

Яндекс



Введение в E-Commerce

Что такое Яндекс.Маркет?

Яндекс.Маркет — маркетплейс. Сервис, на котором пользователь может найти самую выгодную цену на товар, узнать нужные характеристики, посмотреть отзывы и сделать заказ.

Цена и наличие товаров на сайте могут меняться в режиме реального времени.



Интернет магазины

- ✓ Свой сайт
- ✓ Реклама
- ✓ Своя поддержка
- ✓ Своя касса
- ✓ Своя статистика

Маркетплейс

- ✓ Один сайт
- ✓ Конкуренция между продавцами
- ✓ Единая поддержка
- ✓ Оплата в маркетплейс

Плюсы онлайн покупок

- +** Я могу не общаться с людьми, если мне не хочется
- +** Я могу купить самые разные товары в одном месте
- +** Я могу выбрать удобный для себя способ оплаты
- +** Я могу покупать то, что мне нужно, в удобное для себя время



Каналы связи для клиентов



Чаты



Почта



Телефонная поддержка



Все материалы, рабочие инструменты и персональные данные — NDA, то есть соглашение о неразглашении



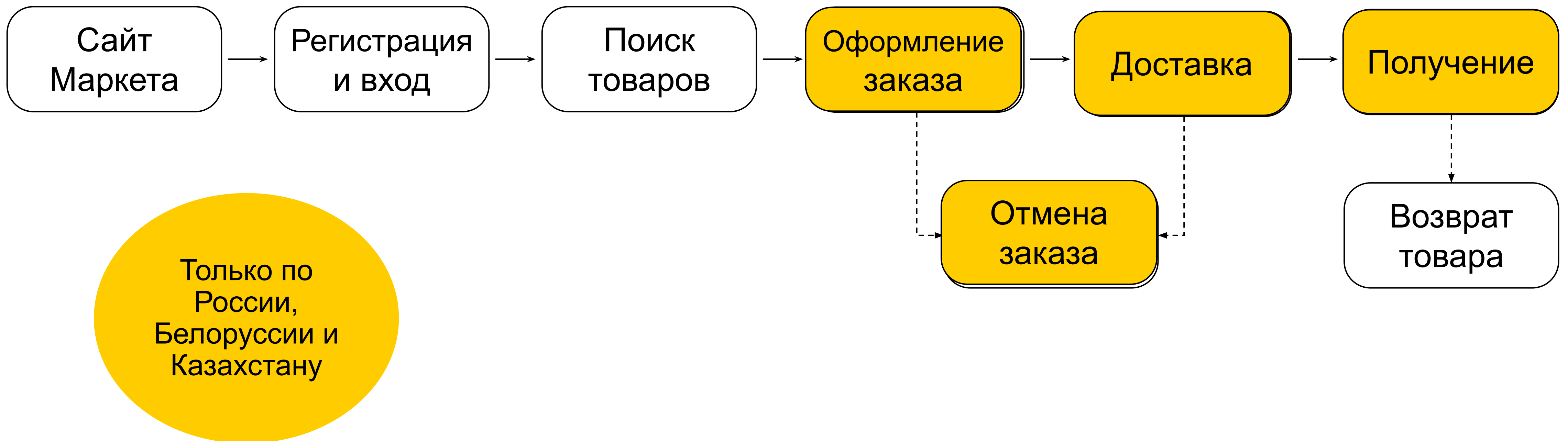
Яндекс

Этапы жизни клиента и что на них происходит

Что нужно сделать покупателю?



Цель покупателя: быстро и без лишних усилий получить желаемый товар по выгодной цене. Покупать то, что хочется, удобным способом: там, где хочется, и тогда, когда хочется.



Что считается проблемой в разных статусах?

- Тех.проблемы на уровне склада
- Заказ физически отгружен в доставку, но статус не сменился
- Заказ «застрял» на складе и не был передан в доставку
- Задержка доставки
- Перенос даты доставки
- В ЛК клиента неактуальные статусы
- Задержка в простановке статуса: не назначаются Бонусы, не отправляются документы по заказу, нельзя сформировать заявление на возврат
- Задержка в простановке статуса: не возвращаются деньги (при предоплате) и Бонусы после отмены заказа

Яндекс



Регистрация на Маркете

Как попасть на Покупки на Маркете

С ПК: любой браузер

Через браузер на телефоне или планшете: доступно только для смарт-устройств (с операционной системой)

Через приложение на iOS или Android:

› iOS

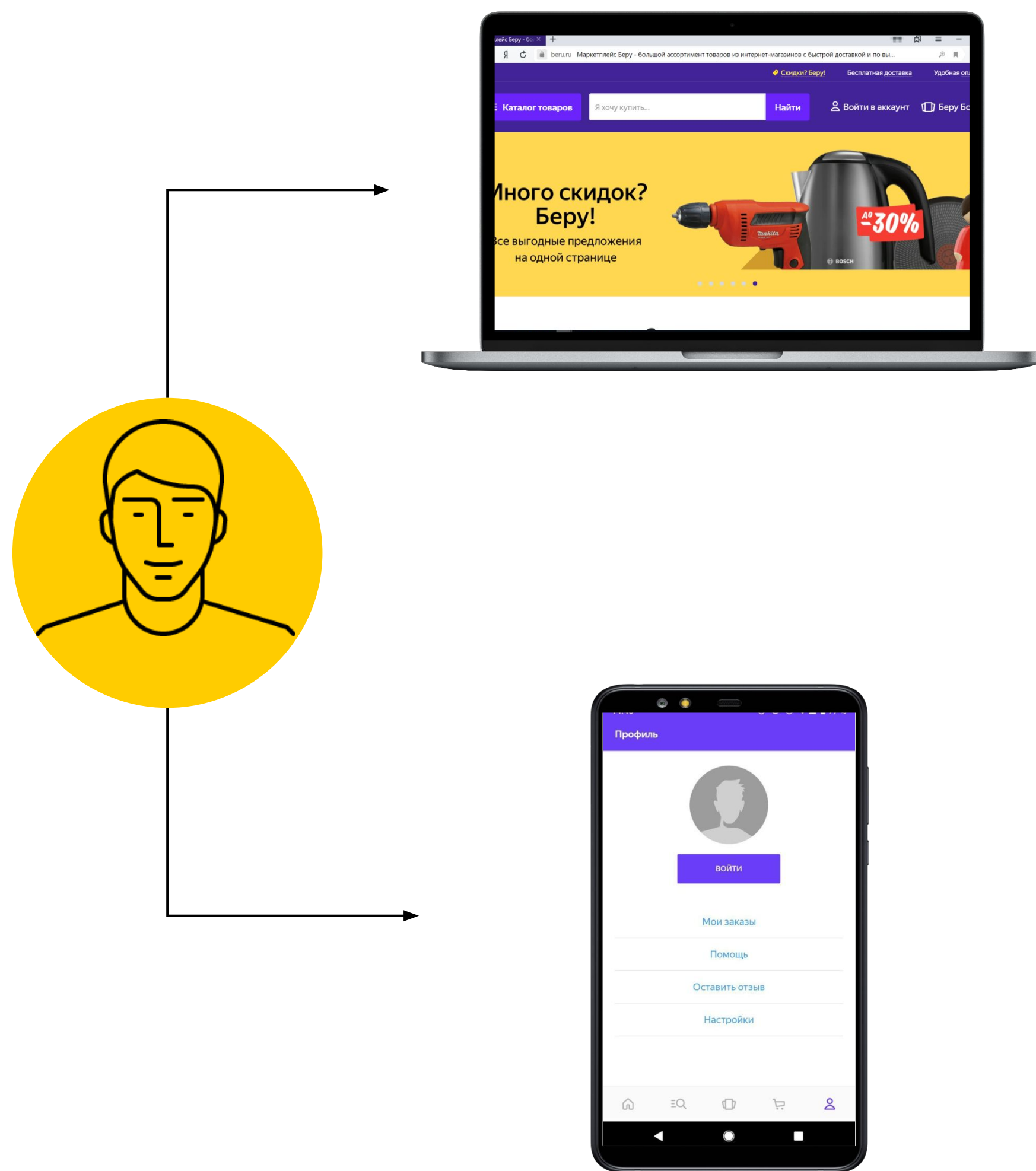
› Android

› WindowsPhone – **не поддерживаем**

Доступен переход с сайта Яндекс.Маркета Раздел «Покупки»

The screenshot shows the Yandex Market website interface. At the top, there is a navigation bar with the Yandex logo, a search bar, and icons for bonuses, orders, favorites, and cart. Below the navigation bar, there is a category menu with 'Москва' (Moscow) selected. The main content area is titled 'Электроника' (Electronics) and features several promotional banners. The first banner is for 'Умный пульт Яндекса' (Yandex Smart Remote) with a 'Работает с Алисой' (Works with Alisa) badge. The second banner is for 'Телевизоры' (Televisions) with a '-30%' discount tag. The third banner is for 'Колонка с Алисой' (Speaker with Alisa) by JBL Link Music. On the left side of the 'Электроника' section, there are sub-categories: 'Смартфоны и аксессуары' (Smartphones and accessories), 'Планшеты и электронные книги' (Tablets and e-books), and 'Наушники и Bluetooth-гарнитуры' (Headphones and Bluetooth headsets).

Как происходит регистрация



- ❑ На устройстве зашёл под логином **@yandex.ru**: после нажатия на кнопку «Войти в аккаунт» будет предложено выбрать существующий аккаунт
- ❑ Не зашёл на устройстве под логином **@yandex.ru**: будет переадресован на страницу Яндекс.Паспорта

Вход возможен:



Gmail



Зачем регистрироваться?

Авторизованные пользователи
могут:

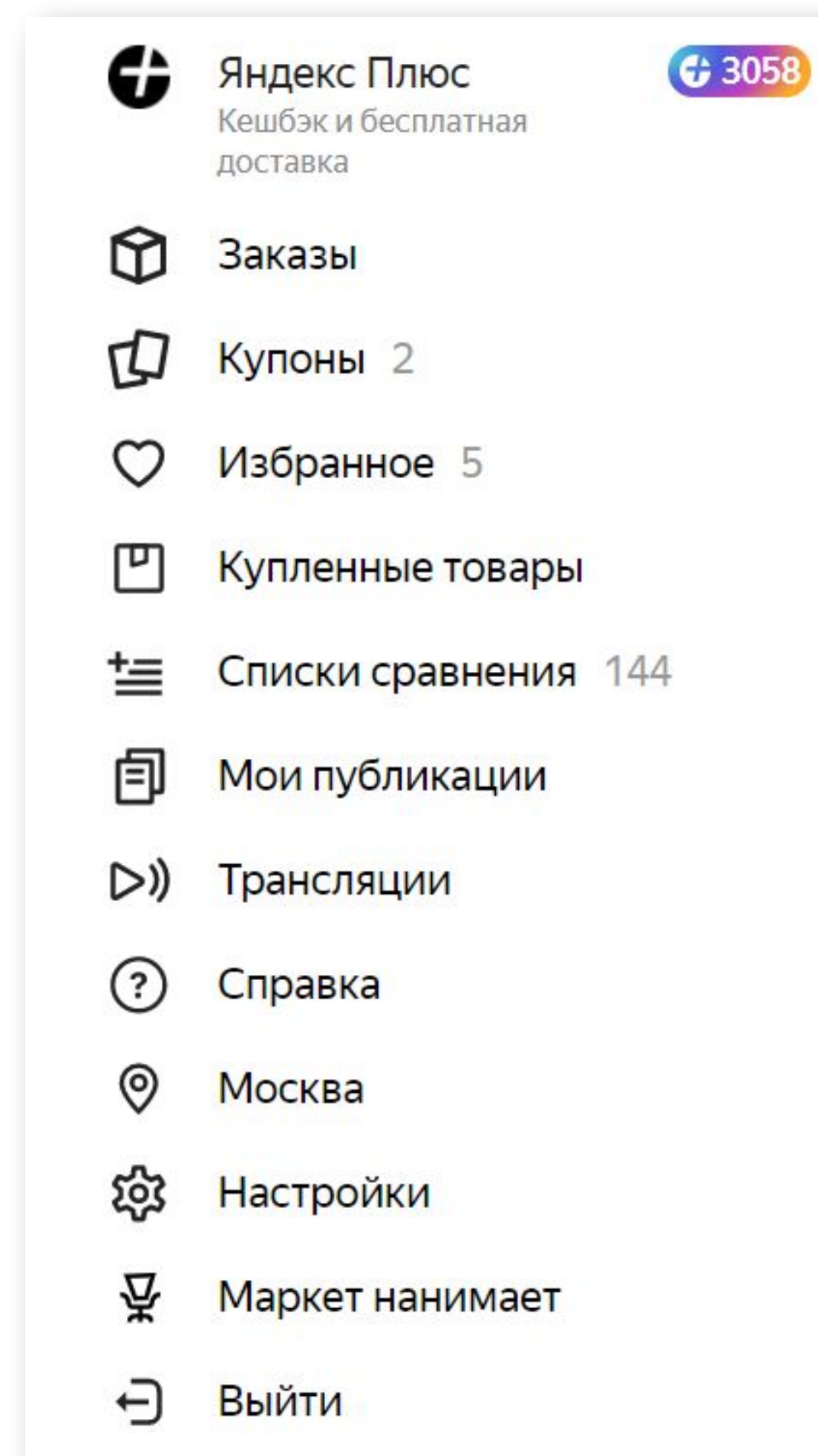
- ✓ отслеживать статус заказа в личном кабинете;
- ✓ делать покупки под одним логином на разных устройствах;
- ✓ сохранять способы и адреса доставки;
- ✓ хранить данные о банковской карте для быстрой оплаты покупок;
- ✓ оставлять отзывы о товарах;
- ✓ видеть историю своих заказов;
- ✓ скачивать документы по предыдущим покупкам;
- ✓ использовать Маркет.Купоны, полученные за заказы;
- ✓ скачать заявление на возврат, если с товаром что-то случится



Что клиент может делать в ЛК?

- ✓ В ЛК могут попасть только авторизованные пользователи.
- ✓ Личные настройки (имя, телефон и т.д.) клиент настраивает в Яндекс.Паспорте, эти данные одинаковые для всех сервисов Яндекса.

- *Баланс Плюса* – доступен только для подписчиков Яндекс.Плюс;
- *Заказы* – хранится история всех заказов, можно управлять заказами: отменять, отслеживать, возвращать, но не удалять из списка заказов;
- *Купоны* – просмотр и накопление Купонов Маркета;
- *Избранное* – список понравившихся товаров;
- *Списки сравнения* – переадресовывает покупателя на площадку сравнения цен Маркета, где можно проводить сравнение разных товаров;
- *Публикации* – переадресовывает покупателя на площадку сравнения цен Маркета, где можно отслеживать свои отзывы и отзывы;
- *Настройки* – здесь можно настроить город и уведомления от маркетплейса.



Заказ без авторизации – действия клиента

Привязать заказ к аккаунту можно, если:

- Прошло меньше 60 дней с даты заказа
- Заказ оформлен на те же ФИО, что и профиль клиента в Я.Паспорте

1

Зайти в почту, которую указывал при оформлении заказа и найти письмо с подтверждением заказа.

В этом письме будет кнопка «Мои заказы» со ссылкой на переход в личный кабинет.

2

Перейти по этой ссылке на устройстве, где есть или браузер, или приложение Маркета

3

На странице с авторизацией ввести логин и пароль @yandex.ru или логин и пароль от социальной сети, которая привязана к Яндекс.Паспорту.

Подтвердить вход.

Заказ без авторизации – действия сотрудника поддержки

Привязать заказ к аккаунту можно, если:

- Вы авторизовали клиента по телефону, в чате или в письме
 - Прошло меньше 60 дней с даты заказа
- Заказ оформлен на те же ФИО, что и профиль клиента в CRM

1

Найти карточку клиента в CRM

Поиск можно проводить по e-mail, номеру телефона или логину клиента.

2

Нажать на кнопку «Привязать заказ» на карточке клиента.

В появившемся окне указать номер заказа, который хотите привязать

3

Проверить по данным об оплате, адресе и товарах, что привязываете правильный заказ

Нажать на кнопку «Привязать заказ»