Сроки	Навыки	Результат
1 неделя	Регистрация сотрудника в Эк5, умение пользоваться разделами «Заказ», «Заявка», «Сообщения-запросы», «Контрагент», «Претензии». Прием входящих запросов от Клиентов	Сотрудник свободно пользуется разделами, правильно принимает входящий запрос от клиента, предоставляет полный ответ в договоренные с клиентом сроки, отслеживает СЗ
2 неделя	Отслеживание перемещения заказов в программе, исходящие запросы, навыки делового общения с клиентом. Умение пользоваться разделами : неопознанный груз, простые документы, 3pl	Сотрудник контролирует движение грузов в компании, осуществляет поиск грузов, контролирует выполнение задач от Клиента (срочные доставки, приезд курьера), учится держать в курсе клиента о текущей ситуации
1 месяц	Упаковка грузов, проверка проставления статусов ДД, решение конфликтных ситуаций и упрощение сложных ситуаций клиентов, следование регламентирующим документам, предоставление расходных материалов, обрешетки	Оценка работы в условиях многозадачности и корректность предоставления актуальной информации
2 месяц	Работа над сложными запросами (поиск нестандартных решений, международные отправления, форс-мажорные ситуации), умение ориентироваться в разделах акт сверки и пакет клиентских документов)	Оценка эффективности принятых решений по предупреждению проблем, их решению и оценка сотрудника по коммуникабельности.

Обязательные документы для изучения перед прохождением тестирования и вывода с испытательного срока:

1) Соп 009 https://ek5.cdek.ru/page/menuSmr#/viewLogin?lang=ru

2) Договор (различие между видами договоров) https://www.cdek.ru/ru/offer/offer_im

3) Регламент
https://www.cdek.ru/storage/source/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/%D0%B7%D0%B0%D0%BA%D0%BB%D1%8E%D1%87%D0%B8%D1%82%D1%8C%20%D0%B4%D0%BE%D0%B3%D0%BE%D0%B2%D0%BE%D1%80/%D0%AE%D1%80%D0%B8%D0%B4%D0%B8%D1%87%D0%B5%D1%81%D0%BA%D0%B8%D0%B5%20%D0%B4%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/07.04.23/%D0%A0%D0%B5%D0%B3%D0%BB%D0%B0%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%20%D0%B2%D0%BE%D0%B7%D0%BC%D0%B5%D0%B7%D0%B4%D0%BD%D0%BE%D0%B3%D0%BE%20%D0%BE%D0%BA%D0%B0%D0%B7%D0%B0%D0%BD%D0%B8%D1%8F%20%D0%BA%D1%83%D1%80%D1%8C%D0%B5%D1%80%D1%81%D0%BA%D0%B8%D1%85%20%D1%83%D1%81%D0%BB%D1%83%D0%B3%20(5).pdf

https://www.cdek.ru/storage/source/docs/roku_att3.pdf

https://www.cdek.ru/storage/source/docs/roku_att2.pdf

https://www.cdek.ru/storage/source/docs/cdek_services.pdf

4) Страхование https://wiki.cdek.ru/document/view?id=11128

5) СОП 047 https://wiki.cdek.ru/document/view?id=10456

6)Доп.услуги https://wiki.cdek.ru/document/view?id=10498

7) Изменение накладных https://wiki.cdek.ru/document/view?id=2677

8) Доставка ювелирных изделий https://wiki.cdek.ru/document/view?id=9426

9) Доставка на МП https://wiki.cdek.ru/document/view?id=13235

https://www.cdek.ru/storage/source/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D1%83%D0%BC%D0%B5%D0%BD%D1%82%D1%8B/%D0%9C%D0%B0%D1%80%D0%BA%D0%B5%D1%82%D0%BF%D0%BB%D0%B5%D0%B9%D1%81%D1%8B/%D0%98%D0%BD%D1%81%D1%82%D1%80%D1%83%D0%BA%D1%86%D0%B8%D1%8F%20%D0%BF%D0%BE%D0%BB%D1%8C%D0%B7%D0%BE%D0%B2%D0%B0%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8F.pdf

10) Динамическая стоимость https://wiki.cdek.ru/document/view?id=13151

11) Реверс https://wiki.cdek.ru/document/view?id=11966

12) Расходные материалы (найти информацию в ПУСКе по правилам предоставления; расчет динамики клиента)

https://wiki.cdek.ru/document/view?id=3487

13) Обрешетка https://wiki.cdek.ru/document/view?id=14971

14) международка, особенности отправки в ЕАЭС (какие документы требуются, доступные направления, где происходит согласование, есть ли ограничения)

https://cdekint.ru/

https://wiki.cdek.ru/department/view?id=4026