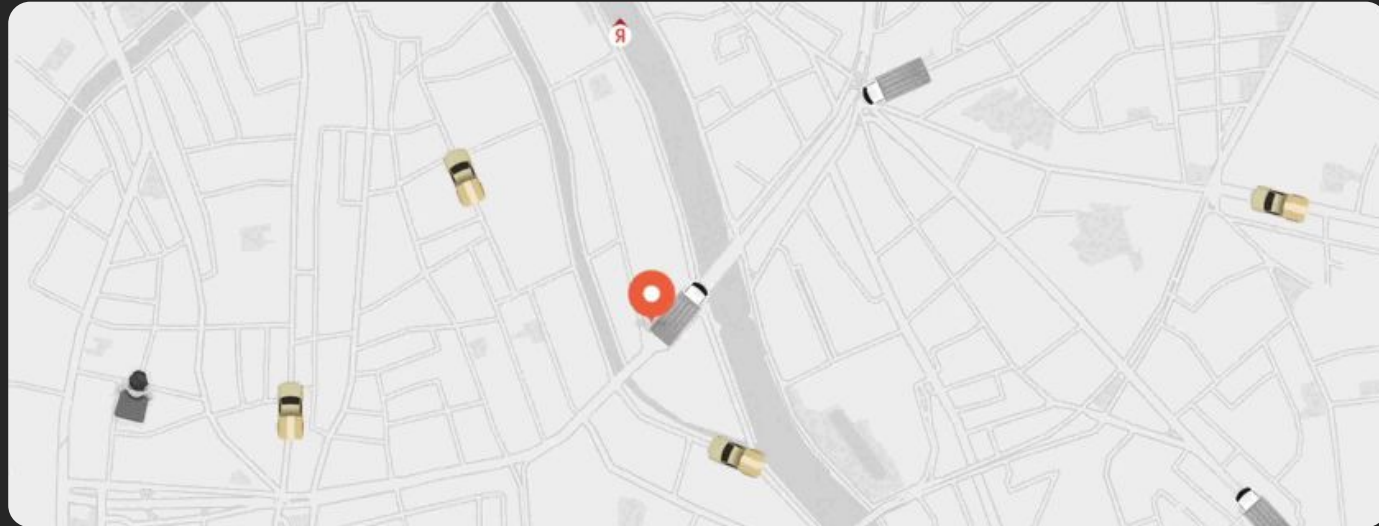
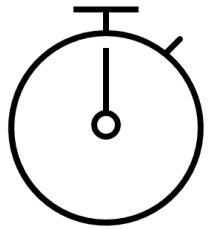


Яндекс Доставка

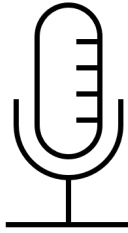
Welcome Тренинг



Атмосфера тренинга:



Тайминг

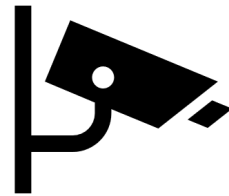


Один микрофон

Не надо
стесняться



Телефоны
OFF



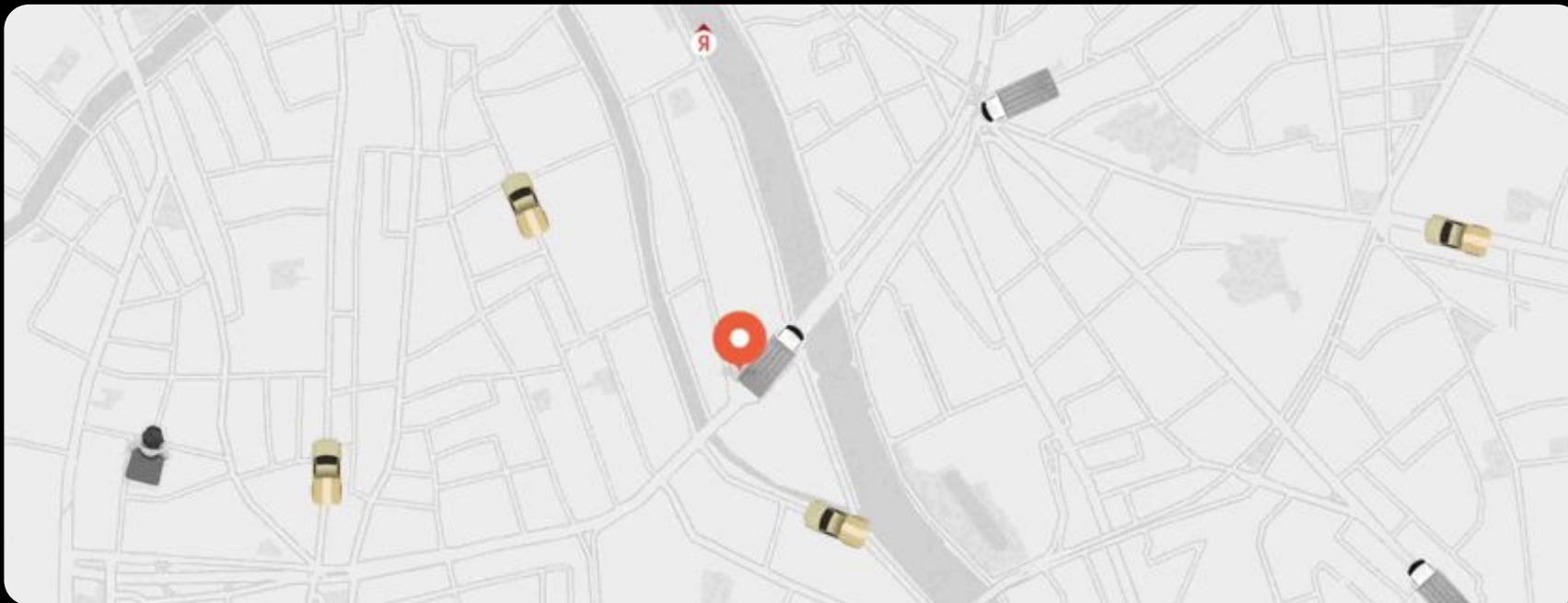
Включаем камеры

Яндекс Доставка –

сервис, который помогает
организовать любые перевозки
просто и быстро

7 млн
Заказов
в месяц

120 000
Курьеров



Сервисы и продукты **Яндекс**
Доставки

Что такое Яндекс Доставка

Практически всем компаниям сейчас нужна доставка.

Яндекс Доставка помогает компаниям доставлять товары конечному пользователю.



Продукты Экспресс Доставки

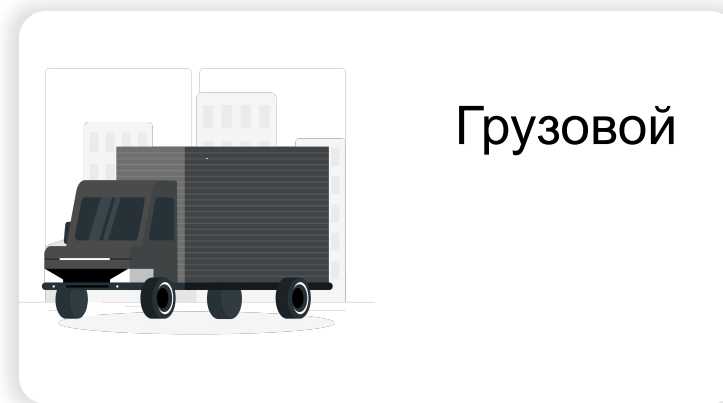
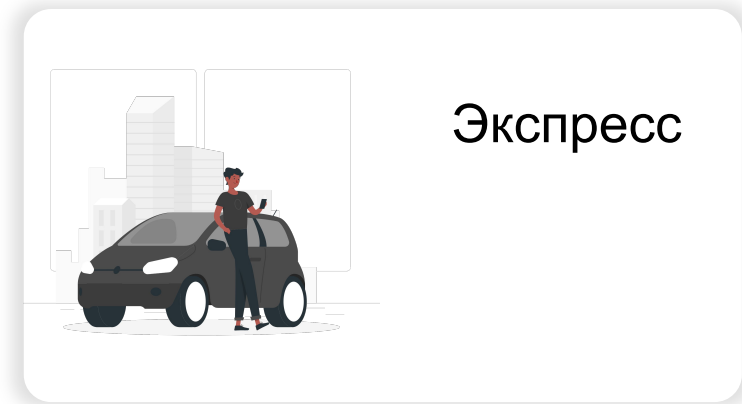
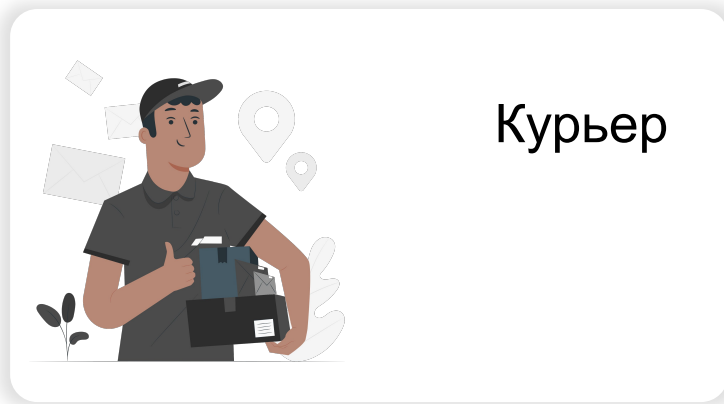
Сервис Экспресс – это возможность доставить посылку в течение часа.

Внутри сервиса мы разработали 3 продукта: «Курьер», «Экспресс» и «Грузовой».

В зависимости от типа товара, наши клиенты могут воспользоваться каждым из них.

Дальше познакомимся с продуктами подробнее.

Продукты Экспресс Доставки



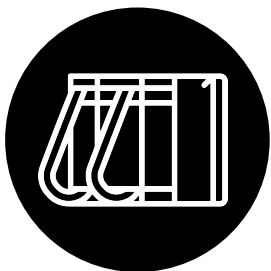
Продукт «Курьер»



- Курьеры передвигаются пешком, на велосипеде, самокате или машине
- Средний рейтинг курьера 4,8 по пятибалльной шкале
- Среднее время прибытия 10-15 минут
- Все курьеры проходят профессиональное обучение стандартам качества
- Покилометровая оплата
- Охватывает города России с населением более 100 000 человек и примыкающие к ним. А также крупные города Казахстана и Республики Беларусь
- Доставка негабаритных посылок до 10 кг для пеших, до 50 кг для курьеров на машине

Дополнительные опции продукта «Курьер»

Клиент может выбрать опции:



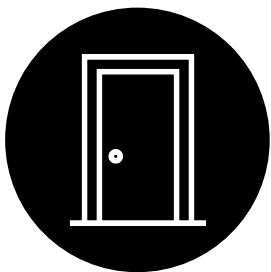
Термосумка

Помогает доставить посылку, сохранив нужную температуру. Услуга бесплатная



Курьер на авто

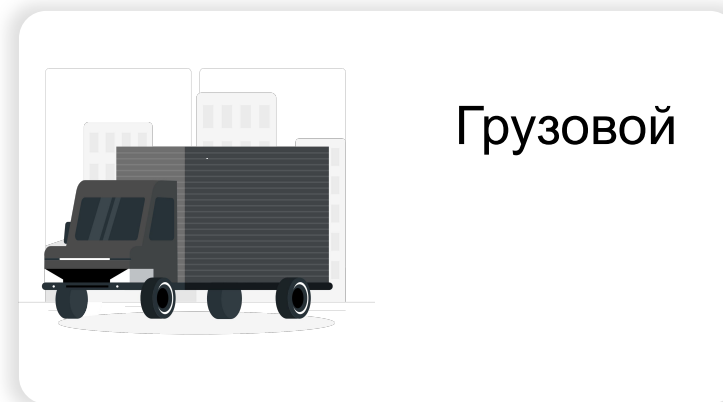
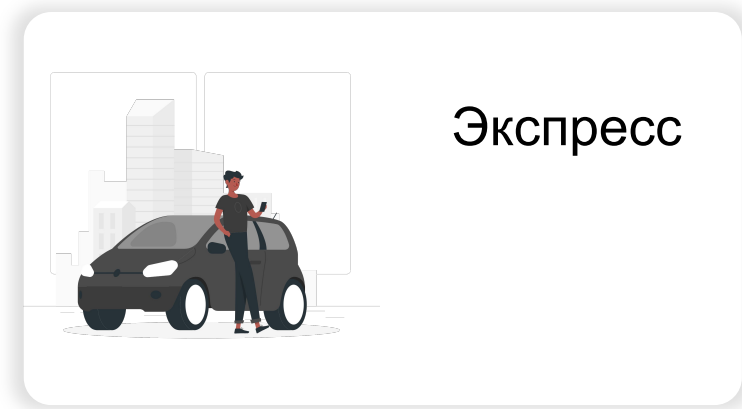
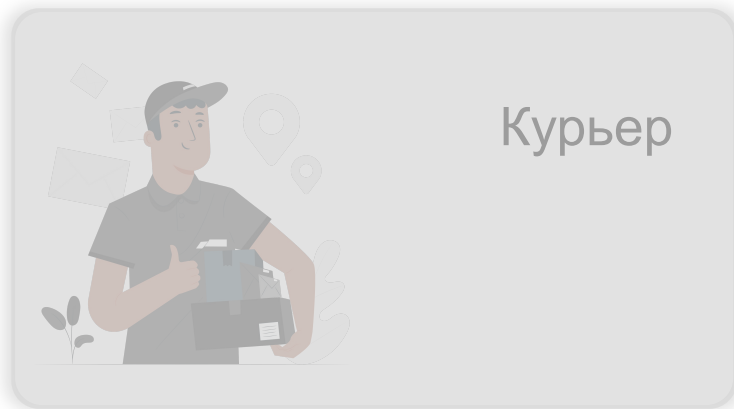
Помогает доставить быстро. 20 кг входит в стоимость, перевес оплачивается дополнительно по [тарифу](#). Можно перевозить до 50 кг. Услуга платная



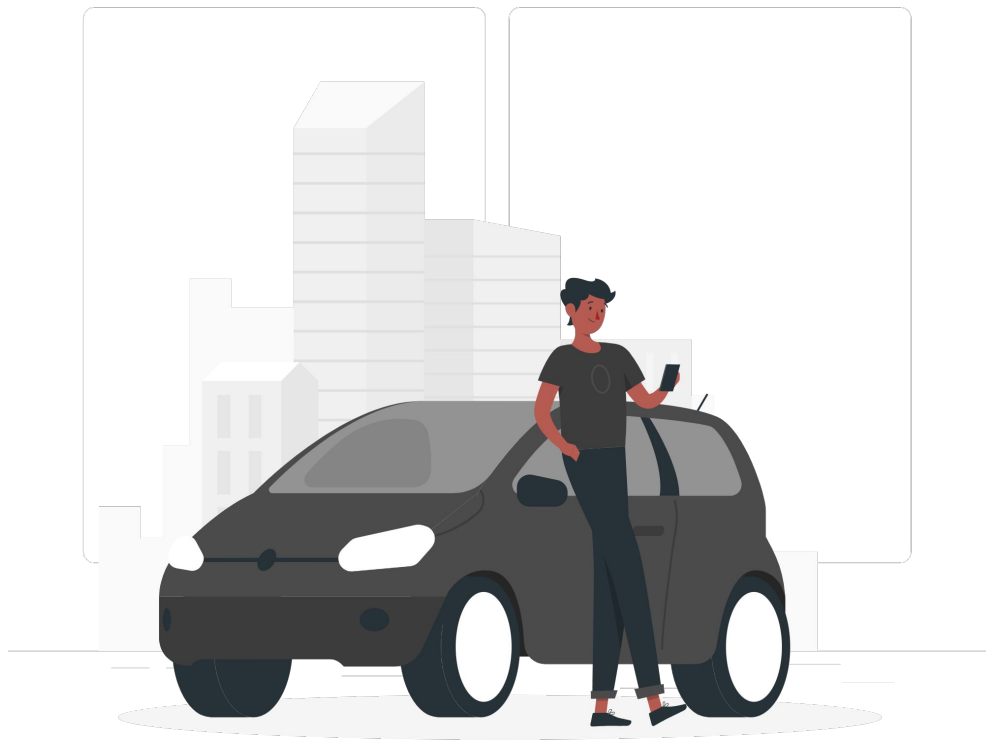
От двери до двери

Курьер заберёт товар со склада или офиса и доставит до двери конечного получателя. Услуга включена в тариф и дополнительно не выбирается. Услуга бесплатная

Продукты Экспресс Доставки

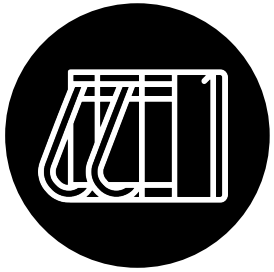


Продукт «Экспресс»



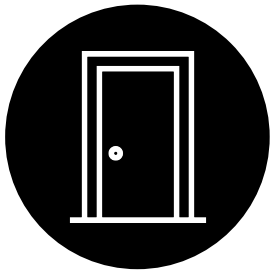
- Курьеры передвигаются на автомобилях.
- Средний рейтинг курьера 4,8 по пятибалльной шкале
- Среднее время прибытия 10-15 минут
- Все курьеры проходят профессиональное обучение стандартам качества
- Комбинированный тип оплаты: километры и минуты
- Охватывает города России с населением более 100 000 человек и примыкающие к ним. А также крупные города Казахстана и Республики Беларусь
- Посылки весом до 20 кг включены в стоимость. Перевес оплачивается по [тарифу](#). Максимальный вес посылки 50 кг

Дополнительные опции продукта «Экспресс»



Термосумка

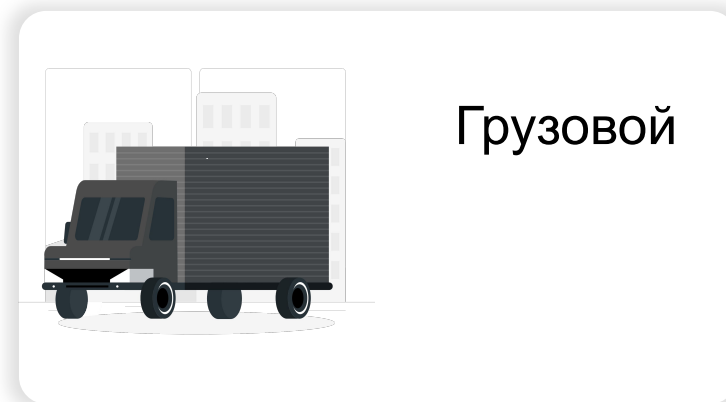
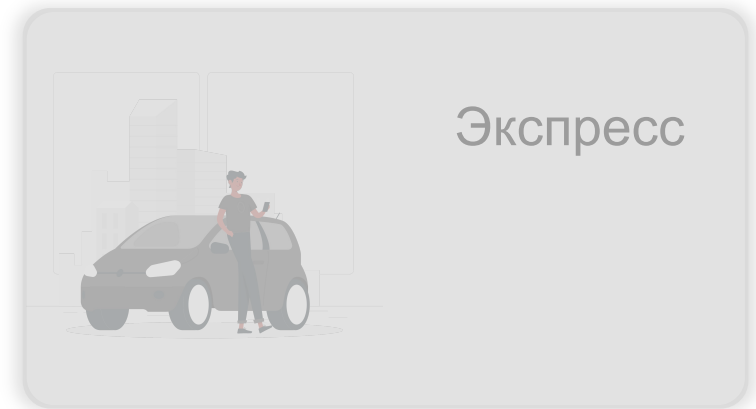
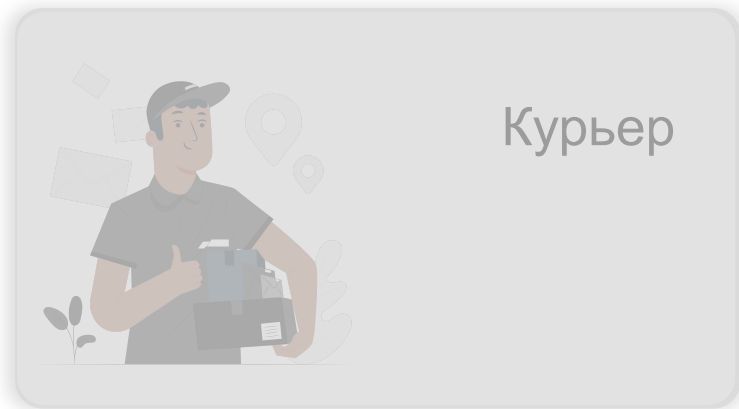
Помогает доставить посылку, сохранив нужную температуру. Опция бесплатна



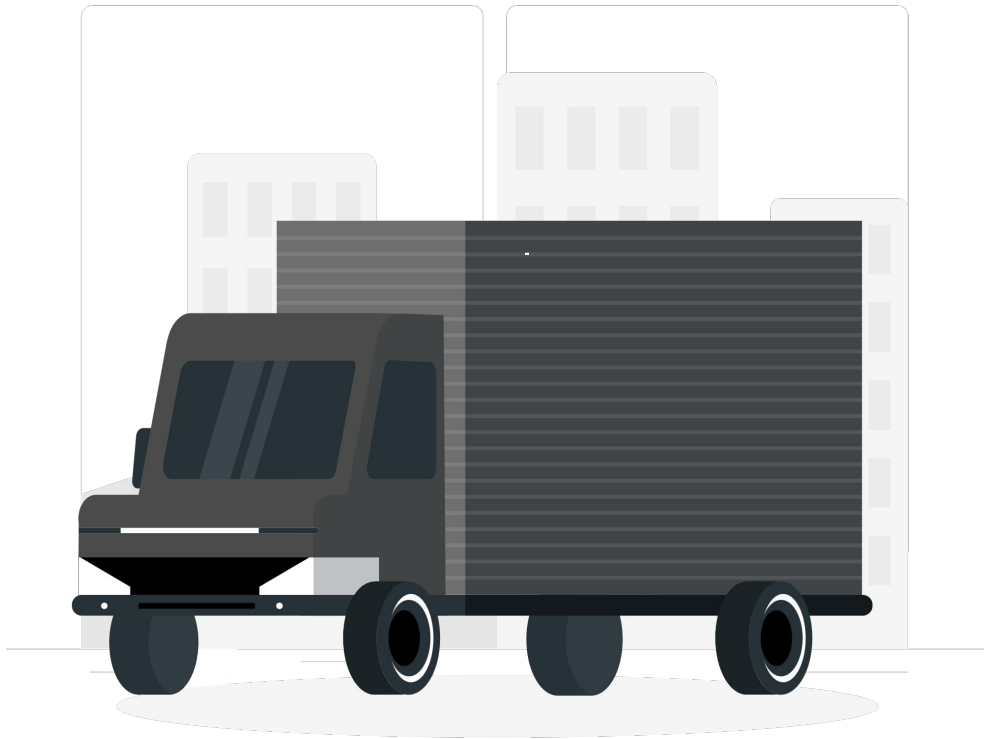
От двери до двери

Курьер заберёт товар со склада или офиса и доставит до двери конечного получателя.
Услуга оплачивается отдельно

Продукты Экспресс Доставки



Продукт «Грузовой»



- 3 категории грузовых автомобилей: с маленьким, средним и большим кузовом
- Средний рейтинг водителя 4,88 по пятибалльной шкале
- Услуга «Грузчик»
- Среднее время прибытия 15-20 минут
- Все исполнители проходят профессиональное обучение стандартам качества
- Охватывает более 90 городов России, а также крупные города Казахстана и Республики Беларусь
- Доставка крупногабаритных посылок

Дополнительные опции продукта «Грузовой»



Тип кузова

В некоторых городах можно выбрать малый, средний или большой кузов. От размера зависит коэффициент стоимости по [тарифу](#)



Грузчики

Можно добавить до двух грузчиков, которые помогают выгрузить посылки

Автомобили в продукте «Грузовой»



Peugeot Partner, Citroën Berlingo, Lada Largus



Peugeot Boxer, Citroën Jumper, Ford Transit



ГАЗ в разных модификациях

Автомобили в продукте «Грузовой»



Peugeot Partner, Citroën Berlingo, Lada Largus

Поместится:

- Кресло
- Стиральная машинка
- Пара велосипедов

170 см в длину, 96 в ширину, 90 в высоту, 300 кг



Peugeot Boxer, Citroën Jumper, Ford Transit



ГАЗ в разных модификациях

Автомобили в продукте «Грузовой»



Peugeot Partner, Citroën Berlingo, Lada Largus



Peugeot Boxer, Citroën Jumper, Ford Transit

Поместится:

- Трёхместный диван
- Пара коробок

260 см в длину, 130 в ширину, 150 в высоту, 700 кг



ГАЗ в разных модификациях

Автомобили в продукте «Грузовой»



Peugeot Partner, Citroën Berlingo, Lada Largus



Peugeot Boxer, Citroën Jumper, Ford Transit



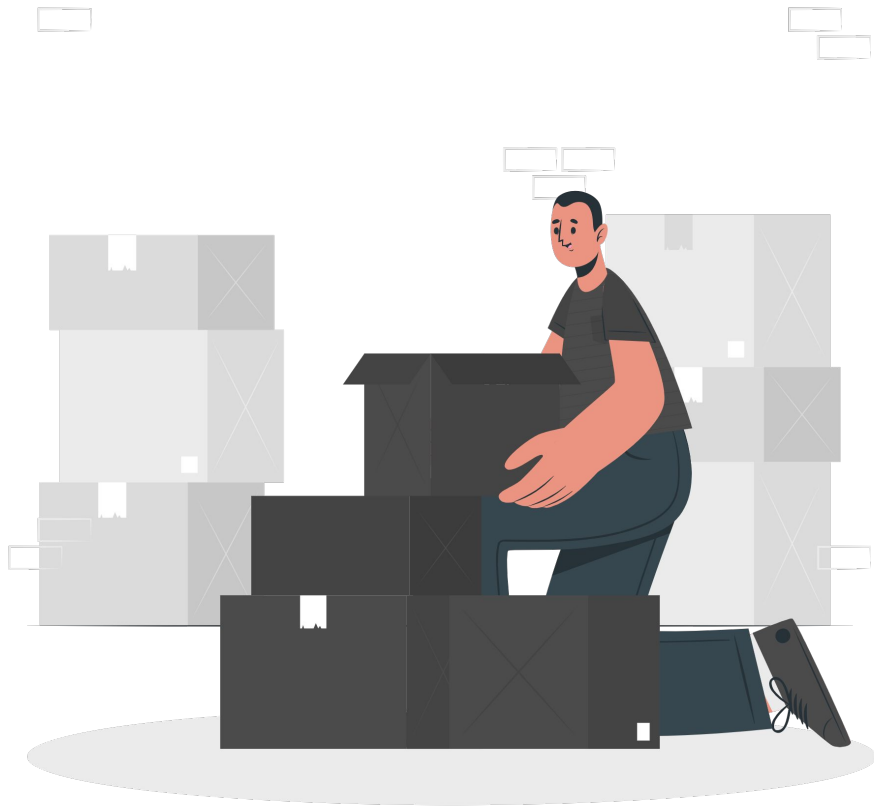
ГАЗ в разных модификациях

Поместится:

- Много крупных вещей

380 см в длину, 180 в ширину, 180 в высоту, 1400 кг

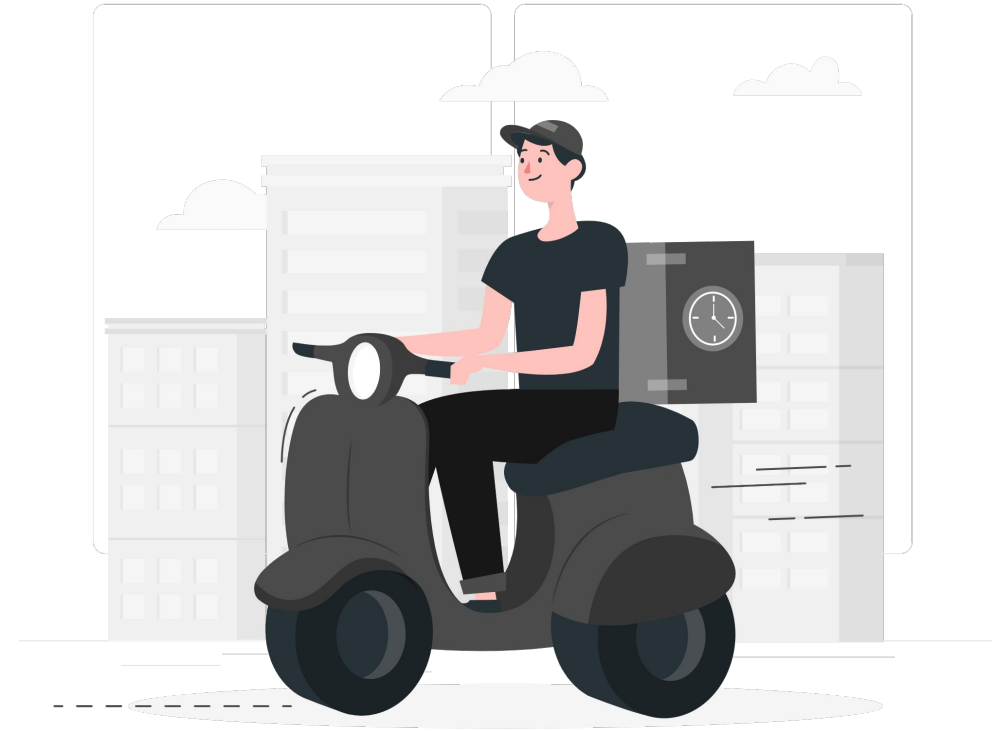
Услуга «Грузчик»



- Можно заказать до двух грузчиков
- Один грузчик добавляет 50% к стоимости, два – 100%
- Поминутная тарификация. 20 минут включены, дополнительное время оплачивается по [тарифу](#)
- Грузчик поможет донести вещи
- 1 грузчик выгружает места до 30 кг, 2 грузчика – до 60 кг

Сервисы и продукты Яндекс Доставки

Итак, мы изучили сервисы Яндекс Доставки, теперь пришло время разобраться с нашими особенностями и преимуществами.

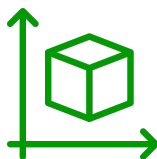


Требования к посылкам

Разрешено:



Упакованный товар
Посылка останется целой, а клиент уверен, что её не вскроют



Подходящие габариты
Влезать в кузов машины или быть компактной для переноски курьером

Запрещено:



Рецептурные лекарства



Бытовой и строительный мусор



Алкогольные (кроме Казахстана),
табачные и наркотические
изделия



Деньги и ювелирные украшения
(Кроме Казахстана и только
в сервисе «Экспресс»)

Страхование посылок

500 000 рублей – сумма страховки всех наших посылок в сервисе Экспресс.

Если с посылкой что-то произойдёт по нашей вине, клиент получит компенсацию.

В большинстве случаев выплата покрывает все убытки.

Отслеживание курьера

Получателю приходит СМС со ссылкой, перейдя по ней, можно увидеть время до прибытия курьера и следить за доставкой онлайн.

Если у получателя есть приложение, то он получит PUSH-уведомление и сможет отслеживать исполнителя на карте в приложении.

Курьер уже в пути. Осталось 16 мин

Посылку доставят прямо к двери.

Расстояние до адреса доставки — 4338 м

[Позвонить курьеру](#)

Данные о доставке



Россия, Москва, улица Льва Толстого, 16
Адрес доставки



Азимов Фируз Ахтамович
ФИО курьера



белый Hyundai Solaris COURIERE8621375D...
Автомобиль курьера

Публичный тариф

Цена рассчитывается для каждого заказа в зависимости от расстояния и текущего спроса

1. Предлагается всем клиентам
2. Динамическая составляющая
3. Повышающий коэффициент



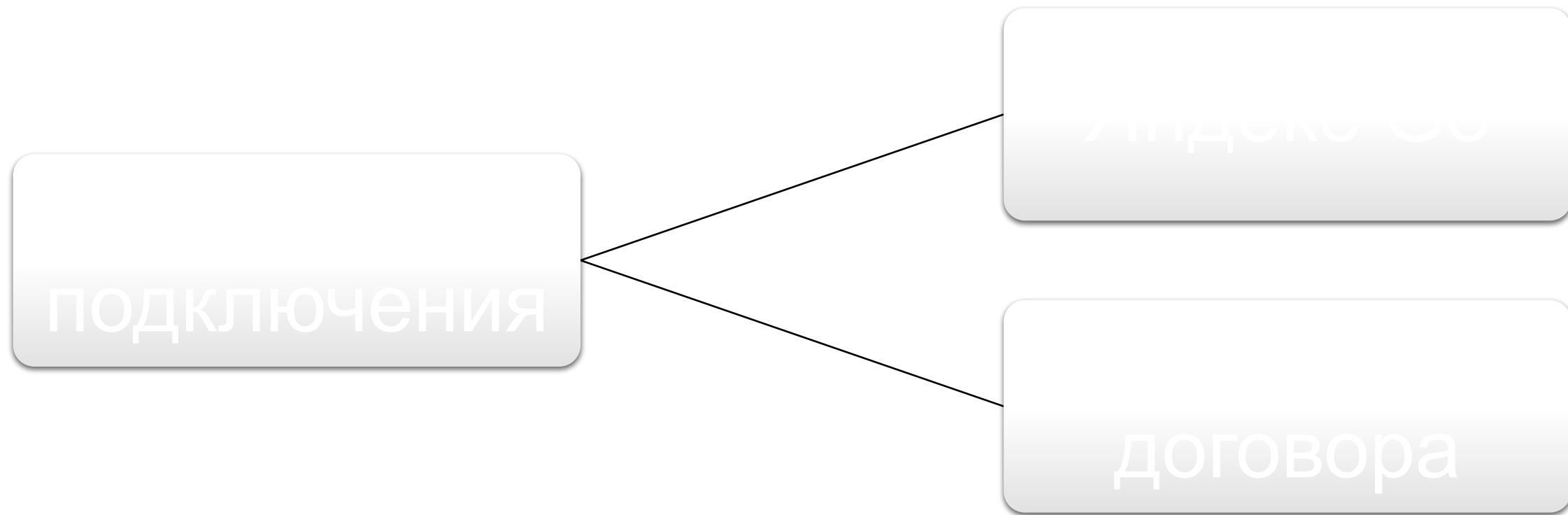
Подробнее о тарифах читай на сайте



Повышающий
коэффициент

Повышающий коэффициент – это метод регулирования спроса и предложения.

Исполнители видят, что в соседней зоне стоимость на заказы выше и едут туда. А некоторые клиенты, у кого не срочная доставка, могут подождать снижения спроса и заказать позже.



Сценарии использования

Яндекс Go

- Цена без НДС
- По отчётности – чеки
- Быстрая регистрация за несколько минут
- Работа в приложении
- Оплата в моменте
- Отслеживание курьера
- Термосумка
- Оплата заказа наличными

Договор

- Цена с НДС
- Закрывающие документы
- Регистрация до двух дней
- Работа в ЛК
- Оплата по договору через Р/С
- Отслеживание курьера
- Отчёты
- Интеграция
- Доп.опции: оплата при получении, электронный акт приёма-передачи, мультиточки, термосумка
- Гибкие тарифы
- Маршрутизация

Что такое Яндекс Go

Это приложение, которое объединяет:

- Быстрое передвижение по городу на такси, общественном транспорте или каршеринге
- Экспресс-доставку еды и продуктов
- Моментальную отправку документов и грузов

Раньше эти задачи решали отдельные сервисы, а теперь всё собрано в одном месте — Яндекс Go.



Ключевые городские сервисы в Яндекс Go



Доставка



Еда



Такси



Лавка



Драйв



Транспорт

Ключевые городские сервисы в Яндекс Go



Доставка

Сервис, в котором можно заказать перевозку небольших посылок через пешего или авто-курьера.

Также включает Грузовой — специальный продукт для грузоперевозок, с возможностью использования услуг грузчиков.



Такси

Сервис быстрого заказа машины.

Также включает Ultima — заказ и предзаказ представительских автомобилей строгих цветов, которые выполняют водители в деловых костюмах.

Ключевые городские сервисы в Яндекс Go



Драйв

Поминутная, почасовая и посуточная аренда машин или каршеринг.



Еда

Быстрая доставка еды из кафе и ресторанов. В среднем — за 31 минуту после оформления заказа.

Ключевые городские сервисы в Яндекс Go



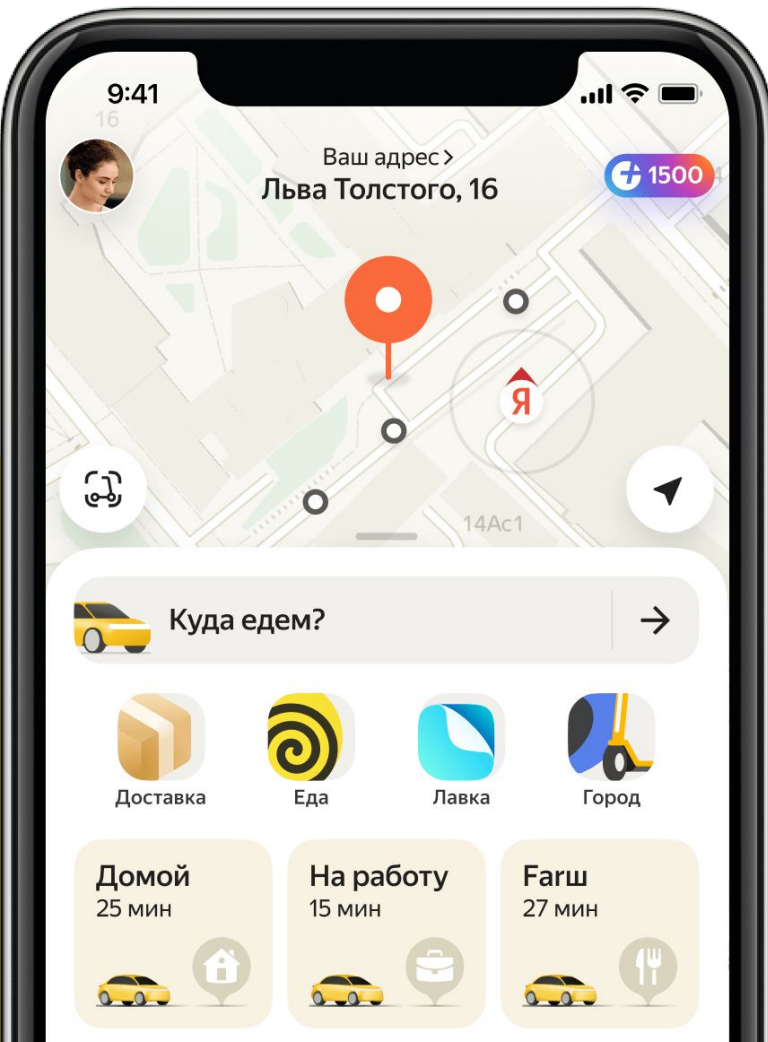
Лавка

Доставка продуктов и других товаров курьером через 10-15 минут после оформления покупки.

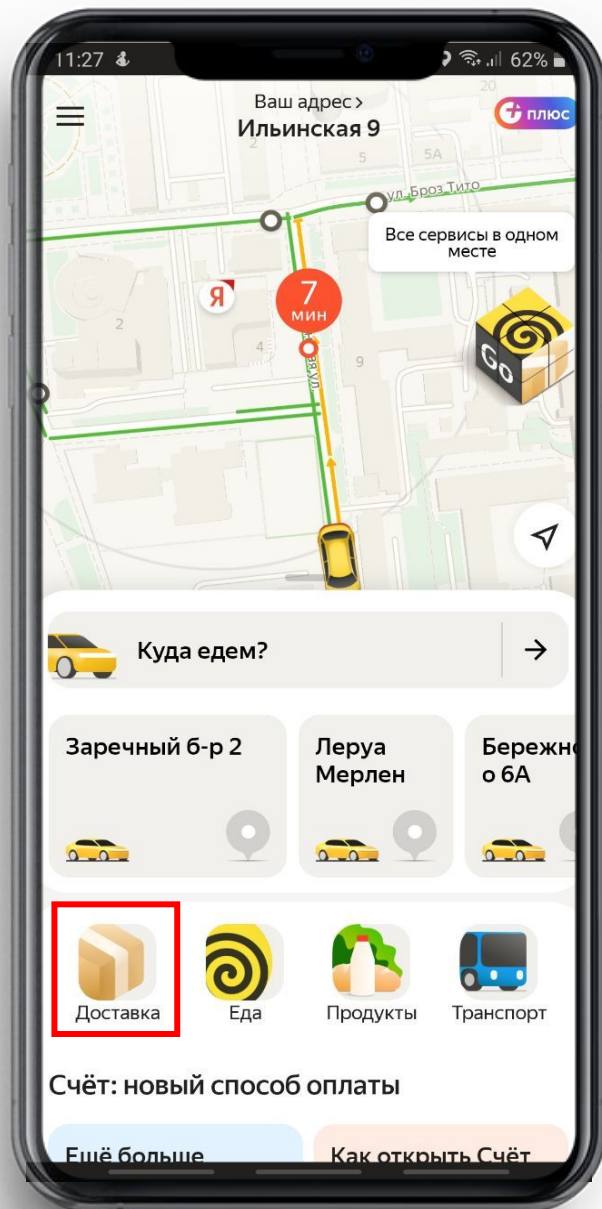


Транспорт

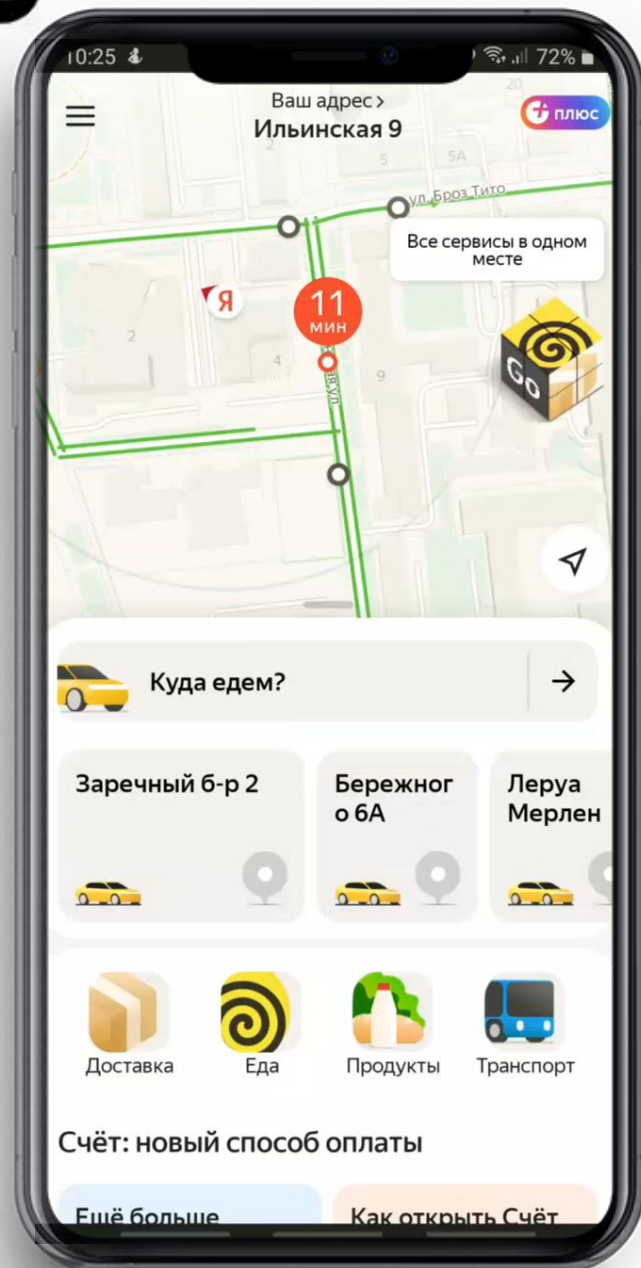
Расписание для автобусов, троллейбусов, трамваев, а также возможность составить удобный маршрут и узнать время в пути.



Заказ доставки через Яндекс Go



Заказ на доставку можно оформить с главного экрана приложения.

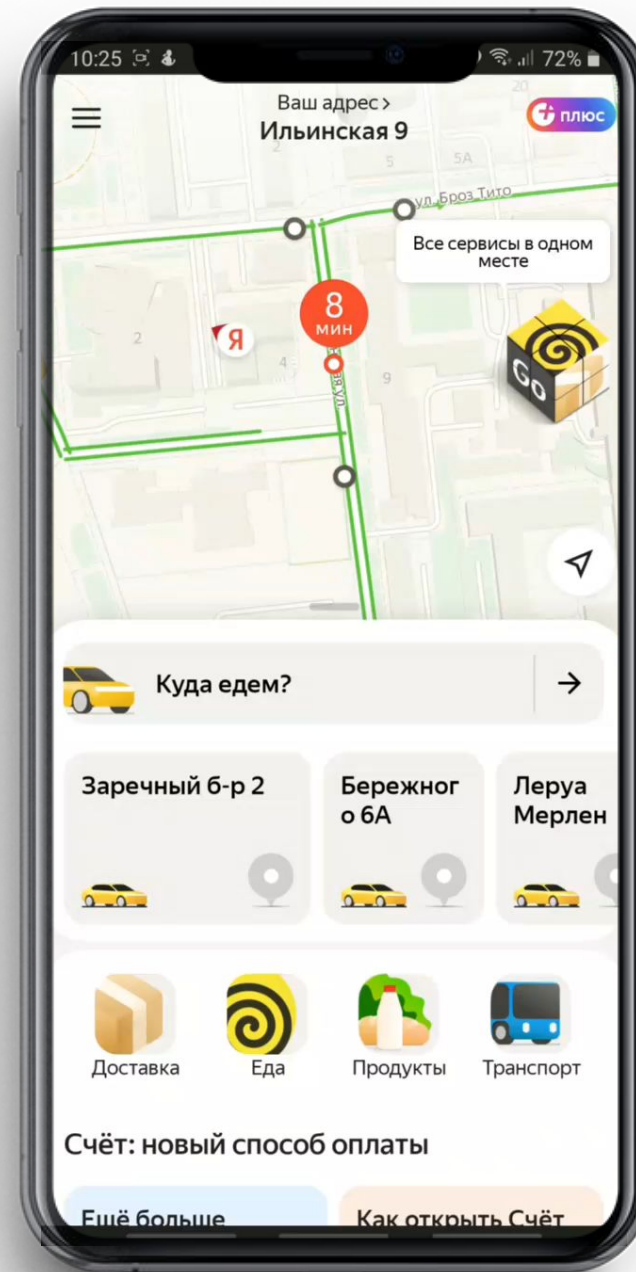


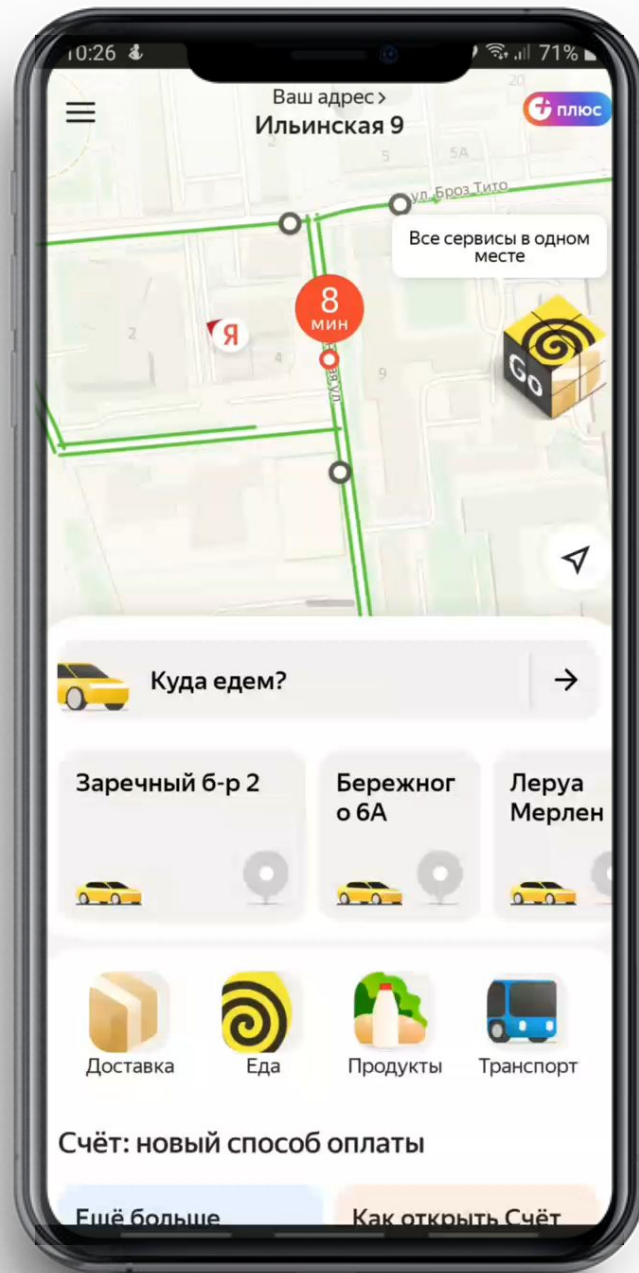
Способы оплаты:

- Карта
- Наличные

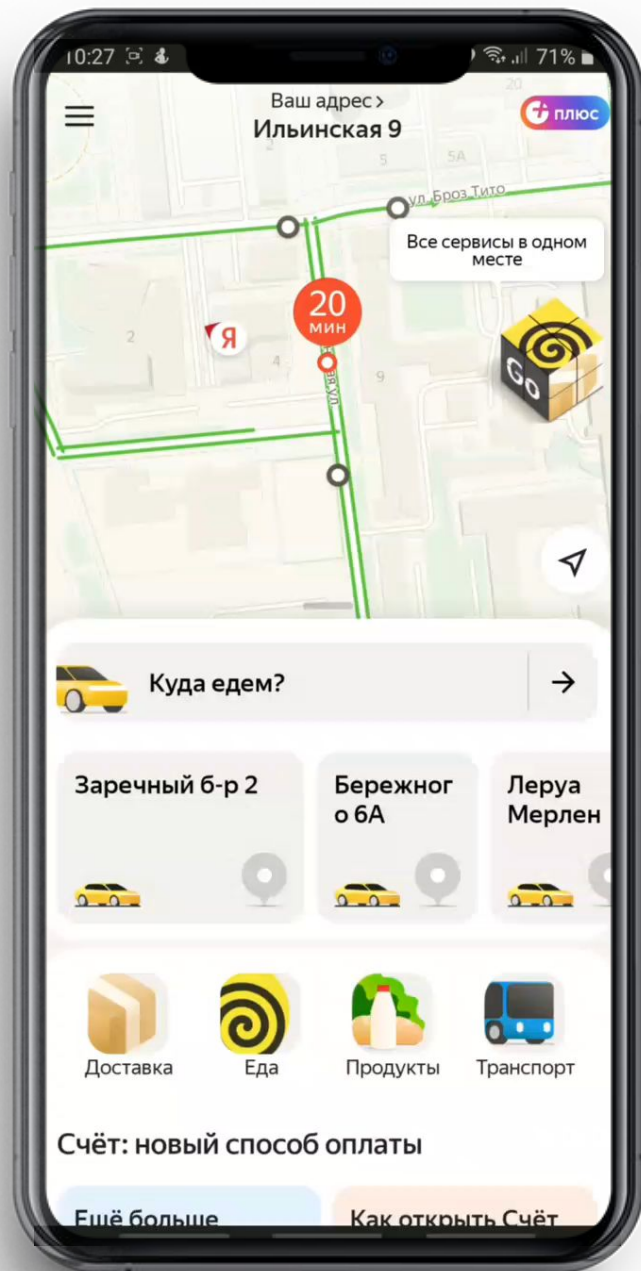
Активация промокода:

Главный экран → Скидки → Ввести промокод → Активировать





Обращение в службу поддержки



Информация о партнерах и тарифы

Курьер

Для небольших вещей и документов



Товар должен быть упакован



Курьер заберет посылку от дверей и доставит до двери получателя – это бесплатно



Получателю видно где идет курьер: ему придет смс со ссылкой на карту



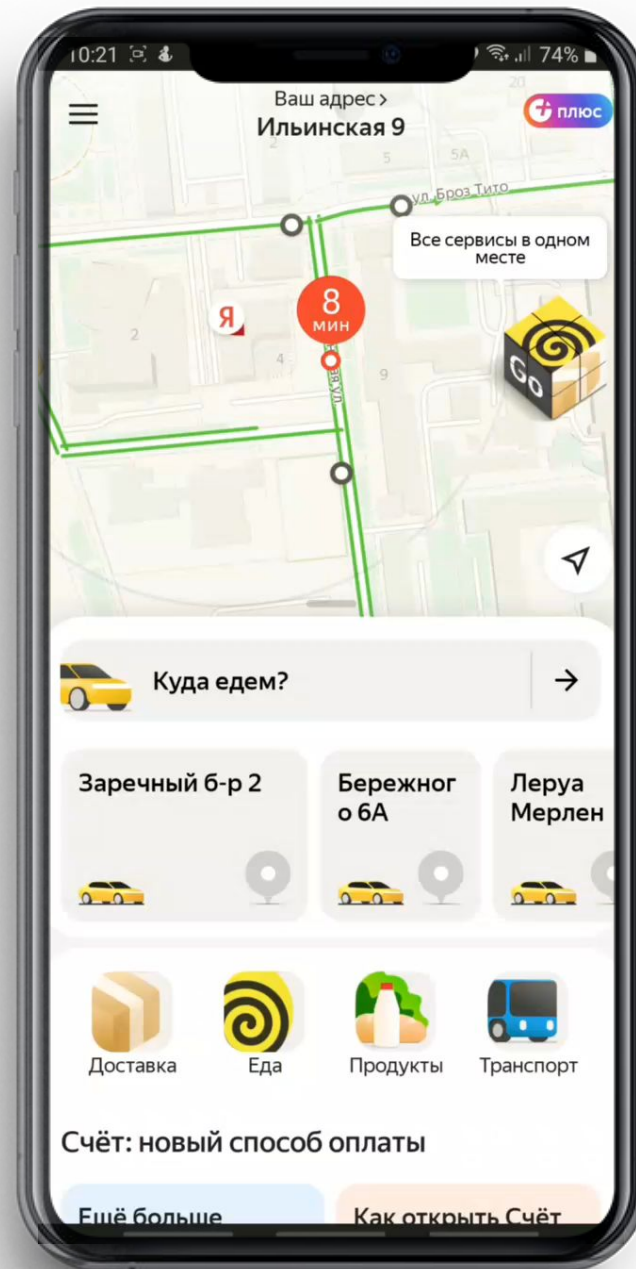
До 10 кг: курьер больше не унесет



Бесплатная страховка на все заказы

Курьер

Оформление заказа



Экспресс

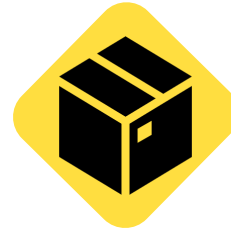
Водитель довезет посылку



Можно отдать и получить посылку у машины, а можно выбрать платную опцию «От двери до двери»



Посылка не больше чемодана, чтобы поместилась в багажник. До 20 кг



Товар должен быть упакован



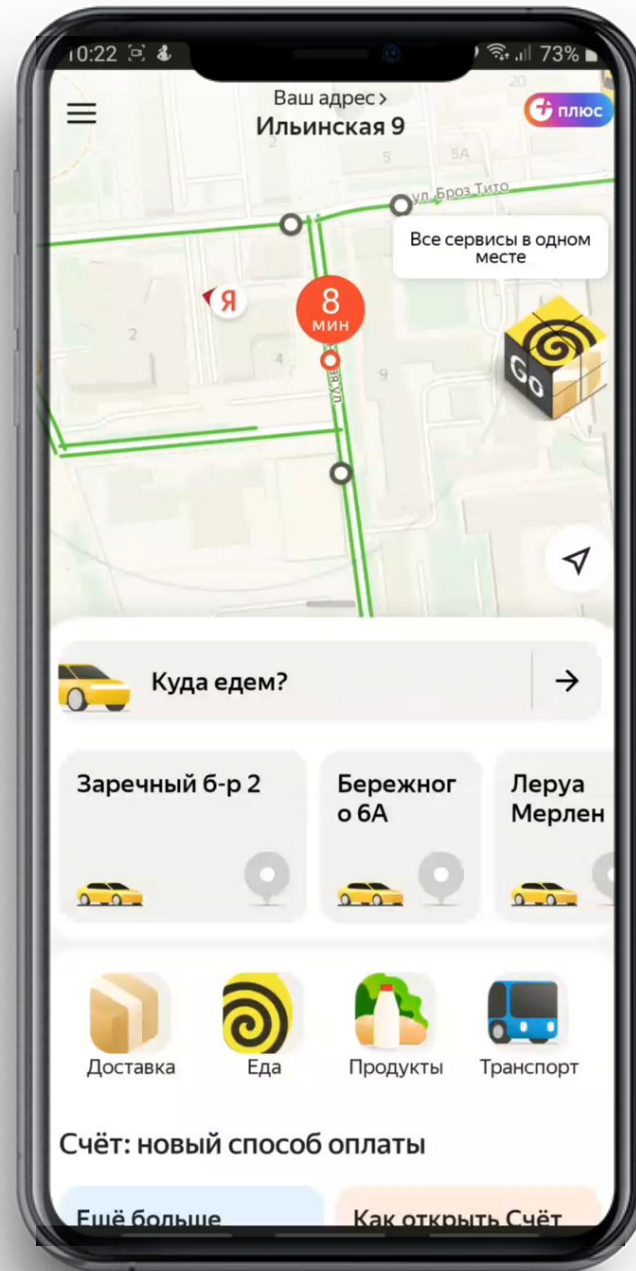
Получателю видно где идет курьер: ему придет смс со ссылкой на карту



Бесплатная страховка на все заказы

Экспресс

Оформление заказа



Грузовой

Перевезти крупные вещи



Бесплатная страховка на все заказы



Грузчики помогут с тяжестями, даже если в здании нет лифта



10 минут на погрузку и 10 минут на разгрузку включены в стоимость, потом – по счетчику



Не получится перевезти вещи, которые требуют особой транспортировки: например рояль или сейфы



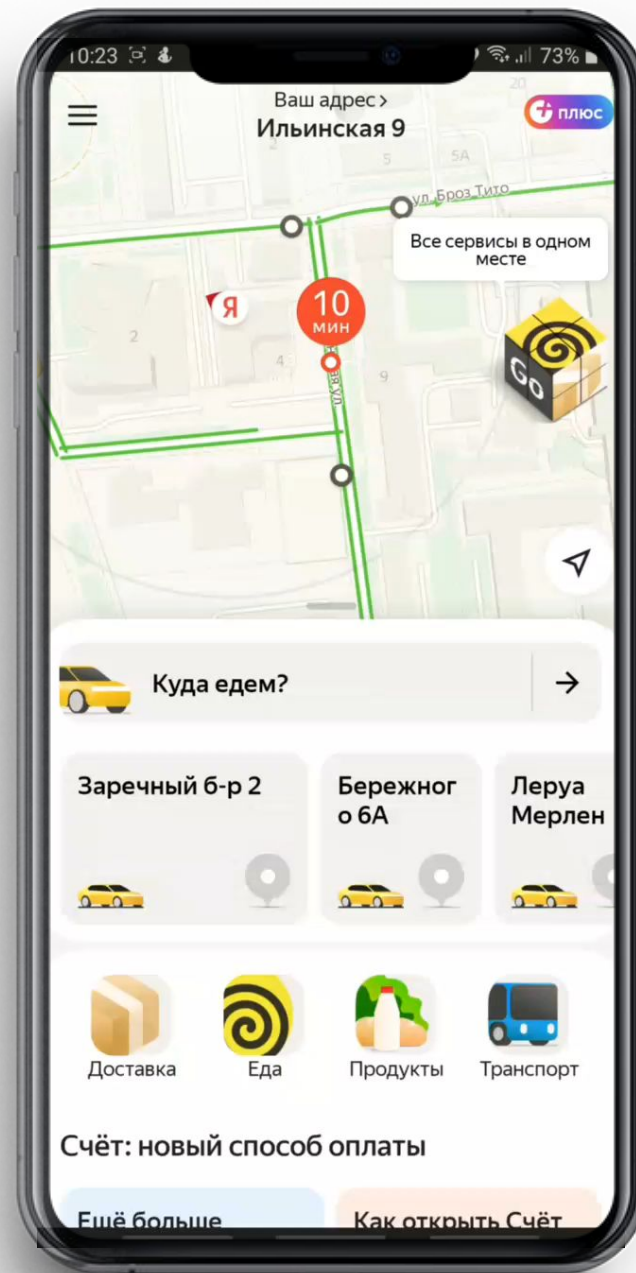
Можно выбрать 2х грузчиков, они заберут вещи в прихожей и занесут их за порог в конечной точке



Только одно место для пассажира

Грузовой

Оформление заказа



Финансовая безопасность



Защита платежей по карте



Защита корпоративных платежей



Противодействие подозрительным операциям

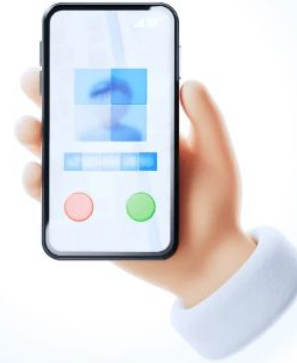


Рассказываем, как защитить деньги и сбережения

Конфиденциальность



Защита персональных данных



Шифрование номера телефона

Алгоритм действий при заключении договора

Важно!

Всегда предлагаем клиенту использовать Яндекс Go и только если клиент настаивает на договоре - отмечаем "Заключение договора"

1. Уточнить ФИО ЛПР и Телефон для связи с ЛПР
2. Передать данные менеджеру Яндекс Доставки

Tone of Voice (TOV)

Tone of Voice – Стиль (голос) обращения бренда к своему клиенту — то, как мы пишем письма, как разговариваем с клиентами по телефону, как проводим встречи.

Ценности:

- ✓ **человечность**
- ✓ **эффективность**
- ✓ **простота**

Голосовая коммуникация

... это Яндекс Доставка вас беспокоит ✗
Представляемся и обращаемся по имени ✓
... это из компании Яндекс. Удобно ✗

Смотрите? Минуточку.. Угу.. ✗
Блин.. Немножечко.. коробочек ✗
Не используем слова-паразиты,
уменьшительно-ласкательные, просторечия ✓

Как прочитаете мое письмо, созвонимся ✗
Назначаем дату следующего шага ✓
Уточняем контактные данные ✓



... Мы не Яндекс Еда, у нас нет никаких комиссий



... Отдельный бизнес юнит



... Другая дочерняя компания



... Группа компаний



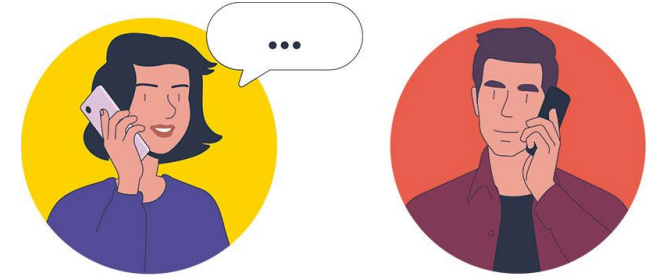
... У нас открылся новый сервис, называется Яндекс.Доставка



... Яндекс Доставка помогает организовать внутригородскую экспресс доставку



... В связи с Пандемией у нас открылся новый сервис
... Коммерческое взаимодействие
... Персональное предложение



... Являетесь ли лицом, принимающим решение?
... Хочу с вами обсудить возможности для Вашего бизнеса в части организации доставки с Яндекс.



... Ваше заведение
... Скажите, с кем могу поговорить про организацию доставки для вашего бизнеса?



... Как удобно будет подключиться, как юр лицо, с закрывающими документами и тд?



Работа через Яндекс Go- Если интересно рассмотреть такое предложение, то могу сейчас направить ссылку на скачивание приложения, уже через пару минут сможете получить полный доступ к сервису, посмотреть всё изнутри и сделать первую доставку



Договор – Если интересно рассмотреть такое предложение, то можем уже договориться о звонке персонального менеджера, хорошо?



Я Доставка

- ... Мобильный терминал
- ... Встроенный NFC считыватель
- ... Платежная ссылка



- ... Курьерский сервис
- ... Сервис по организации доставок



- ... Все курьеры на автомобилях
- ... Наши курьеры
- ... Курьеры



Кто наш клиент?

Нецелевые клиенты

Целевые клиенты



Кто наш клиент?

Нецелевые клиенты

Не бизнес
Сегмент бизнеса не
относится к целевым
Бизнес не активен
Яндекс Доставка отсутствует
в географии клиента

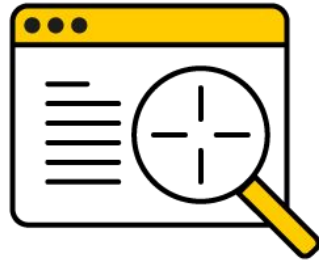
Целевые клиенты

Доставка, как процесс
бизнеса. Например, доставка
товаров для клиентов, еда из
ресторана, цветы из
цветочного магазина.



Как определить, целевой или нецелевой?

1



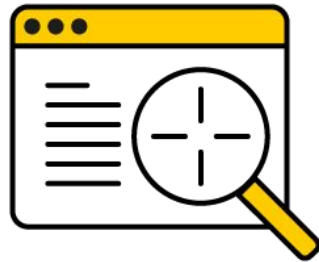
2



Как определить, целевой или нецелевой?

1

Изучаем сайт,
социальные сети
и другие открытые
источники



2

Спрашиваем клиента:
«Что доставляет
клиент?
Для кого
доставляет?»



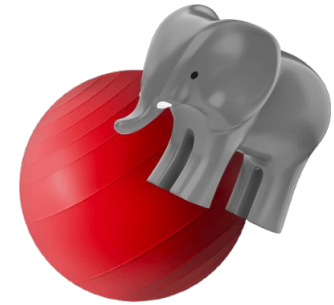
Выявление потребности



Подскажите, как сейчас у вас организована доставка?

Как доставляете продукцию клиентам?

Это доставка день в день или же на следующие дни?



Экспресс-доставка для ресторанов

Курьер заберёт заказ
за 10 минут и сразу доставит





2 минуты

Ищем исполнителя на заказ



За 2 дня

Возвращаем деньги, если возникла проблема



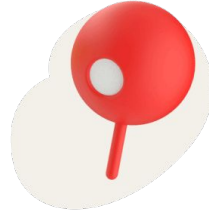
Динамический тариф

Цена рассчитывается для каждого заказа в зависимости от расстояния и текущего спроса



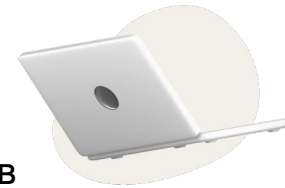
За 5 минут

Отвечает служба поддержки



Клиенты всегда знают, где их курьер

Клиенты могут отслеживать заказы из вашего ресторана в приложении Яндекс Go



Заказывайте доставку прямо через кассу

Установите наш модуль на вашу кассу, чтобы управлять заказами и доставкой в одном месте.

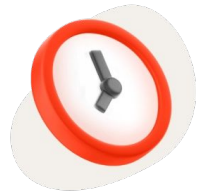


10 минут

В среднем нужно курьеру, чтобы приехать

Бережная доставка
для цветочных
магазинов
Курьер заберёт заказ за 10
минут
и сразу доставит





Срочно

Доставляйте букеты
за 1–2 часа



На машине

Ваши цветы не поедут на
метро в час пик



Со страховкой

Отвечаем
за сохранность букета



Заказывайте доставку прямо через кассу

Установите наш модуль на вашу
кассу, чтобы управлять заказами и
доставкой в одном месте.



Клиенты всегда знают, где их курьер

Получатель сразу будет знать,
где курьер и когда он будет на
месте

Срочная доставка
для магазинов
автозапчастей
Курьер заберёт заказ
за 10 минут и сразу
доставит



Курьеры для мелких и крупных деталей

Свечи заберёт пеший курьер, за сцеплением приедет легковая машина, а за двигателем — грузовик.



До 10 кг



До 50 кг



До 1,4 т



1-2 часа

Займет доставка – смотря как далеко ехать



10 минуты

Нужно курьеру, чтобы приехать за заказом



Клиенты всегда знают, где их курьер

Получатель сразу будет знать, где курьер и когда он будет на месте



Всё застраховано

Если с заказом что-то случится, бесплатная страховка покроет убытки до 500 000 ₽



Понятная форма заказа

Самостоятельно задавайте параметры вашей доставки и пользуйтесь подсказками

Доставка за час для магазинов КОСМЕТИКИ

Курьер заберёт заказ за 10 минут
и отвезёт клиенту



Дарите людям красоту ещё быстрее

Быстрая доставка привлекает клиентов, которым важно покупать онлайн и сразу получить заказ



Простые возвраты

Если клиент откажется от доставки, курьер вернёт заказ вам



Бесплатная страховка

Если что-то пойдёт не так, компенсируем стоимость заказа — до 500 000 ₽



Оплата при получении

Клиент оплатит покупки, и мы переведём деньги на ваш счёт



Клиенты всегда знают, где их курьер

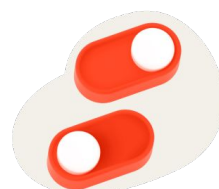
Получатель сразу будет знать, где курьер и когда он будет на месте

Выбирайте, где оформлять заказы



Личный кабинет

Зарегистрируйте свой бизнес в Доставке и пользуйтесь сервисом, как вам удобно



Модульная интеграция

Управляйте заказами и доставкой в вашей основной системе



API - интеграция

Автоматически создавайте заказы в нашей системе и рассчитывайте стоимость доставки для покупателей

Доставляйте технику за час

Курьер заберёт заказ
за 10 минут
и сразу доставит



От смартфона до холодильника

Наушники заберёт пеший курьер, за роботом-пылесосом приедет автомобиль, а за плазменной панелью — грузовик



До 10 кг



До 50 кг



До 1,4 т



Поможем с тяжестями

На тяжёлые заказы можно вызвать одного или двух грузчиков — они сами погрузят технику и потом поднимут её на этаж



Всё застраховано

Если с заказом что-то случится, бесплатная страховка покроет убытки до 500 000 ₽



1-2 часа

Займет доставка – смотря как далеко ехать



10 минуты

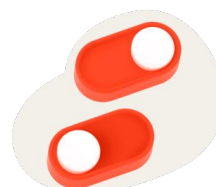
Нужно курьеру, чтобы приехать за заказом

Выбирайте, где оформлять заказы



Личный кабинет

Зарегистрируйте свой бизнес в Доставке и пользуйтесь сервисом, как вам удобно



Модульная интеграция

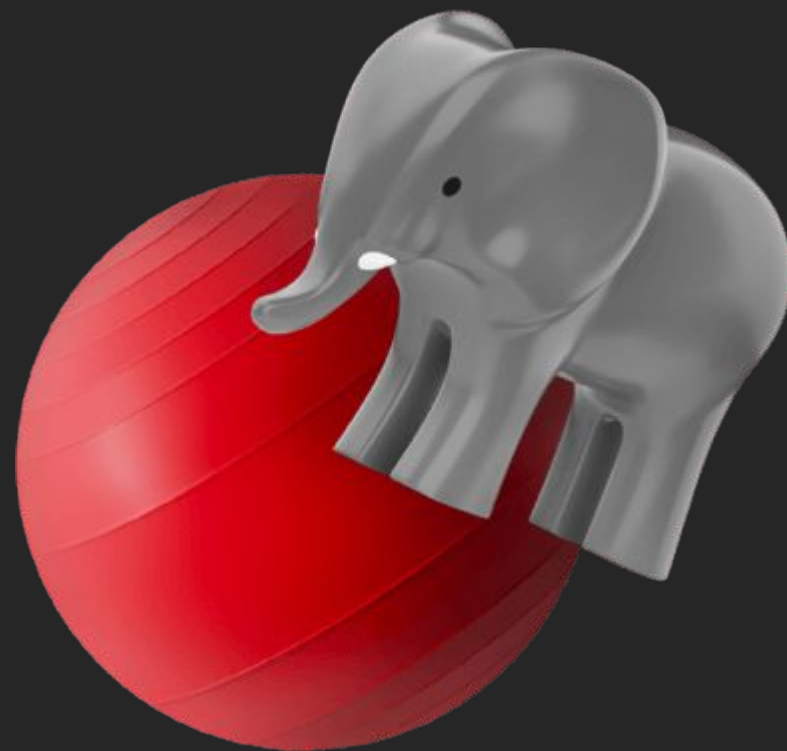
Управляйте заказами и доставкой в вашей основной системе



API - интеграция

Автоматически создавайте заказы в нашей системе и рассчитывайте стоимость доставки для покупателей

Срочная доставка
за час для детских
магазинов
Курьер заберёт заказ
за 10 минут и сразу
доставит



От погребушки до коляски

Доставляйте заказы любого размера — для каждого товара найдётся подходящий курьер



До 10 кг



До 50 кг



Клиенты всегда знают, где их курьер

Получатель сразу будет знать, где курьер и когда он будет на месте



Бесплатная страховка

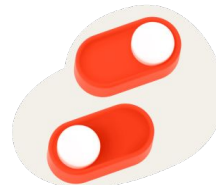
Если что-то пойдёт не так, компенсируем стоимость заказа — до 500 000 ₽

Выбирайте, где оформлять заказы



Личный кабинет

Зарегистрируйте свой бизнес в Доставке и пользуйтесь сервисом, как вам удобно



Модульная интеграция

Управляйте заказами и доставкой в вашей основной системе



API - интеграция

Автоматически создавайте заказы в нашей системе и рассчитывайте стоимость доставки для покупателей

Срочная
доставка за час
для зоомагазинов
Курьер заберёт заказ
за 10 минут и сразу доставит



От поилки для хомячка до лежанки для дога

Для разных товаров есть разные курьеры. За пакетом корма приедет пеший, а двухэтажную когтеточку заберёт подходящая машина.



До 10 кг



До 50 кг



Оптимизируйте маршруты

Передавайте сразу несколько заказов одному курьеру — такая доставка чуть дольше, но сильно дешевле. Система подскажет, в каком порядке лучше доставить заказы.



10 минуты

Нужно курьеру, чтобы приехать за заказом



1-2 часа

Займет доставка – смотря как далеко ехать



Простые возвраты

Если клиент откажется от доставки, курьер вернёт заказ вам



Бесплатная страховка

Если что-то пойдёт не так, компенсируем стоимость заказа — до 500 000 ₽



Оплата при получении

Клиент оплатит покупки, и мы переведём деньги на ваш счёт



Клиенты всегда знают, где их курьер

Получатель сразу будет знать, где курьер и когда он будет на месте

Доставка за час для спортивных магазинов

Курьер заберёт заказ
за 10 минут и сразу доставит



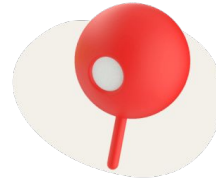
Чемпионская скорость



Вы
заказываете
доставку



Курьер
приезжает
за 10 минут



Курьер
доставляет заказ
за 1–2 часа



Простые возвраты

Если клиент откажется от доставки,
курьер вернёт заказ вам



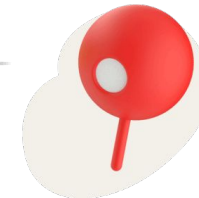
Оплата при получении

Клиент оплатит покупки,
и мы переведём деньги на ваш счёт



Бесплатная страховка

Если что-то пойдёт не так, компенсируем
стоимость заказа — до 500 000 ₽



Клиенты всегда знают, где их курьер

Получатель сразу будет знать,
где курьер и когда он будет на месте

Все весовые категории

Доставляйте заказы любого размера — для каждого
товара найдётся подходящий курьер



До 10 кг



До 50 кг



До 1,4 т

Частые возражения

- У нас свои курьеры
- Мне нужна аккуратная доставка
- Негативный опыт с доставкой Яндекс
- Не устраивает цена
- Мы уже работаем с вами, подключены к Яндекс Еде

Отличия Яндекс Доставки от Яндекс Еды

Яндекс Доставка

- Прием заказа из различных источников (Сайт, соц. сети, телефон и тд.)
- Возможность интеграции
- Нет ограничений по радиусу
- Оплата только за услугу доставки
- Пешие и курьеры на авто

Яндекс Еда

- Сервис «Витрина сайтов»
- Услуги по продвижению
- Радиус доставки ≈ 3 км
- Комиссия и абонентская плата
- Пешие курьеры

Работа с формой