

РЕГЛАМЕНТ взаимодействия с партнер-курьером

Данный регламент является дополнением к Договору оказания услуг и содержит в себе изменяемые условия и правила работы для курьеров. JPost в любое время может изменить/дополнить условия в одностороннем порядке, но обязуется предупреждать об этом курьера. Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с регламентом.

ГРАФИК РАБОТЫ

- График работы с понедельник по воскресенье, с 08:00-20:00 согласно плавающей смены. При необходимости логист может попросить задержаться на смене.
- График смен составляется 1 раз в неделю, по пятницам директором по логистике
- В графике смен указываются дни работы курьера, также зона дежурства
- Курьер обязуются начинать смену с 8:00 с зоны, указанной в графике смен.
- В случае изменений курьер должен предупреждать логиста и директора по логистике
- После подписания договора на оказание услуг и предоставления всех документов, со стороны JPost создаётся рабочий аккаунт для курьера.
- Курьеры в форме с бейджем (кепка, поло, куртка, маска);

JPost Доставка

Определение и порядок, и условия предоставления услуг доставки заказов JPost

Набор операций (услуги):

1. Задачи курьера
2. Получение посылок для доставки со склада JPost или от Продавцов
3. Доставка заказов до двери Покупателей
4. Возврат не доставленных заказов обратно на склад или напрямую отправителю
5. Прием возвратов после вручения у Покупателей и возврат их на склад или напрямую отправителю

Задачи курьера:

Интервал времени	Задача	Что делаем?
Начало смены (до выезда на маршрут)	Экипировка к работе	Привести в порядок внешний вид. Проверить чистоту авто. Салон и кузов автомобиля должны быть чистыми снаружи и внутри.
	Отбор отправлений и загрузка их в автомобиль	Получить отправления своего района, спланировать маршрут.
Выезд на маршрут и работа на смене	Работа на маршруте (доставка отправлений)	Проверить наличие выданных заказов в мобильном приложении (далее МП)
		Включить GPS на телефоне Информирование клиентов о визите
		Выполнения доставок и закрытие заказов в мобильном приложении, согласно временным интервалам
	Работа с пикап заявками	Выполнение заборов, оформления накладной в МП при необходимости, согласно временным интервалам
		Отчетность логисту (сопровождение). Во время доставки курьеру необходимо проставлять статусы заказов в МП курьера. Статусы обязательное должны быть актуальными.
Конец рабочего дня (прибытие на терминал)	Завершение смены	Выгрузка отправлений в терминал (забранные + недоставленные)
		Закрытие заданий доставки
Регулярно, в зависимости от потребности		Анализ и обсуждение ошибок за период с операционным менеджером - раз в месяц
		Обсуждение вопросов и предложений по работе - раз в месяц
		Проведение мойки авто, стирки формы не менее 2-х раз в месяц

Прием заказов со склада

1. Курьер ежедневно приезжает к 08:00 утра на склад.
2. Курьер, должен быть в корпоративной форме, на виду должен быть бейдж.
3. Для приема отправлений поставьте ТС в зону загрузки и подготовьте его к загрузке отправлений. Обратитесь к кладовщику для выдачи отправлений. После выдачи отправлений, проверьте наличие всех отправлений в МП. Физически выданные накладные, также выдаются по системе КС2008 и отображаются в МП. Спланируйте свое движение по маршруту.
4. Если вам попалось отправления с «чужого» района доставки, обратитесь к кладовщику для передачи этого отправления другому курьеру. Планирование маршрута осуществляется согласно с заказными временными интервалами
5. Склад готовит грузы для передачи логистическим партнерам JPost. Передача заказов фиксируется актом приема передачи с обязательным указанием веса каждого отправления.
6. Передача товара сопровождается досмотром обеих сторон количества, комплектности и сохранности заказов.
7. Принимающая сторона вправе зафиксировать в акте повреждения и недостатки в подготовленном оператором акте.

Прием и обработка заказов у Продавца (мерч)

1. При работе с партнерами курьер должен быть всегда вежлив, в сложных ситуациях показывать профессионализм и ответственность.
2. Запрещается конфликтовать с партнером.
3. Курьер ежедневно приезжает в предварительно согласованный временной интервал.
4. Курьер, выполняющий забор, должен быть в корпоративной форме и иметь опрятный вид, на виду должен быть бейдж.
5. Сотрудники Продавца могут требовать у курьера показать бейдж и отказать в передаче заказов в случае его отсутствия.
6. К моменту приезда Курьера все заказы должны быть подготовлены и посчитаны по количеству заказов и мест. Если Отправитель не успевает в течение 20 минут после прибытия курьера подготовить заказы для передачи курьеру, забор переносится на следующий день.

7. Заказы передаются продавцом в упакованном виде. Упаковка перевозимого груза не должна иметь нарушений целостности и следов повреждений (подтеки, разрывы, вмятины и тп) Заказы должны предъявляться в исправной таре, соответствовать государственным стандартам или техническим условиям, обеспечивающие их полную сохранность.
8. Курьер производит визуальный осмотр и подсчет количества на месте все заказы, а также фиксирует все на фото.
9. В случае, если при наружном осмотре заказа, предъявленного к транспортировке, будут замечены недостатки, которые вызывают опасения за груз, то Продавец по требованию Курьера должен устранить замеченные недостатки. В случае бездействия продавца или несоответствия упаковки заказа, Курьер не принимает заказ к отправке.
10. Все принятые заказы должны быть занесены в систему в тот же день что и фактический прием у отправителя.
11. Загрузку принятых заказов в авто выполняет Курьер.
12. Если при заборе все заказы не вмещаются в авто: вызвать второй автомобиль с терминала или курьера с соседних маршрутов с учетом объема оставшихся заказов, сообщить продавцу время приезда второго авто. В первый автомобиль погрузить максимально возможное количество заказов.
13. **Важно:** все заказы должны быть приняты по системе на склад города-отправителя в день фактического приема курьером.

Правила упаковки

1. Отправители по умолчанию самостоятельно выполняют упаковку заказов согласно требованиям:
2. Упаковка должна исключать возможность утери Товаров или их частей. Например, не должно быть дырок в курьер-пакетах или щелей в коробках, грубых потертостей.
3. Пустое пространство внутри упаковки должно быть заполнено дополнительным материалом (бумагой, воздушными подушками, насыпным наполнителем, пенопластом или воздушно-пузырчатой плёнкой).
4. Иначе товары могут быть повреждены, в том числе и другими частями в той же упаковке.
5. Упаковка должна соответствовать характеру вложения, условиям доставки и

продолжительностью пути, для того чтобы исключить возможность повреждения вложений при обработке и транспортировке.

6. Товар, состоящий из нескольких отдельных частей, маркируется отдельными транспортными ярлыками, чтобы они были взяты под отдельный учет и не были утеряны на доставке. Курьер проверяет при приеме что все транспортные места переданы в комплекте и не принимает заказ целиком если не хватает одного из мест.
7. Сервис дополнительной упаковки силами JPost приветствуется, но не обязателен. Согласование использования услуги происходит предварительно с Jmart. При этом услуга не должна влиять на операционный срок обработки заказов.

Доставка заказов

1. Курьер звонит получателю за 30 минут до прибытия на адрес и сообщает о приезде в ближайшее время. Скрипт для Курьера:

Приветствие: *«Добрый день до 17, Добрый вечер после 17»*

Представление: *«-Вам звонят из компании “название JPost ”, меня зовут “Имя” ...»*

Информирование: *«-Через ... минут я доставлю вам ваш заказ с Jmart.»*

Завершение: *«-Большое спасибо! До встречи.»*

Важно: не обращаться к клиенту на “Ты!”. Это невежественное обращение к незнакомым людям, вызывает негативные впечатления о сервисе.

2. В случаях, когда Курьеру не удалось дозвониться до Покупателя, необходимо прибыть по указанному адресу и выполнить попытку найти Покупателя на указанном адресе.
3. Если по адресу невозможно определить точное местонахождение (нет номера дома, квартиры или офиса) указывается неудачная попытка доставки и возвращает заказ на склад.
4. После первой неудачной попытки доставки курьерская служба делает еще 1 попытку доставить заказ и при отрицательном результате связывается с КЦ, просит созвониться с покупателем
5. В процессе выдачи заказа Курьер производит демонстрацию целостности транспортной упаковки товара и просит Покупателя убедиться в том, что содержимое соответствует заказу и не имеет следов повреждения.

Важно: запрещено предоставлять возможность вскрывать заводскую упаковку мобильных телефонов, по косметике и парфюмерии - т. к. такие товары не подлежат возврату после этого.

6. Покупатель может изъявить желание вскрыть заводскую упаковку Товара перед его получением, для проверки соответствия содержимого. После того как он осмотрел товар и озвучил свое согласие принять заказ, Курьер переходит к процессу верификации и выдачи заказа Покупателю.
7. Процесс принятия решения покупателем не должен превышать 15 минут. Если клиент настаивает на полной проверке и ему для этого требуется больше времени, объяснить ему что он может вернуть заказ в магазин, но решение о покупке нужно предоставить сейчас.

Важно: в случае доставки одежды или обуви Покупателю необходимо предоставить возможность примерки. Примерка может производиться только в квартире или офисе, чтобы предотвратить повреждение или загрязнение товара. На процесс примерки отводится не больше 15 минут.

Невозможность выполнить доставку или забор:

В работе на маршруте у вас могут возникнуть проблемы, которые делают невозможным выполнение доставки:

- 1) Дорожно-транспортное происшествие.
- 2) Выход автомобиля из строя.
- 3) Сложные погодные условия (снегопад, гололед, туман).
- 4) Сложные дорожные условия (пробки, перекрыто движение, авария).

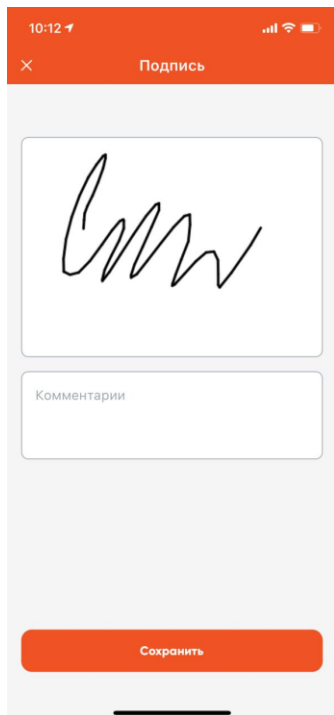
В случае возникновения перечисленных выше проблем выполните следующие действия:

- 1) Определите, как быстро вы сможете продолжить выполнение поставок / заборов.
- 2) Сообщите логисту о ситуации, которая сложилась, и время, которое вам понадобится для восстановления работы.

Закрытие забора

После проверки всех мест , нажимаем кнопку «Забрал», выходит поле «Комментарий» - вписываем имя отправителя, на белом участке расписывается Отправитель, далее нажимаем «Сохранить» и заявка исчезает из списка дел на сегодня.

Рис Закрытие забора как «Забрал»



10:12

Подпись

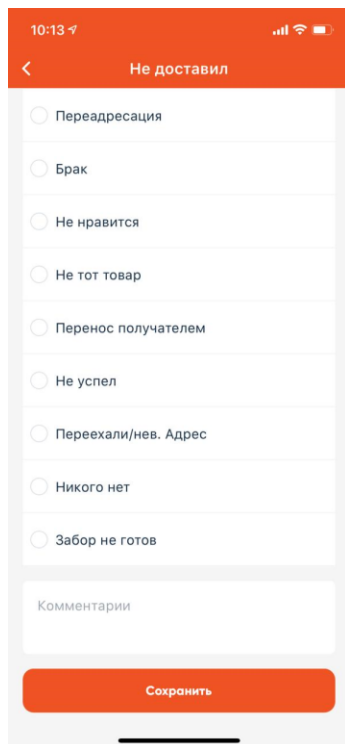
Комментарии

Сохранить

Если забор не забрали по каким-либо причинам, необходимо нажать на кнопку «Не забрал», выходят следующие причины не доставки как на рис.

После выбора причины не доставки нажимаем «Сохранить», далее заявка исчезает из списка дел или окрашивается в серый цвет.

Рис Закрытие забора как «Не забрал»



Все заявки выданные в мобильном приложении заборы/доставки должны быть закрыты к концу смены соответствующим статусом. К концу рабочего дня мобильное приложение должно быть пустым.

Переадресация или перенаправление

1. Если переадресация запрошена внутри города, то в зависимости от текущего статуса доставки заказа выполнить следующее:
 - а. на маршруте - доставка будет произведена на следующий рабочий день
 - б. еще не выдан на маршрут - доставка производится на новый адрес с ближайшей попыткой доставки
2. Если новый адрес находится в другом населенном пункте, уведомить Покупателя о плановых сроках доставки по новому адресу, выполнить изменения адреса у себя в системе и инициировать отправку по новому адресу.
3. Если Покупатель запросил переадресацию в населённый пункт, расположенный в области более, чем 10 км от города, предложить забрать заказ путем самовывоза в течение 5 (пяти) рабочих дней, с обязательным оповещением графика работы.

4. В случае несогласия клиента забрать заказ путем самовывоза, отменить заказ, выполнить процедуру отмены заказа с обязательным указанием причины отмены «Нет доставки в населенный пункт» и произвести возврат заказа отправителю.

Хранение и перенос даты доставки

1. Если получатель хочет перенести дату доставки необходимо определить решение согласно следующих условий:
 - а. **согласовать** - если новая дата меньше 5 раб.дней и это 1й перенос
 - б. **отказать** - если новая дата больше 5 раб.дней
 - с. **отказать** - если не первый перенос и суммарно больше 5 раб.дней
2. В случае согласования переноса доставки, установить признак неудачной попытки доставки с причиной “Перенос доставки” и указать новую дату доставки.

Прием и обработка клиентских возвратов

1. В том случае, когда Покупатель после доставки заказа решил вернуть товар обратно, КЦ создаст возвратную накладную.
2. Курьер, получивший такое задание должен на следующий день забрать заказ у Покупателя.
3. Если Клиент передумал отправлять заказ обратно или Курьер выполнил 2 неудачных попытки, то нужно добавить комментарий к заказу в системе и отменить его.

Важно: если товар может иметь явные признаки неисправности или повреждения так-как было в использовании Покупателем, поэтому Курьер связывается с логистом и ждет дальнейших инструкций.

Возвраты крупно габаритной техники (КБТ)

1. Клиент передумал покупать во время доставки либо возврат недоставленного товара

Если клиент передумал в момент доставки товара к нему, такой товар курьер должен забрать сразу же и отвезти его на склад, откуда его уже должен забрать мерч. Так же и с товаром, который забрали на доставку, но покупатель отказался от покупки, такой товар тоже везется на склад откуда его уже должен забрать мерч. Если же во всех этих случаях товар забирали со склада мерча, то возврат должен быть на склад мерча.

Курьер не забирает товар на перевозку, если он видит внешние повреждения на коробке. Внутренние повреждения или брак покупатель, решается через мерча. После согласования курьер может забрать товар и привезти покупателю.

2. После доставки при пользовании товаром вскрылся брак либо покупатель решил вернуть в течении 14 дней после пользования.

В этом случае все взаимодействия происходят между мерчом и покупателем. Если это брак, то покупатель обращается в сервисный центр мерча и уже их специалисты делают акт о браке и делают возврат и ремонт товара. Покупатель передумал в течение 14 дней, возврат делается за счет покупателя. Общий срок возврата заказа, в зависимости от характера и города доставки, от 4 до 20 дней с даты прибытия в город покупателя. По факту передачи заказов, все переданные отправления должны быть отражены в акте-приема передачи.

Возвраты мелко габаритной техники (МБТ)

Заказы, которые были отменены на доставке, а также возвраты покупателей после вручения возвращаются на склад. Возвратные заказы доставляются на адрес мерча в течение 2-х дней после поступления на склад. Общий срок возврата заказа, в зависимости от характера и города доставки, от 4 до 20 дней с даты прибытия в город покупателя.

Если транспортная упаковка не нарушена, представитель продавца принимает заказ по умолчанию и ему предоставляется возможность провести проверку без присутствия курьера под видео запись. По факту передачи заказов, все переданные отправления должны быть отражены в акте-приема передачи. Если в процессе приема обнаружиться нарушения целостности курьер пакета, представитель продавца,

в присутствии курьера, вскрывает упаковку, и при выявлении недостачи или повреждения составляет акт о выявленных несоответствиях.

Оформление возврата от покупателя:

Доставка таких отправок продавцом осуществляется без проверки продавцом целостности упаковки и содержимого, т. к. товар возвращается уже бывшим в употреблении и может не соответствовать товарному виду или спецификации производителя.

Если состояние или комплектность возвращённого товара не соответствуют заявленным клиентом при согласовании, продавец решает вопрос с клиентом в индивидуальном порядке и может в итоге отказать в возврате товара.

Возвраты одежды и обуви

Курьер производит доставку до клиента. В случае если клиент отжиться от товара, товар возвращается с начала на склад, потом мерчу.

В течении 14 дней клиент может произвести возврат товара, если товар имеет товарный вид и все этикетки. Фото товара клиент скидывает продавцу, после чего продавец подтверждает КЦ о возврате. Доставка будет за счет покупателя.

Покупатель передает товар курьеру в той же упаковке, если нет такой возможности, то упаковывает в курьер пакет, курьер убеждается, что товар без дефектов.

Курьер передает товар на склад, в дальнейшем доставляет мерчу.

Передача возвратов

1. Курьер ежедневно возвращает обратно на склад все заказы, которые не удалось доставить или клиент решил их вернуть после вручения.
2. Все поступившие возвраты должны быть зарегистрированы в системе и тщательно досмотрены на предмет повреждений перед передачей.
3. Сотрудники склада на месте производят визуальный осмотр, при необходимости вскрывают транспортную упаковку чтобы убедиться в целостности и комплектности заказов, взвешивают и регистрируют прием.
4. Если в процессе приема обнаружены повреждения или недостача товара склад внесет инцидент в своей системе, произведет фото или видео фиксацию и отобразит примечание в акте.
5. Повреждением считается:
утеря или полное повреждение фирменной упаковки - упаковка повреждена более чем на 50% глубокими порезами, разрывами, занятиями или сторонними наклейками или надписями, которые не убираются с заводской упаковки товара без следа.

Работа с претензиями

1. Заказ принимается без досмотра внутренних вложений, в заводской упаковке, если заказ прибыл на место принят без замечаний, то любые выявленные в процессе транспортировки повреждения или претензии по внутренним вложениям не принимаются .
2. Если при приеме Курьер обнаружил, что товар имеет повреждения, царапины или явные признаки нетоварного внутреннего вида (значительная деформация упаковки, звон и скрежет деталей или осколков стекла внутри упаковки), он может отказаться от приема заказа уведомив своего менеджера о инциденте.

ШТРАФЫ

- В случае грубых нарушений и неисполнения обязанностей согласно действующему регламенту, JPost имеет полное право прекратить сотрудничество с курьером в одностороннем порядке без каких-либо разбирательств;

- Если во время доставки по вине курьера была задержка заказа или нанесён ущерб заказу клиента и клиент отказывается от заказа, курьер должен восстановить за свой счёт всю сумму заказа клиенту.

Условные знаки при перевозке товара:

Таблица маркировки грузов				
 Осторожно, хрупкое!	 Беречь от солнца!	 Беречь от влаги!	 Беречь от излучения!	 Герметичная упаковка
 Ограничение температур	 Скоропортящийся груз	 Крюками не брать!	 Место упаковки	 Здесь поднимать тележкой запрещается
 Верх	 Центр тяжести	 Тропическая упаковка	 Штабелировать запрещается	 Поднимать непосредственно за груз
 Открывать здесь	 Защищать от радиоактивных источников	 Не катить!	 Штабелирование ограничено	 Закрывать здесь!
 Не зажимать!	 Предел по количеству ярусов на штабеле	 Вилочные погрузчики не использовать!		

РЕГЛАМЕНТ работы курьера по супермаркетам и еде

ГРАФИК РАБОТЫ

- График работы с понедельник по воскресенье, с 09:00-20:00 согласно плавающей смены. При необходимости логист может попросить задержаться на смене.
- График смен составляется 1 раз в неделю, по пятницам директором по логистике
- В графике смен указываются дни работы курьера, также зона дежурства
- Курьер обязуются начинать смену с 9:00 с зоны указанной в графике смен.
- В случае отсутствия выйти на смену, курьер должен предупредить логиста и директора по логистике

ИНВЕНТАРЬ ДЛЯ РАБОТЫ

После подписания договора на оказание услуг и предоставления всех документов, со стороны JPost создаётся рабочий аккаунт для курьера, выдаются инвентарь (термосумка), форма, хладагенты для перевозки скоропортящиеся продуктов и брендированные пакеты JMart. Только после подписания договора, предоставления санитарной книжки и получения инвентаря, курьер может приступать к работе.

ФОРМА И ВНЕШНИЙ ВИД

Форму выдаёт JPost. В форму входят футболка или куртка. В зависимости от времени года.

- Во время рабочей смены курьер обязуется работать в форме JPost;
- Также курьеру нужно соблюдать опрятный и презентабельный внешний вид: форма и одежда должны быть чистыми и опрятными (без неприятных запахов, без пятен и грязи, без порванных участков, не помятые);
- Руки, лицо, волосы, ногти должны быть чистыми, подстриженными, аккуратными;
- Если курьер потерял, порвал свою форму или запачкал её и не может отстирать, нужно сообщить об этом операционному менеджеру или логисту.
- От курьера не должно пахнуть неприятными запахами.

ТЕРМОСУМКА И ТЕРМОПАКЕТ

Термосумку также выдаёт JPost. Термосумка необходима курьеру в работе, чтобы аккуратно доставлять заказы и сохранялась температура заказа.

- Термо-сумку необходимо держать в чистом состоянии;
- Нельзя допускать соприкосновения термосумки с грязными участками (земля, полы и т.д.);
- Курьер обязуется аккуратно располагать каждый заказ в термо-сумке, чтобы упаковка заказа не открылась, чтобы ничего не пролилось, не упало и т.п.;
- В случае загрязнения термосумки, необходимо её тщательно промыть с помощью чистящего средства (чистящее средство должно быть предназначено для посуды);
- Необходимо после рабочей смены проветривать термосумку, чтобы в ней не оставалось запаха, а также протирать чистой, влажной тряпкой до смены и во время смены, если загрязнилась.

ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ С ПРИЛОЖЕНИЕМ

GPS

- Перед работой курьер должен убедиться, что телефон и приложение работают исправно и что на телефоне включен GPS;
- Курьер не должен выключать GPS во время работы. Это необходимо для назначения заказов.

Статусы

- Во время заказов курьеру необходимо проставлять статусы заказов в приложении курьера. Статусы обязательно должны быть актуальными. Если вы не проставите актуальный статус, вы не сможете завершить его.

ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ С ПАРТНЁРАМИ

- При работе с партнёрами курьер должен быть всегда вежлив и в сложных ситуациях показывать профессионализм и ответственность;
- Запрещается конфликтовать с партнёрами;
- Если по приезде заведение не работает, закрыто и т.п. - необходимо сообщить это логисту или в колл центр и ждать дальнейших инструкций;
- Если по приезде курьера заведение ещё не приготовило заказ - необходимо узнать когда он будет готов. Также необходимо предупредить логиста и клиента о том, что будет задержка заказа;
- Когда заказ готов и заведение отдаёт его - курьеру обязательно нужно сверить все выданные позиции с позициями в приложении. Всё должно сходиться. Необходимо также учитывать комментарии клиента. В противном случае, если будет не хватать чего-то, то курьеру придётся возвращаться к партнеру за тем, что забыли. Это время, которое можно было бы потратить на ещё один заказ;

ТРЕБОВАНИЯ К РАБОТЕ С КЛИЕНТАМИ

- Во время карантина, курьеру необходимо всегда иметь с собой маску, антисептик;
- Если курьер понимает, что опоздает, то он должен обязательно предупредить об этом логиста или клиента;
- В случае, если клиент отказывается от заказа по каким - либо причинам - необходимо сначала попробовать договориться, хотя бы о частичном приёме заказа, учитывая причину отказа.
- Завершать заказ в приложении необходимо только после передачи заказа Клиенту;
- При передаче заказа необходимо пожелать клиенту хорошего дня/вечера;
- Если клиент указал неверный адрес – курьер должен сообщить об этом логисту, уточнить новый адрес у клиента. Если на курьере есть еще заказы – нужно отвезти сначала эти заказы.
- В случае, если клиент не открывает дверь и курьер не может до него дозвониться, то курьеру следует в течение 15 минут пытаться связаться с клиентом всеми возможными способами. Одновременно нужно сообщить о проблеме логисту

ШТРАФЫ

- В случае грубых нарушений и неисполнения обязанностей согласно действующему регламенту, JPost имеет полное право прекратить сотрудничество с курьером в одностороннем порядке без каких-либо разбирательств;
- Если во время доставки по вине курьера была задержка заказа или нанесён ущерб заказу клиента и клиент отказывается от заказа, курьер должен восстановить за свой счёт всю сумму заказа клиенту.

ПРАВИЛА ОБЩЕНИЯ С КЛИЕНТАМИ

- Здоровайтесь с клиентами первым.
- Говорите четко, доступно для понимания, соблюдая деловой стиль общения.
- Начинайте разговор с Клиентом с приветствия: «Доброе утро» (до 11:00), «Добрый день» (от 11:00 до 17:00), «Добрый вечер» (после 17:00).
- Заканчивайте разговор прощанием: «Спасибо за покупку», «До свидания!», «Всего доброго!»,
- На все обращения, вопросы, просьбы, замечания, жалобы клиентов реагируйте немедленно и решайте их максимально быстро в соответствии с Вашей компетенцией.
- Не критикуйте в присутствии Клиента политику компании, поведение отдельных подразделений / работников, других Клиентов.
- Запрещается употреблять шутки, «сленг», нецензурные слова, слова-паразиты.
- Запрещается есть, принимать лекарства, жевать резинку, курить при клиенте

ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В КОНФЛИКТНЫХ И НЕСТАНДАРТНЫХ СИТУАЦИЯХ

В конфликтных ситуациях (жалобах клиентов) используйте простое правило ВИР:



1. Выслушайте Клиента до конца
2. Убедитесь что поняли проблему
3. Скажите, что искренне сожалеете, что так получилось и выразите свое сочувствие Клиенту:
«Понимаю Вас, это действительно неприятная ситуация»
4. Предложите Клиенту решение проблемы – решение через Колл центр JMart
5. Если Вы не знаете, как решить эту проблему или не имеете достаточных полномочий, созвонитесь с дежурным логистом

Заборы по супермаркетам

Забор – заявка в мобильном приложении, по которой курьер забирает у поставщика товар. Забор выдает логист. В заборе указана следующая информация об отправителе:

- Наименование поставщика
- Адрес
- Телефон
- Номер заявки
- Примерный вес
- Количество мест
-

Перед поездкой на забор необходимо:

- Созвониться с отправителем уточнить готовность, адрес, график работы
- После согласования нажать кнопку «Еду» в мобильном приложении

По приезду на забор заказа:

- Проверка заказа по чеку, прикрепление фото чека в МП
- Проверка качества продуктов – фрукты, овощи, зелень
- Проверка наличия алкоголя
- Размещение скоропорта в термосумку/термопакет
- Размещение продуктов в пакет JMart
- Закрывать забор как «Забрал»\

Проверка качества фруктов, овощей, зелени. Требуйте у поставщика замены несвежих, гниющих, битых, червивых продуктов.



Скоропортящиеся продукты

К скоропортящимся пищевым продуктам относятся пищевые продукты, требующие для сохранения качества и безопасности для здоровья человека специальных температурных режимов, без обеспечения которых они подвергаются необратимым качественным изменениям, порче и могут нанести вред здоровью потребителя. К ним относятся:

- Свежее или охлаждённое мясо и мясопродукты, курица
- Свежее или пастеризованное молоко или **продукты** из молока
- Рыбные **продукты**, морепродукты, свежая и замороженная рыба
- Яйца птиц
- Натуральные фруктовые соки и напитки
- Мучные кремово-кондитерские изделия и изделия с отделками с массовой долей влаги более 13 %, кремы на растительных маслах
- Жиродержащие продукты (майонезы, маргарины)

Доставка Алкоголя

Доставка алкоголя осуществляется:

- только с 12:00 до 21:00
- лицам достигшим 21
- при наличии оригинала/копии/электронного удостоверения

*За нарушение времени доставки алкоголя и выдачи без проверки удостоверения государством предусмотрен штраф в размере от 40 МРП до 80МРП.

Скрипт при доставке алкоголя

«Доброе утро (до 11:00) / Добрый день (от 11:00 до 17:00) / Добрый вечер» (после 17:00)!

Это доставка JMart. Вы находитесь по адресу _____? В вашем заказе есть алкоголь, пожалуйста, подготовьте удостоверение личности для подтверждения вашего возраста. Выдача алкоголя только по удостоверению и лицам старше 21.

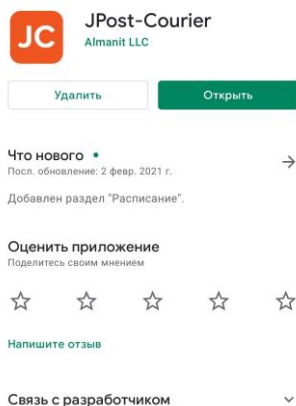
Я приеду через __ минут.

Действия курьера при отказе:

- Сообщить логисту об отказе
- Ожидать ответа логиста
- Если клиент отказывается от заказа и надо забрать весь заказ или частично, то обязательно у клиента забираем чек/товарную накладную. Без документов магазин возврат оформить не сможет.
- В МП закрыть заявку как «Отказ от получения»

РАБОТА С КУРЬЕРСКИМ ПРИЛОЖЕНИЕМ

- 1) Заявки на забор и доставку назначаются логистом/автовыдачей
- 2) Заявки отображаются в мобильном приложении «Jpost Courier»
- 3) Мобильное приложение можно скачать в Play Market / Appstore
- 4) Для входа в мобильное приложение необходимо зайти по номеру телефона



Для связи с отправителем/получателем необходимо:

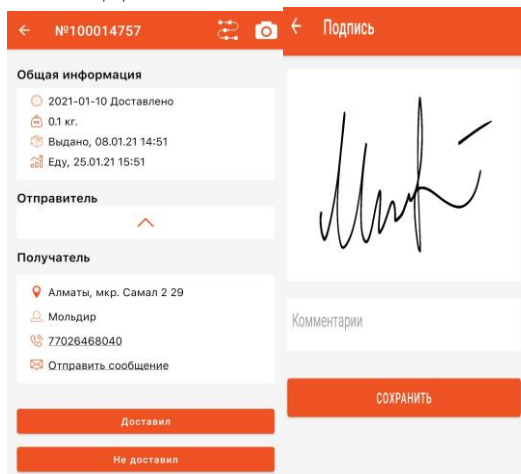
- Осуществлять звонки из МП, в самом заказе нажать на номер телефона – включится дозвон
- Звонок получателю и отправителю из МП за счет компании
- При звонке получателю/отправителю высвечивается номер КЦ JMART
- Смс уведомление «Еду» за счет компании

Для отправки смс «Еду»:

- Зайти в заказ
- Нажать на «Еду»
- Клиент получает смс, о том что курьер выехал и везет его заказ

Если забор/доставка были осуществлены:

- Зайти в заказ
- Выбрать «Доставлено»
- В «Информации о доставке» указать имя фактического получателя
- Поставить подпись в МП
- Нажать «Сохранить»
- Далее заявка исчезнет из списка



The screenshot shows the 'Подпись' (Signature) screen in the JPOST app. At the top, there's a status bar with a back arrow, the order number '№100014757', a QR code icon, a camera icon, and the title 'Подпись'. The main content area is divided into two columns. The left column contains 'Общая информация' (General information) with details: '2021-01-10 Доставлено' (Delivered), '0.1 кг.', 'Выдано, 08.01.21 14:51', and 'Еду, 25.01.21 15:51'. Below this is the 'Отправитель' (Sender) field with an upward arrow icon, and the 'Получатель' (Receiver) field with address details: 'Алматы, мкр. Самал 2 29', 'Мольдир', and phone number '77026468040'. There's also a link to 'Отправить сообщение' (Send message). The right column features a large signature area with a handwritten signature, a 'Комментарии' (Comments) field, and a prominent orange 'СОХРАНИТЬ' (SAVE) button. At the bottom, there are two orange buttons: 'Доставил' (Delivered) and 'Не доставил' (Not delivered).

Если забор/доставка не были осуществлены:

- Зайти в заказ
- Выбрать «Не доставлено»
- Выбрать из списка причину недоставки
- Нажать «Подтвердить»
- Далее заявка исчезнет из списка

 Не доставил

☐

Отказ от получения

☐

Перенос даты доставки получат.

☐

Не успел доставить

☐

Недозвон получателю/Нет на адресе

☐

Переадресация

☐

Брак

☐

Не нравится

☐

Не тот товар

☐

Перенос получателем

☐

Не успел

☐

Переехали/нев. Адрес

☐

Никого нет

☐

Забор не готов

В случае если вы закрыли заявку как «доставлено» или «не доставлено», но она появилась снова в мобильном приложении:

1. Сделать скрин заказа
2. Отправить скрин менеджеру по качеству
3. Закрыть согласно статусу «доставлено/не доставлено»
4. В «Информации о доставки» указать Имя получателя/
5. В поле для «Подписи» нарисовать галочку « »