

Инструкция для курьеров



- ✓ Компания Мастер Деливери или Прямиком – это компания, которая образовалась в 2020 году. Команда МД выпустила платформу, которая предназначена для доставки. Задача компании – сделать доставку на последней миле быстрой и эффективной за счет комбинирования разных типов отправления.
- ✓ Ozon Express – сервис быстрой доставки свежих продуктов питания, бакалеи, детских товаров, товаров для дома и зоотоваров по Москве и Подмосковию, зона доставки которой распространяется на Москву и Подмосковию.
- ✓ Тайм слот – это интервал времени, в который клиент хочет получить свой заказ.
- ✓ Есть 2 вида заказов: экспресс заказ и регуляр. Экспресс заказ – это заказ с тайм слотом 20 минут. Регуляр – это заказ с тайм слотом в 1 час.
- ✓ Постинг – это отправление в рамках одного заказа, в заказе может быть несколько отправок.
- ✓ Маршрут - это оптимальная схема движения на заказ.
- ✓ Экспресс заказ (приоритетный) – заказ с 20 минутным тайм слотом.
- ✓ Регуляр заказ – заказ с часовым тайм слотом.

Начало смены

1. За 15 минут до начала смены курьер должен быть в Сортировочном центре (дале СЦ) на исправном автомобиле. На территории СЦ ремонтировать автомобили запрещено!.



2. По прибытию в СЦ напиши сообщение. Пример: « Петров на базе» в чат того склада, в котром работаешь.



3. Авторизуйся в мобильном приложении OZON и ожидай заказы в зоне ожидания. Если не знаешь где находится зона ожидания заказов, задай вопрос своему СВ.

4. Новые курьеры должны прибыть в СЦ за 2 часа до начала смены, чтобы пройти обкатку с опытным курьером с пройденным курсом и тестом на портале обучения OZON



5. По прибытию в СЦ новому курьеру необходимо подойти к СВ OZON и показать результаты пройденного курса и теста на портале + ответить на вопросы СВ OZON



6. Новые курьер может приступить к обкатке только после согласования СВ OZON

Получение заказов

1. Отслеживай заказы в МП и чат СЦ, в котором курьера позовут на погрузку. Сразу после сообщения о погрузке, курьеру необходимо появиться в зоне выдачи заказа и сообщить всем о своем прибытии.



2. Как только получишь заказ, проверь содержимое заказа с накладными и состояние товара. После подписания накладной, ответственность за товары в заказе ложится на курьера. Если обнаружишь какие-либо расхождения или повреждения, сообщи старшему смены СЦ

3. Напиши сообщение «Петров загрузился. 4 адреса.» в чат того склада, в котром работаешь. К примеру, «MasterDeliverydriver/Presny» (СЦ Пресня)



4. Погрузи заказ в автомобиль. Помни, что все дорогостоящие и хрупкие товары необходимо разместить в салоне автомобиля. Обязательно верни тележку на склад. Оставлять тележку в зоне погрузки автомобиля запрещено! А также перекладывать заказы из тары в машину запрещено!

Движение к адресу доставки

1. Курьеру после получения заказа необходимо покинуть склад в течение 5-7 минут



2. Перед выездом из склада, курьеру необходимо составить самый оптимальный маршрут, используя Яндекс карты. Помните, что заказы экспресс (20 минут) доставляются в 1 очередь, а затем заказы регуляр (1 час).

3. Если курьер видит в МП, что по заказу клиент запросил звонок, то курьеру необходимо совершить звонок клиенту 1 в очереди и сообщить о времени прибытия на адрес. Если курьер не дозвонился, повторный звонок необходимо совершить через 15 минут



4. Нажми на кнопку «Въезжаю» в мобильном приложении (далее МП) по каждому постингу на адресе.

Курьер на адресе доставки

1. По прибытию к адресу нажми на кнопку «Прибыл» в мобильном приложении. Внимание! Проверяй всегда мобильное приложение на случай отмены заказа клиентом.



2. Если заказ до двери, оставь заказ у двери клиента. В МП нажми «Разместить» и сфотографируй заказ, нажми в МП «Завершить». Если заказ отменился клиентом, заказ у двери оставлять нельзя.

3. Если заказ для передачи в руки клиенту, то передай заказ клиенту, предложи проверить содержимое, нажми в МП «Выдать»



4. Если клиент отказывается от заказа, просто забери товары и верни их на склад, не нажимая ничего в МП. Не забудь подписать корректирующий документ после возвращения отказных заказов в СЦ.

Движение курьера в СЦ + курьер в СЦ

1. После доставки всех заказов, напиши в чат того склада, в котром работаешь. К примеру, «Петров буду на базе через ... МИНУТ»



2. По приезду в СЦ, сразу направляйся в зону выдачи заказов, чтобы сдать тару, отказные заказы или товары, либо ожидать новую погрузку. Не оставляй авто в зоне погрузки заказов. Ожидание заказов осуществляется строго в зоне ожидания!



3. Напиши в чат того склада, в котром работаешь. К примеру, «Петров на базе»

Окончание смены

1. Сдай все сумки и тары для перевозки заказов. Внимание! Все тары курьеру необходимо сдать в полном объеме и в целостности. Курьер несет материальную ответственность за используемые тары



2. Сдай в кассу, собранные в течение дня расходные накладные. Только так смены будет считаться завершенными.



3. Если смена завершена, напиши в чат того склада, в котром работаешь. К примеру, «Петров, смена завершена». После завершения смены курьеру необходимо быть на связи еще в течение 1 часа, в случае возникновения вопросов по заказам у логистов ОЗОН

Помни!

- Если опаздываешь на адрес доставки, отправь скрин навигатора в чат СЦ, в котором работаешь.
- Все заказы необходимо загружать в тарах. Из тары вынимать заказы и грузить в машину запрещено.
- СУХОЙ ЛЕД. Помни, что сухой лед передавать клиентам запрещено. Это опасно для здоровья.
- **Не закрывай заказ до фактической передачи заказа клиенту и до наступления тайм слота. Все закрытые ранее тайм слота заказы будут считаться доставленными не вовремя**
- Используй Яндекс карты для составления оптимального маршрута по заказам. Первым всегда доставляется экспресс заказ.
- Видишь заказы с «подлетом» больше 1 часа, сообщи своему СВ
- Видишь в маршруте более 2 экспресс заказов на 1 тайм слот, сообщи своему СВ
- Видишь «сгоревшие» заказы по времени или заказы с «подлетом» менее 20 минут до первого тайм слота, сообщи своему СВ
- Все статусы «Выезжаю», «Прибыл» и «Выдал» в МП необходимо кликать строго по этапам
- **Используй СИЗы (маски, перчатки, санитайзеры)**
- В конце смены сдай все РН в кассу. Вышли руководителю количество маршрутов/заказов/общий километраж.
- Будь вежлив и соблюдай субординацию со всеми сотрудниками СЦ и коллегами



пряником
Master Delivery

Спасибо
