

# Правила упаковки и отправки заказов

# Упаковка товара

После сборки заказа для передачи его курьеру товар необходимо упаковать.

Для удобной и качественной транспортировки компания «Сбермаркет» использует пакеты, боксы, термопакеты, термобоксы, термосумки и аккумуляторы холода

Товар следует упаковывать, учитывая три следующих правила:

- Правило очередности упаковки (сначала мороз, потом холод и в конце остальной товар)
- Правило товарного соседства
- Правило тетриса

Для удобной проверки товара клиентом, упаковочные пакеты не завязываем

Необходимо обязательно упаковывать и завязывать в фасовочные пакеты весовые товары (исключение составляют бананы), и товары у которых повышен риск повредиться при транспортировке. (Мука, пакеты с молоком и т.д)



# Правило очередности упаковки

1. Очередность упаковки всегда начинается с замороженного товара (мороженое, замороженные овощи/рыба/мясо и другие замороженные полуфабрикаты)

Для сохранения температурного режима все замороженные продукты упаковываются сначала в обычный пакет, а затем в термопакет или термосумку с добавлением аккумуляторов холода (3 штуки на малый/большой термопакет и на маленькую термосумку)

Мороженое дополнительно стоит упаковать в фольгу, затем в фасовочный пакет и завязать для лучшего сохранения температуры.  
Кладем термо-пакет в морозильную камеру для сохранения температуры



# Правило очередности упаковки

2. Далее идет товар, требующий для хранения температуры от 0 до 8С (молочные продукты/мясо/свежая рыба и другие товары, которые лежат в холодильниках или во льду (рыба), а не на открытых полках)

Если курьер готов забрать заказ немедленно или до времени доставки менее часа: Весь товар упаковывается, соблюдая товарное соседство, в пакеты, а затем в термобокс / большую термосумку с 5 аккумуляторами холода или в термопакет / маленькую термосумку с 3 аккумуляторами холода

**Две главных аксиомы:** Сохранение температуры и товарного вида продукции на этапе транспортировки до клиента.



# Правило очередности упаковки

3. После упаковки замороженной и охлажденной продукции переходим к упаковке остального товара.

Есть **крупногабаритный** товар (товар, который не помещается в бокс) и остальной.

**Крупногабаритный** товар упаковывается по возможности в отдельный пакет и кладется отдельно от бокса.

Весь остальной товар (продукты, не требующие низких температур для хранения и товары для домашнего быта) упаковывается в пакеты с соблюдением товарного соседства и правила тетриса.



# Маркировка

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

Адрес доставки( Например ул.Маршала прошнякова 14 д 1 кв1

Номер бокса (1) // Количество боксов и пакетов в общем (8)

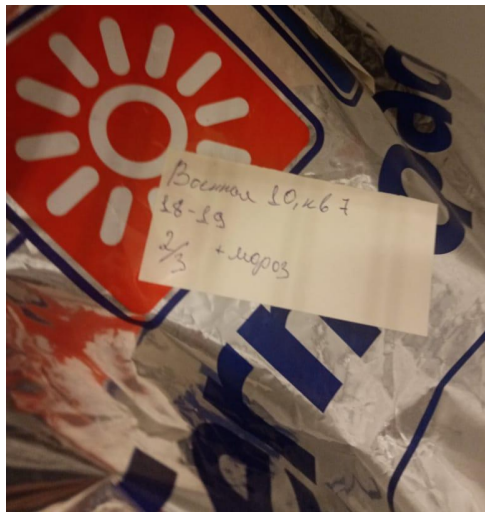
Маршала Прошнякова д 1 кв

1

1-8

На этом этапе важно не забыть товары, которые отложили в холодильник/морозильник и верно заполнить стикеры с данными заказа + положить таблички «холодильник» и «морозильник» (на наличие таких товаров в заказе)

При ошибке курьер может не взять часть заказа, и этим мы расстроим клиента.



# Правило

## тетриса

Весь товар требуется упаковывать исходя из следующей **аксиомы**- максимальное заполнение пространства бокса при условии, что остается небольшое пространство для естественной деформации боксов при транспортировке (они пластиковые и могут немного изменять форму, потому должен быть запас для этого) и полному сохранению товарного вида.

При возможности класть товар в бокс в формате тетриса (друг с другом максимально плотно, чтобы он не болтался при транспортировке), но и не прижимать, чтобы продукция не потеряла товарный вид.

Если в заказе есть продукты в стеклянной таре(банки), то обязательно между баночками положить любой другой товар (желательно крупы или иной товар с тем же свойствами изменения формы и гасящих изменение давления).

При неимении иного товара, кроме стеклянных банок обязательно кладем таблички - «Хрупкий товар»

Если в заказе есть хрупкий товар (посуда), то дополнительно упаковываем в **воздушно-пузырчатую пленку** и обязательно кладем таблички «Хрупкий товар»

Если вы видите, что основная масса товара в маленькой упаковке и придется класть в 2 и более рядов, то внизу должен оказаться самый тяжелый и крепкий товар, а сверху самый легкий и хрупкий.

Жидкие порошки/кондиционеры для белья и иные продукты с химией или продукты для личной гигиены в форме бутылок (сосуд с содержимым и сверху легко открывающаяся крышка) требуется ставить крышками вверх и проверять еще раз плотно ли закручена крышка. При невозможности ставить по диагонали и подкладывать снизу крепкий товар, чтобы бутылка не съезжала вниз.

# Правило использования фольги

1. Упаковываем мороженое в фольгу прежде чем положить в термопакет/термобокс для лучшей сохранности температурного режима.
2. Используем фольгу **только для упаковки мороженого, так как мороженое по своей структуре и способу приготовления отличается от других видов заморозки.** (замороженные ягоды, овощи, тесто - не упаковываем)
3. Если в заказе есть несколько позиций мороженого мелкой фасовки, то упаковываем их группами, так как компоновка позволит намного дольше сохранить температуру. (Например: 2 эскимо/2 вафельных стаканчика/2 рожка)
4. В целях экономии на 1 общую группу мороженого используем **70 см фольги** (от ладони до плеча)
5. Глянцевая сторона фольги должна быть снаружи, так как она отражает внешнее тепло
6. Затем кладем сверток мороженого в фасовочный пакет, который наполнен воздухом и завязываем, для того чтобы сделать барьер от внешней температуры и обеспечить дополнительную сохранность

**Упаковывается мороженое только до 2 кг, крупные брикеты не упаковываем!**

**Обязательно обратите внимание на качество хладагента.  
Если он разморожен, то упаковка в фольгу не поможет нам доставить клиенту качественный заказ**



# Возможные проблемы на этапе упаковки

- 1) Заметили повреждение упаковки или иные деформации, которые на этапе сборки/согласования вы упустили.  
Сразу обратиться к сотруднику кассы и попросить заменить товар.  
При невозможности вернуть товар через кассовый контроль (через старшего сборщика) и пробить заново уже должного качества.  
Если оба варианта невозможны по каким-либо причинам, позвонить клиенту и согласовать с ним, согласен ли он принять товар с такими деформациями или стоит лучше отменить его.
- 2) Если заметили, что проббили не тот товар.  
В срочном порядке осуществляем возврат товара через кассовый контроль (через старшего сборщика) и пробиваем нужный.
- 3) Самолично повредил упаковку. Действия по первой схеме.

# Правила забора заказов для курьеров

Все заказы должны быть упакованы в **боксы, термобоксы, термопакеты, термосумки, а крупногабаритные товары в отдельные пакеты.**

Важно, чтобы все товары, которые могут повредиться были упакованы надежно ( в боксы) по правилу тетриса, и в том же виде забраны курьером и доставлены.

Строго запрещено вынимать пакеты из боксов при доставке, так как продукты из заказа в этом случае могут повредиться .

К клиенту в итоге приедет некачественный товар, и он расстроится.

При заборе товара в боксах при невнимательной упаковке их в машину можно также повредить товар.

Необходимо предельно аккуратно забрать и доставить заказ до клиента.

Запрещено завязывать пакеты, так как клиенту будет удобнее проверить не завязанный пакет

Запрещается самостоятельно при клиенте рыться в его пакете с продуктами, если клиент желает что-то вернуть

