Яндекс

NDA

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

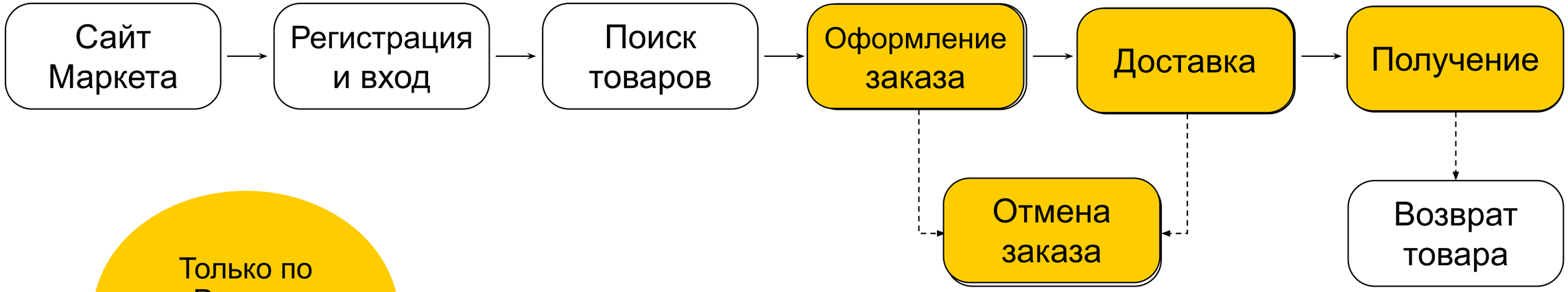
Все материалы, рабочие инструменты и персональные данные — NDA, то есть соглашение о неразглашении

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.



Только по России, Белоруссии и Казахстану

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

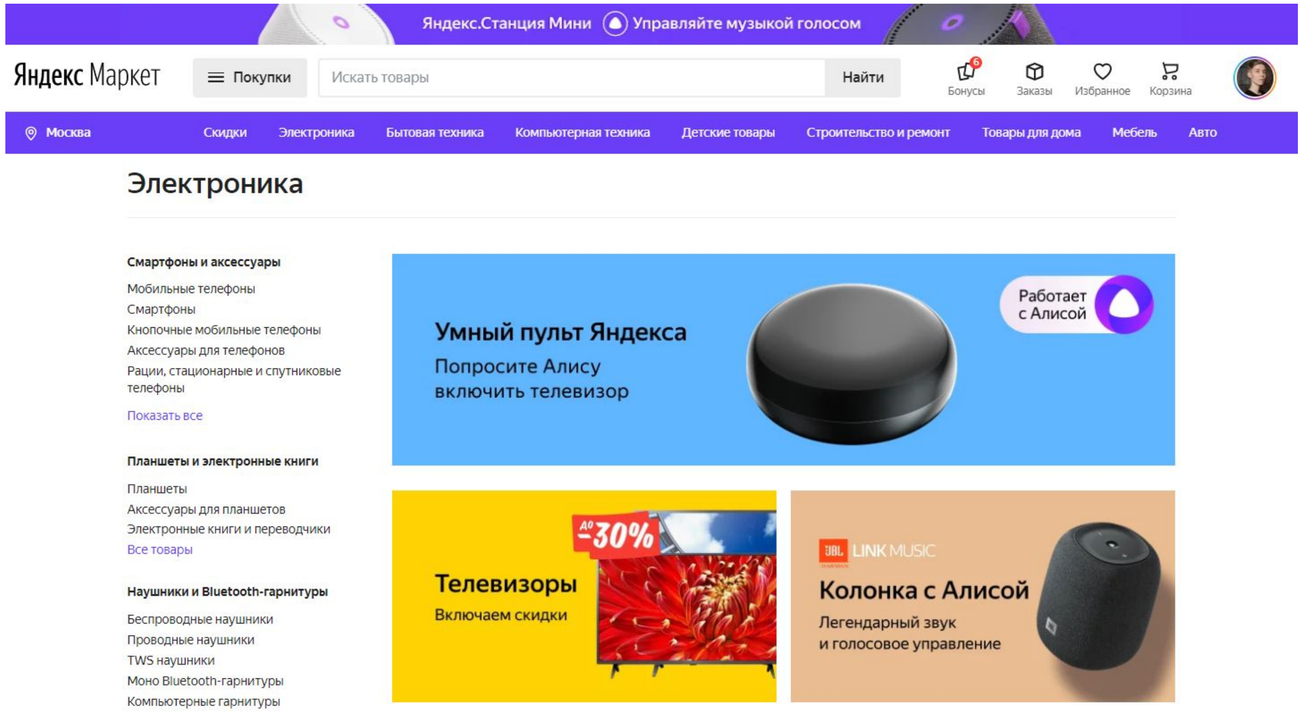
Яндекс

NDA

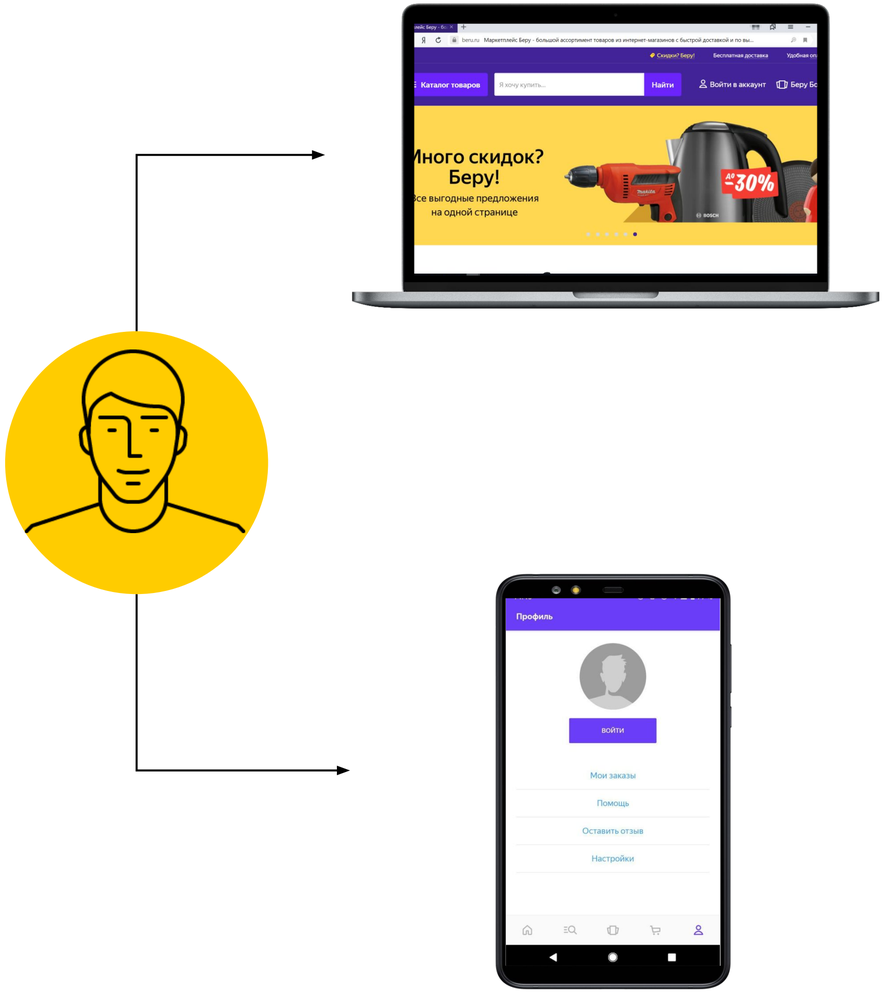
Регистрация на Маркете

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»



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:

Зачем регистрироваться?

Авторизованные пользователи могут:

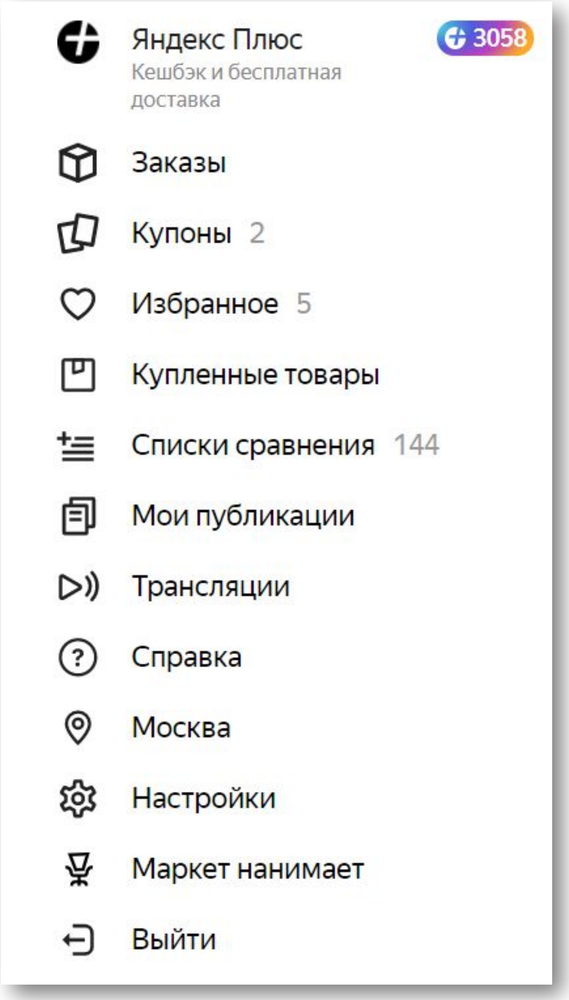
- ✔отслеживать статус заказа в личном кабинете;
- ✔делать покупки под одним логином на разных устройствах;
- ✔сохранять способы и адреса доставки;
- ✔хранить данные о банковской карте для быстрой оплаты покупок;
- ✔оставлять отзывы о товарах;
- ✔видеть историю своих заказов;
- ✔скачивать документы по 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 рецензии;
- *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»