

## СТАНДАРТ принятия ДОСТАВКИ

### 1. Поступление заказа:

| Delivery Club Яндекс                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | baget-pashtet.ru                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Заказ приходит в приложении<br>Партнер.Диливери на рабочем телефоне.<br>(Сообщение и звонок)<br><br>Необходимо посмотреть какой вид<br>ОПЛАТЫ стоит<br><br>Если НАЛИЧНЫЕ – необходимо позвонить<br>Заказчику и уточнить, что готовы принять на<br>карту переводом<br><br>Если Оплата ОНЛАЙН или КАРТОЙ –<br>звонить не обязательно | Заказ приходит Сообщением на рабочий<br>телефон.<br>Необходимо зайти на почту (с рабочего<br>телефона)<br><br>Обязательно позвонить Заказчику для<br>подтверждения Заказа, уточнения вида<br>оплаты (Карта или Наличные),<br>необходимость сдачи.<br><br>Сообщить Заказчику «Ваш Заказ принят и<br>будет готов в течение 1 часа (в часы пик 1,5<br>часа) |
| При САМОВЫВОЗЕ уточнить у Заказчика к какому времени приготовить Заказ                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |

2. Если одного или несколько блюд нет в наличии, менеджер должен связаться с Заказчиком и предложить заменить блюда. Разницу в цене, Заказчику возвращаем наличными через курьера.

3. Менеджер назначает Официанта, ответственного за сбор заказа. Официант забивает Заказ в R-Keeper (в комментариях «Доставка»)

4. Менеджер должен позвонить Курьеру (номера телефонов курьеров – в Kontakтах на рабочем телефоне) – Назначить время готовности заказа.

5. Официант собирает Заказ:

- на кухне уточнить время готовности заказа и проконтролировать наличие контейнеров,
- собрать Заказ в брендированный бумажный пакет (при отсутствии - в пакет-маечку), положить контейнеры, зарнутые в фольгу, приборы и салфетки (бумажные и влажные)
- вынести в Зал и передать Менеджеру.

6. Менеджер заполняет бланк Доставки, выбивает пречек. Кладет один бланк доставки с прикрепленным пречком в Заказ, второй бланк оставляет для отчетности.

7. Менеджер отдает Курьеру Заказ (при оплате Картой – дополнительно Терминал, при необходимости – сдачу).

8. Когда возвращается Курьер (с терминалом или сдачей) – закрываем заказ в R-keeper. Если оплата Delivery Club Онлайн или Картой – выбираем «Безнал», если наличные – выбираем «Рубли».