

Методология работы сервиса.  
Направление: Контактный центр



# СБЕРМАРКЕТ



## Наша миссия

Экономить время и деньги наших клиентов для чего-то более важного

## Наш ВНАГ

30 млн семей доверяют СберМаркету выбор и доставку товаров из любимых магазинов

# Миссия Службы заботы о счастье клиента:

*Сделать для клиента больше, чем он ожидает.*

*Чтобы ему захотелось сказать - Wow! Как круто!*

*и поделиться этим опытом с друзьями.*



# Что вызывает WOW! Эффект у клиентов?

- Клиент сам решает какой канал коммуникации с ним будет использовать компания
- Все вопросы решаются в том канале, куда обратился клиент
- Один сотрудник отвечает на все вопросы и решает все проблемы в рамках одного обращения
- Клиент счастлив когда он может продолжить общение по своей проблеме в другом канале не описывая проблему заново
- Приветствие по имени, полная осведомленность без лишних вопросов
- Клиент счастлив, когда его обращение действительно приводит к изменениям (улучшениям)
- Обязательно благодарим клиента за советы по улучшению сервиса и выбор СмерМаркета.

**МЕТРО**

**МАГНИТ  
КОСМЕТИК**

**ECO MARKET**

**БЕТХОВЕН**  
СЕТЬ КОСМЕТИКИ

  
Московские  
флористы

 **лента  
онлайн**

 **PRISMA**

  
**РЫНОК НА ЛЕНИНСКОМ**

**РИВ ГОШ**  
ПАРФЮМЕРИЯ И КОСМЕТИКА

  
**МАКС**

 **Ашан**

  
ФУД СИТИ

с 1934 г.  
**УСАЧЕВСКИЙ РЫНОК**  
Ф В ХАМОВНИКАХ Ф

**РИВ ГОШ**  
ПАРФЮМЕРИЯ И КОСМЕТИКА

  
**ДОЧКИ  
СЫНОЧКИ**

 **О'КЕЙ**

  
**globus**

  
**SELGROS**  
Fresh & More

  
**ЛЕКАРИ ВОСТОКА**  
УНИВЕРСАЛ

  
**ВкусВила**

  
Магазин Шведские продукты

ТОРГОВЫЕ ЦЕНТРЫ  
**МЕГАМАРТ**

 **ллея**

**ТИТАН**

 **МАГНИТ**

 **глобус гурмэ**

**Самбери** 

**SPAR** 

  
**ЧЕТЫРЕ ЛАПЫ**  
КОШКАМ И СОБАКАМ

  
**DES**

 **МАГНИТ**

**BILLA**

ВИКТО́РИЯ

**ТВОЙ  
ДОМ**

  
**КИРОВСКИЙ**

# Сайты на которых можно оформить заказ



Delivery  
Club

# Сайт СберМаркет

← → ↻ 🏠 sbermarket.ru/metro?sid=326



Доставка

Самовывоз

Орловская область, городской о...

● Ближайшая доставка **сегодня 13:00–14:00**

+7 800 222-11-00 Круглосуточно



Для бизнеса

Для производителей

Как мы работаем

Контакты

Помощь

Доставка и оплата

Каталог

METRO

Найти в магазине METRO



Заказы



Корзина

## Сертификат в подарок

Подарите сертификат в СберМаркет близким!

Подарить



## Бесплатная доставка

В СберМаркете с подпиской СберПрайм

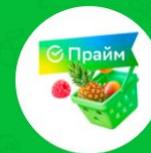
Оформить



## Скидки только для СберПрайм

Скидка 10% на категорию по промокоду PRIME

Перейти в каталог



## Популярные товары



1 059.00 ₽

Капсулы Fairy Platinum All in one Лимон для посудо...

1 шт



124.00 ₽

Моющее средство Mr. Proper Лимон для полов и стен 5...

1 шт



1 459.00 ₽

Капсулы Fairy Platinum All In One Лимон для посудо...

1 шт



139.00 ₽

Моющее средство Mr. Proper Горный ручей и прохлада...

1 шт



35.97 ₽

Лимоны

300 г



# СберМаркет помогает экономить



Дешевле, чем на полке



Щедрые выходные



До -60% на технику



До -70% на посуду



Кибердни



Скидки только онлайн



До -80% на нижнее белье, носки, колготки



До -50% на зонты



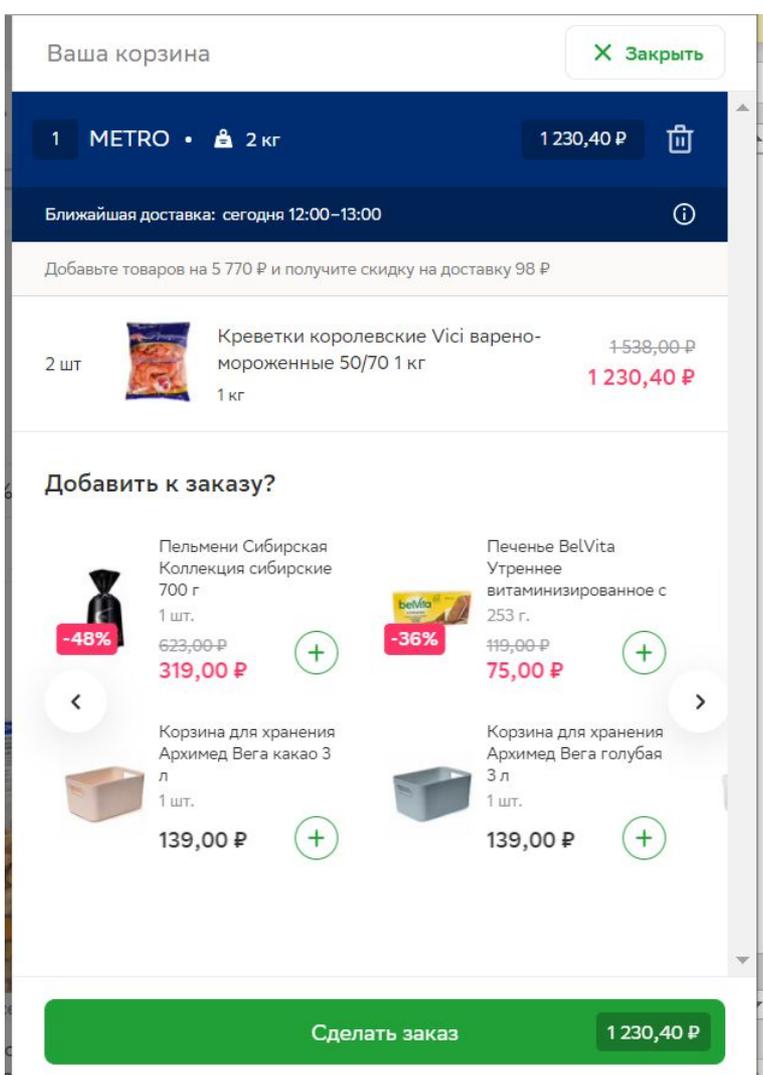
До -50% на игрушки

# Корзина клиента на сайте

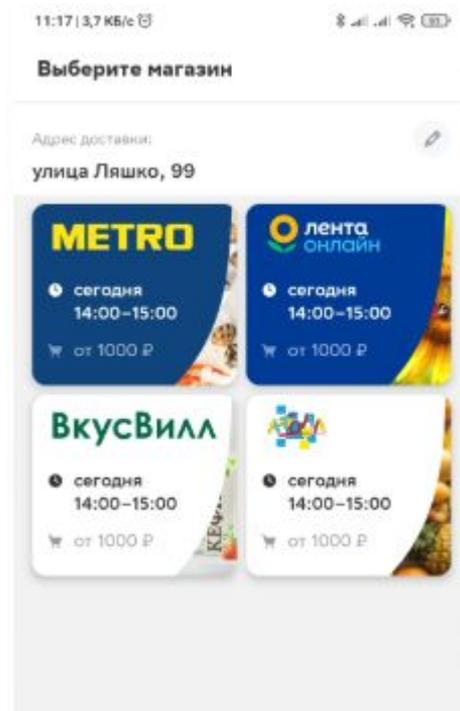
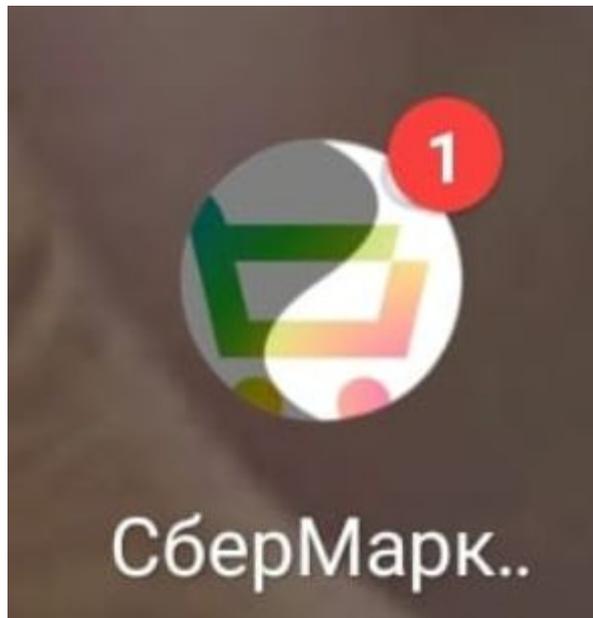
В “Корзине” клиенту видны:

1. Ближайшее время доставки из выбранного магазина,
2. Минимальная сумма заказа,
3. список товаров, добавленных в заказ,
4. сумма к оплате.

Кнопка “Сделать заказ” в корзине будет доступна как только клиент наберет минимальную сумму заказа по его адресу.



# Мобильное приложение



улица Ляшко, 99

Найти в магазине METRO

Скидки только для  
СберПрайм

Дополнительная скидка 10%  
по промокоду PRIME



Ваш прошлый заказ

Добавить все в корзину?



### Популярное

 -39% Дезодорант-спрей тилесидрант... <b>109,00 р</b> Купить	 Лепка Дошрак Чан ... <b>57,99 р</b> Купить	 -27% Трусики Pampers Premium One... <b>1 199,00 р</b> Купить	Мои сос... <b>25</b> Купить
---	---	--	-----------------------------------

## Корзина

**METRO**

698,00 р



Заказ от 1 000 р. Добавьте товары  
ещё на 302 р



Диспенсер Attribute Dacha для  
напитков 3,6 л

1 шт.

726,00 р

1 шт **499,00 р**



Форма для запекания Mitt 1,4 л 34 x  
25 x 5 см

1 шт.

250,00 р

1 шт **199,00 р**

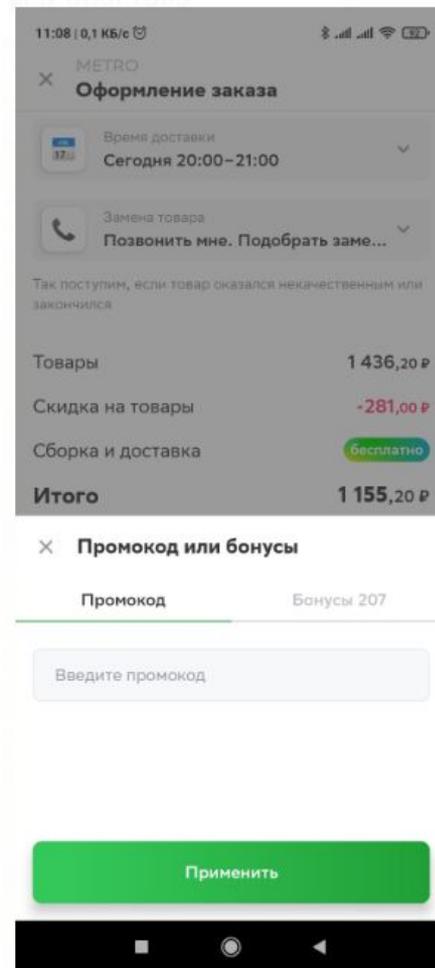
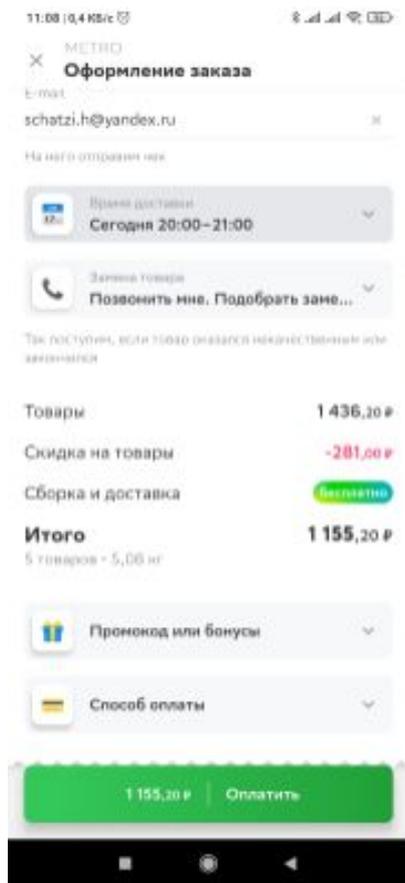


Последние женщины Pierre Cardin  
Georgette бежевый

1 шт.

698,00 р

Оформить



## Способы оплаты

- Карта онлайн
- Картой курьеру
- Наличными через банкомат
- Переводом (для юридических лиц)
- Sber Pay
- Оплата Частями



# Холдирование Д/С при оплате картой онлайн

Холдирование — это временное резервирование суммы платежа на карте покупателя. Окончательно зарезервированные денежные средства с карты клиента будут списаны в момент сборки.

*Например, если у клиента сумма к оплате 3000 р, то 3000 р будет зарезервировано на счете до окончания сборки.*

**ВАЖНО:** Если итоговая сумма заказа будет больше или меньше зарезервированной суммы, произойдет расхолдирование и с карты клиента будет списана нужная сумма. То есть деньги будут возвращены на счет клиента и произойдет повторное списание нужной/итоговой суммы заказа.

Деньги после расхолдирования возвращаются сразу на карту клиенту.

Ограничений по сумме холда нет, то есть можно превышать в ходе сборки зарезервированную сумму без ограничения.

Холдирование будет доступно только при способе оплаты картой онлайн и только в приложении Сбермаркет (для ApplePay/GooglePay/SberPay/картой онлайн на сайте - холдирование не работает). Если в заказе применены бонусы Спасибо - холдирование не работает.

# Бонусы спасибо

- Минимальная сумма бонусов Спасибо, которую можно списать в заказе - 1 бонус Спасибо
- Максимально бонусами Спасибо можно оплатить до 99% от заказа бонусами Спасибо и 1 % от заказа должен быть оплачен денежными средствами. Например при заказе на сумму 1000 рублей, бонусами можно оплатить 990 рублей и 10 рублей будет списано денежными средствами)
- Доступен только для способа оплаты Картой онлайн (даже если у клиента выбран способ оплаты SberPay, Google Pay или Apple Pay функционал списания бонусов Спасибо недоступен), при этом применить можно только карту Сбербанка, подключенную к Программе Лояльности Спасибо.
- Важный момент: для списания бонусов необходимо указывать ту же карту, что и для оплаты заказа.
- Бонусами Спасибо можно оплатить и [заказ](#), и стоимость доставки.
- Бонусы Спасибо суммируются с промокодами СберМаркет: сначала применяется промокод СберМаркет, затем оставшаяся сумма гасится бонусами.



получения

## 5 Оплата

Картой онлайн

Картой курьеру

Переводом

Наличными в Сбере



После оформления спишем рубль и вернём обратно. Это нужно для проверки карты. Стоимость заказа спишется после сборки в магазине.



Бонусы от СберСпасибо

Добавить карту Сбера



\*\*\*\* 4242

Изменить



Apple Pay



SberPay

+ Добавить новую карту

Оформить заказ

Нажимая на кнопку «Оформить заказ», вы соглашаетесь с публичной офертой для покупок в магазинах METRO



Много.Ру

Добавить карту



«Аэрофлот Бонус»

Добавить карту

Итого

2 839,40 ₽

Оформить заказ

Нажимая на кнопку «Оформить заказ», вы соглашаетесь с публичной офертой для покупок в магазинах METRO

# Оплата наличными через банкомат

Оплата наличными в банкоматах Сбербанка. Способ оплаты доступен только на сайте WL Metro.

Оплата наличными через банкоматы Сбера включена во всех ТЦ Metro Москвы и Московской области .

Чтобы оплатить заказ наличными, клиент может выбрать любой банкомат Сбербанка.

В банкомате на странице Сбермаркет нужно будет:

- указать номер заказа
- указать имя, фамилию и отчество
- далее следовать указаниям банкомата по внесению наличных денежных средств.

Оплата наличными через банкомат подразумевает предоплату за заказ в полном размере.

Если итоговая сумма заказа превышает оплаченную, Сбермаркет может или исключить часть позиций, или запросить доплату до полной стоимости заказа. Доплатить можно картой курьеру при получении заказа.

Заказ при выборе данного способа оплаты может быть доставлен только на следующий день (и позже) после внесения полной суммы оплаты за заказ. Доставка день в день невозможна.

Клиент видит уведомление: «Доставка заказа возможна только на следующий день после оплаты. Пожалуйста, учитывайте это при выборе времени доставки».

Сборщик находится постоянно в ТЦ.

Он отбирает самые качественные и свежие продукты на полках магазина. Этому правилу учат каждого партнера службы СберМаркет, поэтому клиенты могут быть уверены, что в корзине никогда не окажется испорченный продукт.

Фрукты, овощи, заморозка и охлажденка собирается сборщиком в последнюю очередь.



# Гарантии сервиса

## Сервис, который отвечает за свои обещания

Мы гарантируем качество нашего сервиса и можем смело обещать вам, что продукты приедут свежие, будут доставлены вовремя, а цены на них будут порой даже ниже, чем в магазине. А если у вас возникнут вопросы, наша служба поддержки поможет разобраться в любое удобное для вас время.



## СберМаркет доставляет свежее

Наши сборщики кладут в корзину товары, срок годности которых составляет не менее 50% от указанного на упаковке. Если продукт скоропортящийся, а его срок годности равен суткам или меньше, мы допускаем сборку товаров с меньшим остаточным сроком годности.

Если привезенные товары не соответствуют указанному стандарту, а сборщик не согласовал этот товар с вами по телефону — мы вернем деньги самым удобным для вас способом: на карту, или промокодом.



## Доставляем свежее:

1. Обращаем внимание на стоимость товара. Если цена более 400 р запрашиваем фото-подтверждение срока годности товара
2. Если пришло фото-подтверждение либо цена менее 400 р, анализируем срок годности. Для этого считаем по формуле:
  - Из даты окончания срока годности товара вычитаем дату доставки заказа (в днях)
  - Делим на общий срок годности товара (в днях)
  - Умножить эту цифру на 100%
3. Если получилось меньше 50% — возвращаем деньги
4. Если не товарный вид (вмятины, гниль), плохое качество - возвращаем деньги (правило 400р - актуально)

# СберМаркет доставляет вовремя

Скорость и оперативность — наш конек. Но если курьер все-таки опоздал, даже на пару минут — мы вернем вам стоимость доставки.

Данное правило не распространяется на случаи, когда доставка осуществлялась бесплатно или за один рубль.



# СберМаркет доставляет вовремя

ОПОЗДАНИЯ ДО ЧАСА (МЕНЕЕ 60 МИНУТ И 60 МИНУТ ВКЛЮЧИТЕЛЬНО ОТ НАЗНАЧЕННОГО ИНТЕРВАЛА)

Курьер (точка) звонит, предупреждает клиента о том, что будет опоздание по доставке его заказа и оплата за доставку будет компенсирована.

Курьер (точка) только звонит и предупреждает об опоздании, оператору заявки создавать не нужно.

Исключение: Для точек, на которых нет курьеров или заказы доставляются **такси**, допустимо создавать заявку "Опоздание **доставка**". Опоздания по таким заказам будет прозванивать оператор (так как курьера на точке нет).

ОПОЗДАНИЯ БОЛЕЕ ЧАСА (СВЫШЕ 60 МИНУТ ОТ НАЗНАЧЕННОГО ИНТЕРВАЛА)

1. Курьер НЕ звонит клиенту. Курьер создает в шоппере заявку "Опоздание доставки". Все опоздания более часа прозванивает оператор.
2. Оператор звонит клиенту, сообщает об опоздании. Решает вопрос с клиентом (возможно **перенос** или отмена заказа по желанию клиента).
3. Если **доставка** плановая, то оператор предлагает клиенту два варианта компенсации стоимости доставки: **промо** на 200 (отправляем из Админки промокод по гарантиям сервиса) или возврат денежных средств (на возврат ставим сумму доставки). *Если **доставка** быстрая (платная): промокод номиналом 120 р. (отправляем из Админки промокод по гарантиям сервиса) или возврат денежных средств в полном объеме.*

# Самовывоз

Общая информация

Стоимость самовывоза: 0 рублей (на постоянной основе).

Сумма минимального заказа: 500 р.

Максимальный вес - 80 кг.

Оплата заказа: только картой онлайн. Для юр. лиц также доступна оплата переводом.

Исключение - оплата зарезервированного алкоголя.

Алкоголь оплачивается клиентом банковской картой на кассе в магазине. При покупке алкоголя клиент получает чек магазина.

Забирать чек у клиента не нужно.



# Актуальный список ритейлеров, из которых можно оформить самовывоз:

Ритейлер	Резерв алкоголя
METRO	есть
Лента	
АШАН	есть
О'КЕЙ	
SELGROS	есть
Магнит	
ВИКТОРИЯ	
МЕГАМАРТ	
Аллея	
SPAR Челябинск	

Быстроном	
PRISMA	есть
МаксМаркет	есть
Семья	
УДАЧНАЯ ПОКУПКА	есть
ТИТАН	
ЗЕЛЕНОЕ ЯБЛОКО	
Линия	есть
КАРАВАН	
Столичный	
БЕГЕМАГ	
Европа	

# Отмена заказа

Клиент может:

- 1) отменить заказ самостоятельно в ЛК.
- 2) позвонить/написать на линию КЦ и отменить через оператора.
- 3) отказаться в процессе сборки при разговоре со сборщиком.
- 4) отказаться при курьере.

**Если заказ оплачен, возврат средств происходит через оператора.**

# Возобновление заказов

Нельзя возобновлять заказы:

1. Сбер Мега Маркет
2. Деливери клуб
3. Быстрая доставка
4. Сбердевайс
5. Пометка Фрод/абыюзер
6. Оплаченный, Д/С стоят на возврате.

1. Заказы Метро Маркетплейс,

которые отменили из-за ошибки оплаты

1. Внешняя

витрина Ашан

1. Алиэкспресс
2. Заказы со способом оплаты картой онлайн, денежные средства были на холде.

1. С момента отмены заказа прошло более суток (при отмене заказа с нашей стороны для расчёта времени используем информацию из соответствующей заявки в HD, если заявки на отмену не было например статус заказа "оформлен" или если **заказ** был отменен клиентом, то для подсчета времени опираемся на информацию от клиента.

