

# Обучение МКЛО I ступень



# Правила нашего обучения



Настроенный  
микрофон



Скайп на компьютере  
или ноутбуке



Полная свобода от  
работы на время  
обучения



Активное участие:  
отвечать на вопросы  
и задавать свои



Выполнение практических  
домашних заданий



Прохождение  
экзаменационного  
тестирования

[Требования и условия обучения для менеджеров КЛО](#)

# Давай знакомиться

*Как тебя зовут?*

*Город и офис, в котором работаешь?*

*Сколько времени в компании?*

*Чему хочешь научиться?*

# Цель нашего курса:

освоить бизнес-процессы клиентского отдела,  
подготовиться к самостоятельной работе в офисе.

## Задачи курса:

1. освоить цикл обслуживания клиента,
2. научиться пользоваться ресурсами компании  
и находить информацию в документах,
3. научиться корректно выполнять операции в программе.

# План учебного дня:

1. Знакомство с компанией
2. Освоение интернет-ресурсов компании
3. Погружение в РОКУ
4. Изучение доп.услуг и сборов компании
5. Определение генеральных принципов коммуникаций



#### 2000 год — идея

Новосибирск.  
Основатели компании решили открыть интернет-магазин, для которого требовалось наладить доставку. Вскоре оказалось, что к онлайн-торговле рынок еще не готов, а вот курьерские услуги востребованы. Так родился бизнес.



#### 2001 год — первый филиал

Открыли офис в Москве. Сегодня в нем работают 1700 человек!



#### 2012 — за рубеж!

Открыли первый офис за пределами России — в Алматы, Казахстан.



#### 2002 год — собственный софт и новые офисы

Разработали программу «Экспресс-курьер» — сейчас мы пользуемся уже пятой версией, ЭК5.

Запустили филиалы в Барнауле и Санкт-Петербурге.



#### 2009 — франшиза

В Брянске, Калуге, Туле стартовал проект «Франчайзинг». СДЭК превращается в федеральную компанию. Сейчас 99% офисов принадлежит франчайзи



#### Сейчас

СДЭК в 25 странах мира. 30 000 человек работают под нашим брендом. Головной офис — по-прежнему Новосибирск.



#### 2015 — мы в топе!

СДЭК вошел в пятерку самых успешных франшиз по версии Forbes и VeBoss и остается там до сих пор. Открылся первый международный офис в Китае.

# Люди СДЭК



*“Люди - это главная наша ценность. В СДЭК собрались специалисты, которые не останавливаются на достигнутом: всегда стремятся развиваться профессионально, отзывчивы, работают ради результата, а не ради процесса.*

*Я точно знаю, что они осознают ответственность за качество услуг компании и прилагают все усилия для того, чтобы каждый клиент СДЭК остался доволен.”*

Леонид Гольдорт, генеральный директор СДЭК,  
о том, как принято работать в компании



Вместе  
мы сможем  
больше!





**СДЭК**

**КАК ЭТО РАБОТАЕТ**

 **СДЕК**

логистичес  
решения

[www.cdek.ru](http://www.cdek.ru)

8-800-250-04-0



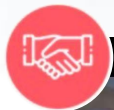
# Ценности глазами коллеги:



**За посылкой – человек**



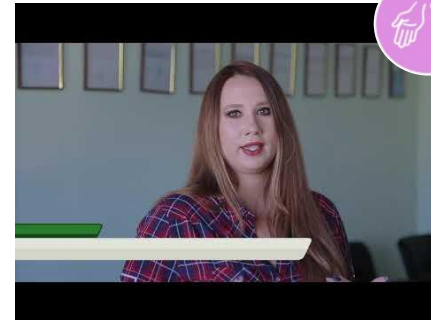
**СДЭК – это МЫ**



**Держим слово**



**Становимся лучше**



**Открытость**

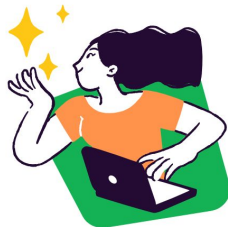
# Какими качествами должен обладать менеджер КЛО и почему?



# Генеральные принципы коммуникаций

## Вежливость — фундамент человеческих отношений

Используй слова "здравствуйте", "пожалуйста", "спасибо" и "до свидания". К клиенту и коллеге обращаться лучше по имени, если же оно не известно, можно спросить, как его зовут. Учитывай обстановку: если клиент зол, этот вопрос разозлит его сильнее!



## Будь настоящим — говори свободно

Избегай устаревших шаблонов и формальных фраз. Говори и пиши простым и понятным языком.

## Все ошибки — наши ошибки

Исключи деление компании на части, подразделения, сотрудников. Ошибки курьеров, тех. специалистов, операторов — ошибки компании. Ты, как её сотрудник, готов брать на себя ответственность перед клиентом.



## Клиент — партнер

Говори на равных, мы партнеры. Исключи неуместные извинения и сожаления.

## Ты здесь, чтобы помочь клиенту

Твоя задача — исправить ситуацию в пользу клиента, даже если ты не общаешься с ним напрямую. В нашей работе впереди идет дело, польза, результат. Важно не красиво сказать, а решить вопрос.



## Клиент должен знать, что ты сделал, чтобы решить вопрос

Неизвестность пугает. Расскажи клиенту, что было/будет сделано и зачем.

## Коллега — внутренний клиент

Говори с коллегами так же, как говоришь с клиентами компании. Эффективный диалог с коллегой = быстрое решение проблемы клиента. Отвечай на запросы и письма своевременно, в течение 24 часов — от этого зависит скорость нашей работы.



## Пообещал — сделал

СДЭК — люди дела, а не пустых обещаний. За обещанием всегда следует результат.

## СДЭК — компания про людей и для людей

На первом месте всегда баланс интересов клиента и компании. Любое решение должно быть справедливым как в отношении клиента, так и в отношении компании.



## Давайте вспомним услуги компании:



1. Кому доступны тарифы «Посылка» и «Экономичная посылка»?
2. По какой услуге клиент получает груз в терминале аэропорта?
3. Максимально допустимый вес по тарифу «Посылочка»?
4. Может ли физ. лицо отправить документы по услуге «Посылка»?
5. Как работает режим «постамат-постамат»?



# До постамата

**Постамат** (почтовый автомат) - автоматизированный терминал для выдачи посылок. Оборудован встроенными ячейками разного размера, в которых хранятся посылки.

## Ограничения :

1. **Габариты** 36x64x40 см  
**Вес отправления** до 30 кг.  
**Количество мест** не более 5
1. **Платательщик = отправитель/получатель ( у получателя только по безналичному расчету)**
2. **Список доступных тарифов для заказов от постамата :**
  - Экспресс / Экспресс-лайт
  - Посылка
  - Экономичная посылка
  - Интервальный сдэк-лайт
  - Посылочка

Регламент по правилам консультации клиентов по накладным с режимом «... до постамата» <https://www.sdek.ru/clients/ru/10157>



# От постамата

## Ограничения :

1. **Габариты отправления:** до 30 кг и 365x646x410мм
2. **Платательщик = отправитель, только по безналичному расчету. Запрет на оплату по договору (только для физ.лиц).**
3. **Список доступных тарифов для заказов от постамата :**
  - Экспресс / Экспресс-лайт
  - Магистральный экспресс
  - Экономичный экспресс
  - Посылочка
4. **Отправлять посылки может только клиент со CDEK ID**
5. **Заказ "От постамата", в версии tnp может создаваться:**
  - через web-форму постамата
  - через ЛК физ.лица на сайте
  - через ЛК в мобильном приложении
  - через фронт эк5 (если клиент обращается в КЦ)

### Вопросы:

[https://www.cdek.ru/ru/faq/faq\\_shipping\\_from\\_mailbox](https://www.cdek.ru/ru/faq/faq_shipping_from_mailbox)

### Временная инструкция:

[https://www.cdek.ru/ru/faq/faq\\_shipping\\_from\\_mailbox](https://www.cdek.ru/ru/faq/faq_shipping_from_mailbox)

### Памятка по CDEK ID^

[https://www.cdek.ru/ru/faq/faq\\_shipping\\_from\\_mailbox](https://www.cdek.ru/ru/faq/faq_shipping_from_mailbox)

## Как отправить посылку через постамат



### Инструкция

1. Оформите отправление через личный кабинет CDEK
2. Получите SMS с номером отправления, номером и адресом постамата и кодом размещения.
3. Упакуйте и запечатайте посылку
4. На упаковке посылки напишите номер отправления, указанный в SMS
5. Найдите постамат по адресу, который вы получили в SMS
6. Нажмите кнопку "Отправить" на терминале постамата
7. Введите код размещения, полученный в SMS
8. Оплатите отправление бесконтактно или банковской картой (если не оплатили ранее при оформлении через личный кабинет CDEK)
9. Разместите посылку в ячейке, которая откроется после оплаты
10. Плотно закройте ячейку

Готово - посылка отправлена



# Помоги клиенту:


1. Клиент отправил посылку по тарифу “Супер-экспресс до 16:00”. Посылку доставили клиенту в 17:15. Будет ли выплачена компенсация клиенту?
2. Клиент отправил документы по тарифу “Супер-экспресс до 12”. Документы доставили клиенту в 12:55. Будет ли выплачена компенсация клиенту?
3. К вам пришел клиент отправить посылку в другую страну. Какие международные услуги вы знаете?





## Путь на Вики Сдэк: <https://wiki.cdek.ru/department/view?id=239>


Операционный департамент > Международная логистика > **Инструкции по тарифам**

 2. Услуга Международный экспресс

 3. Услуга CDEK экспресс

 4. Услуга Китайский экспресс

 5. Услуга My Express

 6. Услуга Международный экономичный экспресс

 7. Услуга B2B Express до 200 евро

 9. Услуга CDEK Express Document

 8. Услуга B2B Express более 200 евро

### 1. Как определиться с выбором тарифа

12.01.2022



Информация по всем услугам международной доставки. Какой тариф выбрать, какие режимы доставки присутствуют, какие базовые ограничения присутствуют

международка

СДЭК-Экспресс

international logistic

международный экспресс

international express

my express

Китайский экспресс

международная доставка

international delivery

международная логистика

# ФОРС

Последние актуальные данные согласно рассылке на почту от команды отдела  
Международной логистики ([operations@cdek.ru](mailto:operations@cdek.ru))



На текущий момент работают услуги:

1. CDEK-Express (B2C)
2. CDEK Express Document (B2C, B2C, B2B, C2B)
3. B2B Express (до 200 EUR - упрощенная таможня)
4. B2B Express (свыше 200 EUR)
5. My Express (C2C)

Услуга "**Международный экспресс**" и "**Китайский экспресс**" - **временно приостановлена.**

# Ситуация с доставкой в страны ЕАЭС:

**Важно!** Для отправки необходимо строго проверить возможность перевозки согласно требованиям.

Документы должны быть приложены к отправлению и надежно прикреплены к транспортной упаковке снаружи, с помощью докпака!

**Казахстан, Киргизия:**

- авиа отправка - отправляем грузы, не попадающие под Постановление 312.
- наземная отправка - принимаем грузы, попадающие под Постановление 312 с сопроводительными документами.

**Армения** - отправляем грузы не попадающие под Постановление 312.

Грузы, которых нет в постановлении, принимаем в соответствии со стандартными правилами, без документов.

**Задержка может быть в случае если не представлены сопроводительные документы, если они необходимы, или документы некорректные.**

**Беларусь** - сопроводительные документы для отправки не требуются (отправляем как и по России, в соответствии со стандартными правилами).



## Помоги клиенту:

1. Где можно найти информацию по возможности перевозки в страны ЕАЭС?
2. Клиент (ИМ) хочет отправить швейную машину из города Воронеж в Алматы. Ваши действия?
3. В офис пришёл клиент (ЧЛ) и просит отправить документы (договор) из Саратова в Ригу. Какой тариф предложите?



# Сервис «Наложка» —

**доставка  
с оплатой за товар  
при получении**

100%-я защита денежных средств  
для покупателей и продавцов  
при покупках в интернете

**Доставка для физических лиц,  
которые продают:**



**Б/у  
товары**

Освободите полки  
от лишней одежды,  
техники, книг —  
продайте тем, кому  
они нужны.



**Изделия  
ручной работы**

Изготавливайте украшения,  
предметы интерьера,  
игрушки и другие интересные  
вещицы и отправляйте  
клиентам со всей России.



**Любые  
другие вещи,**

которые вы хотите  
продать с доставкой.

Вы указываете стоимость товара —  
адресат оплачивает при вручении

Оформить



**НАЛОЖКА**   
доставка • проверка • оплата

**Сторонний сервис наших партнеров на выбор.**  
Безопасные сделки с гарантией доставки,  
предоставляющий 100% защиту денежных средств  
для покупателей и продавцов  
при покупках товаров в интернете

[Инструкция Наложка.рф](https://www.nalozhka.ru/instruktsiya)



[Регламент по оказанию сервиса «Наложка»](#)

[Приложение к РОКУ №5](#)

# Дополнительные сборы/ услуги/ сервисы



Приложение № 1 к Регламенту возмездного оказания курьерских услуг  
Каталог описания услуг и дополнительных услуг Компании СДЭК



# Пройди дистанционные курсы:

1. Пройти "Дополнительные услуги и сборы" : <https://cdek.lms.mirapolis.ru/mira/s/nwpCzo>
1. "Организация страхования отправлений" : <https://cdek.lms.mirapolis.ru/mira/s/EWDD9s>

Помните, прочитать инструкции по этим темам можно тут

[Приложение № 1 к Регламенту возмездного оказания курьерских услуг](#)  
[Регламент по дополнительной услуге «Страхование» / «Объявленная стоимость»](#)



# Давай подведем итог дня:

1. *Название нашей компании, город основания и дата ее образования?*
2. *Какие ценности компании ты запомнил?*
3. *Какие интернет-ресурсы ты запомнил и уверен, что пригодятся?*
4. *Где можно найти РОКУ?*
5. *Какие принципы коммуникаций тебе запомнились?*

*Заполни шкалу настроения по итогам дня, ссылка направлена в скайпе*

Спасибо за внимание!

