

Доставка и получение

Способы доставки

Курьером

Самовывоз (пункты самовывоза и постаматы)

Почта России

| | |
|--------------------------|--|
| Доставка | |
| Стоимость | 99 руб. |
| Интервал доставки | 23 мая 2019 - 24 мая 2019 время по договоренности |
| Способ | Самовывоз |
| Название службы доставки | PickPoint |
| Адрес доставки | Пункт самовывоза «Пункт выдачи посылок PickPoint», |
| Телефон ПВЗ | +7 (495) 9843122 |
| Получатель | |
| Телефон получателя | |
| Комментарий | |
| Дата отгрузки | 18.05.2019 |
| Количество коробок | 1 |



Типы доставки по сроку

День в день (SDD)

- › Только при оформлении заказа до 11:00
- › Только Москва (в пределах МКАД) и Ростов-на-Дону

На следующий день (NDD)

- › Только при оформлении заказа до 13:00
- › Москва и Санкт-Петербург, а ещё 60 городов Московской области, Центрального автономного округа и Южного Федерального Округа



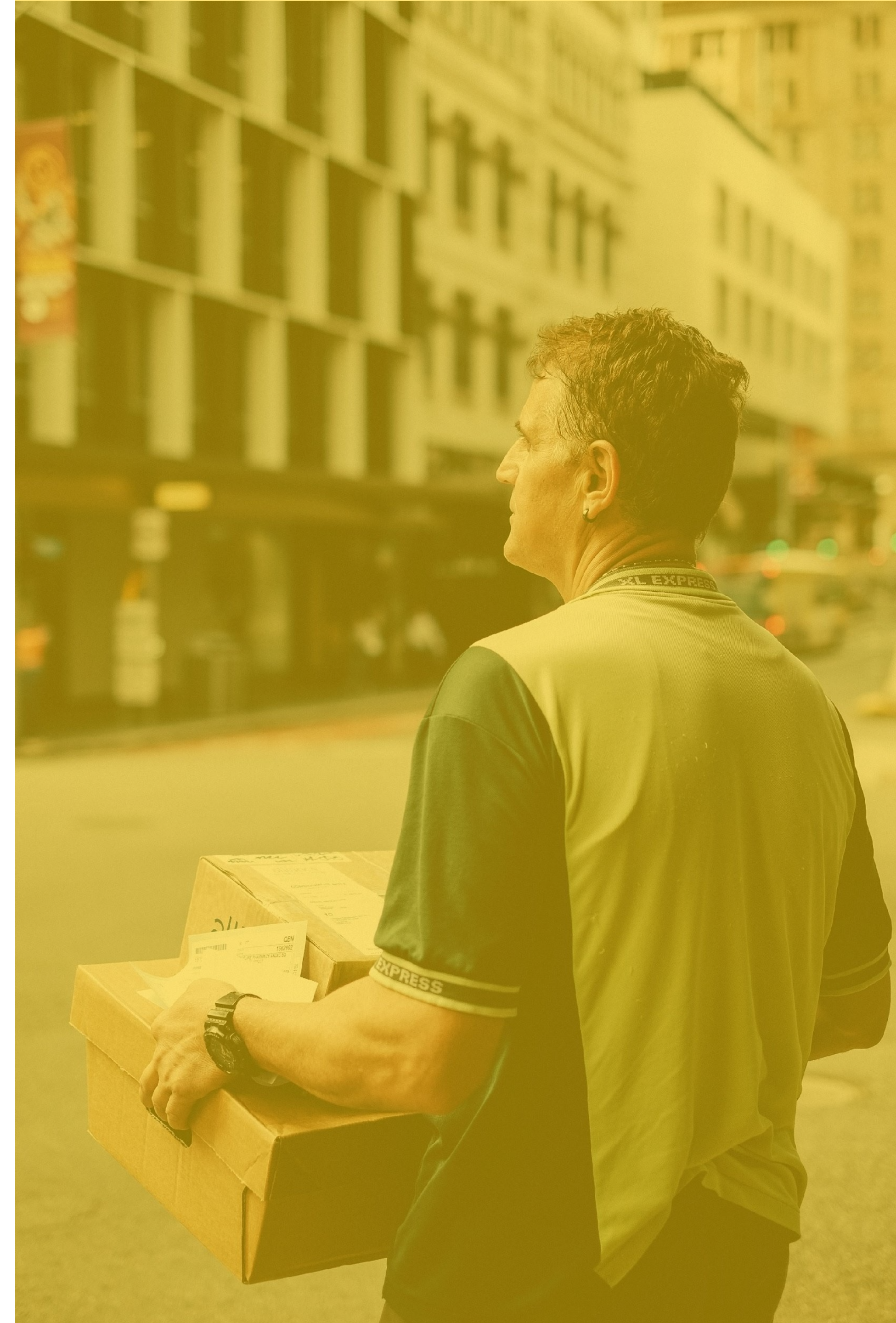
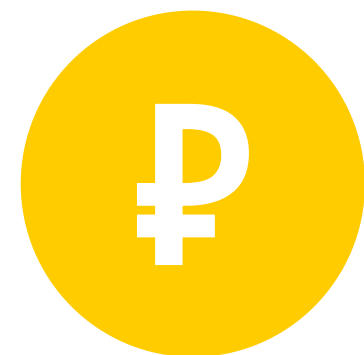
Доставка курьером

«Маркет» работает с партнёрскими СД, у каждой из которых есть свои регионы и интервалы доставки. Например:

- > DPD
- > КСЭ
- > PickPoint
- > X5
- > Почта России.
- > Курьеры Маркета и другие

Стоимость доставки:

- > Стоимость доставки зависит от города и способа доставки заказов, а ещё от состава заказа.
- > Тарифы на доставку указаны на сайте Яндекс.Маркет



Своя доставка Маркета

Как работает

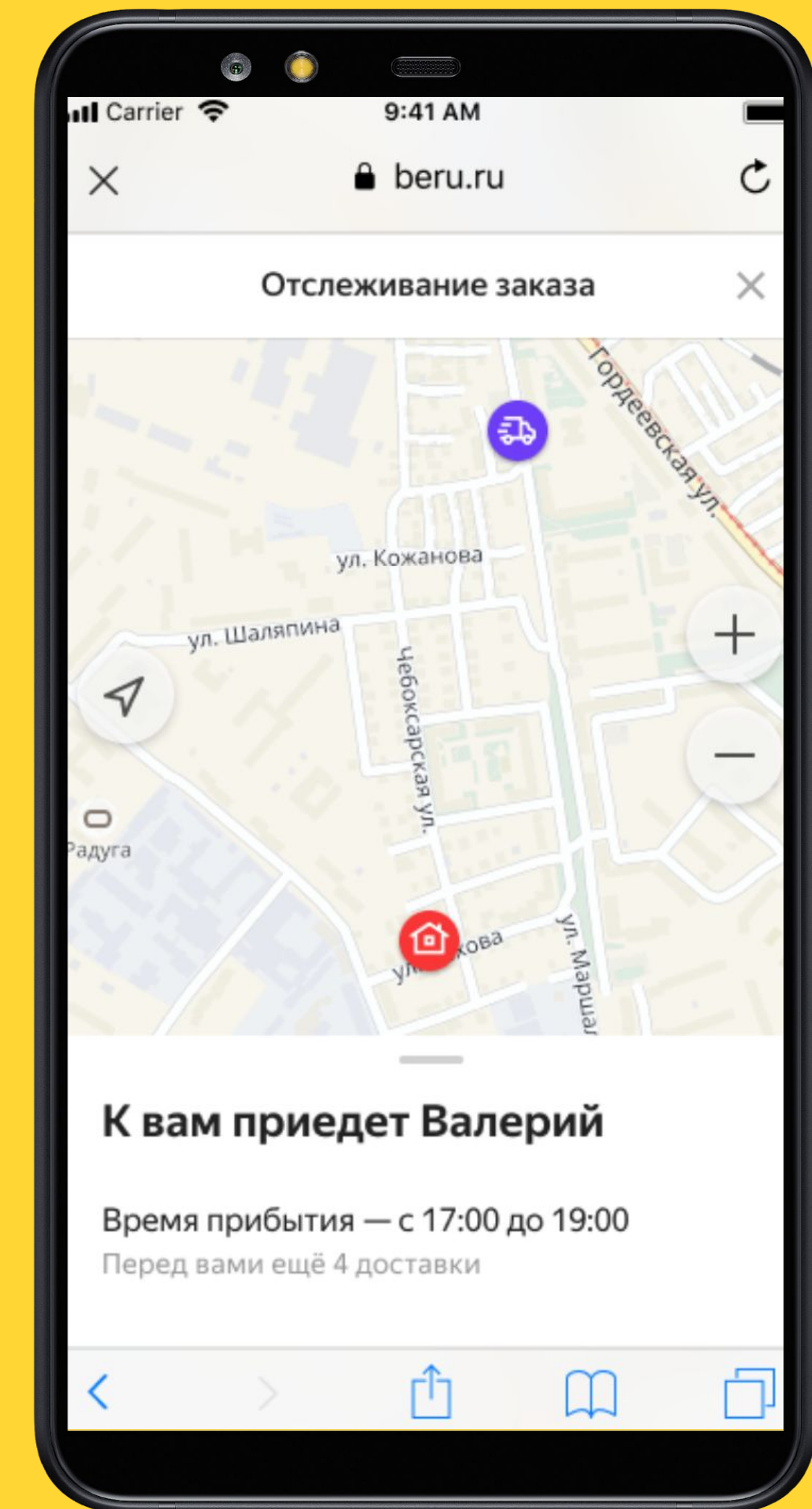
- › Ограниченная география доставки
- › После передачи посылки курьеру можно отслеживать в приложении Маркета

Управление заказом (кроме РДД)

- › Клиент может сам менять дату и интервал доставки в ЛК
- › Может изменить номер телефона
- › Есть бесконтактная доставка (оставить у двери или у консьержа)

Стоимость доставки

- › Как и у других СД



Самовывоз

ПВЗ – пункты самовывоза, где заказы выдаёт человек

Постаматы – автоматы, где клиент самостоятельно отмечает получение заказа

> DPD

> КСЭ

> PickPoint

> X5

> Почта России.

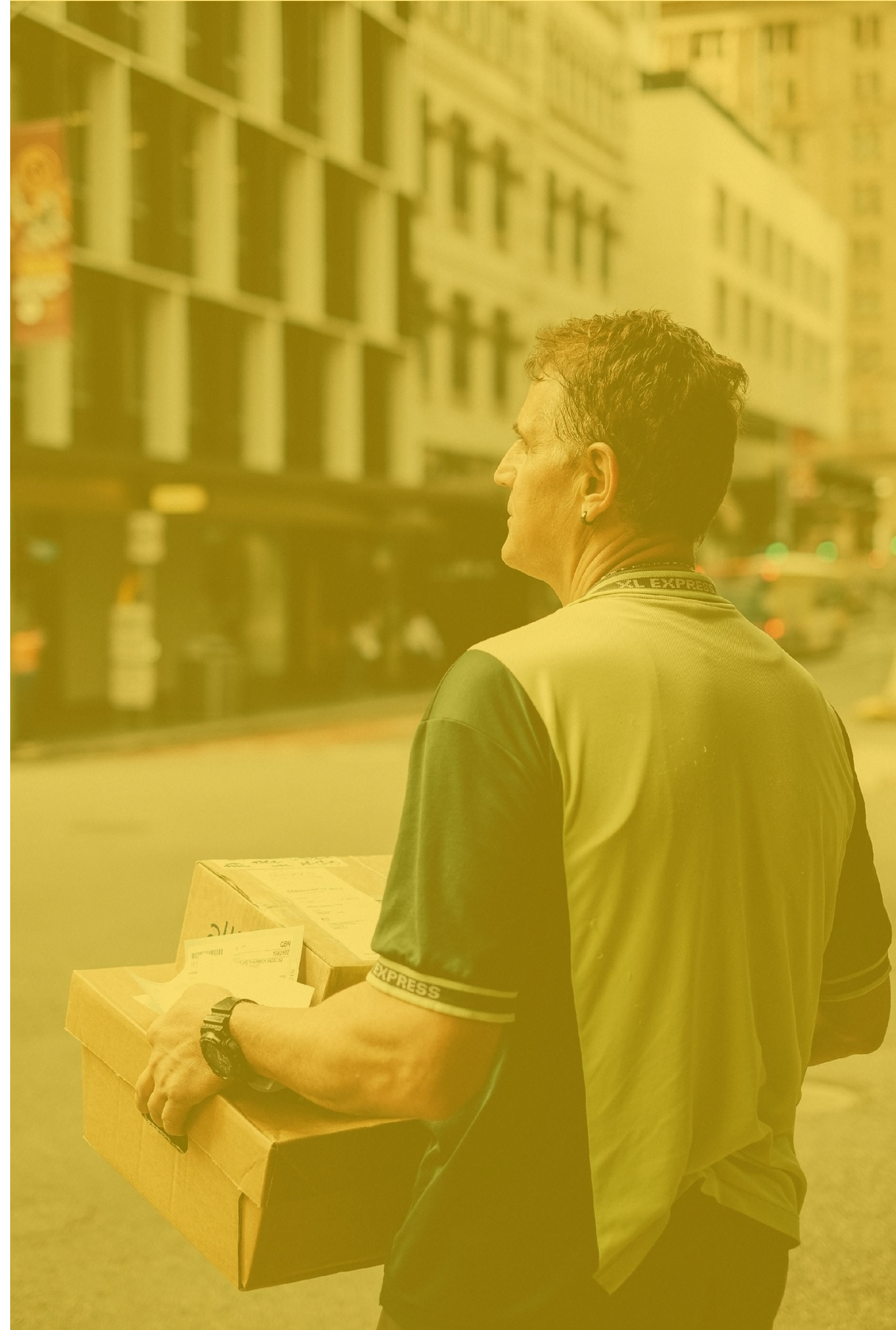
> Курьеры Маркета и

другие Стоимость доставки:

₽

> Стоимость доставки зависит от города и способа доставки заказов, а ещё от состава заказа.

> Тарифы на доставку указаны на сайте Яндекс.Маркет



Собственные ПВЗ Маркета

ПВЗ – только в Москве:

- › Можно получить заказ и сдать на возврат
- › Сдать коробки Маркета на переработку
- › Получить консультацию по использованию Маркета
- › Есть доставка пешими курьерами из ПВЗ по району, где находится ПВЗ по клику.

Постаматы – более 60 в Москве и других городах

- › Нет экрана – работают только по Bluetooth
- › Нужно приложение на телефон/планшет для открытия



Постамата

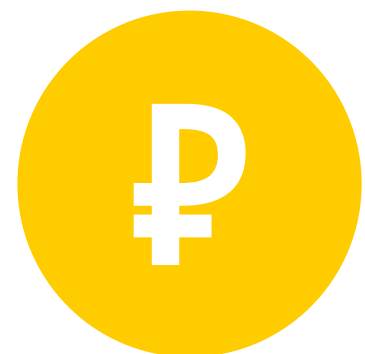
Стоимость доставки:

- › Такая же, как и для других видов доставки в ПВЗ/Постаматы



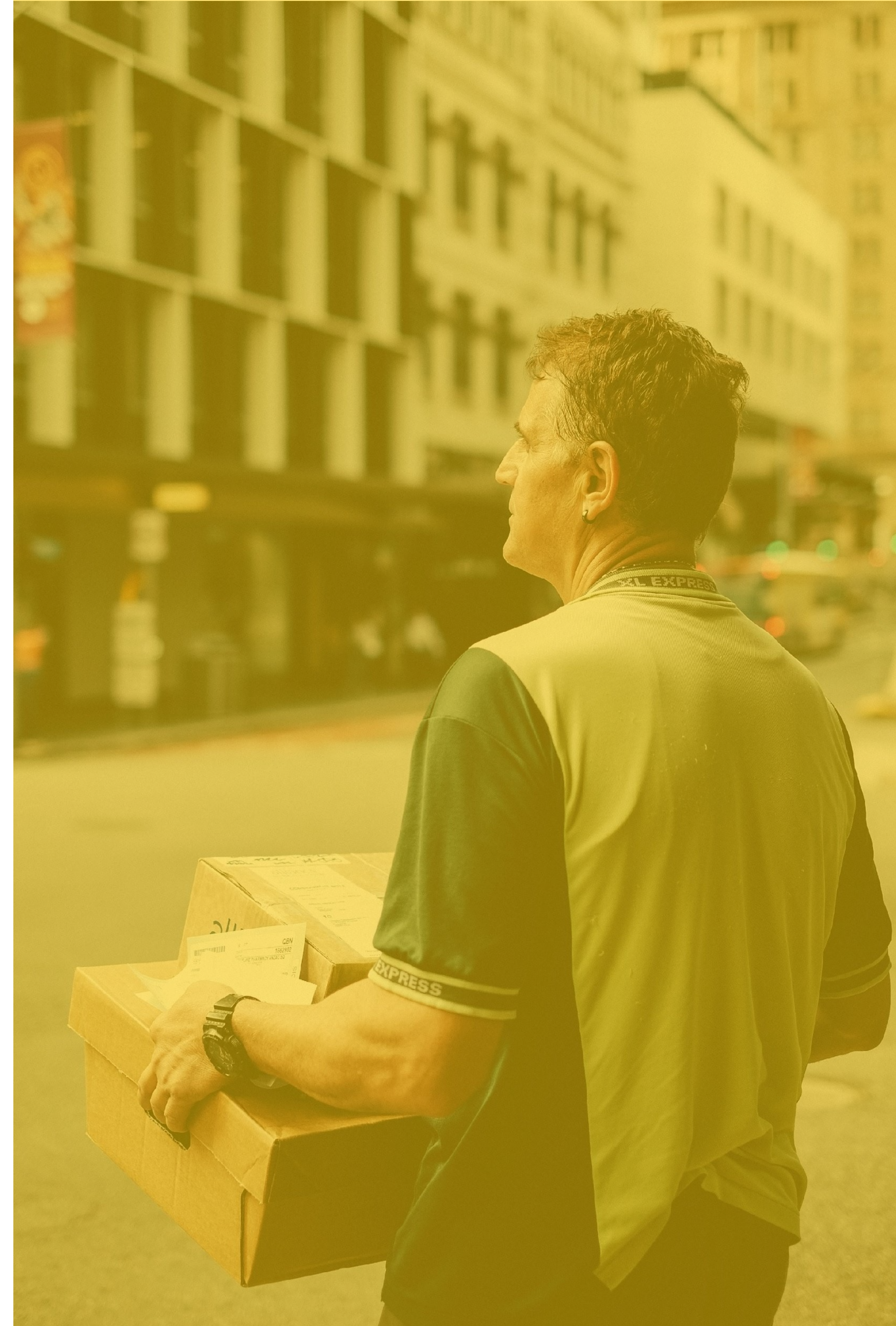
Почта России

- Почта России предлагается при оформлении доставки в удалённые регионы, где нет других способов доставки.
- Ограничения по весу и габаритам, установленные почтой РФ
- Есть ограничения по составу заказа (список запрещённых к пересылке предметов)
- При доставке почтой РФ **невозможно отменить или изменить** заказ в процессе доставки.
- Доступна доставка не во все регионы



Стоимость доставки:

- Стоимость доставки зависит от города и способа доставки заказов, а ещё от состава заказа.
- Тарифы на доставку указаны на сайте Яндекс.Маркет
- Клиент не должен платить в отделении ничего сверх суммы, которую мы указали в ЛК



Как получить бесплатную доставку?



Собрать корзину на определённую сумму

- › Не работает для Дальнего Востока
- › Не работает для некоторых отдалённых городов
- › Не работает для КГТ



Применить Бонус на бесплатную доставку

- › Ограниченный список регионов доставки
- › Их всего три в месяц
- › Не работает для КГТ

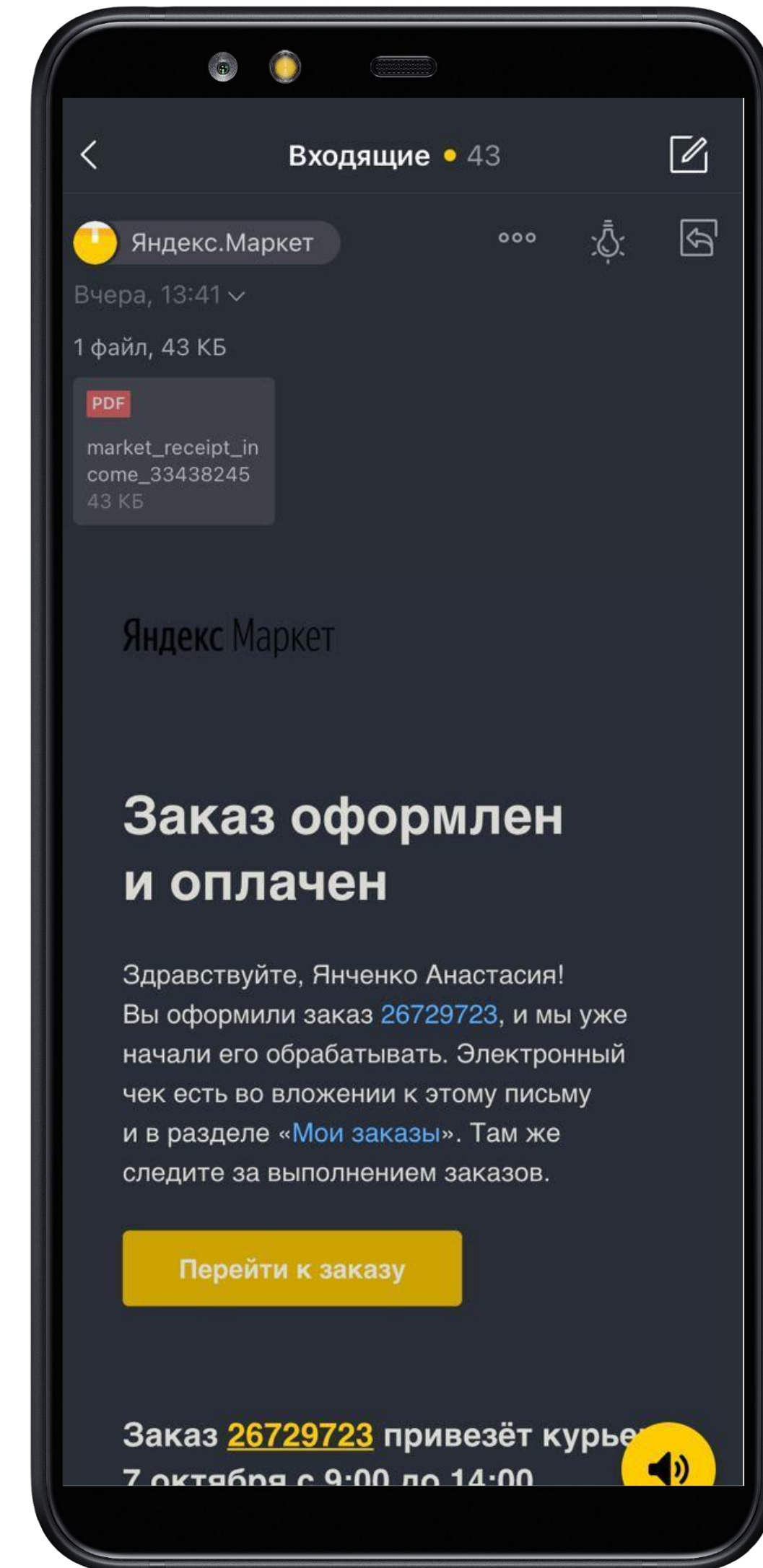


Доставка в Офисы Яндекса и партнёров

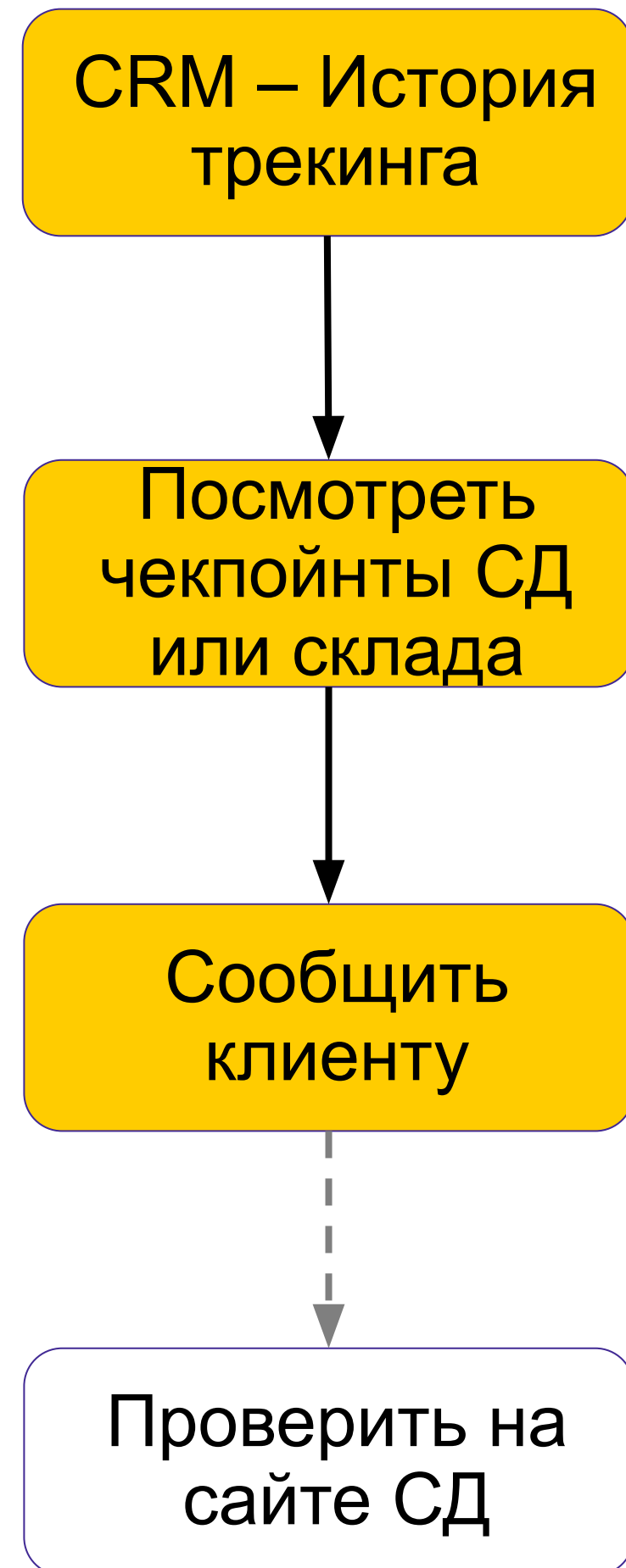
- › Только курьерская доставка
- › Офисные здания, их мало, не во всех городах
- › Не работает для КГТ

Как клиент отслеживает заказ

- Уведомления на e-mail на каждом этапе
- Отображение статусов в личном кабинете клиента
- SMS или PUSH уведомления о статусах и/или задержке доставки
- Звонок от курьера в день визита (должен звонить за 30-60 минут)
- SMS от постамата или ПВЗ
- Извещение от Почты России в почтовый ящик



Как мы отслеживаем заказ клиента



| История трекинга | | | |
|---|-----------|--|---------------------|
| Посылка 3411657 | | | |
| | | Дата отгрузки | 17.05.2019 |
| | | Количество коробок | 1 |
| Товары | | | |
| Название | | Количество | |
| Часы Apple Watch Series 4 GPS 40mm Aluminum Case with Sport Band золотистый/розовый песок | | 1 | |
| Трек | | | |
| TrackCode | | 39454720 | |
| DeliveryServiceId | | 50 | |
| TrackerId | | 4050393 | |
| Чекпоинты | | | |
| Местонахождение | Сообщение | Доставочный статус | Дата |
| | | DELIVERY_LOADED | 16.05.2019 23:59:27 |
| | | DELIVERY_AT_START | 18.05.2019 00:42:12 |
| | | DELIVERY_SORT | 18.05.2019 00:42:15 |
| | | На сортировке | |
| Трек | | | |
| TrackCode | | EXT106418098 | |
| DeliveryServiceId | | 145 | |
| TrackerId | | 4050394 | |
| Чекпоинты | | | |
| Местонахождение | Сообщение | Доставочный статус | Дата |
| | | SORTING_CENTER_LOADED | 17.05.2019 00:00:04 |
| | | SORTING_CENTER_CREATED | 17.05.2019 00:00:04 |
| | | SORTING_CENTER_AT_START | 17.05.2019 07:59:49 |
| | | SORTING_CENTER_LOADED | 17.05.2019 08:06:24 |
| | | SORTING_CENTER_AT_START | 17.05.2019 11:05:34 |
| | | SORTING_CENTER_PREPARED | 17.05.2019 19:45:12 |
| | | SORTING_CENTER_TRANSMITTED | 17.05.2019 22:06:04 |

Получение заказа

Курьерская
доставка

Показать паспорт
Номер заказа называть не нужно

ПВЗ с человеком

Назвать номер заказа
Показать паспорт (предоплата)

Постамаат

Ввести код из SMS
Забрать заказ и закрыть ячейку

Почта России

Принести извещение
Показать паспорт



Получение заказа

- Мы не вскрываем заводскую упаковку на складе
- При получении заказа от курьера или сотрудника ПВЗ клиент не может вскрыть заводскую упаковку – только доставочную упаковку (коробку Маркета) и пересчитать товары в заказе и проверить целостность заводской упаковки
- Нет возможности примерить или проверить работоспособность товара
- Нет частичного выкупа



Невыкуп заказа

Заказ едет обратно на склад

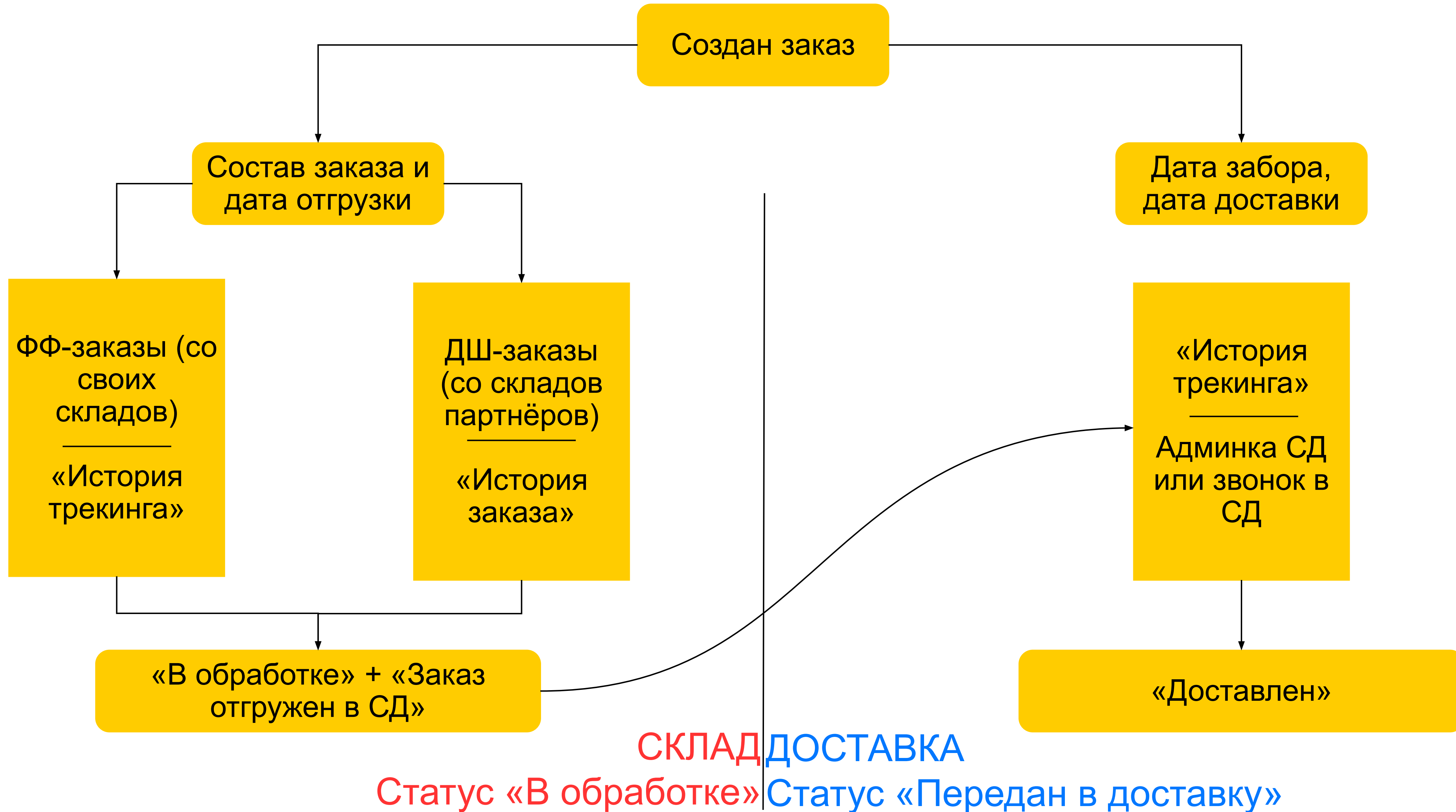
После поступления на склад деньги возвращаются в течение 2-3 дней

Бонусы и Промокоды возвращаются в течение 1-2 часов с момента смены статуса на «отменён»



Задержка доставки

Путь заказа на Маркете



Если задерживаем доставку заказа

Сотрудники Маркета сами отслеживают такие заказы

Отправляем клиенту SMS или делаем автообзвон для изменения даты или адреса доставки

Такие заказы и последующие обращения обрабатываются уже сотрудниками поддержки

| Отправленные СМС | | |
|------------------|--|------------------|
| Отправитель | Текст | Дата отправки |
| [REDACTED] | Нам очень жаль, но ваш заказ №6550997 снова задерживается. Служба доставки планирует доставить заказ в течение 1 дня. Извините, что расстроили вас. Вы получите смс сразу же, как только заказ будет готов к выдаче. Тел. для связи: 8(800)234-27-12 | 19.05.2019 19:26 |
| [REDACTED] | Извините, заказ №6550997 придет позже на 1 день. Нам очень жаль. Вы получите смс сразу же, как только заказ будет готов к выдаче. Тел. для связи: 8(800)234-27-12 | 18.05.2019 18:31 |

Почему задерживаем доставку заказа

- 1 Не успеваем собрать к дате отгрузки
- 2 Не отметили момент отгрузки в СД в складской системе
- 3 Отдали не в ту службу доставки – потеря заказа

- 1 Проблема с забором товара (не забрали вовремя)
- 2 Хранение и ПО СД (нет свободных мест в ПВЗ, задержки в СЦ СД)
- 3 Транспортные проблемы (посылка едет, но медленно)

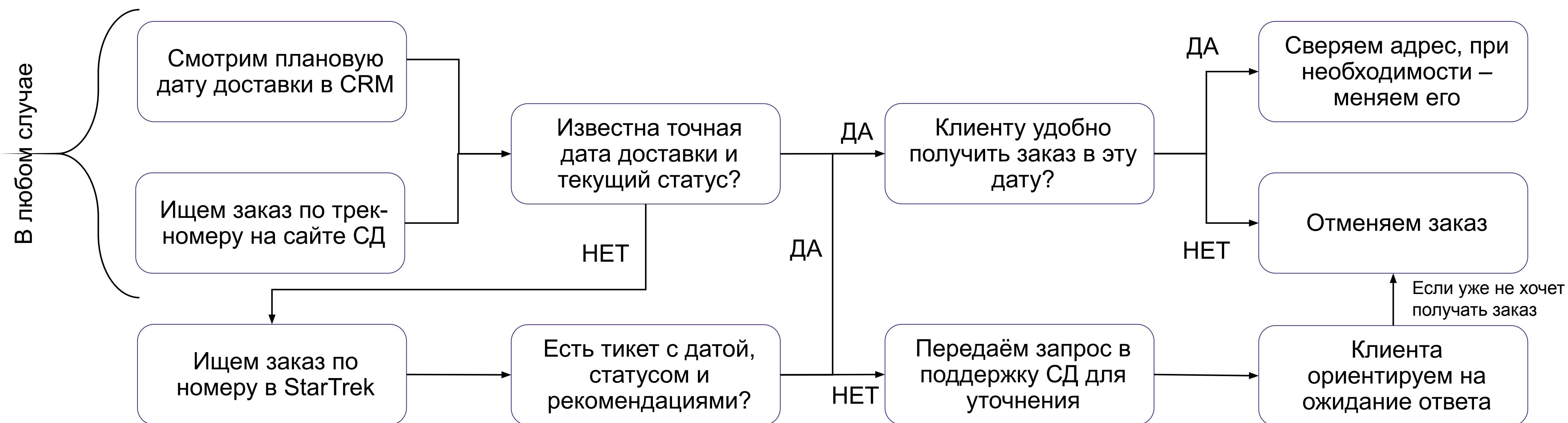
СКЛАД ДОСТАВКА

Статус «В обработке» Статус «Передан в доставку»

Действия при задержке доставки

Задержкой доставки считается следующее:

- Клиент обращается в последний день интервала доставки, и курьер ещё не звонил
- Клиент обращается после последнего дня интервала доставки и сообщает, что заказ не пришёл



Звоним в поддержку СД

Если клиент обращается в последний день доставки, и статус заказа неясен

Если курьер звонил и сообщил о переносе времени доставки, но клиента это не устраивает

Если клиент не готов ждать ответа и требует результат сразу

Если заказ утерян – как понять?

- Заказ считается утерянным, если:
 - По заказу проставлен чекпойнт «Заказ передан в службу доставки»
 - Статус не сменился с «В обработке» на «Доставляется», хотя чекпойнт был проставлен больше трёх дней назад

История заказа ▾

назад 1 2 вперед

| Кто | Когда | Тип события | Статус после |
|--------|------------------|---|---|
| SYSTEM | 14.06.2019 18:43 | Изменился набор чекпоинтов трека | в обработке ? Заказ отгружен в службу доставки ? |
| SYSTEM | 14.06.2019 18:43 | Изменился подстатус заказа | в обработке ? Заказ отгружен в службу доставки ? |
| SYSTEM | 14.06.2019 12:10 | В отправлении изменен набор коробок | в обработке ? |
| SYSTEM | 14.06.2019 12:09 | Изменился набор чекпоинтов трека | в обработке ? |
| SYSTEM | 14.06.2019 12:09 | Изменился подстатус заказа | в обработке ? |
| SYSTEM | 14.06.2019 01:22 | Изменился набор чекпоинтов трека | в обработке ? |
| SYSTEM | 14.06.2019 01:22 | Изменился подстатус заказа | в обработке ? |
| SYSTEM | 13.06.2019 00:58 | Изменился набор чекпоинтов трека | в обработке ? |
| SYSTEM | 13.06.2019 00:05 | Изменился набор чекпоинтов трека | в обработке ? |
| SYSTEM | 12.06.2019 23:59 | Изменение условий доставки заказа | в обработке ? |

назад 1 2 вперед

Что делаем в случае утери?

1 Звоним или пишем запрос в поддержку СД, чтобы узнать, поступил ли им этот заказ

2 После получения ответа связываемся с клиентом и даём рекомендации:

Если заказ поступил, и мы знаем дату доставки:

- › Сообщаем плановую дату доставки и просим подождать доставки
- › Если клиент не согласен ждать, помогаем отменить заказ и перезаказать, если товар клиенту нужен

Если заказ не поступил, и мы не знаем, поступит ли он:

- › Сообщаем клиенту, что мы ведём розыск заказа, который займёт 3 дня, и просим подождать
- › Если клиент не согласен ждать, помогаем отменить заказ и перезаказать, если товар клиенту нужен