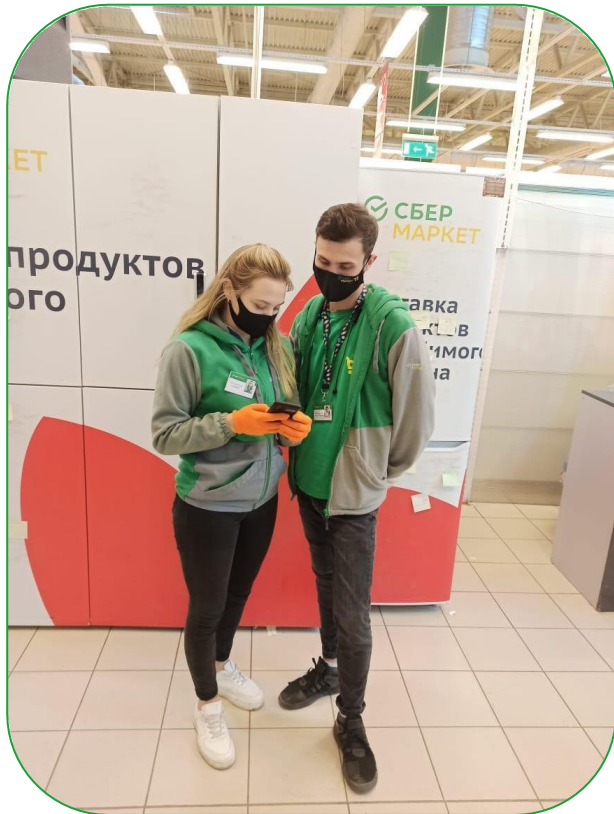




**Добро  
пожаловат  
ь!**

[sbermarket.ru](https://sbermarket.ru)

# Правила поведения в магазине



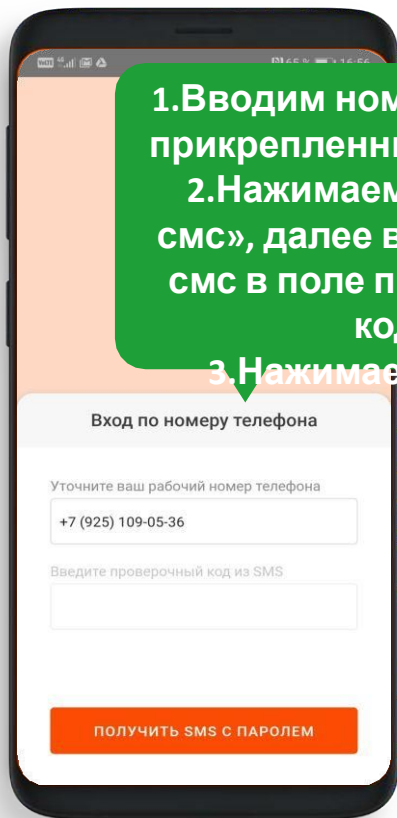
## У нас принято:

- Мы вежливы друг с другом и с сотрудниками магазина
- Мы тактично и спокойно разговариваем с партнерами или в торговом зале
- Мы за безопасность, поэтому носим СИЗ
- Мы корректно ведем себя в торговом зале
- Мы бережно относимся к имуществу компании и ритейлера
- Мы курим и принимаем пищу в специально отведенных местах

# Работа в приложении и Shopper

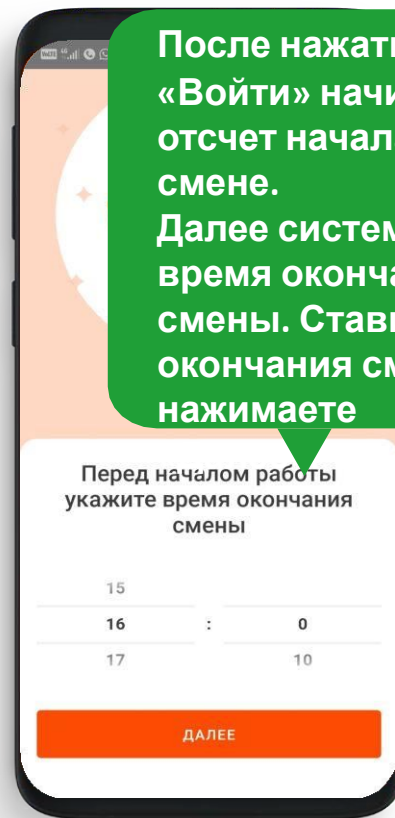


# Работа в приложении Shopper



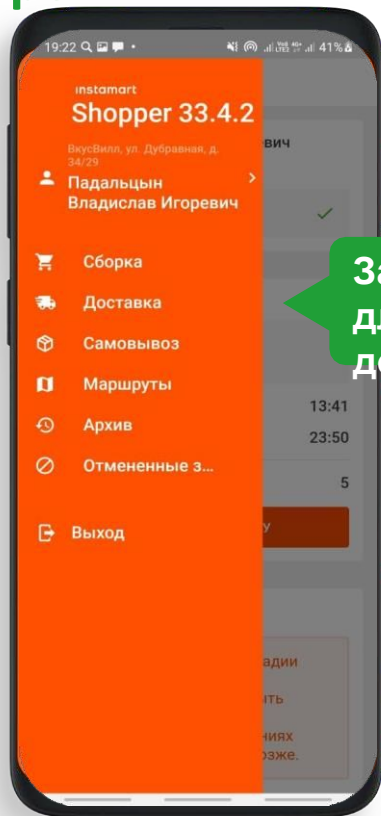
1. Вводим номер телефона, прикрепленный к аккаунту.
2. Нажимаем «Получить SMS», далее вводим код из SMS в поле проверочного кода.

3. Нажимаем «Войти»

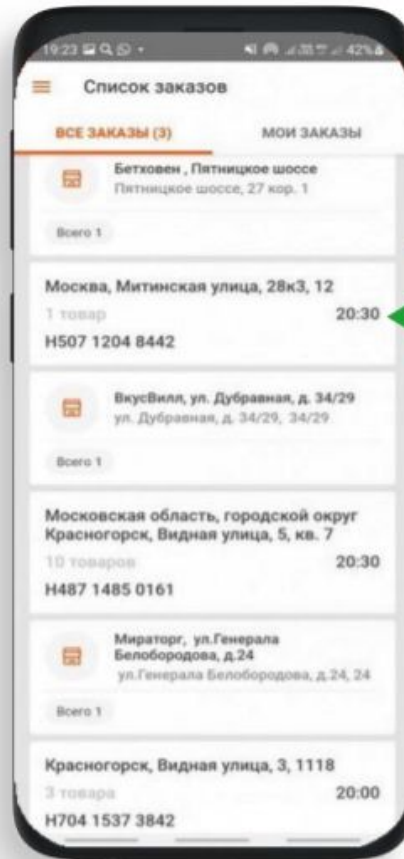


После нажатия кнопки «Войти» начинается отсчет начала работы в смене. Далее система просит указать время окончания вашей смены. Ставите время окончания смены и нажимаете

# Работа в приложении Shopper



Заказы  
для  
доставки

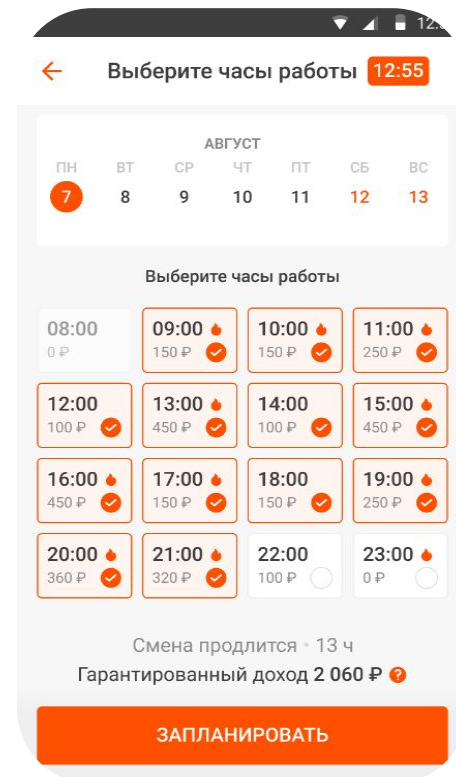


Список  
заказов

# Планируй свой день сам

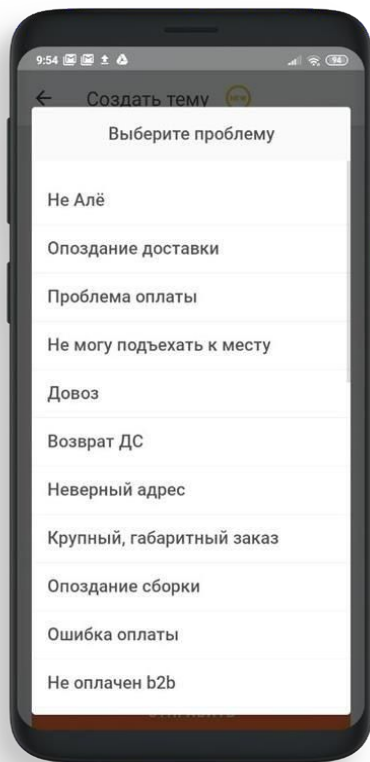
Ты самостоятельно можешь выбрать часы работы на неделю вперед:

1. Заранее согласуй с супервайзером территорию доставки, в которой хочешь работать
2. Мы покажем часы работы магазинов в твоей территории: каждый квадратик – интервал, длительностью 1ч
3. Выбери часы, в которые ты бы хотел работать.  
**Обрати внимание! Каждый час имеет свою гарантированную оплату!**
4. Подбирай удобное для себя время: нет ограничения по количеству смен и их продолжительности

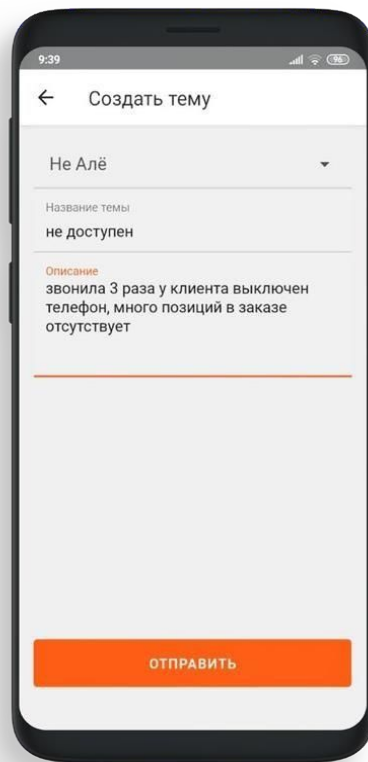


# Техподдержка

## а



Выбираем  
проблему



В описание  
добавляем  
комментарии и после  
нажимаем  
«отправить»

# Общение с клиентом



## Цель звонка

Согласовываем с клиентом все возникшие в заказе нюансы и расхождения (замены, отмены, даты, внешний вид товара).  
Отвечаем на вопросы клиента

## Приветствие

Здравствуйте «Имя клиента», меня зовут «Имя Универсала» компания Сбермаркет, я собираю Ваш заказ. Удобно ли Вам сейчас разговаривать?

## Корректировка заказа

В наличии есть все, кроме йогурта «Данон классический». Могу предложить на замену йогурт «Активиа», подойдет?»

## Добавление к заказу (не более 3-х товаров)

Я посмотрю по наличию и качеству и перезвоню вам

**\*добавлять товары можно ТОЛЬКО в открытом заказе**

**если заказ закрыт, товары добавлять НЕЛЬЗЯ**

## Завершение разговора

Сейчас я произведу все замены/отмены, ожидайте ваш заказ, хорошего дня :)



# Общие критерии при выборе продовольственных и непродовольственных товаров

Внешний вид  
товара

**Что проверяем:**

1. Отсутствие плесени
2. Отсутствие механических повреждений

Целостность заводской  
упаковки

**Что проверяем:**  
1. Упаковка должна быть целая без  
вмятин и подтеков

2. Отсутствие конденсата внутри упаковки
3. Герметичность не должна быть нарушена

Срок годности

**Что проверяем:**

Остаточный срок годности не менее  
50% - внимательно смотрим сроки  
годности на каждом товаре

Соблюдение товарного соседства и упаковки

**Что проверяем:**

Товары должны упаковываться  
по следующим принципам:

1. по температурному режиму
2. продовольственные товары упаковываются  
отдельно от непродовольственных

Соблюдение правила тетриса

**Что проверяем:**

При упаковке продуктов, пользуемся правилом  
тетриса: 1.тяжелое и крупное внизу, легкое и хрупкое  
наверху

2. пакеты с товарами должны свободно помещаться и

# Товары, подлежащие замене только при согласовании с клиентом



Товары категории  
“Халяль”



Пища для людей с ограничениями  
по здоровью отдел «здоровое  
питание»



Товары для  
животных



Товары для детей до  
года



Косметик  
а

Можно сильно ошибиться с  
выбором!