

**Доставка и получение**

# Способы доставки

Курьером

Самовывоз (пункты самовывоза и постаматы)

Почта России

<b>Доставка</b>	
Стоимость	99 руб.
Интервал доставки	23 мая 2019 - 24 мая 2019 время по договоренности
Способ	Самовывоз
Название службы доставки	PickPoint
Адрес доставки	Пункт самовывоза «Пункт выдачи посылок PickPoint»,
Телефон ПВЗ	+7 (495) 9843122
Получатель	
Телефон получателя	
Комментарий	
Дата отгрузки	18.05.2019
Количество коробок	1



# Типы доставки по сроку

## День в день (SDD)

- › Только при оформлении заказа до 11:00
- › Только Москва (в пределах МКАД) и Ростов-на-Дону

## На следующий день (NDD)

- › Только при оформлении заказа до 13:00
- › Москва и Санкт-Петербург, а ещё 60 городов Московской области, Центрального автономного округа и Южного Федерального Округа



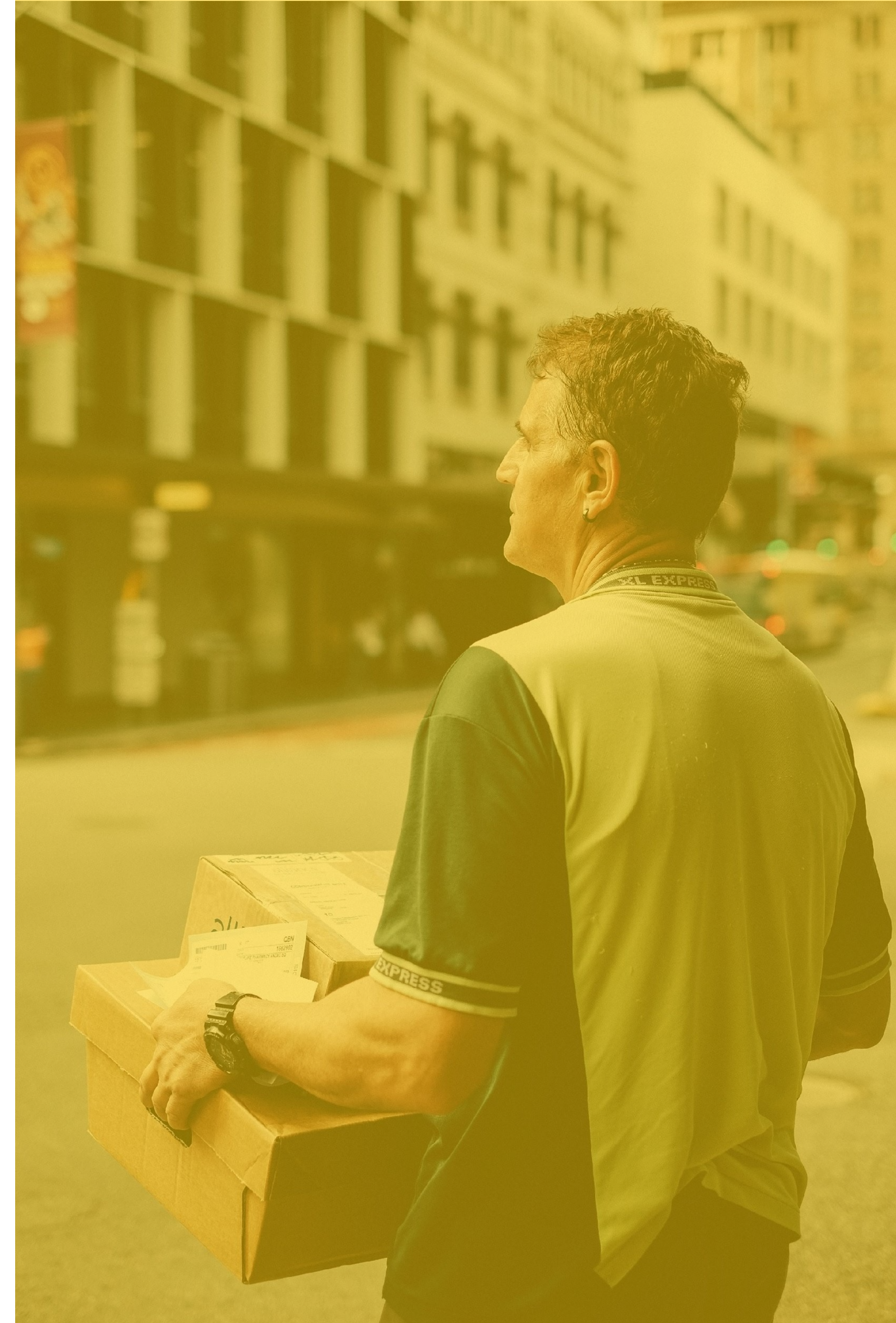
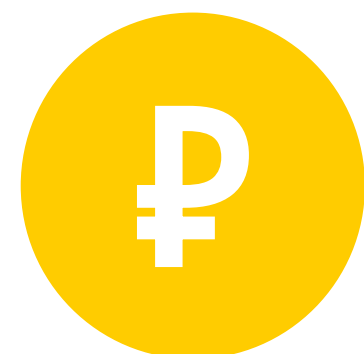
# Доставка курьером

«Маркет» работает с партнёрскими СД, у каждой из которых есть свои регионы и интервалы доставки. Например:

- › ПЭК
- › СДЭК
- › Стриж
- › КСЭ
- › Везу
- › DHL
- › Dimex
- › DPD
- › Вестовой
- › Максипост
- › Сберлогистика
- › Курьеры Маркета и другие

Стоимость доставки:

- › Стоимость доставки зависит от города и способа доставки заказов, а ещё от состава заказа.
- › Тарифы на доставку указаны на сайте Яндекс.Маркет



# Своя доставка Маркета

## Как работает

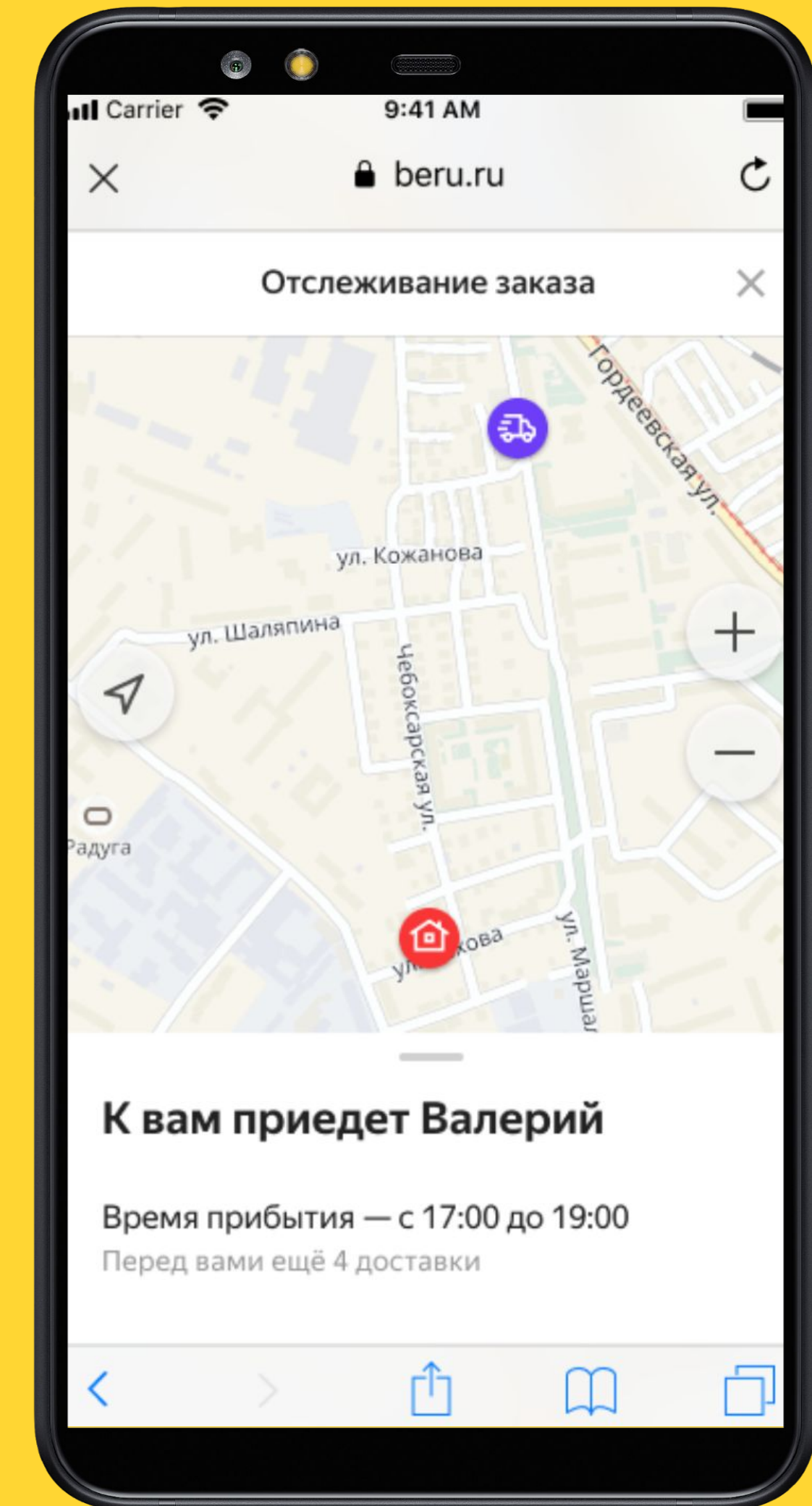
- › Ограниченная география доставки
- › После передачи посылки курьеру можно отслеживать в приложении Маркета

## Управление заказом (кроме РДД)

- › Клиент может сам менять дату и интервал доставки в ЛК
- › Может изменить номер телефона
- › Есть бесконтактная доставка (оставить у двери или у консьержа)

## Стоимость доставки

- › Как и у других СД



# Самовывоз

**ПВЗ** – пункты самовывоза, где заказы выдаёт человек

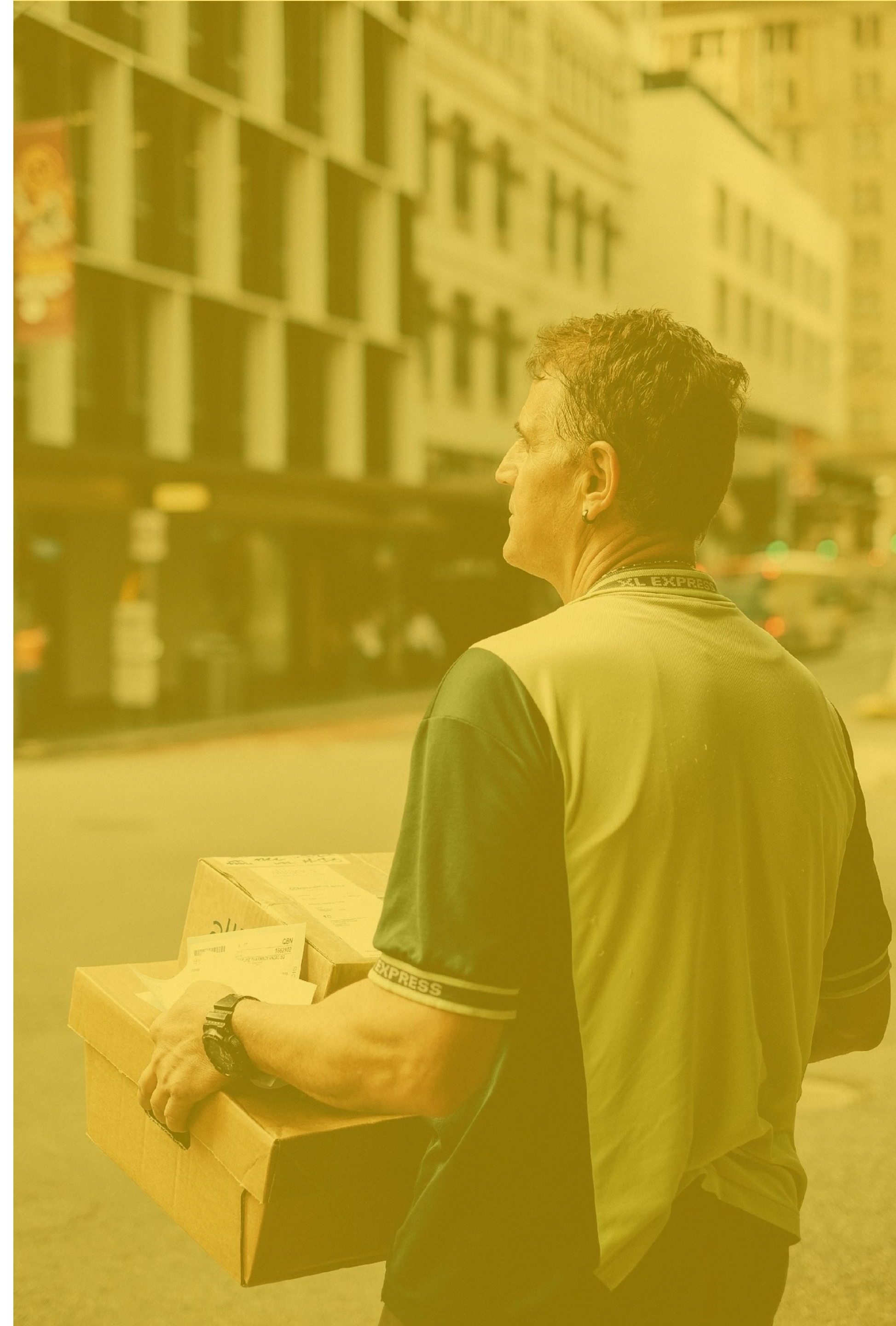
**Постаматы** – автоматы, где клиент самостоятельно отмечает получение заказа

- › Vohberry
  - › DPD
  - › Pickpoint
  - › ПЭК
  - › СДЭК
  - › Собственные ПВЗ
- › Pickpoint
  - › X5 (пятёрочка)
  - › Постаматы Маркета

Маркета Стоимость доставки:

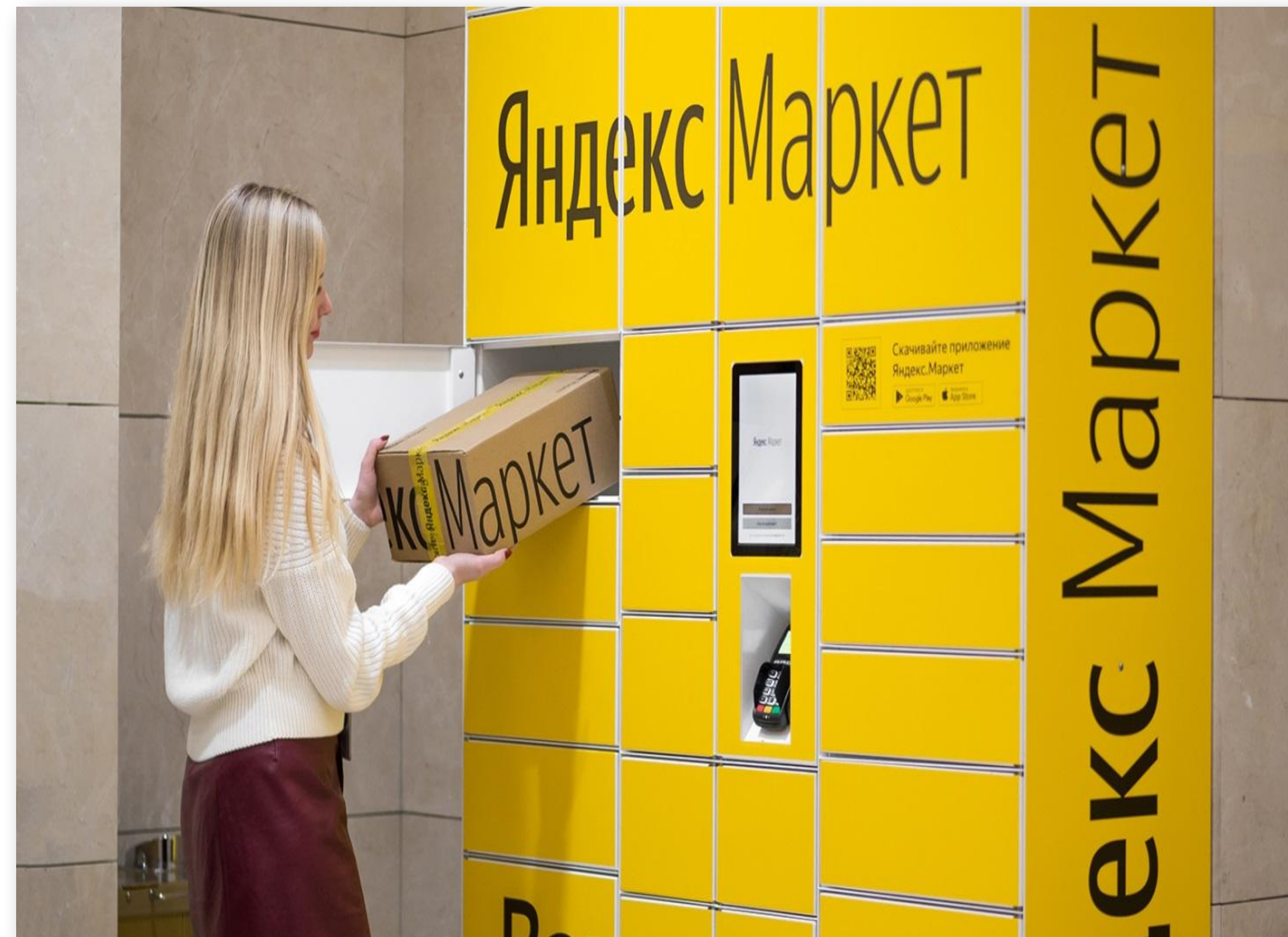
₽

- › Стоимость доставки зависит от города и способа доставки заказов, а ещё от состава заказа.
- › Тарифы на доставку указаны на сайте Яндекс.Маркет



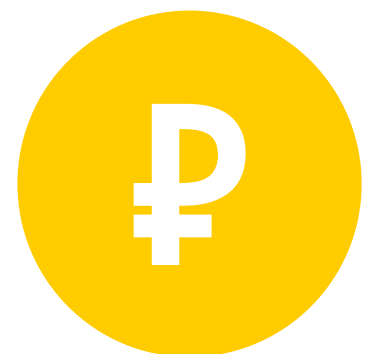
# Собственные ПВЗ Маркета

- ▮ **ПВЗ** – только в Москве:
    - › Можно получить заказ и сдать на возврат
    - › Сдать коробки Маркета на переработку
    - › Получить консультацию по использованию Маркета
    - › Есть доставка пешими курьерами из ПВЗ по району, где находится ПВЗ
  - ▮ **Постаматы** – более 100 в Москве и других городах
    - › Нет экрана – работают только по Bluetooth
    - › Нужно приложение на телефон/планшет для открытия постамата
- ₽** ▮ Стоимость доставки:
- › Такая же, как и для других видов доставки в ПВЗ/Постаматы



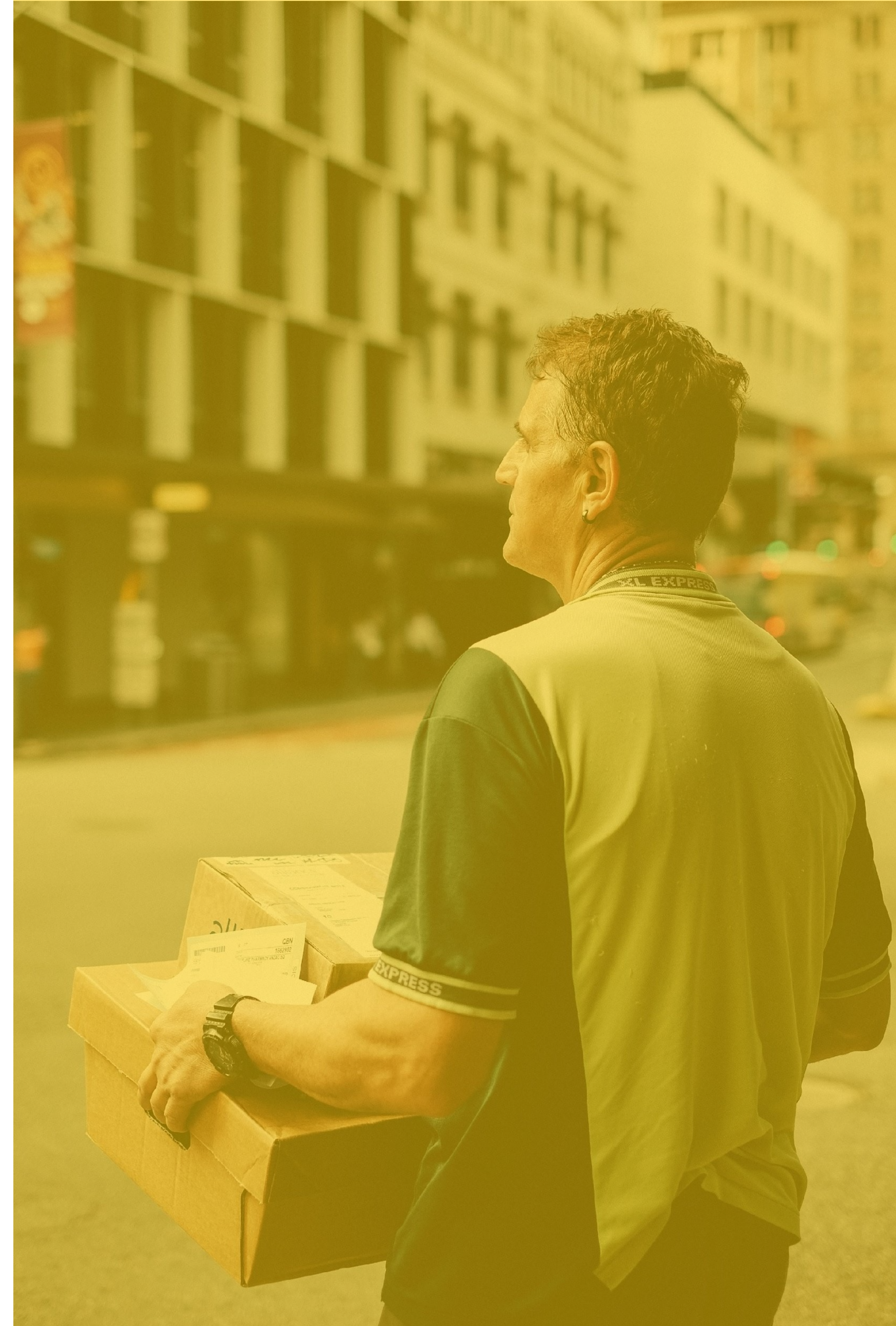
# Почта России

- Почта России предлагается при оформлении доставки в удалённые регионы, где нет других способов доставки.
- Ограничения по весу и габаритам, установленные почтой РФ
- Есть ограничения по составу заказа (список запрещённых к пересылке предметов)
- При доставке почтой РФ **невозможно отменить или изменить** заказ в процессе доставки.
- Доступна доставка не во все регионы



## Стоимость доставки:

- Стоимость доставки зависит от города и способа доставки заказов, а ещё от состава заказа.
- Тарифы на доставку указаны на сайте Яндекс.Маркет
- Клиент не должен платить в отделении ничего сверх суммы, которую мы указали в ЛК





# Как получить бесплатную доставку?



**Подключить Яндекс.  
Плюс и собрать корзину  
на определённую сумму**

- › Не работает для КГТ и Эксперсс

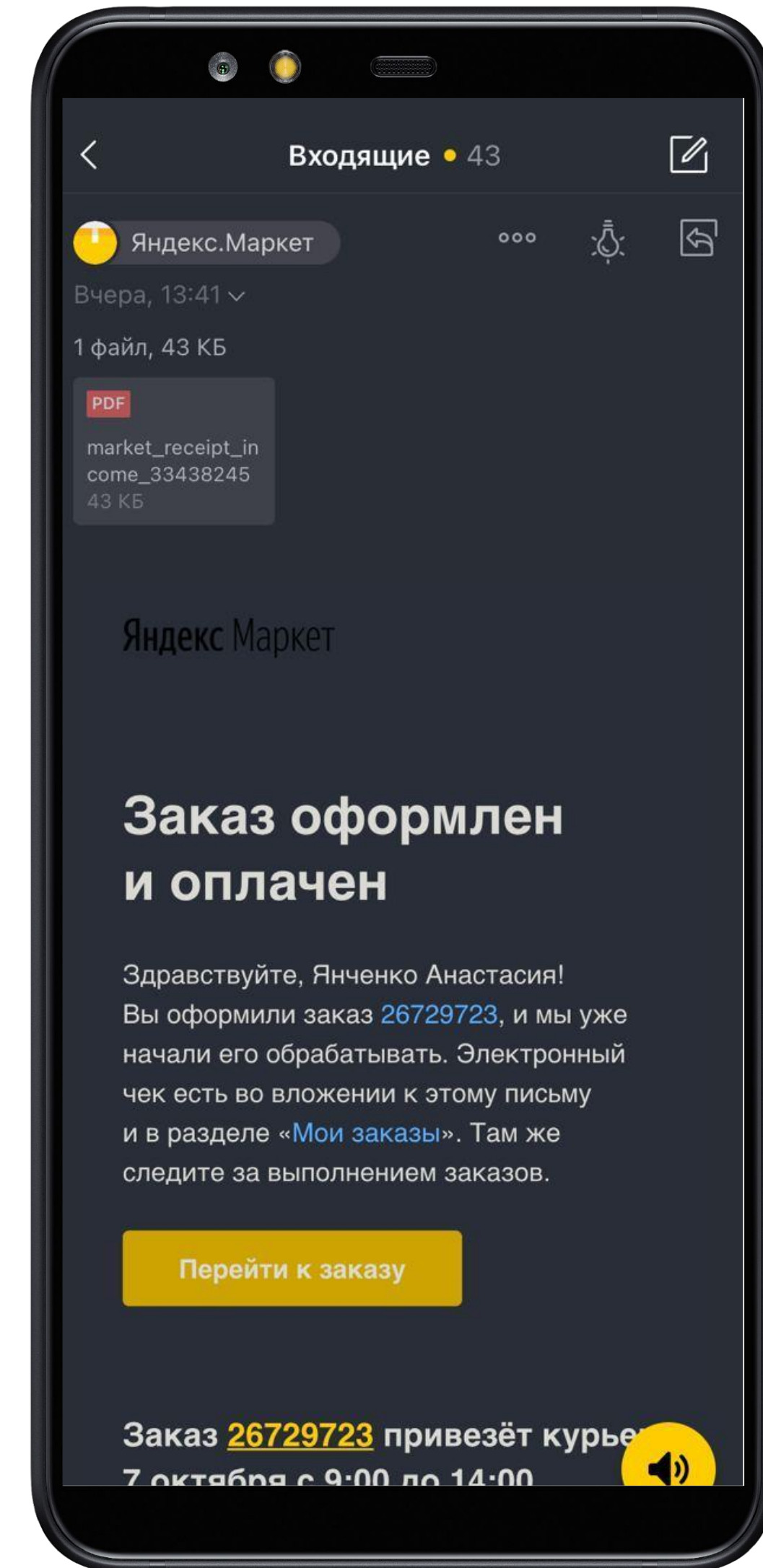


**Доставка в Офисы  
Яндекса и партнёров**

- › Только курьерская доставка
- › Офисные здания, их мало, не во всех городах
- › Не работает для КГТ

# Как клиент отслеживает заказ

- Уведомления на e-mail на каждом этапе
- Отображение статусов в личном кабинете клиента
- SMS или PUSH уведомления о статусах и/или задержке доставки
- Звонок от курьера в день визита (должен звонить за 30-60 минут)
- SMS от постамата или ПВЗ
- Извещение от Почты России в почтовый ящик





# Получение заказа

Курьерская  
доставка

Показать паспорт

Номер заказа называть не нужно

ПВЗ с человеком

Назвать номер заказа

Показать паспорт (предоплата)

Постамаат

Ввести код из SMS

Забрать заказ и закрыть ячейку

Почта России

Принести извещение

Показать паспорт



# Получение заказа

- Мы не вскрываем заводскую упаковку на складе
- При получении заказа от курьера или сотрудника ПВЗ клиент не может вскрыть заводскую упаковку – только доставочную упаковку (коробку Маркета) и пересчитать товары в заказе и проверить целостность заводской упаковки
- Нет возможности примерить или проверить работоспособность товара
- Нет частичного выкупа



# Невыкуп заказа

Заказ едет обратно на склад

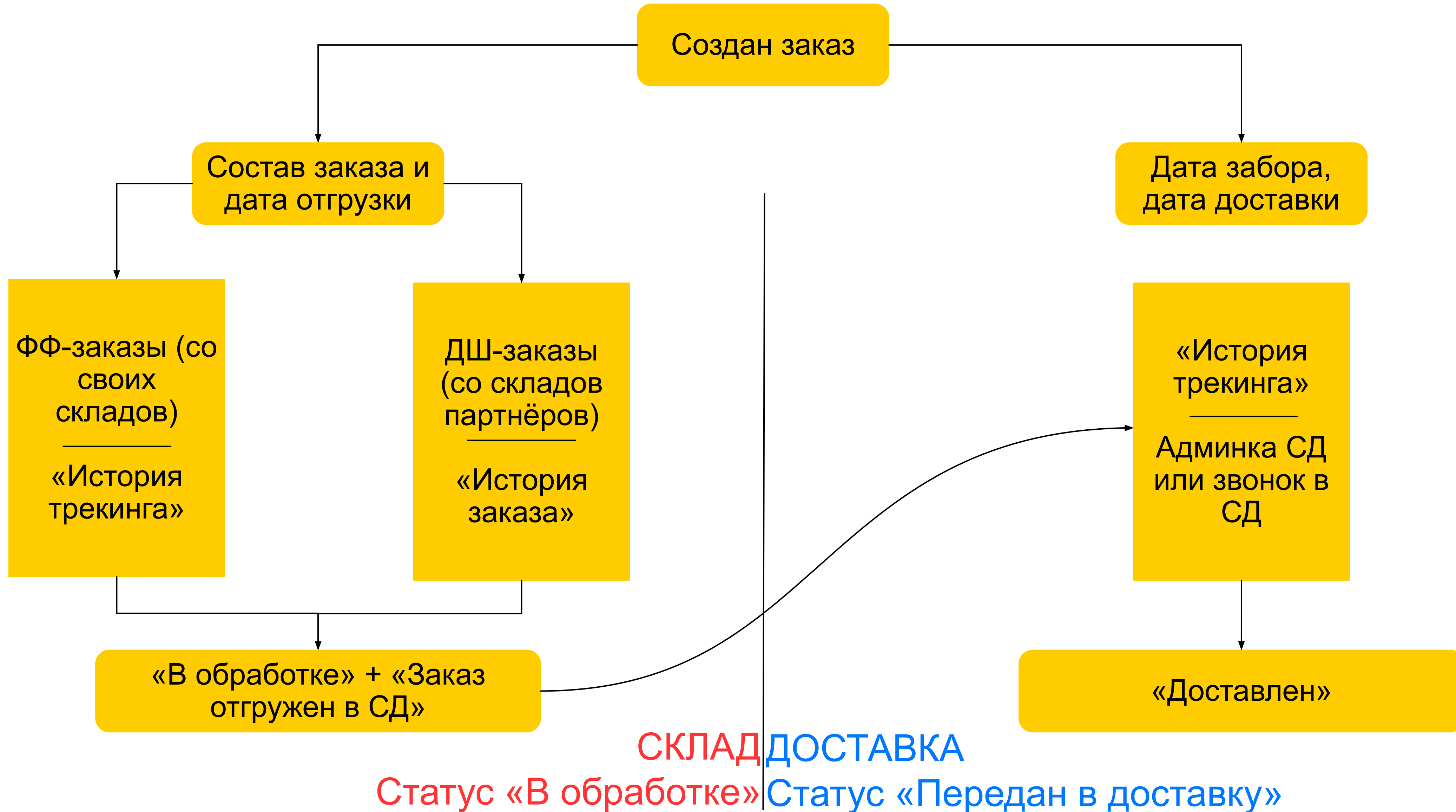
После поступления на склад деньги возвращаются в течение 2-3 дней

Бонусы и Промокоды возвращаются в течение 1-2 часов с момента смены статуса на «отменён»



**Задержка доставки**

# Путь заказа на Маркете





# Если задерживаем доставку заказа

Сотрудники Маркета сами отслеживают такие заказы

Отправляем клиенту SMS или делаем автообзвон для изменения даты или адреса доставки

Такие заказы и последующие обращения обрабатываются уже сотрудниками поддержки

Отправленные СМС		
Отправитель	Текст	Дата отправки
[Redacted]	Нам очень жаль, но ваш заказ №6550997 снова задерживается. Служба доставки планирует доставить заказ в течение 1 дня. Извините, что расстроили вас. Вы получите смс сразу же, как только заказ будет готов к выдаче. Тел. для связи: 8(800)234-27-12	19.05.2019 19:26
[Redacted]	Извините, заказ №6550997 придет позже на 1 день. Нам очень жаль. Вы получите смс сразу же, как только заказ будет готов к выдаче. Тел. для связи: 8(800)234-27-12	18.05.2019 18:31

# Почему задерживаем доставку заказа

- 1 Не успеваем собрать к дате отгрузки
- 2 Не отметили момент отгрузки в СД в складской системе
- 3 Отдали не в ту службу доставки – потеря заказа

- 1 Проблема с забором товара (не забрали вовремя)
- 2 Хранение и ПО СД (нет свободных мест в ПВЗ, задержки в СЦ СД)
- 3 Транспортные проблемы (посылка едет, но медленно)

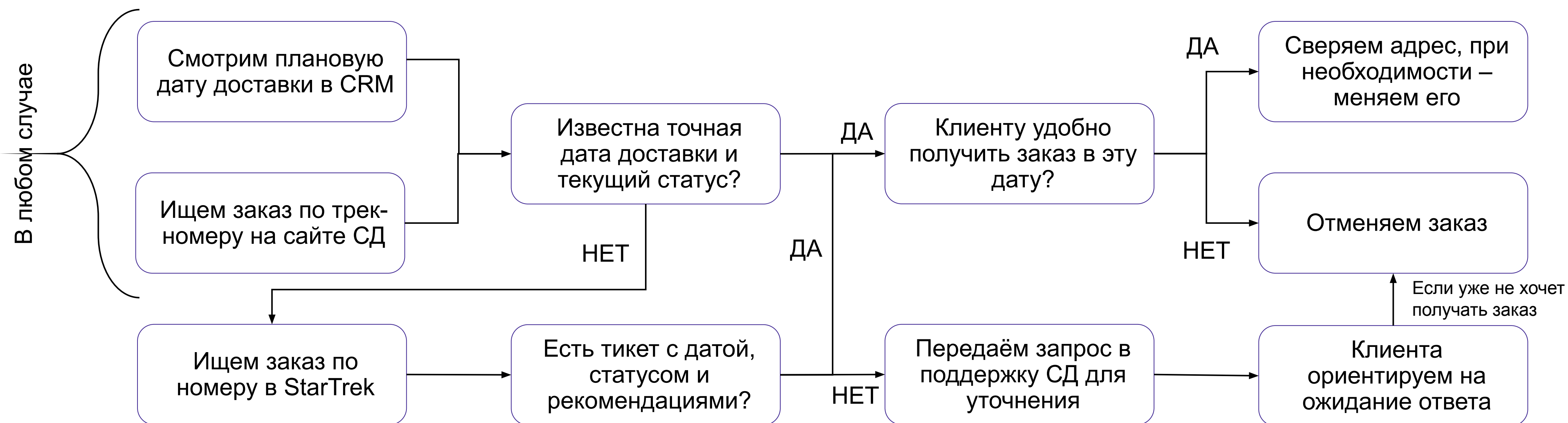
СКЛАД ДОСТАВКА

Статус «В обработке» Статус «Передан в доставку»

# Действия при задержке доставки

Задержкой доставки считается следующее:

- Клиент обращается в последний день интервала доставки, и курьер ещё не звонил
- Клиент обращается после последнего дня интервала доставки и сообщает, что заказ не пришёл



Звоним в поддержку СД

Если клиент обращается в последний день доставки, и статус заказа неясен

Если курьер звонил и сообщил о переносе времени доставки, но клиента это не устраивает

Если клиент не готов ждать ответа и требует результат сразу