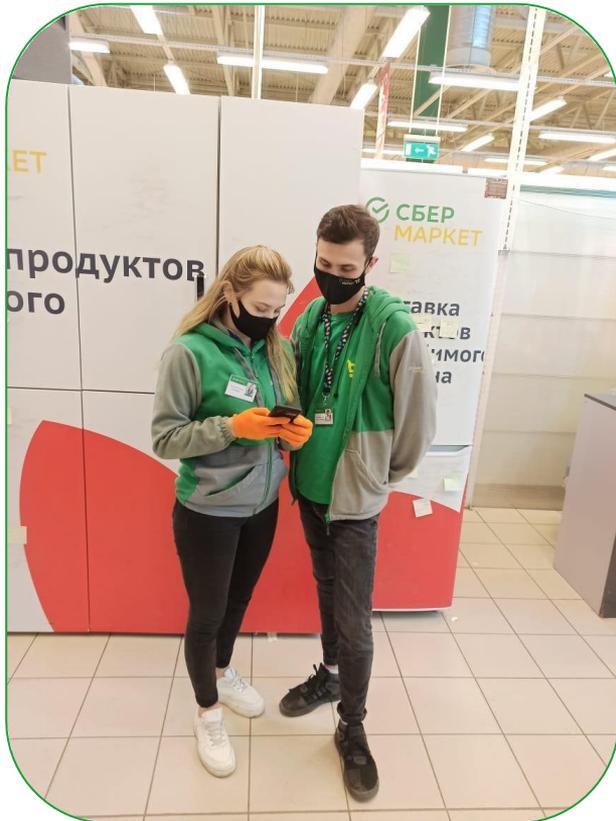




**Добро
пожаловат
ь!**

sbermarket.ru

Правила поведения в магазине



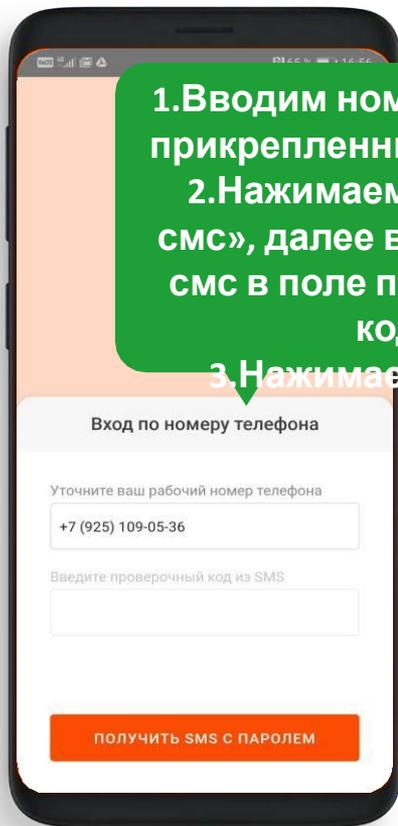
У нас принято:

- 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

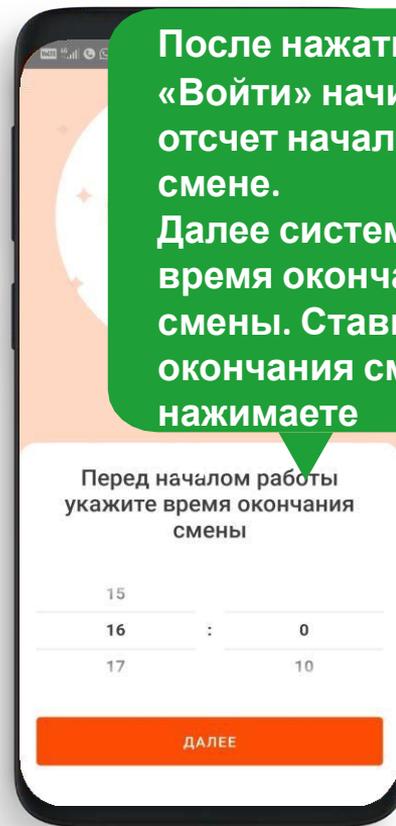


Работа в приложении Shopper



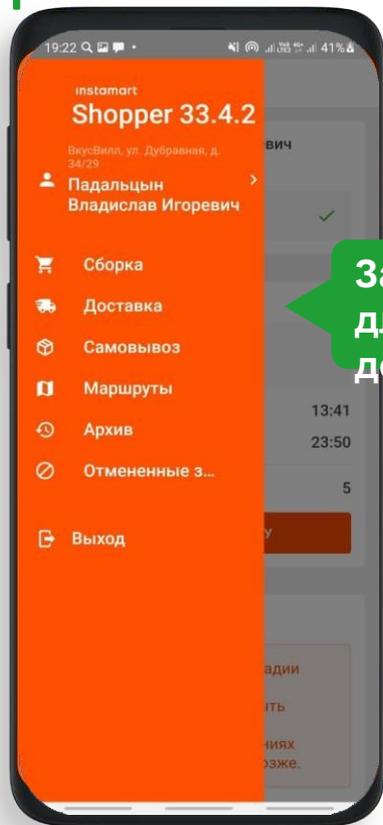
1. Вводим номер телефона, прикрепленный к аккаунту.
2. Нажимаем «Получить SMS», далее вводим код из SMS в поле проверочного кода.

3. Нажимаем «Войти»

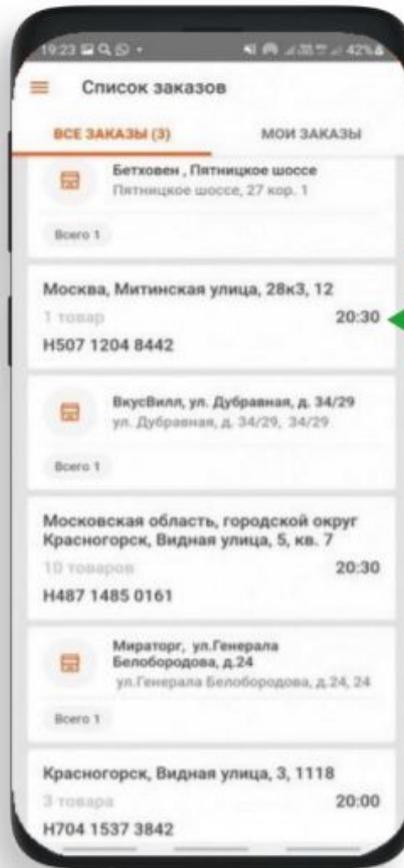


После нажатия кнопки «Войти» начинается отсчет начала работы в смене. Далее система просит указать время окончания вашей смены. Ставите время окончания смены и нажимаете

Работа в приложении Shopper



Заказы
для
доставки

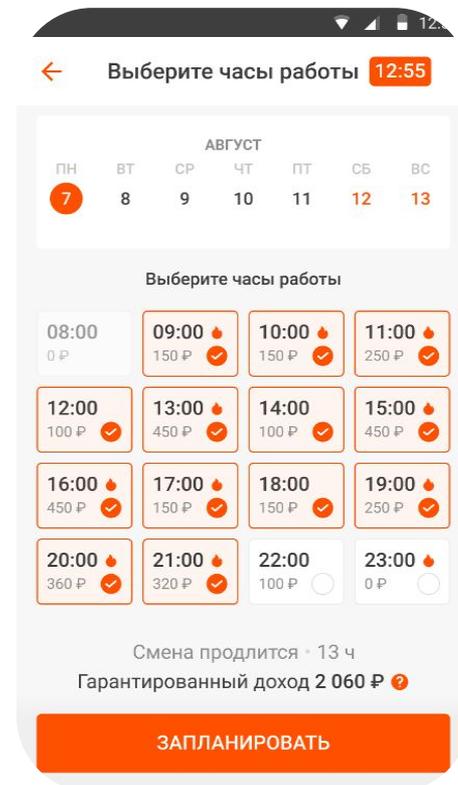


Список
заказов

Планируй свой день сам

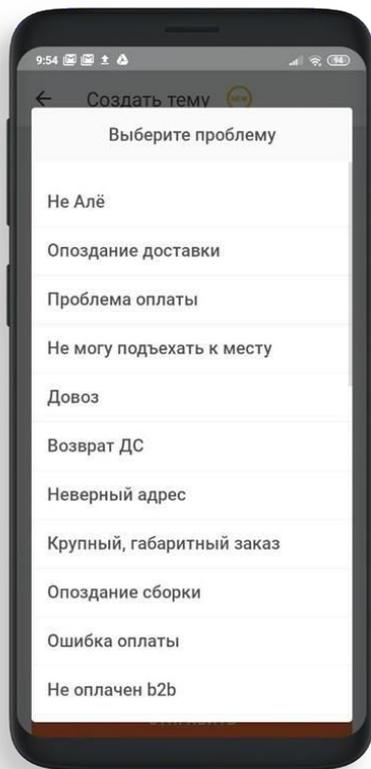
Ты самостоятельно можешь выбрать часы работы на неделю вперед:

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

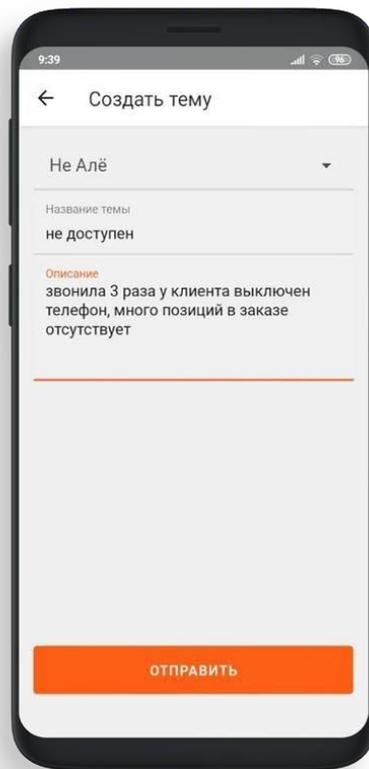


Техподдержка

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!