

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



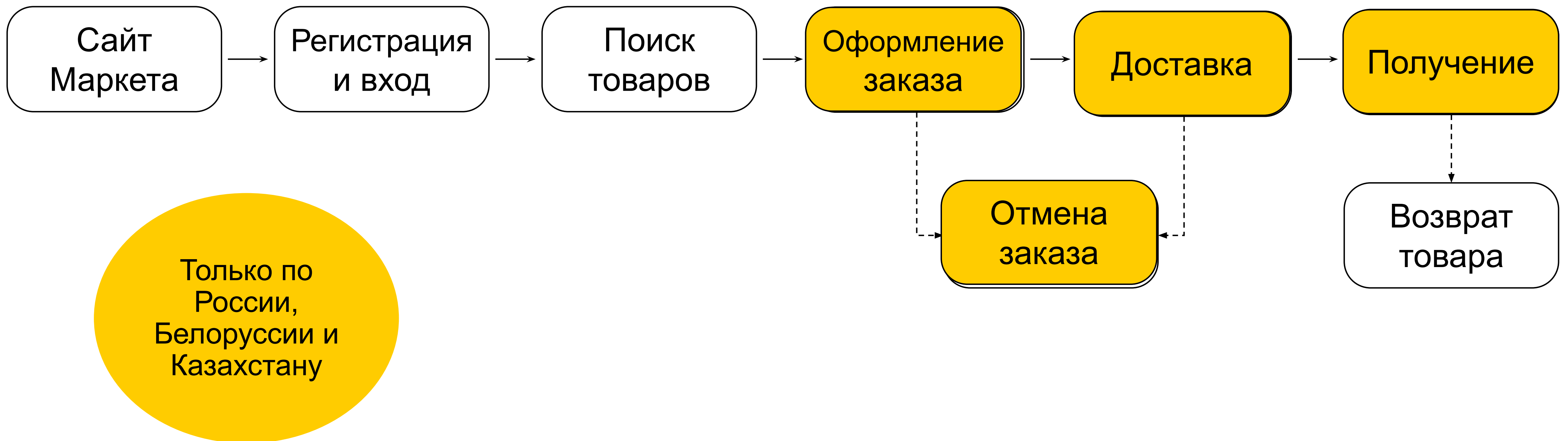
Яндекс

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

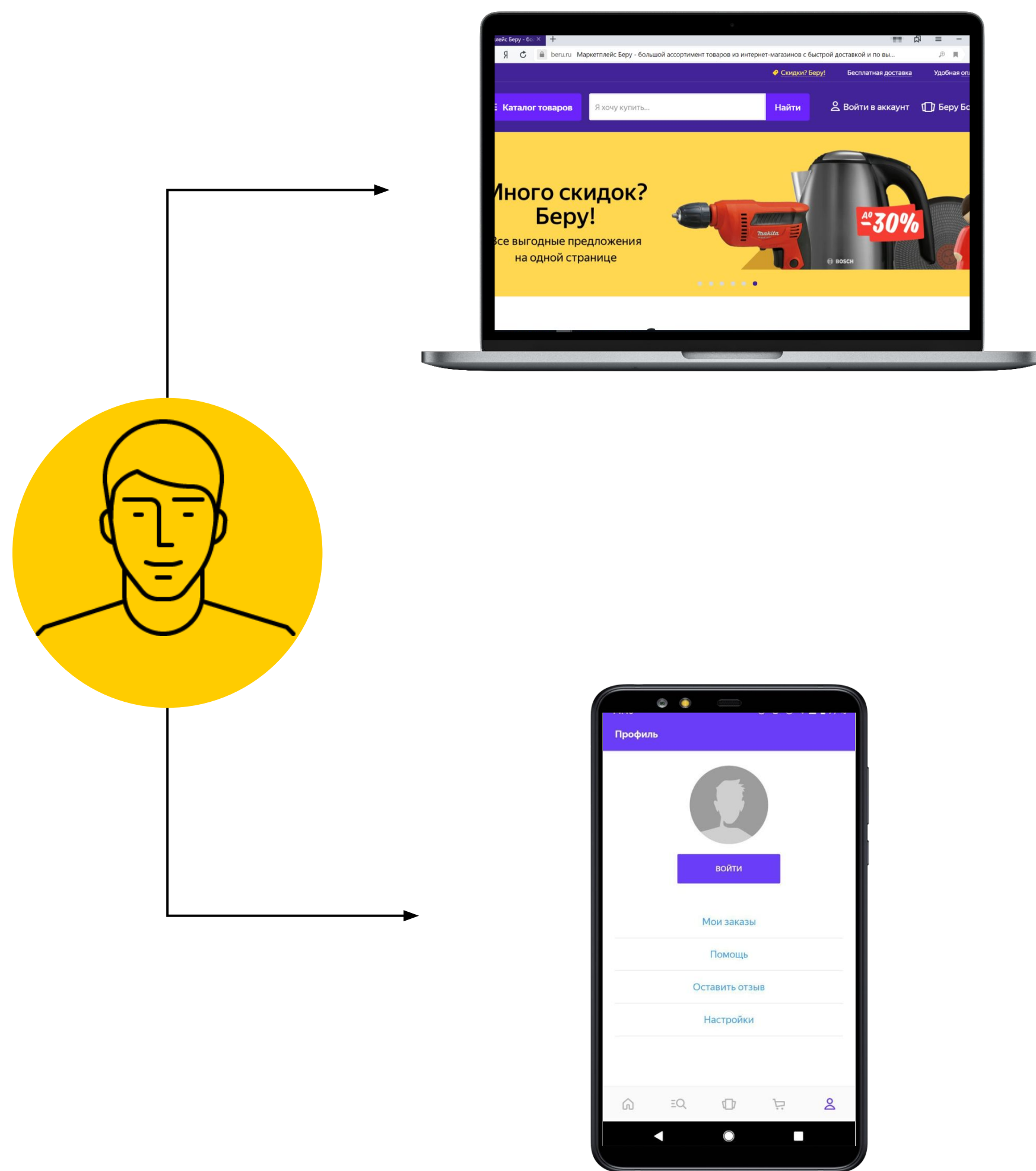
› Android

› 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' selected. The main content area is titled 'Электроника' (Electronics) and lists several 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). To the right of the category list, there are three promotional banners: 1. 'Умный пульт Яндекса' (Yandex Smart Remote) with a black remote device and the text 'Работает с Алисой' (Works with Alisa). 2. 'Телевизоры' (Televisions) with a red banner indicating a 30% discount and the text 'Включаем скидки' (We include discounts). 3. 'Колонка с Алисой' (Speaker with Alisa) with a black speaker device and the text 'Легендарный звук и голосовое управление' (Legendary sound and voice control).

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:

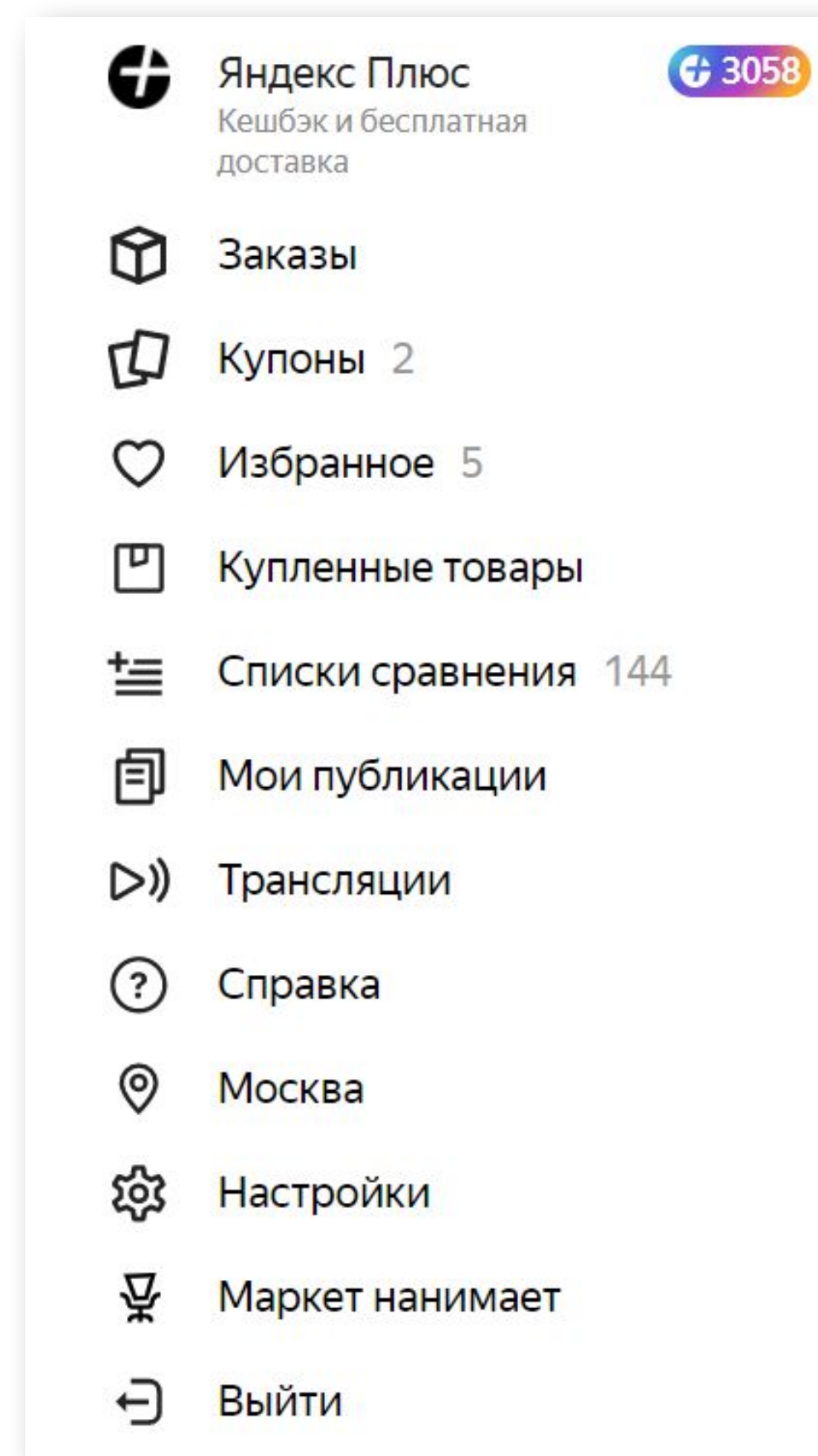
- ✓ отслеживать статус заказа в личном кабинете;
- ✓ делать покупки под одним логином на разных устройствах;
- ✓ сохранять способы и адреса доставки;
- ✓ хранить данные о банковской карте для быстрой оплаты покупок;
- ✓ оставлять отзывы о товарах;
- ✓ видеть историю своих заказов;
- ✓ скачивать документы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