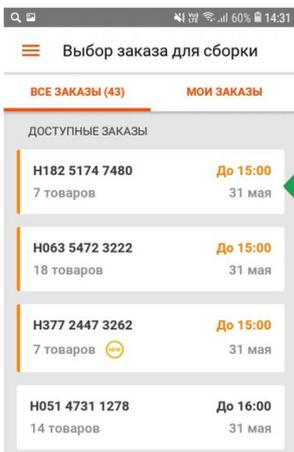


Памятка по штрафам Эксперты по закупкам



Памятка по штрафам **Эксперты по закупкам**

5.1 Несоблюдение правила выбора заказа для сборки



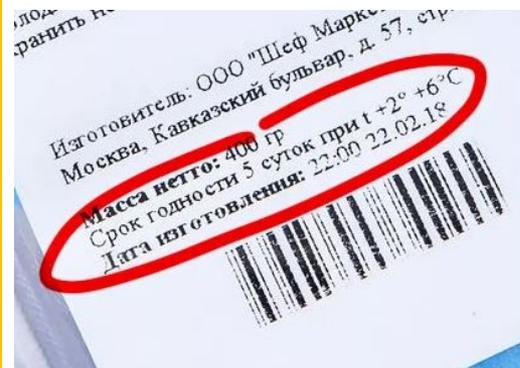
Берем заказ самый ранний по времени

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

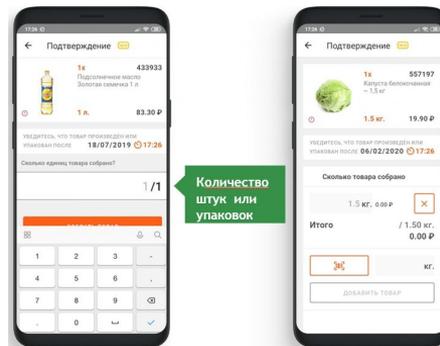


Обращаем внимание на состояние продукции, целостность упаковки.

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">Ищем товарПодбираем замену	<ul style="list-style-type: none">Нет позиции (или же она плохого качества) суммарной стоимостью более чем 600 руб. (или более 20% стоимости всего заказа)Есть существенная разница в описании дорогостоящей позиции на упаковке и в Шоппере (суммарной стоимостью более чем 600 руб. или более 20% стоимости всего заказа)Отмена значительного количества позиций в заказе (более 40% всех позиций), либо позиции, составляющей более 20% стоимости
Не звонить, отменять	<ul style="list-style-type: none">Ищем товарОтменяем при недозвоне	<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.

