

**Выдача предоплаченных
заказов_ALIEXPRESS**

TELE2

В чем заключается проект

- Нам нужен трафик. Тот, который обычно проходит мимо. Тот, который не является еще пока нашим абонентом.
- Мы хотим завести его в наши салоны, чтобы конвертировать их в подключения, в покупку телефонов и аксессуаров, то есть сделать их частыми гостями в наших монобрендах.
- Трафик – это потенциальные деньги, каждый человек может что-то купить, воспользоваться иной услугой, которой раньше пользовался у конкурентов (оплатить кредит, перевести деньги и т.д.).

ДС с Дилером



в работе

Механика и вознаграждения

Математика проста - за каждый выданный заказ вы получаете 20 рублей.*

По количеству – после «раскачки» (примерно, 4 месяца) - 200 заказов в месяц.

Механика

1. Курьер будет приходить несколько раз в неделю, так как Заказы Клиенты забирают быстро – день/два
2. Продавец заходит на платформу Партнера, регистрируется - у каждого будет логин и пароль)
3. Фиксирует номер реестра и ему загружается список заказов с номерами. ВАЖНО! Курьера надо отпустить в течение 15 минут – у него жесткий график развоза.
4. При получении Заказа Клиентом Продавец отмечает в системе выдачу. Это тоже надо сделать за 15 минут. Это не сложно
5. От курьера мы НЕ принимаем Заказы, у которых нарушена внешняя упаковка, не принимаем их – составляем акт.
6. Мы не отвечаем за то, что внутри и в каком виде, если упаковка не была нарушена, помята и т.д.
7. Мы не вскрываем Заказы 
8. Более подробно есть в инструкции: 

Важно! Каждую выдачу заказа пробивать в RMS со стоимостью 0,01 руб.

Папка 0100-250261, Прочие услуги и сервисы 0100-253629, Выдача посылки ALIEXPRESS.

Вознаграждение будет высчитываться по количеству «пробитых» выданных заказов

На что обратить особое внимание

Соблюдение графика обслуживания

1. Соблюдение согласованного графика работы Пункта обслуживания
2. Ожидание Уполномоченного представителя Компании начала приема у него Заказов более 15 (пятнадцати) мин. с момента приезда в Пункт обслуживания

Соблюдение технологии приема Заказов от Уполномоченного представителя Компании и возврата Невостребованных Заказов

1. Своевременный прием реестра Заказов в Системе PickPoint

Ответственность

При первом получении обращения от Покупателей или Уполномоченного представителя Компании о закрытии Пункта обслуживания в рабочее время – штраф в размере 1000 (Одна тысяча) руб.

При поступлении обоснованного обращения от Уполномоченного представителя Компании о задержке и не своевременном приеме Заказов – штраф в размере 500 (Пятисот) руб.

Ответственность

Прием Реестра в Системе в срок более чем через 15 (пятнадцать) минут после приема Коммерческих отправок от Уполномоченного представителя Компании – штраф 500 (Пятьсот) руб.. Не является нарушением прием Реестра в Системе позже указанного срока, если Агент уведомил Компанию о причинах невозможности принять реестр в Системе, в т.ч. в случае выявления несоответствий при приемке Заказов по Реестру, в случае отсутствия у Агента доступа к Системе, в случае неработоспособности Системы/технических неполадок в Системе и т.п..

2. Своевременное внесение корректировок в реестр и соблюдение правил уведомления Компании в случае выявления расхождений

3. Несоставление Коммерческого акта при выявлении повреждений или утери Заказа

Соблюдение технологии выдачи Заказов Покупателям, установленного в Приложении к Договору

1. Нарушение технологии выдачи Заказов повлекшее за собой выдачу получателю чужого Заказа
2. Несвоевременное изменение статуса Заказа в Системе после его выдачи
3. Вскрытие Заказа до его передачи Покупателю

Своевременный возврат не востребованных Заказов

1. Нарушение сроков возврата Невостребованных Заказов.

В случае, если в реестре есть исправления, он должен быть принят только после корректировки его Компанией и уведомлении Агента о возможности принятия реестра в Системе. В случае не внесения исправлений в реестр или внесения их после отъезда курьера, Агент несет ответственность в размере подтвержденной Компанией стоимости коммерческого отправления.

Заказ принят от Уполномоченного представителя Компании с поврежденной упаковкой, акт не составлен.
Штраф в размере 500 (Пятьсот) руб.

Ответственность

Нарушение обнаружено после выдачи Заказа и Заказ не в Пункт обслуживания, штраф в размере 100 (Сто) руб.

Проведение выдачи Заказа в Системе позднее 3 (трех) часов после фактической выдачи – штраф 500 руб.

Вскрытие или примерка привели к порче или пропаже товаров из Заказов, штраф в размере Оценочной стоимости Заказа.

Ответственность

Задержка отправки возвратов в результате неисполнения (ненадлежащего исполнения) обязательств Агента (в случае если Невостребованный заказ был передан Уполномоченному представителю Компании позже Срока хранения Заказа по вине Агента) – услуги по хранению сверх Срока хранения Заказа Компанией Агенту не оплачиваются.

Варианты ответов продавца Клиентам в очереди, если надо принять Заказы от курьера

Если пришел курьер, которого надо обязательно отпустить в течение 15 минут, а у продавца очередь или Клиент, вопрос которого заведомо быстро не решить, мы предлагаем вам несколько фраз, которые может произнести Продавец, чтобы отлучиться от Клиента и принять Заказы у курьера:

1. Позвольте мне оставить вас на пару минут с этой информацией, чтобы вы могли спокойно подумать, а я – подписать срочные документы.
2. Извините, мне придется оставить вас на 2 минуты, нужно принять срочные документы.
3. Прошу прощения, но мне необходимо вас оставить буквально на несколько минут, чтобы отпустить курьера с документами

Алгоритм в зависимости от ситуации

- Если в смену работает более 1 человека, то свободный уходит к курьеру, а другой обслуживает клиентов.
- Если в смену один сотрудник и он занят клиентом, чей вопрос он решит в течение 5 минут, то он заканчивает обслуживание и переключается на курьера.
- Если в смену один сотрудник и он занят обслуживанием клиента, чей вопрос он может решить более чем за 5 минут или у него стоит очередь, то сотрудник вежливо извиняется перед клиентом, объясняет, что ему необходимо отвлечься и обозначает, сколько это займет времени. Если есть возможность, то он предлагает клиенту ознакомиться с актуальными для клиента POS-материалам или ассортиментом магазина.

Личный кабинет

Поэтапно предлагает заполнять все данные – прием заказа, выдача и т.д.

[Прием реестра](#) [Выдать отправление](#) [Передать курьеру](#) [Просмотр реестров](#) [Отчеты](#) [Печать документов](#) [Прием возврата](#)

Не принятые реестры:

Дата создания	Номер реестра	Количество мест	
07.04.2016	160407408	1	Принять реестр
12.04.2016	1604120680	2	Принять реестр

[Прием реестра](#) [Выдать отправление](#) [Передать курьеру](#) [Просмотр реестров](#) [Отчеты](#) [Печать документов](#) [Прием возврата](#)

Содержимое реестра № 1604120680, кол-во мест: 2

№ п/п	Номер отправления	Кол-во мест
1	15930510097	1
2	15930510194	1

Для подтверждения принятия отправлений на кладовку нажмите кнопку "Принять".

[ПРИНЯТЬ](#) [Распечатать](#)

[Прием реестра](#) [Выдать отправление](#) [Передать курьеру](#) [Просмотр реестров / актов](#) [Отчеты](#) [Печать документов](#) [Ввод габаритов](#)

Выдача отправления:

Номер отправления: 15933470040	Количество мест: 1
Код получения: 350838530	Дата приема: 17.01.2017
Интернет-магазин: ARDI	500896668467021
Номер заказа: 500896668467021	Скворнюк Юлия Алексеевна
ФИО получателя:	0,00р.
Сумма к оплате:	

Дата и время вручения: 08.02.2017

Время вручения: часов: 14 минут: 56

Статус: Доставлено

ФИО получателя:

Номер карты Много ру:

[Ввод](#)

ЗАПРЕЩЕНО
Вскрывать отправление до его оплаты!

После оплаты получатель может вскрыть отправление и убедиться в соответствии товара. Если в отвлении другой товар или он не подходит – получатель связывается с интернет-магазином, чтобы организовать возврат товара и возврат денег.

ПРИМЕРКА НЕ РАЗРЕШЕНА

Продажи и COPS_ разделение ответственности

Для простоты контроля исполнения проекта фиксируем зоны ответственности на уровне регионов и МР

Продажи

- Подписание документов с дилерами
- Контроль исполнения дилерами своих обязательств
- Документооборот в рамках проекта

COPS

- Обучение продавцов
- Своевременное заведение заявок на добавление\удаление логинов
- Контроль качества работы продавцов в рамках проекта

Как завести заявку на предоставление/удаление логина

Необходимо завести заявку в BPM

- Система: Порталы не операторских сервисов в розничной сети
- Услуга: Предоставление доступа к portalу для сотрудника розницы/
Прекращение доступа к portalу для сотрудника розницы
- Тип обращения: Запрос на обслуживание
- Далее указываем POS ID и логин продавца в WD
- Из справочника необходимо выбрать портал, к которому необходим доступ

Запрос обрабатывается 2-3 рабочих дня