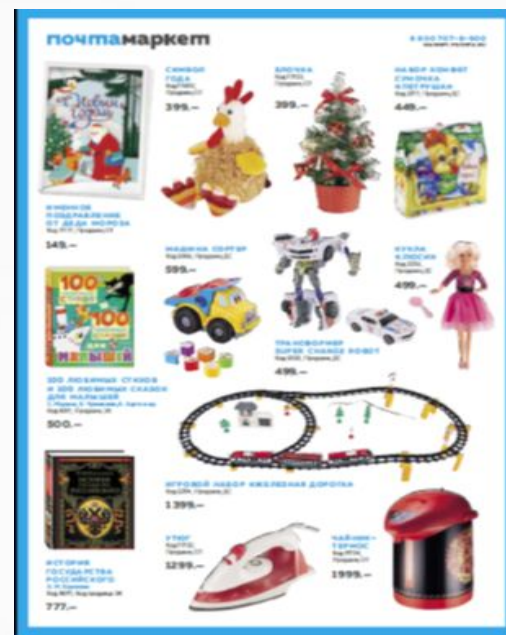
ОСНОВНЫЕ ХАРАКТЕРИСТИКИ

Работники ОПС должны получить и выложить в открытый доступ:

КАТАЛОГИ
формат А4, 16 страниц,



ЛИСТОВКИ
С БЛАНКОМ ЗАКАЗА



ПИСЬМО ОТ ДЕДА МОРОЗА

Характеристики	Текущие условия
Стоимость услуги	149 рублей
Отправка трек-письмом	<ul style="list-style-type: none">▪ Доставка в почтовый ящик▪ Письмо имеет ШПИ для отслеживания доставки (дата приема, дата доставки)
Способы оплаты	<ul style="list-style-type: none">▪ Предоплата. При заказе с товарами других продавцов необходимо принять предоплату на сумму 149 руб.▪ Наложным платежом принять заказ можно только вместе с товарами с кодом продавца «ОТ»
Размер открытки	A5 (21 x 29,6 см), письмо отправляется в красочном конверте
Дополнительные опции	Клиент может вписать в бланк заказа свое обращение (например: «Дорогая внучка»)
Рекомендуемые даты оформления заказа (для своевременной доставки товара):	<ul style="list-style-type: none">▪ Дальний Восток, Сибирь - не позднее 15 декабря▪ Урал, Юг, Поволжье, С. Кавказ – не позднее 17 декабря▪ ЦФО, Северо-Запад – не позднее 19 декабря▪ Москва – не позднее 24 декабря

ПРОДАВЦЫ В КАТАЛОГЕ

Код	Наименование продавца	Товары	Адрес для возврата товара	Телефон для связи
ДС	ООО "Малыш"	Игрушки	142703, Московская область, г. Видное, а/я 1438 «Дочки-сыночки»	8 (495) 660-72-01
ОТ	ООО "Почта-Сервис"	<ul style="list-style-type: none">▪ Письмо Деда Мороза▪ Сезонные товары▪ Домашний текстиль▪ Бижутерия▪ Мелкая бытовая техника▪ Посуда	170968, г. Тверь, а/я 0653,	8 (495) 995-10-51
ЭК	ООО "Торговый дом "ЭКСМО"	Книги	142700, Московская область, Ленинский район, г. Видное, Белокаменное шоссе, д.1 Предварительный звонок продавцу перед возвратом товара	8 (495) 268-08-41
РА	ООО "Джесс-Маркет"	Товары для здоровья	109202, г. Москва, ул. 3-я Карачаровская, д. 18А	8 - 800-555-38-45



Чтобы определить какому продавцу принадлежит товар необходимо обращать внимание на код продавца рядом с кодом товара.

СПОСОБЫ ЗАКАЗА И ЕГО ОПЛАТЫ

В ОПС

1. По предоплате (без комиссии) на всю сумму заказа включая доставку.
2. Наложным платежом (комиссия 2% но не менее 50 руб.) на всю сумму заказ включая доставку.

Примечание: Письмо Деда Мороза оформляется по предоплате. Исключение составляет заказ, содержащий другие товары с кодом продавца ОТ. Если клиент заказывает Письмо с товаром другого продавца – заказ можно принять полностью по предоплате или разбить на 2 заказа.

На сайте market.pochta.ru

1. По предоплате банковской картой на всю сумму заказа включая доставку.
2. Наложным платежом (комиссия 2% но не менее 50 руб.) на всю сумму заказ включая доставку.

Через контактный центр 8-800-707-8-900

1. Только наложенным платежом.

ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ЗАКАЗА

№	Предоплатный заказ			Заказ с наложенным платежом	
	Необорудованный ПКТ ОПС	ОПС оборудовано WinPost	ОПС оборудовано ЕАС ОПС	ОПС не оборудовано ЕАС ОПС	ОПС оборудовано ЕАС ОПС
1	Проверить правильность заполнения бланка				
2	Рассчитать сумму заказа (товары + доставка каждому продавцу по 279 руб.)				
3	Получить от клиента предоплату исходя из общей стоимости заказа (включая доставку)		Ввести данные с бланка заказа в ЕАС ОПС	Сделать пометку на бланке «Наложенный платеж»	
4	Выписать квитанцию ф.47	Оформить прием на ПКТ, выдать клиенту чек	Получить от клиента предоплату и оформить прием платежа, выдать чек		
5	Нанести на бланк оттиск КПШ				
6	Передать бланк в Почтамт для ввода в течении 2 рабочих дней	Внести данные с бланка заказа в Модуль в день приема заказа		Внести данные с бланка заказа в Модуль в день приема заказа	Оформить заказ через Колл-центр или передать бланк в информпункт на почтамт

КЛЮЧЕВЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ ПО УСЛУГЕ В 4 КВАРТАЛЕ 2016 Г.



**ПОЧТА
РОССИИ**



КЛЮЧЕВЫЕ ИЗМЕНЕНИЯ ПО УСЛУГЕ НА 4 КВАРТАЛ 2016 ГОДА

1

В каталоге товары четырех продавцов. Каждый продавец самостоятельно осуществляет отправку своих заказов и принимает возврат.

2

При оформлении заказа необходимо обращать внимание на код продавца, если в заказе товары от двух разных продавцов - доставку необходимо взять в двойном размере.

3

Доставка каждого заказа с 01/10/2016 г. стоит 279 рублей.

4

Письмо от Деда Мороза стоит 149 руб. Письмо доставляется трек-письмом.

5

Изменился телефон контактного центра: 8 800-707-8-900.

6

Теперь звонки принимают специалисты Почты России. В сложных случаях клиента нужно направлять сразу к продавцу.

ПРАВИЛА ЗАПОЛНЕНИЯ БЛАНКА ЗАКАЗА



**ПОЧТА
РОССИИ**



АДРЕСНЫЙ БЛОК

В этом месте нанесите запись «Наложенный платеж», если клиент выбрал форму оплаты наложенным платежом

Поля, отмеченные звездочкой (*) обязательны для заполнения

ЗАПОЛНИТЕ КУПОН И ПЕРЕДАЙТЕ ОПЕРАТОРУ ВАШЕГО ОТДЕЛЕНИЯ

Поля, отмеченные *, обязательны для заполнения

НОМЕР ЗАКАЗА*

ИНФОРМАЦИЯ О ПОЛУЧАТЕЛЕ

ФАМИЛИЯ*

ИМЯ* ОТЧЕСТВО

РЕСПУБЛИКА,
КРАЙ, ОБЛАСТЬ*

РАЙОН

ГОРОД, СЕЛО*

УЛИЦА

<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
----------------------	----------------------	----------------------	----------------------	----------------------

Дом*

Корпус

Строение

Иное

Квартира

ПОЧТОВЫЙ ИНДЕКС*

ТЕЛЕФОН ПОЛУЧАТЕЛЯ

+7

Оттиск
КПШ

БЛОК ИНФОРМАЦИИ ОБ ОТПРАВИТЕЛЕ

ЕСЛИ ПОЛУЧАТЕЛЬ ЗАКАЗА И ОТПРАВИТЕЛЬ – РАЗНЫЕ ЛЮДИ, ВАМ НЕОБХОДИМО ЗАПОЛНИТЬ ДАННЫЕ ОТПРАВИТЕЛЯ НИЖЕ

ИНФОРМАЦИЯ ОТПРАВИТЕЛЯ

Фамилия	<input type="text"/>																							
Имя	<input type="text"/>																							
Отчество	<input type="text"/>																							
Пол	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Дата рождения	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Номер заказа	<input type="text"/>														
	М	Ж	Группа лиц	День	Месяц	Год																		

АДРЕС ОТПРАВИТЕЛЯ (РОССИЙСКАЯ ФЕДЕРАЦИЯ)

Республика, край, область	<input type="text"/>																								Телефон отправителя	<input type="text"/>	
Район	<input type="text"/>																								Мобильный	<input type="text"/>	
Город, село	<input type="text"/>																								+7	<input type="text"/>	
Улица	<input type="text"/>																								Почтовый индекс	<input type="text"/>	
	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>	Подпись отправителя	<input type="text"/>																				
	Дом	Корпус	Строение	Иное	Квартира																						

Если ФИО получателя отличается от ФИО клиента, то необходимо заполнить следующие блоки:

- Информация об отправителе
- Адрес отправителя
- Телефон (необходим для отправки СМС с уникальным номером посылки или возврата денег)

Клиента ставит подпись в бланке заказа

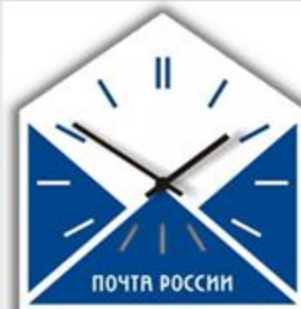


Информация об отправителе заполняется только если клиент оформляет заказ не себе.

ДОСТАВКА ТОВАРА



**ПОЧТА
РОССИИ**



РАСЧЕТ ДОСТАВКИ ТОВАРА

ПРИМЕР ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА

КОД ТОВАРА	КОД ПРОДАВЦА	НАИМЕНОВАНИЕ ТОВАРА	ЦЕНА	КОЛИЧЕСТВО	СУММА
7777	ОТ	письмо от Деда Мороза	149	1	149
8855	ЭК	маленький принц	400	1	400
5905	ДС	пупс	599	1	599
итого:				3	1 148

- В данном заказе товары от трех разных продавцов: ОТ, ДС, ЭК
- За письмо от Деда Мороза плата за доставку не взимается
- Доставку необходимо посчитать ДВА раза: для продавцов ДС и ЭК

Сбор за доставку заказа продавца ДС	<input checked="" type="checkbox"/>	+ 279 руб.
Сбор за доставку заказа продавца ОТ	<input type="checkbox"/>	+ 279 руб.
Сбор за доставку заказа продавца ЭК	<input checked="" type="checkbox"/>	+ 279 руб.
Сбор за доставку заказа продавца РА	<input type="checkbox"/>	+ 279 руб.

ВСЕГО К ОПЛАТЕ

1 706

За письмо от Деда Мороза плата за доставку не взимается

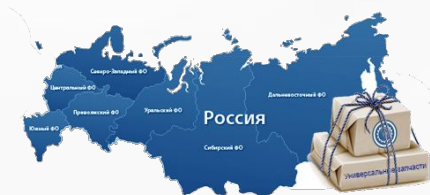
Если в заказе товары от нескольких продавцов, то тариф доставки 279 рублей необходимо умножить на количество продавцов в заказе



Стоимость доставки заказа до 5 позиций от одного продавца равна 279 руб.

УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ И ПОЛУЧЕНИЯ ЗАКАЗА

УСЛОВИЯ ДОСТАВКИ



1. Отследить исполнение услуги можно по персональным данным клиента на сайтах market.pochta.ru и по бесплатному телефону 8-800-707-8-900.
2. Сборка, комплектация, упаковка и передача заказов в службу доставки Почты России занимает не более 4 дней.
3. Почтовые отправления, переданные в службу доставки «Почты России», доставляются в сроки, которые соответствуют нормативам доставки «Почты России».

УСЛОВИЯ ПОЛУЧЕНИЯ



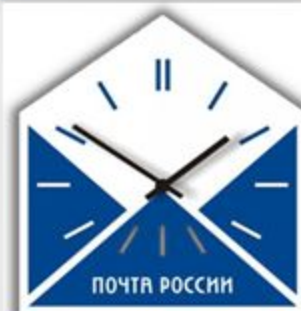
1. Поздравительные письма будут отправляться трек-письмом и доставляться в почтовый ящик клиента.
2. Заказ с товарным вложением можно получить в ОПС.
3. Для получения заказа необходим документ, удостоверяющий личность получателя или его родителей/опекунов (если получатель не имеет своего документа).

Обращаем внимание! – заказы будут приходить в обычных гофрокартонных коробах с фирменным скотчем акции, посылками с объявленной ценностью.

ВОЗВРАТ ТОВАРА



ПОЧТА
РОССИИ



УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ТОВАРА И ВОЗМЕЩЕНИЯ ЗАТРАТ

Критерии возврата	Возврат товара надлежащего качества	Возврат товара ненадлежащего качества
Срок возврата	14 календарных дней с момента получения почтового отправления	В течение гарантийного срока или срока годности товара
Что подлежит возмещению	Только стоимость возвращенного товара, кроме стоимости поздравления и стоимости товаров, неподлежащих возврату, указанных в Постановлении Правительства РФ №55 от 19.01.1998	<ol style="list-style-type: none">1. Стоимость возвращенного товара2. Сервисный сбор 279 руб.3. Прочие документально подтвержденные расходы, связанные с возвратом товара ненадлежащего качества

УСЛОВИЯ ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

1. Срок рассмотрения заявления – 10 календарных дней с даты его получения Продавцом.
2. Денежные средства возвращаются почтовым переводом на адрес заявителя.
3. Денежные средства возвращаются только лицу, оплатившему заказ, за товар, приобретенный у данного Продавца.

УСЛОВИЯ ВОЗРАТА ТОВАРА

1. Написать заявление указав причину возврата и перечислив возвращаемые товары.
2. Приложить копию чека об оплате.
3. Отправить **за свой счет** возвращаемый товар на адрес продавца указанному на ярлыке посылки или в форме заявления на возврат (находится внутри посылки).

РАБОТА В ОНЛАЙН МОДУЛЕ



**ПОЧТА
РОССИИ**



ОСНОВНАЯ ИНФОРМАЦИЯ О РАБОТЕ В ОНЛАЙН МОДУЛЕ

Вход в Модуль находится по ссылке: www.market.pochta.ru/module.

Для оператора ОПС доступны две функциональные кнопки:

1. Оформить заказ
2. Журнал принятых заказов

Для работников УФПС доступны дополнительные отчеты:

1. Сводные отчеты
2. Динамика продаж

Минимальные системные требования, необходимые для работы модуля в штатном режиме:

- Наличие постоянного полосного доступа в Интернет.
- Браузер Internet Explorer 8.0 и выше либо любой другой современный браузер (Google Chrome, Opera, FireFox).



Для корректного учета необходимо вводить заказы под учетной записью (паролем) ОПС, принявшего заказ.

ВВОД ЗАКАЗА В ОНЛАЙН МОДУЛЕ



Данные вводятся с бланка заказа, заполненного клиентом
Код продавца не вводится, он используется только для проверки.

ОТМЕНА/ИЗМЕНЕНИЕ ЗАКАЗА

1

Отменить заказ можно только в тоже день, когда заказ введен в модуль.

2

Заказы ежедневно передаются Продавцу для исполнения. Когда заказ передан Продавцу, его уже нельзя изменить или отменить в модуле.

3

Отменить заказ можно только под той же учетной записью, под которой он создан. То есть заказ, введенный в ОПС, нельзя отменить на почтамте.

4

Если заказ введен дважды, один из заказов следует отменить.

КАК
ОТМЕНИТЬ
ЗАКАЗ

CANCELLED



Если при создании заказа произошел сбой, необходимо:

Проверить по получателю был ли создан заказ (во избежание дублирования заказа)

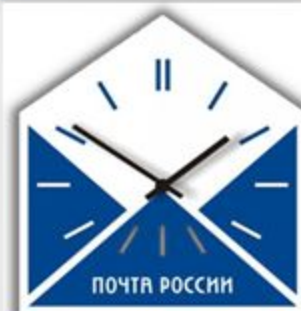
Дублирующий заказ (при совпадении получателя и состава заказа) будет временно заблокирован для проверки

Заблокированный заказ во избежание недостачи по полученным средствам вводить не рекомендуется

РАБОТА В ЕАС ОПС



**ПОЧТА
РОССИИ**



ВАЖНЫЕ ОСОБЕННОСТИ РАБОТЫ В ЕАС ОПС В 4 КВАРТАЛЕ 2016 ГОДА

Товары из Новогоднего каталога 2017 доступные для заказа в ЕАС ОПС

Доступны только письмо Деда мороза и другие товары с кодом продавца «ОТ».

Заказ остальных товаров из каталога

Заказы принимаются:

- Наложным платежом через контактный центр. Звонок бесплатный.
- Заказ наложенным платежом также можно принять вручную через бумажный бланк и вводом через информпункт на почтамте.

Скорость передачи заказов

Заказы в ряде случаев могут передаваться с задержкой.

Сбои в работе ЕАС ОПС

Если Вы не можете найти ранее введенный заказ из ЕАС ОПС – не вводите заказ повторно, а напишите заявку о проблеме по адресу market@russianpost.ru.

РАСПОЛОЖЕНИЕ УСЛУГИ В МЕНЮ

Почтовые услуги (1)	Финансовые услуги (2)
Коммерческие услуги (3)	Розничная торговля (4)
Прочие операции (5)	Отчеты (6)
Окно главной кассы (7)	Выход (8)

Подписка (1)	Абонирование ячеек (2)	Почта Маркет (3)
Распространение РИМ (4)	Филателистический абонемент (5)	Закрытие смены (6)
Внутренние операции (7)	Администрирование (8)	Кассовые операции (9)
		Главное меню (0)

ШАГ 1:

Выбрать в меню пункт «Прочие операции» (5)

ШАГ 2:

Выбрать в подменю «Почта Маркет» (3)

ШАГ 3:

Ввести данные: о заказе, заказанных товарах, клиенте

ВВОД ЗАКАЗА

Номер заказа (не совпадает с номером в онлайн модуле, для уточнения фактического номера необходимо звонить в колл-центр)

Ввод заказанных товаров через код товаров или форму поиска

Адрес/ФИО получателя

Адрес/ФИО отправителя (заполняется если отличается от адреса получателя)

Стоимость доставки и общая стоимость заказа рассчитываются автоматически

Заказ по каталогу Почта маркет

Заказ 1
0000000008, 22.01.2016 17:31:37, ..., 2 шт., 548,00, 229, 777,00

Сведения о получателе 2
..., ..., [Значение не выбрано]

Сведения об отправителе 3
..., ..., ...

Номер заказа 1
0000000008

Создан 2
22.01.2016 17:31:37

Введите "Код товара" и нажмите Enter для поиска 3

Список товаров в заказе 4

Код товара	Товар	Цена	Стоимость	Кол-во	Категория
76325	Обезьяна	399,00	399,00	1	Товар
7777	Именное	149,00	149,00	1	Поздравле...

Стоимость заказа 5
548,00

Стоимость доставки 6
229

Итоговая стоимость заказа 7
777,00

Далее > 02

< Назад 01

Отмена 00

ВВОД ЗАКАЗАННЫХ ТОВАРОВ

← Выбор товарной продукции в заказ ?

Товар	1
Именное поздравление от Деда Мороза ; цена: 149,00	
Количество	2
1	
Обращение	3
За хорошее поведение в 2015 году и отличные отметки в школе	
Подпись	4
Ванюше	
Дата рождения	5
27.10.2007	
Пол	6
<input checked="" type="radio"/> Мужской <input type="radio"/> Женский	

OK 02
< Назад 01
Отмена 00

Количество данного товара в заказе автоматически равно 1, если заказано больше – необходимо изменить

Поля «Обращение» и «Подпись» возникают только для поздравлений (Например, открытка с Днем Знаний)



Пока заказ не сохранен возможна корректировка товаров в заказе. Для этого нужно в форме «Заказ по каталогу Почта Маркет» установить курсор на корректируемую строку и нажать кнопку «Изменить» или «Удалить».

ВВОД ДАННЫХ О КЛИЕНТЕ

← Данные о клиенте (Получатель) ?

Фамилия
ПУЗЫКОВ

Имя
РОМАН

Отчество
ПЕТРОВИЧ

OK

< Назад

Отмена

Поля:

- Фамилия
- Имя

являются обязательными

← Адрес получателя ?

Страна 1
Россия

Тип адреса 2
Стандартный адрес

Индекс 3
156023

Регион 4
КОСТРОМСКАЯ ОБЛ.

Район 5

Населенный пункт 6
КОСТРОМА

Район города 7

Улица 8
НИКИТСКАЯ

Дом 9
69-6

Квартира/помещение 10
3

OK

< Назад

Отмена

Поля:

- Индекс
- Регион
- Населенный пункт
- Улица
- Дом

являются обязательными

ОПЛАТА ЗАКАЗА

ШАГ 4:

После ввода товаров, сведений о получателе и отправителе в форме необходимо нажать кнопку «Далее», система отобразит «Итоги»

Заказ по каталогу Почта маркет

ИТОГИ

Стоимость заказа : 548,00

Стоимость доставки : 229

Итоговая стоимость заказа : 777,00

Код	Штрих-код	Товар \ Услуга	Кол-...	Итого
0124		Поздравление почтой	1,0	777,00

↑ ↓

Налог 70,64

Итого 777,00

Промежуточный итог 777,00

Сальдо 777,00

OK 02

< Назад 01

Отмена 00

Поздравление почтой (1)

Журнал заказов "Почта Маркет" (2)

Назад (3)

↑ Главное меню (0)

(A) (B) (B)

Шаг 5:

Нажать кнопку «OK» и перейти к оплате в корзине.

КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ



**ПОЧТА
РОССИИ**



КОНТАКТНАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Контакты ФГУП «Почта России» Департамент электронной коммерции

**По вопросам
реализации услуги
Марина Присухина**

Тел.: +7 (495) 956 20 67 доб. 1110
Marina.Prisukhina@russianpost.ru.



**По вопросам
отчетности
Елена Шантар**

Тел.: +7 (495) 956 20 67 доб. 1866
Elena.Shantar@russianpost.ru.



**Информация по
работе с модулем**

www.market.pochta.ru/module.





Уважаемый коллега!

Вы завершили изучение курса

«КАТАЛОГ ТОВАРОВ ПОЧТЫ РОССИИ

ПОЧТАМАРКЕТ НОВЫЙ ГОД - 2017»

Желаем удачи!