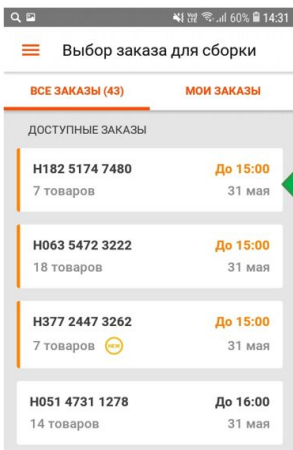


# Памятка по штрафам Эксперты по закупкам



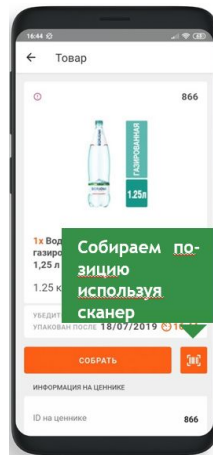
# Памятка по штрафам **Эксперты по закупкам**

**5.1** Несоблюдение правила выбора заказа для сборки



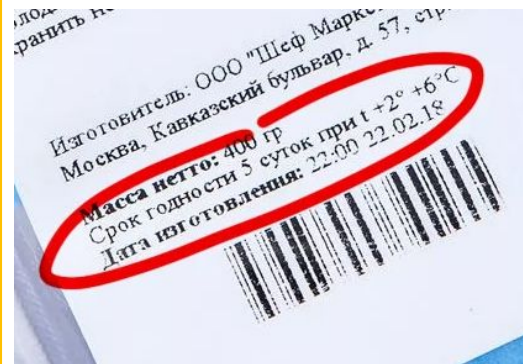
Берем заказ самый ранний по времени

**5.2** собран не тот товар, что заказывал клиент  
**5.18** Не использование сканера при сборке товара



Сверяем внешний вид, артикул, цену и основные характеристики товара с данными в приложении.

**5.3** Товар с истекшим сроком годности



Внимательно смотрим сроки годности на каждый товар.

По регламенту **остаточный срок годности должен составлять не менее 60%**.

# Памятка по штрафам **Эксперты по закупкам**

**5.4** Не положили одну или несколько позиций (положил не имеющуюся позицию в заказе)

**5.16** Пробитие по чеку магазина товара, не добавленного в Инсташоппер (и наоборот)



При сборке заказа необходимо сканировать каждую позицию.

Телега с заказом должна находиться в поле зрения, т.к. проходящий покупатель может забрать одну или несколько позиций из телеги.

**5.5** Товар ненадлежащего качества

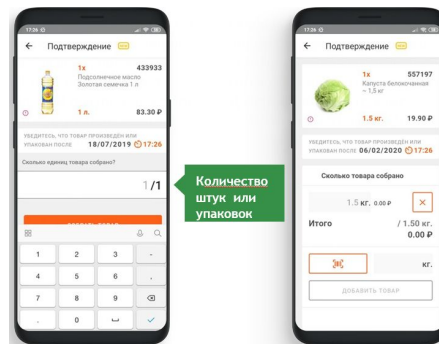


Обращаем внимание на состояние продукции, целостность упаковки.

Если товар вызывает сомнения, согласовываем нюансы с клиентом.

Действуем в соответствии с комментариями Клиента/Логиста.

**5.6** Количество или вес товара, больше\меньше чем заказывал клиент, вес не был согласован



Обязательно пересчитываем количество, а также проверяем вес у весового товара.

# Памятка по штрафам **Эксперты по закупкам**

**5.7** Несогласованная замена/отмена с клиентом

**5.8** Не предупредил клиента с остатком срока годности менее 60%.

**5.9** Несогласованная отмена позиции / не прозвонил клиента по сборке.

## Схема действий при наличии изменений в заказе, если клиент звонить **разрешил**

Собираем заказ

**Ищем товар!**

Подбираем 2 замены на выбор клиента по всем отсутствующем и сомнительным товарам

Звоним 3 раза

Набираем номер 2 раза подряд, ждем, пока система не закончит звонок

Третий раз звоним через 5 минут, возможно клиент сможет ответить

Если клиент сбросил номер 2 раза подряд, то не перезваниваем

Проверяем статус заказа

**Звонить, заменять**

**Звонить, отменять**

Действуем

**Нет ответа:**

- Делаем подобранные замены
- Отменяем все сомнительные товары

**Дозвонились и рассказываем:**

- О проблемах с товаром (любые сомнения подлежат обсуждению)!
- О пограничных сроках годности
- Предлагаем 1-ый вариант замены, если не нравится, то второй
- Предупреждаем об отменах

**Нет ответа:**

- Отменяем все сомнительные товары

# Памятка по штрафам **Эксперты по закупкам**

**5.7** Несогласованная замена/отмена с клиентом

**5.8** Не предупредил клиента с остатком срока годности менее 60%.

**5.9** Несогласованная отмена позиции / не прозвонил клиента по сборке.

## Схема действий при наличии изменений в заказе, если клиент звонить **не разрешил**

Статус заказа	Собираем заказ	В этих случаях стоит связаться с клиентом для предупреждения о вынужденных изменениях:
Не звонить, заменять	<ul style="list-style-type: none"><li>Ищем товар</li><li>Подбираем замену</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Нет позиции (или же она плохого качества) суммарной стоимостью более чем 600 руб. (или более 20% стоимости всего заказа)</li><li>Есть <b>существенная разница в описании</b> дорогостоящей позиции на упаковке и в Шоппере (суммарной стоимостью более чем 600 руб. или более 20% стоимости всего заказа)</li><li><b>Отмена значительного количества позиций</b> в заказе (более 40% всех позиций), либо позиции, составляющей более 20% стоимости</li></ul>
Не звонить, отменять	<ul style="list-style-type: none"><li>Ищем товар</li><li>Отменяем при недозвоне</li></ul>	<p>Заказ может <u>стать неактуальным</u>, клиент может принять решение отменить его. Если мы его не уведомим, то клиент потеряет деньги, больше к нам не вернется.</p>

# Памятка по штрафам **Эксперты по закупкам**

**5.10** Несоблюдение товарного соседства

**5.13** Несоблюдение правил упаковки (остальное)



**При упаковке соблюдаем товарное соседство.**

**Каждый вид продукции помещаем в отдельный полиэтиленовый пакет**

1. Упаковываем продукты в пакеты, пакеты не завязываем
2. Укладываем пакеты в зелёные боксы, прочный товар вниз, хрупкий наверх
3. Напитки большим литражом, товары крупных размеров отправляются без боксов
4. Используем стикеры, чтобы подписать боксы и пакеты с заказом

# Памятка по штрафам **Эксперты по закупкам**

**5.10** Несоблюдение товарного соседства

**5.13** Несоблюдение правил упаковки (остальное)



При упаковке **охлажденной** продукции следующие товары должны быть упакованы отдельно:

- 1)** Молочные продукция (молоко, сметана, сыр и т.д.)
- 2)** Колбасная продукция (Колбаса, сосиски, ветчина и т.д.)
- 3)** Свежая рыба (категорически отдельно от остального товара в связи с тем, что запах рыбы сильно распространяется на остальные продукты и также в отдельные фасовочные пакеты)
- 4)** Часть овощей и фруктов, хранящаяся в холодильниках.
- 5)** Свежее мясо. (категорически отдельно и также упаковывается в отдельные фасовочные пакеты каждая упаковка с мясными изделиями)
- 6)** Яйца

## **Возможные исключения.**

Разрешается при малом количестве позиций из разных категорий упаковывать в один пакет:

- А)** Молочную продукцию и овощи/фрукты.
- Б)** Колбасные изделия (но в отдельные фасовочные пакеты) с молочной продукцией и овощами.
- В)** Яйца с овощами/фруктами, молочной и колбасной продукцией.

# Памятка по штрафам **Эксперты по закупкам**

## 5.12 Несоблюдение правил упаковки замороженной продукции



При упаковке **замороженной** продукции следующие товары должны быть упакованы отдельно:

- 1) Мороженое.
- 2) Рыба, мясо
- 3) Замороженные овощи и фрукты

**В редких исключениях** замороженные продукты можно положить в один пакет, но в обязательном порядке дополнительно упаковать в фасовочные пакеты по отдельности.

Мороженое **категорически запрещено** класть в один пакет с остальными замороженными продуктами.



# Памятка по штрафам **Эксперты по закупкам**

**5.14** Отсутствие маркировки на заказе (Неверная маркировка, не передали заказ)



По окончании упаковки товара считаем количество боксов/термобоксов/отдельных пакетов с крупногабаритным товаром и подписываем все **в следующие формате:**

- **Адрес доставки** (Например ул. Ленина14 д 1 кв 1 )
- **Номер бокса/пакета (1) - Количество боксов и пакетов в общем (8)**

Ул. Ленина д 1 кв 1  
1-8

**5.15** Несоблюдение примечания к заказу



Перед началом сборки заказа необходимо **обязательно посмотреть комментарий клиента.**

**5.17** Сборка с чужого аккаунта, при наличии работающего личного аккаунта сборщика



Заказы собираются под своим аккаунтом, в случае если своего аккаунта нет, просим у лидера точки временный.

# Памятка по штрафам **Эксперты по закупкам**

## 7.2 Несоблюдение скрипта по общению с клиентом



При разговоре с клиентом, необходимо придерживаться следующего скрипта:

### 01. **Приветствие**

Здравствуйте «Имя клиента», меня зовут «Имя Эксперта по закупкам» компания Сбермаркет, я собираю ваш заказ. Удобно ли вам сейчас разговаривать?

### 02. **Корректировка заказа**

В наличии есть все, кроме «Йогурта Данон классический» Могу предложить замену «Йогурт Активиа, подойдет?»

### 03. **Добавление к заказу (не более 3-х товаров)**

Я посмотрю по наличию и качеству и перезвоню вам.

### 04. **Завершение разговора**

Сейчас я произведу все замены/отмены, ожидайте звонка от курьера, хорошего дня.

**7.3** Некорректное поведение с клиентом + нет маски/перчаток

**7.4** Употребление ненормативной лексики (мат)



При разговоре с клиентом запрещено употреблять ненормативную лексику, игнорировать вопросы клиента, проявлять неуважение, дерзить.

Все сотрудники должны находиться в магазине в маске и перчатках.

# Памятка по штрафам **Эксперты по закупкам**

**8.2** Не положил аккумулятор холода в морозилку



В конце рабочего дня необходимо навести порядок в магазине, вынести мусор, проверить и убрать оборудование по местам

Самовольный уход с работы раньше времени



Завершить смену можно только после согласования с лидером магазина.

