

Документ более НЕ ПОДДЕРЖИВАЕТСЯ, переехал в WIKI

ЦЕЛЬ:

**федеральный портал запчастей к бытовой технике. 70% запчастей в стране
через интернет покупается у нас.**

**Главная задача - помочь клиенту, за это он платит деньги. И чем лучше
помогаем, тем больше клиентов нам платит.**

Каждый заказ - это уникальный человек с проблемой, и его нужно понять.

Цель звонка - заказ.

Общие положения	3
Оргполитика	3
Кто мы	3
Алгоритм работы магазинов	4
Заказы и их статусы	4
Предзаказы	4
Прием платежей и документы	4
База клиентов	5
0. Стимулирование клиентов	5
1. Расчет ЗП продавца	5
1.2 Учитель	7
1.3 Премии	8
1.4 Доска почета	8
1.4.1 Показатели звонков	8
1.4.2 Показатели продаж	9
1.4.3 Показатели ремонтов	9
1.4.4 Система рекордов(пока заморожен проект)	10
1.4.4 Влияние на распределение	10
2. Ваши средства связи	10
2.1 Общий чат	10
2.2 Корпоративная почта	11
2.3 JIVO-site	12
2.4 Расписание работы	12
2.5 Расписание звонков	13
2.6 Телефонные звонки и особенности	13
2.7 Срочные звонки руководству	14
3. Входящий вызов и ситуации	14
3.1 ОБЩЕЕ	14
3.2 Что-то хочет купить	14
3.2.1 Понимаем ЧТО	14
3.2.2 Понимаем КУДА	15
3.2.3 Оформляем заказ	16
3.2.4 Подарок и номер промокода	16
3.2.5 Далее подтверждаете	18
3.2.6 Обязательность создания предзаказа	18

3.3 Хочет уточнить по своему заказу или заявке	18
Идентифицируем клиента	18
Что чаще всего спрашивают:	19
3.3.3 Привезли что-то не подходящее	19
3.3.4 Звонит курьер IML	20
3.3.5 Требуют соединить с руководством	20
4.ТИПОВЫЕ СИТУАЦИИ	20
4.1 Поступление заказа через сайт	20
4.1.1 НДЗ (недозвон)	22
4.1.2 Система напоминаний	22
4.1.3 Заказ от яндекс.маркета	23
4.2 ВАЖНЕЙШЕЕ!!! Подтверждение заказа	23
4.2.2 Ограничение на стоимость доставки и сумму заказа	24
4.2.3 Оранжевые заказы и детали	25
4.3 Просит отписать от рассылок	26
4.4 Оформление предзаказов	26
4.5 Поступление заявки через сайт	27
4.5.1 Антиспам	28
4.5.2 Скорость обработки заявок	29
4.6 Заявки на ожидание	29
4.7 Передача заказа на точку выдачи	29
4.8 Присваивание заказов	30
4.8.0 Распределение заказов	31
4.8.1 Процедура присвоения заказа.	31
4.8.2 Чей же в итоге заказ	31
4.8.3 Как клиент становится своим	32
4.8.4 Информирование операторов о новых заказах через Telegram (или SMS)	32
4.9 Сайт Вас забанил	32
4.10 Просят предоставить документы	32
4.11 Клиент приехал на нашу точку и не может дозвониться	33
4.17 Перенос средств из заказа на счет клиента	33
4.18 Защита создателей предзаказов	34
4-1 УПАКОВКА ЗАКАЗОВ	35
4-2 ОТКАЗ/ВОЗВРАТ/ОБМЕН	35
4.12 Ситуация ОТКАЗ	36
4.12.1 Возврат заказа на склад	36
4.13 Ситуация Возврат до вручения клиенту	37
4.14 Ситуация Клиент получил заказ и хочет вернуть/обменять	37
4.15 Клиент хочет вернуть деньги	43
4.16 Время рассмотрения заявлений	43
5. КОНТРОЛЬНЫЕ РАССЫЛКИ	43
5.0 Контроль просроченных заказов	43
5.1 Обработка писем: “Не забирают заказы”	44
5.2 Обработка писем: “Поступили детали”	46
5.2.1 Обработка поступившего предзаказа	47

5.2.2 Обработка поступившей заявки на ожидание	47
5.3 Урегулирование вопросов со службами доставки	48
6. Доставка	48
6.0 Отгрузки	48
6.1 Приоритет доставки	48
6.2 Доставка Москва и Санкт петербург + две области	48
6.3 Про пункты выдачи курьерских служб	49
6.4 Уточнения ПВЗ	50
7 СПЕЦ.клиенты (юридические лица и Оптовики)	51
7.0 Оптовики и юр.лица	51
7.1 Работа с юр.лицами	51
7.2 Как выставить счет юр.лицу	52
7.3 Нюансы по работе с документами	54
8 СХЕМЫ бытовой техники	55
9. Ремонт бытовой техники	55

Общие положения

Оргполитика

[Ссылка на главный документ нашей организации](#)

Доступ к оргполитике предоставляется только сотрудникам и не может быть передан другим лицам.
Документы также не могут быть скопированы в другой источник.

[Принципы поведения в компании](#)

Кто мы

Мы сервисный склад. У нас несколько магазинов, точное количество на данный момент можно посмотреть в CRM.

У нас нет гарантии на запчасти. Единственное, что мы гарантируем, что это оригинал, ничего не оригинального у нас вообще нет. Срок службы зависит от условий эксплуатации.

Два пути покупки запчастей у клиентов:

1. Купить то, что в наличии
2. Оформить предзаказ того, чего нет в наличии

Таким образом есть: заказы, предзаказы и заявки в свободной форме.

Вся информация на сайте всегда актуальная: по количеству деталей, по срокам доставки, по пунктам выдачи и т.д.

Если детали нет в наличии, то всегда указан срок поставки и количество в поставке, если детали нет в поставках текущих, значит указывается просто срок поставки.

У нас есть склад в Москве на улице Гиляровского <https://remochka.ru/sklad>

Также есть "свои" точки выдачи(только для проекта lb-total.ru): <https://lb-total.ru/samovivoz>

На складе лежит все, в точках только белые ручки и ремкомплекты Либхер.
Основной способ продажи - доставка через курьерские службы

Алгоритм работы магазинов

Заказы поступают в систему учета двумя путями: через сайты или через телефон.

Заказы и их статусы

<https://remochka.ru/cgi-bin/disp/orders.pl>

На данной странице по умолчанию отображены заказы, которые не отправлены в доставку. Это могут быть или требующие обработки диспетчером или ожидающие иных событий для перевода в доставку.

Заказы поступают в статусе **Оформлен**

Ответственный обрабатывает заказы в статусе Оформлен и переводит их в состояние

Подтвержден.

Подтвержден - значит что с клиентом по телефону все согласовано(тут или клиент звонил или он оформил через сайт и мы ему отзваниваемся и подтверждаем).

На этом задачи ответственного по продвижению заказа заканчиваются. Остаются лишь функции информационного обеспечения(где мой заказ и т.п.)

Другой оператор(назначенный системой) перевод их в статус **Пакуется**(направлен на склад для отправки)

Если заказ на нашу точку выдачи(включая склад), то в паковку переводит ответственный за заказ.

В процессе паковки заказ переходит в статус **Доставляется**(передан в службу доставки), это осуществляет кладовщик.

Заказ автоматически переводится в статус **Успешно** после осуществления доставки.

Дополнительные возможные статусы заказов:

Отказ - ошибочный или неправильно оформленный заказ до перевода в паковку

Возврат - вернувшийся после доставки заказ(отказались выкупать или вернули после получения)

Ожидаем возврат - мы знаем, что получать его не будут, но заказ еще не доехал до нашего склада

Заказы отгружаются в зависимости от компании:

IML - ежедневно, кроме субботы

Остальные: понедельник, среда, пятница - всегда вечером. Переключение осуществляется в 18 часов, т.е. например если кто-то оформляет доставку курьером по Москве в воскресенье, если он оформит заказ в 17:30, то сможет получить в понедельник, Если после 18 часов, то система автоматически уже предложит ему среду и далее.

Какие компании доставки и условия выдачи со склада смотрите в конце в разделе Приоритет доставки.

Предзаказы

Детали, которых нет в наличии можно заказать. Детали могут быть или редкие или просто в данный момент закончились на складе. На карточке товара или в списке деталей всегда указан срок поступления на склад.

Если не указано количество, значит детали нет в поставках.

Клиент оформляет предзаказ, оплачивает 50%, когда деталь поступает на склад система автоматически его информирует о поступлении и можно оформлять заказ.

Для привязки предзаказов к создателю принято ряд мер, см. раздел 4.18 Защита создателей предзаказов.

Уточнение сроков предзаказов описано в документе [Расчет сроков поставки деталей](#)

Прием платежей и документы

Прием платежей осуществляется через сайт с помощью банковских карт с мгновенным зачислением.

Также можно распечатать квитанцию для банковского перевода. Если юр.лицо, то мы можем выставить счет. Также возможно оплата наличными только при получении.

Документы, которые выдаются покупателю

Если покупатель - обычное физическое лицо, то при получении заказа он получает:

- товарный чек, например <https://remochka.ru/check/170834/52600/8>
- кассовый чек (при оплате наличными) от службы доставки
- при оплате картой на сайте или банковским переводом кассовый чек не выдается

Если покупатель юридическое лицо

- товарный чек, например <https://remochka.ru/check/170834/52600/8>
- счет
- накладная
- акт об услуге доставки(если имела место доставка и ее стоимость больше 0)

База клиентов

Каждый клиент при оформлении заказа. заявки или предзаказа сразу попадает в нашу базу. В каждом сообщении, будь то SMS или EMAIL в конце у него есть ссылка в личный кабинет.

Здесь можно найти каждого: <https://lb-total.ru/cgi-bin/disp/users.pl>

0. Стимулирование клиентов

1. Покупка стимулируется подарком за визит

Описание по ссылке:

https://docs.google.com/document/d/1ffcoVufYGK0obOeOoODUyjt_d_mczc_WAzXezdALJ8Gc/edit#heading=h.bvs80tmhdb00

2. Увеличение среднего чека предложением дополнительных товаров

Например описание для Кофе

https://docs.google.com/document/d/1zwAniE-egEOV15bVhr_4GzRjvqnZhCoTuhl_tKrOHhE/edit#heading=h.q8vvmPu0ti9m

3. Повторные покупки с помощью отличного сервиса, а также бонусной и партнерской программой

Подробное описание:

<https://docs.google.com/document/d/1jeUI7OyzPC1Hv9L2n6qeoSAwVS3MN0q-1QkO4J0hE2w/edit?usp=sharing>

1. Расчет ЗП продавца

Производится автоматически в режиме реального времени на странице:

https://remochka.ru/cgi-bin/disp/stat_salary.pl (Раздел ОТЧЕТЫ)

Расчет и выплата производится по закрытым заказам 5 го числа месяца, следующего за отчетным.

Заказы в работе переносятся в следующий месяц. См. ниже **Время учета заказов**

Уточнения к выводу:

Если Заработано за Ваши заказы меньше, чем Заработано за чужие, то Вы получаете только Заработано за Ваши.

Если Заработано за Ваши заказы больше, чем Заработано за чужие, то Вы получаете и то и то за день.

Примеры(из колонки Заработано детально):

1.

50+294+56+212+0+1169 в это случае Вы получите: 50+294+56+212+0 = 612

т.к. 50+294+56+212 МЕНЬШЕ 0+1169

2.

50+401+0+323+0+186 в этом случае Вы получите: 50+401+0+323+0+186 = 960

т.к. 50+401+0+323 БОЛЬШЕ 0+186

3.

50+0+0+87+92+264 в этом случае Вы получите: 50+0+0+87+92 = 229

т.к. 50+0+0+87 МЕНЬШЕ 92+264

ТАКИМ ОБРАЗОМ:

- то, что оформлено Вами Вы всегда получаете + розовые(оформлено не Вами, но Ваш клиент). Это безусловно
- если Вы были выходной или плохо поработали, то Вы "красные" заказы не получаете, но если Вы работали в этот день, то надо очень "постараться", чтобы "красные" не получить.
- максимальная стоимость заказа устанавливается в размере 15000, если сумма заказа превышает эту сумму система считает его как 15000
- к оранжевым относятся заказы без промокода, или со спец.кодом. который система сама выставляет: "Telefon", "Pusto", "POVTOR" или "BONUS". В расчете они идут как обычные.

В отчете по ЗП теперь появилась детализация ВСЕХ цветов. Т.е. можно по каждому дню посмотреть каждый цвет и какие именно заказы туда попали. Работает, если перейти по дате-ссылке. Полная прозрачность!

ВРЕМЯ УЧЕТА ЗАКАЗОВ

ЗП рассчитывается по дате учета по закрытым заказам. По умолчанию она равна дате создания заказа. Если заказ не закрыт на момент расчета, то дата учета переносится на первое число следующего месяца. И в расчет по ЗП заказ попадет в следующем месяце.

Например, заказ создан 25 октября, на момент 05 ноября он все еще в работе. Соответственно 05 ноября ему будет установлена дата учета 01 ноября и в расчет за октябрь он не попадет. Если в ноябре он будет доставлен - ЗП будет начислена в ноябре. Если же вернется на склад, то ЗП начислена не будет. Заказ - это еще не продажа.

Для удобства контроля в список заказов добавлены 2 пункта в выборку: **Мои заказы** и **Мои В РАБОТЕ**. При выборе данных опций показываются именно Ваши заказы(во втором случае - не закрытые) и в вывод добавляется время учета.

Специальный модуль, с помощью которого фиксируются ошибки операторов при работе в денежном эквиваленте.

В отдельных разделах инструкции есть свои конкретные цифры. Они выделены желтым и начинаются с фразы: Несоблюдение.

Также в [корпоративном стандарте](#) встречаются моменты, имеющие денежное выражение при несоблюдении, в частности произношение стоп-слов.

Основная задача модуля “Учитель” - не оштрафовать, а обучить более качественной и эффективной работе. Проблемы в основном возникают из-за несоблюдения инструкции. Как правило 1-2 учителей достаточно, чтобы проблема более не возникала.

Новых сотрудников на этапе наставничества система также обучает, но Вы можете обжаловать все оценки без ограничений.

1. При выявлении некорректной ситуации создается обучающий блок, в котором подробно описана ситуации со ссылкой на пункт инструкции. У Вас в меню появляется ссылка:

При этом, если будете обжаловать, то приводите существенные объективные доводы. В противном случае денежный эквивалент может быть увеличен в 1,5 раза от начальной суммы за необоснованную трату времени руководства.

3. В случае если Вы не обрабатываете обучающий блок, он становится согласованным автоматически на третий день

4. В расчете ЗП принимают участие только согласованные обучающие блоки. Датой расчета принимается дата согласования. После согласования автоматически добавляются в отчет по ЗП в столбец Учитель. Синим здесь выделены штрафы, зеленым Премии(следующий раздел). В столбце Заработано показывается цифра с учетом Учителей/Премий.

В работе	Итого	Заработано(Детально)	Учитель	Процент без визитов	Заработано(Итого)
10036+0+0+13394+0+58272	10036+1508+0+13394+0+58272	351+61+0+321+0+58	-100(+170)	50	861
0+9691+2606+13554+0+55569	0+9691+2606+13554+0+72997	0+397+52+325+0+72	0	0	846
0+6011+0+18715+0+102490	0+6011+0+18715+0+123614	0+246+0+449+0+123	0	0	818
0+5411+0+3060+0+32546	0+25065+0+12307+1970+80855	0+1027+0+295+35+80	0(+290)	0	1727
0+11160+0+8708+0+29185	2000+16758+0+30195+0+111542	70+687+0+724+0+111	0	16	1592

1.3 Премии

Работают полностью аналогично Учителям, только в сторону прибавки ЗП. На скриншоте выше показаны зеленым цветом. Они также прибавляются к ЗП в отчете и учитываются в день расчета.

- Могут выставляться адресно руководством
- Или накапливаться за день при проведении спец. работ, например: привязка деталей Либхер, Оприходование оптовика, Контроль ПВЗ и т.п.

В случае накопления за день за каждую спец.работу начисляется заранее согласованная сумма, она отражается в правом верхнем углу в течение дня.

Слушать:4
ЗАКАЗЫ (15)
ЗАЯВКИ
СКЛАД
СХЕМЫ
HELP CALL M

КОНСТАНТИН Х
40 руб

В 21 час система начислит Премию с уведомлением в телеграм. Добавит ее в отчет по ЗП и обнулит счетчик в правом верхнем углу.

1.4 Доска почета

<https://remochka.ru/cgi-bin/disp/rating.pl>

1.4.1 Показатели звонков

Осуществляется ежемесячное премирование в размере 5000. Делится на 2 номинации:

- скорость обработки звонков
- качество обработки звонков

Подробно показатели расписаны в Корпоративном стандарте, пункт 1.4 Система мотивации. Коллективная

https://docs.google.com/document/d/1zwAniE-egEOV15bVhr_4GzRjvqnZhCoTuhl_tKrOHhE/edit#heading=h.o7y6rlizhp6d

Подведение итогов производится также 5 числа месяца, следующего за отчетным по отчету месяц(30 дней). Победитель в каждой номинации свой. И получает 2500 дополнительно к ЗП. Прошу стремиться к высоким показателям. Наставляемые в рейтинге выводятся красным для информации о показателях, но в зачете не участвуют.

1.4.2 Показатели продаж

Рассчитываются по итогам закрытого месяца после переноса из него всех незакрытых заказов.

1. Конверсия звонков в заказы

Отношение кол-ва успешных телефонным заказов* к кол-ву входящих телефонных звонков.
Чем больше, тем лучше.

2. Конверсия звонков в заказы

Отношение суммы успешных телефонным заказов к кол-ву входящих телефонных звонков.
Чем больше, тем лучше.

3. Доля телефонных

Процент кол-ва успешных телефонных заказов к остальным успешным заказам. Количественная доля телефонных заказов в работе продавца. *Чем больше, тем лучше.*

4. Доля телефонных

Процент суммы успешных телефонных заказов к остальным успешным заказам. Стоимостная доля телефонных заказов в работе продавца. *Чем больше, тем лучше.*

5. Доля участия

Показатель кол-ва успешных телефонных заказов к успешным телефонным заказам всех продавцов. Количественная доля участия. Рассчитывается по дням, т.к. есть разница в количестве продавцов в день и самих днях. А потом берется среднее
Равен=кол-во продавцов*(свои телефонные в день/все телефонные в день)*100;
Чем больше, тем лучше.

6. Доля участия

Показатель суммы успешных телефонных заказов к успешным телефонным заказам всех продавцов. Стоимостная доля участия. Рассчитывается по дням, т.к. есть разница в количестве продавцов в день и самих днях, а потом берется среднее
Равен=кол-во продавцов*(свои телефонные в день/все телефонные в день)*100;
Чем больше, тем лучше.

7. Кол-во заявлений на возврат по любой причине. *Чем меньше, тем лучше.*

8. Кол-во возвратов. *Чем меньше, тем лучше.*

- Под телефонным заказами понимаются оформленные продавцом заказы самостоятельно, а не распределенные на него системой или взятые с утра.
- Входящими являются только успешные звонки с длительностью разговора более 30 секунд.
- Также при расчете используется ограничение, что если у сотрудника в день меньше 3-х заказов, то день не засчитывается как рабочий и статистика по этому дню не считается.
- Рабочим днем считается период с 21:00 предыдущего дня до 21:00 текущего, т.к. вечерние заказы достаются новой смене.

При обнаружении необоснованной переделки обычного заказа в телефонный штраф составит от 1 до 2 стоимостей заказа.

1.4.3 Показатели ремонтов

В разработке

1.4.4 Система рекордов(пока заморожен проект)

Система премирования за лучший результат в каком-то показателе за все время.

В разработке

Пока в качестве обсуждения:

Самое большое кол-во телефонных заказов в день

Лучший средний чек по телефонным заказам

Самый большой заказ

Кол-во дней без учителей

Предлагайте

Евгений

РЕКОРДЫ:

1. Минимальное кол-во учителей за месяц, либо максимальный срок без учителей

2. Максимальная сумма разового заказа

3. Минимальное число возвратов

Георгий

Предлагаю самый дорогой (успешный) заказ

Предложение

Карточка оператора с личными достижениями

Михаил

Я полностью за систему премирования рекордов. На мой взгляд один из существенных показателей премирования это средний чек по итогам месяца и наибольшая сумма одного заказа.

1.4.4 Влияние на распределение

На основе суммарного показателя Скорость обработки по итогам недели подводится промежуточный итог и ранжирование сотрудников. Пересчет параметров осуществляется если прошло 7 дней с предыдущего пересчета и кто-то зашел в Доску почета с понедельным выводом. Данный рейтинг используется всю последующую неделю при распределении заказов, раздел 4.8, подпункт 3.

На основе суммарного показателя Продаж по итогам месяца подводится промежуточный итог и ранжирование сотрудников по предыдущему месяцу. Пересчет параметров осуществляется если прошло 27 дней с предыдущего пересчета и сегодня 7 или более позднее число месяца. Данный рейтинг используется весь последующий месяц при распределении заказов, раздел 4.8, подпункт 3.

Показатели ремонтов в ближайшее время также будут влиять на распределение заказов, ремонтов и т.д.

2. Ваши средства связи

2.1 Общий чат

Первый принцип - ценим время участников.

Для всех оперативных вопросов, а также для помощи существует общий чат.

НО старайтесь, если звонит клиент, решить его проблему своими силами, и только когда все сделано отписывайтесь в чат. Не переводите стрелки на ответственного. Вы получаете деньги и за чужие заказы в том числе.

В чат можно только писать, причем конкретно. Если по заказу, то номер заказа, номер телефона клиента.

Для ускорения коммуникаций в рабочих местах:

- **заказ**

- клиент
- ремонт
- модель техники

сделана кнопка Копировать ссылку на ... или слева от кнопки можно скопировать ссылку. Таким образом нажимаем и вставляем в чат. И отправителю и получателю очень удобно, нет необходимости руками набивать.

За нарушение данного требования штраф 50 рублей.

За каждое голосовое сообщение в чате штраф 100 рублей.

Оба штрафа введены, т.к. отвлекают время других участников.

2.2 Корпоративная почта

Каждому предоставляется корпоративная почта в формате инициалы@домен

Почта предоставляется к каждому домену: remochka.ru, lb-total.ru, bs-total.ru, kapsuls.ru

Например, rd@remochka.ru - это основная почта, есть rd@lb-total.ru, rd@bs-total.ru и т.д.

Если кто-то отправляет письмо на любой из этих ящиков письмо приходит на Ваш email, по которому Вы входите в cgm. Там стоит полная переадресация.

Также у Вас есть возможность отправлять письма со своего адреса в корпоративном стандарте только с адреса rd@remochka.ru т.к. он становится нашим основным доменом.

Зачем нужна почта - для оперативного обмена информацией с клиентами, чтобы не отправляли что-то на info, а сразу, а также при крайней необходимости можно писать исходящие письма.

2.1.1 Интерфейс корпоративной почты

Вам также доступен интерфейс для отправки с корпоративной почты:

<https://webmail.masterhost.ru>

Логин - одна из Ваших почт

Пароль - для всех почт(почтовых ящиков) одинаковый, предоставляется вместе с почтами. Если забыли/потеряли, запрашивается при необходимости у Константина.

2.1.2 Информирование из системы

При отправке письма из системы из карточки клиента автоматически будет подставляться Ваш адрес отправителя.

Отправить письмо по Email

Тема письма	
Текст письма	Отправить

В остальном письмо будет иметь стандартный корпоративный вид.

Это сделано для удобства переписки с клиентом.

В расписании <https://remochka.ru/cgi-bin/disp/raspisanie.pl> напротив каждого продавца указан адрес, совпадающий с корпоративной почтой.

В зависимости от сайта клиента будет подставляться свой адрес.

2.3 JIVO-site

Каждому сотруднику предоставляется доступ к чату, который расположен на сайтах для оперативного общения с клиентами(jivosite.ru). Это дополнительный канал поступления заказов.

Вы должны быть онлайн в рабочее время в Ваш рабочий день и должны ОТКЛЮЧАТЬСЯ в нерабочее время, чтобы клиент не писал в пустоту ночью.

Все сообщения в нерабочее время присылаются на почту и мы их не теряем, поэтому обязательно отключаться в 21 час в конце рабочего дня.

У нас 4 лицензии, т.е. одновременно могут быть залогинены только 4 оператора(согласно нашего расписания).

Общение в чатах аналогично телефонному, только Вы по умолчанию знаете больше о клиенте(город, страницу с которой зашел, другую информацию).

Чат можно использовать как дополнение к телефонной коммуникации, например Вы нашли модель для клиента и хотите отправить ему ссылку на страницу, для этого просите его написать в чате, например: Для Сергея. Новый чат видят все и видят, что для Сергея, соответственно никто его брать не будет и в этот чат кидаете ссылку, клиент ее тут же видит и Вы можете его удобнее сориентировать.

2.4 Расписание работы

Расписание состоит из двух частей:

- недельное расписание <https://remochka.ru/cgi-bin/disp/raspisanie.pl>
- расписание Сегодня(текущего дня) <https://remochka.ru/cgi-bin/disp/today.pl>

Общий алгоритм такой: есть заранее согласованное недельное расписание и до начала смены система исходя из дня недели создает расписание на сегодня. После окончания смены оно запоминается и обнуляется.

Недельное расписание редактируется руководством и согласовывается заблаговременно через чат с Константином.

Расписание на сегодня может редактироваться Вами самостоятельно в течение дня.

Важно: при редактировании расписания это никак не отражается на расписании звонков, т.к. отдельная система. Вам нужно самостоятельно менять расписание звонков(см. п 2.5 Расписание звонков)

Расписание на сегодня

Изначально весь день поделен на 12 часовых интервалов с 9 до 21 часа. И в зависимости от недельного расписания заполняются часы работы.

При необходимости Вы можете без согласования самостоятельно отключиться в нужное время.

Ограничения:

- включать можно только будущие интервалы(т.е. в 12 часов поменять интервал 10 часовой уже не получится)
- отключать будущие и текущий при условии соблюдения условий ниже
- вечерние интервалы (с 18 часов) есть возможность менять только за 2 часа до их наступления
- в день будет не менее 8 рабочих часов (исключение если изначально было пол смены, тогда уменьшить нельзя, добавить можно)
- одновременно в интервал должно быть активно не менее 3х сотрудников(в выходные 2х)

Влияние отключения

Вводится дополнительный коэффициент присутствия. Если все 12 интервалов рабочие он равен 1, если есть нерабочие, то он увеличивается по формуле: $12/\text{кол-во рабочих интервалов}$.

Например, Вы отключились на 2 часа за день, рабочих интервалов осталось 10, получаем $12/10=1,2$

Коэффициент влияет на распределение клиентских заказов: чем меньше рабочих часов, тем больше коэффициент, и следовательно меньше заказов будет распределяться.

2.5 Расписание звонков

Вы можете самостоятельно регулировать свою доступность для звонков. Это нужно в первую очередь для того, чтобы Вы в случае невозможности принимать звонки самостоятельно зашли и поменяли свое расписание. Таким образом у Вас в статистике не будет пропущенных вызовов. Т.к. эти звонки сразу будут переадресовываться дальше.

Заходим по этой ссылке: <https://lk.mango-office.ru/>

Доступ можно получить у Константина.

Далее следуем по инструкции: <https://youtu.be/gyuSmOWdUfk>

Алгоритм распределения звонков:

Звонки распределяются с 09 до 21 часа по московскому времени на группу, в которую все добавлены

Далее манго в произвольном порядке распределяет звонки на тех, у кого интервал доступен

Поэтому если у Вас рабочий день Понедельник, например. Вы смело ставите в манго Понедельник с 00:00 до 23:59, звонки до 09 и после 21 часа распределяться не будут, т.к. это общее нерабочее время.

Порядок своего отключения:

- уведомляем через чат, что отключаетесь, например, часа на 2
- в манго правите свою доступность, чтобы система Вам не звонила. *(обязательно оставляете хотя бы один интервал не подходящий под текущее время. Если не оставить ни одного интервала манго будет считать что Вы всегда доступны и звонить Вам)*
- когда возвращаетесь к работе в манго меняете расписание на доступность
- уведомляете в чат, что на месте

Базовые правила увеличения продаж при работе на телефоне:

1. Берите быстро трубку, чтобы звонки не пролетали
2. Когда Вы понимаете, что будете недоступны отключайтесь в манго
3. Проверьте еще раз, что когда Вы разговариваете по корпоративному телефону Вы не слышите второй вызов(гудков второго вызова). Если второй вызов иногда бывает срочно сообщите Константину.

2.6 Телефонные звонки и особенности

Входящие звонки всегда поступают на предоставленные Вам номера.

Входящий номер всегда соответствует номеру, указанному на сайте. Список Вам доступных сайтов указан в отчете по зарплате. Полезно сразу видеть с какого сайта звонит клиент. Рекомендую все их внести в контакты телефона.

Исходящие звонки необходимо совершать не как принято, через +7, например +79031234567, а через 97, например: 979031234567. Клиент на том конце будет видеть всегда номер: +7(495)374-99-23 это наш основной номер сервисного склада.

Еще раз: набираете 97номер телефона, начиная с префикса, и вызов.

Обычные звонки с предоставленных номер НЕ СОВЕРШАТЬ. Это дополнительная тарификация.

Если обычные звонки(черех +7 или 8) будут иметь место, то они будут вычитаться из зарплаты по тарифу оператора. Хочу заметить, что там может быть добавлен роуминг за регион, поэтому крайне не рекомендую использовать служебный телефон для некорректных звонков.

Переключение звонка на другого оператора возможно как с входящим, так и исходящим вызовом.

Например, клиент просит соединить его с Алексеем, а дозвонился до Дмитрия.

Дмитрий, говорит Сейчас переключу и нажимает на телефоне ##42 и сразу кладет трубку(две решетки и короткий номер Алексея). СРАЗУ кладем трубку!!! Вызов уходит на Алексея, если у него занято вернется на Дмитрия.

Таким образом, можно снизить временные затраты на сообщения, типа: клиент просил перезвонить и т.п.

Можно с ходу передавать звонки. Переключать звонки в крайнем случае, когда Вы не можете решить проблему или клиент настаивает на определенном операторе.

Таблица номеров операторов

<https://remochka.ru/cgi-bin/disp/raspisanie.pl> в колонке: номер в манго

2.7 Срочные звонки руководству

Звонки Константину запрещены.

Если ситуация на Ваш взгляд срочная, в инструкции она не описана ситуация и Вы не знаете что делать - пишите в общий чат!

Если и там ответа нет, пишите Константину в telegram. Как будет возможность он ответит.

3. Входящий вызов и ситуации

3.1 ОБЩЕЕ

Максимально доброжелательно, наша задача помочь человеку оформить заказ, т.к. если он звонит, то на 95% заказ будет. Почитайте наши отзывы: <https://lb-total.ru/response/> они должны только улучшаться.

Уверенность: человек должен чувствовать, что здесь все знают, все найдут и ему больше никуда звонить не надо.

В целях улучшения качества звонков настоятельно рекомендую планомерно изучить и внедрить упражнения по данной брошюре в свою работу, результаты звонков будут постоянно расти: [Как продать по телефону](#) За 15 лет, что я в продажах - это самое лучшее, компактное и полезное средство по улучшению телефонных разговоров.

3.2 Что-то хочет купить

3.2.1 Понимаем ЧТО

Сначала нам надо понять что он хочет купить, если ручки, ремкомплекты, то тут все просто. Если нет, то:

- уточняем модель холодильника, просим указать не с сервисной книжки или из чека, а именно из холодильника. Если кто-то говорит что они все одинаковые, говорим, что ни им ни нам не интересно возить то, что не подходит, а т.к. отличия могут быть незначительными (3-5 см и т.п.), то ошибка дорого будет стоить

соответственно вводим здесь: <https://lb-total.ru/vibormodeli/> После чего говорим пару фактов о его холодильнике, типа: Так, схему открыл. морозилка у вас снизу, цвет белый или серый.

- или если знает артикул детали, то заходим в меню По артикулу <https://lb-total.ru/partnum/> артикул детали всегда 7 цифр.

На сайте применен принцип кросс-ссылок, т.е. из детали можно попасть в модели и обратно.

- если знает ID детали еще лучше

Иногда звонят чтобы удостовериться, что деталь в наличии и что написано на сайте соответствует действительности.

ПОИСК МОДЕЛИ ХОЛОДИЛЬНИКА

1. Через сайт по ссылке: <https://lb-total.ru/vibormodeli> Поиск по модели холодильников

2. Более точная информация по модели, артикулам и т.д. в CRM

Например нашли такую модель: https://lb-total.ru/product/bcdv_1003/4855

В адресной строке последние цифры - это ее номер 4855 в данном случае

2.1 Заходим Схемы: https://lb-total.ru/cgi-bin/disp/model_good_list.pl?act=200_8_0_0_1&suprim=8

2.2 Подменю Модель 1: https://lb-total.ru/cgi-bin/disp/model_snlib.pl?model=1&suprim=8

2.3 В окне Перейти к модели номер: вводим 4855, нажимаем Перейти

3. ПОИСК МОДЕЛИ ПО СЕРВИСНОМУ НОМЕРУ (если у клиента только он, такое часто встречается)

2.1 Заходим Схемы: https://lb-total.ru/cgi-bin/disp/model_good_list.pl?act=200_8_0_0_1&suprim=8

2.2 Подменю Модель 1: https://lb-total.ru/cgi-bin/disp/model_snlib.pl?model=1&suprim=8

2.3 В окне Перейти по сервисному номеру вводим номер 9 цифр, жмем Перейти

2.4 И далее Смотреть на сайте или прямо из-под crm

При поиске по схеме у нас слева от картинки, например https://lb-total.ru/product/cbp_4033/135/ есть поле для ввода номера детали со схемы.

После ввода выпадает список подходящих.

Также под схемой есть полный список деталей.

Есть одна важная особенность:

1490

Отделка ящика (9791XXX)

Подходящие запчасти в каталоге

ID:880 Артикул: 9791831/W070327.
панель ящика Размеры(Высота x Ширина x Глубина): 180 x 410 x 20.
★ Точное совпадение ★ Производитель Германия
Подробнее

ID:57 Артикул: 9791154/W15838 9791154.
накладке ящика морозильной камеры Размеры(Высота x Ширина x Глубина): 180 x 410 x 20.
★ Технически подходит, Аналог панели ★ Производитель Германия
Подробнее

Предзаказ/8 дней 1986 руб.

Предзаказ/8 дней 1587 руб.

У нас есть такое понятие как детали заменители, например для указанной модели накладке на ящик морозилке соответствуют две, одна Точное совпадение, другая Технически подходит. Это значит что они по размеру одинаковые, но у них рисунок фасада другой, ручка может находиться сверху или снизу. Естественно клиенту нужна точная, но если ее нет или еще какие-то причины, то может взять и технически подходящую. Это надо уточнять, чтобы потом не было возвратов и т.п.

Добавляем покупку в корзину сразу, если детали нет, то говорим когда поступит и что необходима предоплата 50%. В этом случае переходим к пункту 3.2.6

3.2.2 Понимаем КУДА

Сразу после того как определились с деталью спрашиваем в какой город доставить. не задаем вопросов типа будете брать и т.п. :)

Заходим в город: <https://lb-total.ru/dostavka/> там вбиваем нужный и переходим в него, например: <https://lb-total.ru/dostavka/ekaterinburg/>

Как видим там есть два варианта доставки, а также 4 вида пунктов выдачи. Тут вся информация рассчитана автоматически и она всегда актуальна.

Смотрим **приоритет доставки** в конце, чтобы понимать что и как предлагать в первую очередь. Определяемся с доставкой.

3.2.3 Оформляем заказ

Переходим в корзину, спрашиваем имя, телефон (только мобильный) можно уточнять, что на него будут приходить уведомления о поступлении в ПВЗ или курьер будет звонить. Городские номера курьерские службы не принимают.

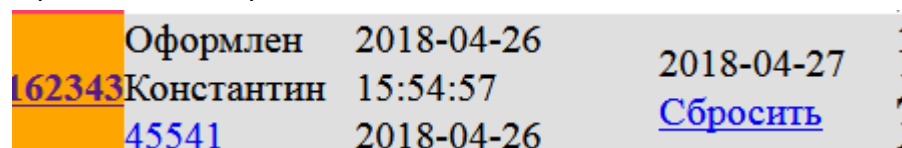
После шага 2 клиенту сразу уходит sms с номером заказа, т.е. несмотря на наличие еще одного шага заказ уже оформлен.

Осталось указать параметры доставки: выбрать ПВЗ или для курьерской доставки: адрес, время и интервал.

3.2.4 Подарок и номер промокода

Что и как говорить для получения номера промокода и предложения подарка.

Если Вы оформляете заказ **по телефону** и клиент первый раз попадает к нам в базу, то Ваш заказ окрашивается в оранжевый цвет.



Это значит, что наша система не знает из какого рекламного канала он пришел и мы не можем измерить корректность рекламной компании, а знать это крайне необходимо.

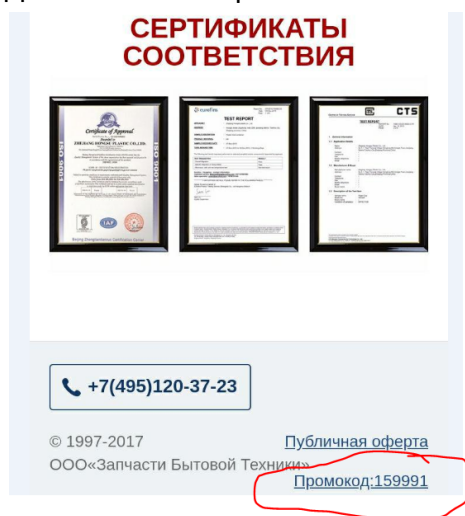
Все заказы, которые сами клиенты создают, автоматически определяют источник появления клиента.

Заказы поступившие по телефону автоматически не определяют источник(за редким исключением).

Ставки за оранжевые и зеленые заказы разные, и у Вас для того, чтобы заказ сделать зеленым есть отличный инструмент - предложение подарка, это должно само по себе улучшить конверсию в заказы.

Чтобы заказ стал зеленым, надо выяснить у клиента номер его ПРОМОКОДА на сайте:

1. Для мобильного расположен внизу экрана (или там ссылка Получить промокод)



2. Для десктопа надо кликнуть на значок подарка(на всех сайтах идентично)



Доставка: **по всей России**
7533 пункта выдачи заказов
[Условия доставки](#)

[Поиск по каталогу](#)
Удобно найти по списку позиций!



+7(495)120-37-23
ежедневно, 9:00 - 21:00
[Отзывы](#) [Контакты](#)

Каталог

Поиск



Корзина
Пусто

И в тексте будет написан Промокод (или ссылка Получить промокод)



Доставка: **по всей России**
7533 пункта выдачи заказов
[Условия доставки](#)

[Поиск по каталогу](#)
Удобно найти по списку позиций!



+7(495)120-37-23
ежедневно, 9:00 - 21:00
[Отзывы](#) [Контакты](#)

Каталог

Поиск



Корзина
Пусто

[Главная](#) • Подарок

Подарок каждому покупателю



Этот отличный Поглотитель запаха из раздела Средства по уходу
Вы можете получить абсолютно **Бесплатно**.

Для этого достаточно нажать кнопку Добавить в корзину к
Вашему заказу и самостоятельно оформить заказ через сайт.

Или при оформлении по телефону сообщить оператору Ваш
промокод: **160219**.

Бесплатно ~~86~~ **Р**

Добавить в корзину

3. Также в разделе контакты везде
4. Также добавлено в вывод чата jivosite

> **Moscow 11367** [Выйти из диалога](#) ...

Moscow 11367

Сайт — [lb-total.ru](#) - Запчасти к холодильникам Либхер - Сервисный склад Li... [+](#) [Телефон или email](#)

[Комментарий](#)

Roistat visit: 336981

Прямой вход по адресу сайта

На сайте < 1 мин., просмотрено 2
страниц, это первый визит

[Moscow](#) [v](#)

2. Далее ДО ПОДТВЕРЖДЕНИЯ заказа зайти в заказ или предзаказ

3. И указать номер визита клиента. Эта функция доступна в течение часа с момента создания заказа.

Для заказов, поступивших с TIU надо указать вместо номера визита TIU.

Также системой может быть автоматически назначен POVTOR. Если у данного клиента указывается Вами номер визита повторяется.

Фото	Цена/Кол-во	Сумма	
	полная: 1700 оплачено: 0 кол-во: 1 Изменить	1700 (к оплате 1700)	Деталь: 220.Либхер / Ремкомплект(1) Артикул: РЕМКОМПЛЕКТ для ремонта 2-х пружинных механизмов ручки СТАЛЬНОГО (серебрист
Добавление детали: номер: 0 Добавить			
Добавление визита: номер визита: 0 Добавить визит			
Стоимость деталей 1700(к оплате: 1700)			
Доставка	200 менять	ИТОГО	1900 (К оплате 1900)
Фактическая	0	Часть Забора	0

4. После этого заказ становится зеленым и в него автоматически добавляется подарок.
В предзаказ подарок не добавляется, сообщаем что при поступлении будет добавлен в заказ.
Ссылка на товар: <https://lb-total.ru/component/outher/libherr-poglotitel-zapaha>

	полная: 0 оплачено: 0 кол-во: 1 Изменить	0 (к оплате 0)	Деталь: 5975.Либхер / Прочее(1) Артикул: Предназначен специально для устранения непр
---	--	-------------------------	--

3.2.5 Далее подтверждаете

После этого в самой системе подтверждаем заказ(смотрите ниже в разделе Поступление заказа через сайт)

3.2.6 Обязательность создания предзаказа

Если детали нет в наличии и она доступна по предзаказу, Вы его обязательно оформляете. Для этого достаточно телефона клиента(даже если клиент его не сообщает, он есть во входящем звонке в 98%, кроме городских).

Оформлять предзаказ **ОБЯЗАТЕЛЬНО**, для этого нужно нажать 3 кнопки по сути: добавить в корзину, указать имя(крайне желательно, но не обязательно), телефон и подтвердить контактные данные нажатием кнопки. Всё! Если есть email его рекомендуется указывать, т.к. напоминаний клиенту будет больше.

КАК БЫ КЛИЕНТ НЕ ОТКАЗЫВАЛСЯ и не говорил, что долго ждать, дорого и т.п. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** оформляется предзаказ.

Клиенту все равно купить деталь где-то надо, а система будет напоминать ему, что у нас она есть и клиент увидит четкость ее работы, личный кабинет и т.д. + 50% предоплата. Ни у кого из наших конкурентов этого нет. Вероятность предоплаты 80%.

За не оформление предзаказа при наличии телефона штраф - 200 рублей(больше обычных нарушений)

3.3 Хочет уточнить по своему заказу или заявке

Идентифицируем клиента

Спрашиваем телефон и вбиваем его здесь в меню Клиенты: <https://lb-total.ru/cgi-bin/disp/users.pl>

Найдено: 39577(показываются последние 50) Тип поиска: по телефону(можно указать часть телефона)

Номера хранятся в формате 10 цифр без +7, только значащие.

Даже если клиент называет номер заказа интересуемся номером. на который оформлен и по нему смотрим, хотя вариантов много как искать.

В меню ЗАКАЗЫ тоже можно искать:

раздел: **Заказы** Формирование заявок | Пункты | Детали с оплатой | Предзаказы | ЗАЯВКИ | СКЛАД | СТАТИСТИКА | СХЕМЫ

Найдено: 1 Состояние: ВСЕ не в доставке Штук: 30 Курьер: Все Тип поиска: номер заказа 152149

Страницы: 1

Попадаем в Карточку клиента, например, <https://lb-total.ru/cgi-bin/disp/user.pl?elem=39070>

Клиент №39070(ОПТОВИК), номер карты клиента:9002399074. [Список ЗАКАЗОВ](#) [Список ПРЕДЗАКАЗОВ](#) [ЛК:либхер](#) [ЛК:бош](#) [ЛК:капсуль](#)

Имя:	Дмитрий	Дата регистрации	2017-04-24 15:03:13
ФИО:	Юцевич Дмитрий Леонидович	Денег на счету	0
Беларусь +37	5296733546	Марка	Либхер
Email:	ydlholod@gmail.com	Регион	Минск(Беларусь)
Внутренний комментарий(недоступен клиенту)		Model: G 1213, serial:998782500	
		☒ Информировать клиента об изменениях	

Изменить ===== Изменить ===== Изменить ===== Изменить ===== Изменить ===== Изменить =====

Доступные действия:

Здесь мы можем перейти прямо в его личный кабинет и посмотреть как он все видит, как правило это удобнее чем через нутро смотреть.

Вам будут звонить только по либхеру пока, поэтому ссылка ЛК:либхер.

Что чаще всего спрашивают:

1. я заказывал,пришел в пункт выдачи ничего нет или курьер не звонил

Детально как проверить состояние заказа указано в разделе Обработка писем: “Не забирают заказы”. [Перейти](#)

Смотрим что там и как и говорим, что заказ уже едет, все в порядке, сейчас находится уже там-то, в пункте выдачи написано, что тогда-то. Приносим извинения за задержку(если есть) иногда такое случается. Заказ уже почти прибыл, не переживайте.

2. я делал предзаказ

Находим клиента, заходим в карточку товара, переходим в его ЛК, видим предзаказы и там прямо в описании написан срок поступления партии. Сообщаем его.

На все крики и вопли, что он ждет уже тогда-то извиняемся и говорим, что уже скоро придет и сделаем Вам пересчет.

3. Любые претензии, наезды и т.п.

На каждом сайте есть раздел О нас, далее значок красный с конвертиком: Письмо директору. Отправляем туда

3.3.3 Привезли что-то не подходящее

Когда кто-то говорит что ему не то привезли, в первую очередь надо СРАЗУ установить. Что в заказе числится и что ему в реале привезли.

Если эти позиции совпадают: значит ошибка в оформлении и выбора детали

Если позиции НЕ совпадают: значит ошибка паковки

Это разные проблемы и исходя из этих данных ситуация будет разрабатываться по разному.

По результатам разбора написать в чат: номер заказа и что не так привезли. Чтобы не надо было делать еще один звонок клиенту и выяснять.

3.3.4 Звонит курьер IML

3.3.4.1 Бывают они звонят, что не могут дозвониться до клиента - тогда говорим: “что еще попробуйте, если не получится перенесите доставку на завтра” пишем в чат номер заказа, ответственного и что курьер не может дозвониться до клиента или по времени не могут договориться. Ответственному решить вопрос, объяснить клиенту что и как.

3.3.4.2 Какая-то проблема при получении, у клиента вопросы, не то привезли, или что-то не подходит. Надо попросить передать трубку клиенту и объяснить ему ситуацию. В крайнем случае возможен частичный отказ, т.е. привезли например 5 позиций, а одно не то. Тогда говорим клиенту, чтобы он все выкупал, кроме неподходящей позиции и говорим, что подходящую привезут в следующий возможный день доставки без оплаты за доставку. Курьеру говорим что частичный отказ. Кладем трубку оформляем заказ этому клиенту на то, что ему надо и в комментарии пишем: “Поставить бесплатную доставку, т.к. не то привезли в заказе таком-то или перепутали.” Причину не того в заказе выясним отдельно.

3.3.5 Требуют соединить с руководством

Смотрите раздел 10.3 ссылка:

<https://docs.google.com/document/d/1hnkWc7VO8q1BPWDybJmgss1Ae0Ex6F7Y8Jv-XF564ew/edit#heading=h.o9x5nrwu85ef>

4.ТИПОВЫЕ СИТУАЦИИ

4.1 Поступление заказа через сайт

Вам будет приходить SMS сообщение от lb-total.ru с текстом ЗАКАЗ

Это сделано для того, чтобы не сидеть все время за компьютером и не смотреть все время, а реагировать по факту.

В списке заказов, пункт меню ЗАКАЗЫ: <https://lb-total.ru/cgi-bin/disp/orders.pl> появится заказ в статусе Оформлен.

Сначала у заказа не будет указан вариант доставки. Т.к. заказ оформляется после получения контактов клиента и до выбора способа доставки. Поэтому не обзваниваем клиента сразу, а ждем 30-40 минут, если отгрузка близко, в районе 16 часов, то сразу.

Также смотрим на город доставки, возможно там уже ночь. Все поступившие за ночь заказы обзваниваем сразу начиная с 9 часов.

В списке заказов нажимаем на номер заказа и попадаем в карточку заказа.

Звоним - говорим, что

Беспокоит сервисный склад Либхер, Вы оформили у нас заказ, все в наличии, отгрузим завтра или сегодня (в зависимости от указанной даты паковки).

Когда заказ поступит в пункт выдачи Вам придет SMS сообщение от компании (называем ту что указана, в примере пикпоинт) и сможете получать в течение недели, оплата при получении(если клиент не оплатил)

Параметры доставки и контакты	
Регион	Москва возможно курьером IML
Тип доставки	6680(PICKPOINT:7702178),speed:2,cost:200: Румянцево (Новопеределкинская ул., д. 13, к. А)
ФИО получателя	Мазуренко Вячеслав Витальевич Изменить
Комментарий клиента	
Наш комментарий	Для деталей "под заказ" создан отдельный заказ: 152304, он доступен в личном

ИЛИ если курьером

Доставка будет с 10 до 13(к примеру), курьер Вам за полчаса-час позвонит, оплата при получении.

Спасибо за заказ.

ИЛИ Если получение на складе

Вы можете подъехать забрать с 9 до 21 ежедневно. то это не магазин, а склад, поэтому мы выписываем накладную, а на месте Вы уже получаете, поэтому нам нужно знать когда Вы приедет, сегодня, завтра в другой день?

Уточняем, добавляем комментарий, в этом поле можно писать уточнения и детальную информацию, оно только для внутреннего пользования:

Фактическая 0 Часть Забора 0

Параметры доставки и контакты	
Регион	Москва возможно курьером IML
Тип доставки	6680(PICKPOINT:7702178),speed:2,cost:200: Румянцево (Новопеределкинская ул., д. 13, к. А)
ФИО получателя	Мазуренко Вячеслав Витальевич Изменить
Комментарий клиента	
Наш комментарий (для внутреннего пользования)	Для деталей "под заказ" создан отдельный заказ: 152304, он доступен в личном кабинете. Model: Ces 4023, serial:998891407
Интервал	С 10 ПО 18
Дата доставки	2017-06-06(вт) установлена
Дата упаковки	2017-06-04дост2017-06-06
Изменить=====Изменить=====Изменить	
Отправить клиенту ссылку для оплаты Ссылка, как её видит клиент	

Далее переводим заказ в подтвержден

Перевести в отказ

Продавец: Сергей! Заказ 187295 Оформлен Курьер: IML [История заказа](#)

Фото	Цена/Кол-во	Сумма
	полная: 2210	

Это делается нажатием кнопки Подтвердить (иногда Подтвердить без SMS). Система сама определяет какую кнопку отображать.

НЮАНСЫ:

- Прозванивать и подтверждать все без исключения заказы, даже на 100% предоплаченные
- Обязательно подтвердить адрес пункта выдачи (очень часто тупят и выбирают не тот)
- Обязательно подтвердить состав и сумму заказа
- Исправлять все косяки за клиента самостоятельно
- Если оповещение о заказе уже поступило, а заказ более 5 минут не оформляется (например не выбран ПВЗ), то обязательно звонить клиенту и дооформлять вместе с ним.

ВСЕ, на этом обработка поступившего заказа закончилась.

4.1.1 НДЗ (недозвон)

Если Вы не дозвонились до клиента, то ставите комменатрий НДЗ и дату время недозвона, чтобы было понятно когда последний раз пытались связаться с клиентом. Нпаример так: НДЗ 05.12 13:27, позвоню тогда-то. Или пользуетесь функционалом следующего пункта 4.1.2

4.1.2 Система напоминаний

Супер полезный функционал, который позволяет не запоминать отложенные события.

В каждый заказ можно создать напоминание с сообщением и указанием времени напоминания. В указанное время Вам придет сообщение от Телеграм-бота с ссылкой на заказ и Вашим сообщением. Система добавления напоминаний расположена внизу РМ конкретного заказа.

Стоимость деталей 5020(к оплате: 5020)

Доставка300

менять

ИТОГО5320

(К оплате 5320)

НЕ ОПЛАЧЕН

Отправить клиенту ссылку для оплаты

Фактическая0

Часть Забора 0

Ссылка, как её видит клиент

Параметры доставки и контакты

РегионМосква

Тип доставкиКУРЬЕРОМ

Адрес доставкиМосква Каширское шоссе д.31

Комментарий клиентаПозвонить за час до приезда!!!

Наш комментарийModel: CUPes 4653, serial:091724502

ИнтервалС 10 ПО 13

Дата доставки2018-10-19(пт) установлена

Дата упаковки2018-10-18дост2018-10-19

ИзменитьИзменить

Напоминания

Дата	Время	Сообщение	Действие
Сегодня	09:00	Позвонить	Создать новое напоминание

Указываете день, время и содержание напоминания. К одному заказу можно создавать бесконечное множество напоминаний. При создании напоминания сообщение автоматически добавляется к комментарию в заказе. Напоминание при срабатывание отправляет сообщение и автоматически удаляется.

Отображение напоминаний

Осуществляется в двух местах:

- в заказе они появляются списком над строкой создания напоминания
- в списке заказов чуть уменьшенные зеленого цвета в поле комментарий

ЗНАЧЕНИЕ ЦВЕТОВ									
Найдено: 37 Состояние: ВСЕ не в доставке Штук: 30 Курьер: Все Сайт: Все Тип поиска: номер заказа 0									
Страницы: 1 2									
Номер	Статус	Создан	Пакетка	Доставка	Сумма / деталей	Комментарий			Куда
Оформлен					1900 (0 1900)	2018-10-17 23:43:09 / Тестовое сообщение / Константин			
169106	55274	2018-10-17 22:36:36	2018-10-18	2018-10-20	Детали:(1700)/1	0000-00-00 00:00:00 / Позвонить / Константин			PICKPOINT(8)
241202	OK				Дост: 200	0000-00-00 00:00:00 / Позвонить / Константин			Однцово
						2018-10-18 09:59:00 / Позвонить / Константин			пвз
						2018-10-19 11:00:00 / Позвонить / Константин			I.1,II.0,III.0,IV.1,V.1900,VI.1
						2018-10-18 09:00:00 / Позвонить / Константин			
						2018-10-18 12:00:00 / Позвонить / Константин			
						2018-10-18 09:00:00 / Позвонить / Константин			
						0ПозвонитьПозвонить			
Оформлен					5320 (0 5320)	Model: CUPes 4653, serial:091724502			IML(8)
169105	55273	2018-10-17 22:13:31	2018-10-18	2018-10-19	Детали:(5020)/2	От клиента:Позвонить за час до приезда!!!			Москва
241127	OK				Дост: 300				I.1,II.0,III.0,IV.1,V.5320,VI.1
Оформлен					1700 (0 1700)				Склад(8)
169104	55271	2018-10-17 22:07:13	2018-10-18	2018-10-18	Детали:(1700)/1				Москва
241151	OK				Дост: 0				пвз
									I.1,II.0,III.0,IV.1,V.1700,VI.1
									Склад(8)
Оформлен					3100 (0 3100)				

Можно удалить не актуальное напоминание вручную. Удалить может только тот, кто создал напоминание.

Напоминания			
Дата	Время	Сообщение	Действие
После 2018-10-19 19:00:00		Позвонить	Евгений будет проинформирован
После 2018-10-19 09:00:00		Позвонить	Константин будет проинформирован УДАЛИТЬ
Сегодня (2018-10-19)	09:00	Позвонить	Константин

Создать новое напоминание

4.1.3 Заказ от яндекс.маркета

При поступлении заказа от яндекса, например: <https://remochka.ru/cgi-bin/disp/order.pl?elem=174996> в котором есть сообщение типа такого: *Это контрольный заказ Яндекс.Маркета. Он оформлен для проверки того, как быстро магазин реагирует на заказы покупателей. Чтобы пройти её, отправьте в течение часа код zJedlktlid6T на kny4zev.pavel@yandex.ru (с любой почты). После этого заказ можно отменить. Если заказ поступил в нерабочее время магазина, отправьте код в течение первого часа следующего рабочего дня.*

Действуем строго по следующему алгоритму:

- все действия выполняем в течение часа, а лучше сразу
- указываем клиенту, оформившему заказ почту как указано в заявке. В примере это kny4zev.pavel@yandex.ru
- Отправляем через нашу систему клиенту письмо, где в качестве темы и текста указываем требуемый код. В примере это [zJedlktlid6T](#)
- Отправляем дублирующее письмо со своей рабочей или личной почты на требуемый адрес с указанием требуемого кода в теме и тексте. Это надо сделать, чтобы в случае запроса переслать такое письмо для обжалования
- Переводим заказ в отказ

Нарушение влечет за собой штраф в размере 200 рублей. Это очень важно делать вовремя, т.к. 2 такие ошибки влекут отключение магазина от яндекс.маркета на неделю, а это до 20% заказов.

4.2 ВАЖНЕЙШЕЕ!!! Подтверждение заказа

В первую очередь необходимо проверить что заказ ВАШ в соответствии с процедурой Присвоения заказа(п.4.8), особенно п.4.8.1

Результатом Вашей работы в первую очередь является подтвержденный заказ.

Если заказ подтвержден, это значит, что с клиентом согласовано по телефону или через чат:

- состав заказа
- место получения
- правильно указаны контакты клиента. Смотри [здесь](#)

Если это курьерская доставка, то:

- указан подробный адрес: улица(проспект и т.д., одного названия недостаточно) с домом, квартирой, подъездом, этажом. Адрес сверен с яндекс.картами, что такой существует и записан именно так, как на яндексе.

Формат: ул. Доставочная, д.15, корп.3, кв.76, 3 подъезд, 2 этаж, домофон 76В

Внимание!!! Если доставка за МКАД(или за КАД), тут не важно какой город выбран Москва или сразу областной, например Подольск, в любом случае в поле Адрес доставки указывается полный адрес с городом как на скриншоте ниже

Параметры доставки и контакты	
Регион	Химки
Тип доставки	КУРЬЕРОМ ЗА МКАД 400 рублей, 1 день
Адрес доставки	Химки, Ул Ватутина дом4 корпс2 подъезд 2 кв 113 За час сообщить клиенту!
Комментарий клиента	

- выбрана дата доставки

- указан интервал доставки(не более 3-х часов) для Москвы и Питера

Если это ПВЗ, то:

- указана дата доставки

Во всех случаях, если у клиента на персональном счете есть свободные средства их надо зачесть в оплату заказа.

4.2.1 Если доставка в курьерку на будущую дату:

и надо отгрузить не в ближайшую дату отгрузки, а в одну из следующих. Тогда:

1. Вы ставите комментарий: *Доставить такого-то числа, отгрузить такого-то числа*
2. Сбрасываете дату.
3. Заказ НЕ ПОДТВЕРЖДАЕТЕ
4. Ставите себе напоминание на дату отгрузки

При такой обработке заказ не требуется В ПАКОВКУ и он не будет болтаться в списке на отгрузку раньше срока.

Это не касается ОРАНЖЕВЫХ заказов, для них отдельно описано п.4.2.3 ниже

Если это Склад или другие наши точки:

- смотрите ниже раздел: Передача заказа на наши точки

Если у заказа стоит тип оплаты: НЕ ОПЛАЧЕН, то у заказа обязательно сброшена дата доставки и указан комментарий.

Если заказ Ваш, он оформлен и не подтвержден в течение часа, то должен быть указан комментарий, если заказ не дооформлен, то выбираем любой вариант доставки в городе(пвз), если Москва, то склад и ставим комментарий.

Если заказ оплачен или частично оплачен у клиента обязательно должно быть заполнено ФИО в карточке клиента.

Заказ должен быть подтвержден в течение 50 минут(ночные и вчерашние до 10:00). Исключение - в субботу и воскресенье, если заказы не на склад - то должны быть подтверждены до 12:00.

В дни отгрузки в зависимости от компании с 17 до 18 часов время подтверждения сокращается до 20 минут.

Если есть какие-то препятствия к подтверждению: НДЗ, другие моменты, то должен быть указан комментарий причины не подтверждения и время следующей попытки решения вопроса.

Кнопка *Подтвердить заказ* нажимается последней, когда все остальные параметры уже выставлены.

Несоблюдение времени и формата параметров - штраф 100 рублей за каждый случай.

4.2.2 Ограничение на стоимость доставки и сумму заказа

Если стоимость доставки 400 рублей и выше Вы не сможете поменять признак Не оплачено на Налом, т.к. у нас действует ограничение на обязательную предоплату, если стоимость доставки выше. Можно чтобы клиент оплатил вперед только доставку, тогда эти деньги можно зачесть в заказ. Как оплатить клиенту нам любую сумму, в том числе стоимость доставки:

Смотрите инструкцию https://youtu.be/bWsqPJi1U_8

Если стоимость заказа большая, а стоимость доставки меньше 400 рублей, Вы всегда можете поставить признак оплаты "Налом" и подтвердить.

Минимальная стоимость заказа - 1000 рублей или наличие в заказе кроме покупаемой детали компенсации затрат. Компенсация затрат - специальная позиция для компенсации наших затрат на администрирование заказа(упаковка, телефонные разговоры, смс и другие косвенные затраты), ее ID 2219. Например, на ремочке: <https://remochka.ru/detail/2219>

Если вдруг создался заказ каким-то образом на сумму, меньшую 1000 рублей и при этом в нем нет товара-компенсатора, то Вы не сможете подтвердить заказ. Надо добавить компенсатор или другие товары(например коврик для овощей ID 6080 или поглотитель запаха ID 5975), чтобы сумма достигла порогового значения.

Т.е. заказ может быть подтвержден при сумме ≥ 1000 или при наличии в нем товара с ID 2219

4.2.3 Оранжевые заказы и детали

В процессе работы будут попадаться заказы, а в них и детали, окрашенные в оранжевый цвет.

Это детали, которых у нас фактически нет на складе, и они есть на складе оптовика. Отличие таких позиций от обычных в том, что эти детали будут у нас на складе со смещением, также есть ограничения по стоимости(смотрите ниже).

Расписание смещений:

доставка деталей к нам на склад для оранжевых заказов осуществляется 3 раза в неделю в дни отгрузки: понедельник, среда и пятница с 15 до 16

Заявки формируются также до 14:30 часов указанных дней.

Т.е. если вы подтверждаете оранжевый заказ после 14:30 пятницы и до 14:30 часов понедельника он будет гарантированно отгружен в понедельник.

Если Вы подтверждаете заказ после 14:30 понедельника и до 14:30 среды, то он будет отгружен в среду, аналогично с пятницей.

Это означает, что например если Вы получаете такой заказ во вторник и успеваете его подтвердить до 14:30 часов, то он будет отгружен в этот же день.

Таким образом подтверждаете со смещением срока доставки(если требуется) и все.

Как только подтвердили менеджер по опту, на данный момент Михаил, автоматически видит заявку и осуществляет ее перемещение к нам на склад.

После ее фактического поступления менеджер сам поменяет позицию в заказе и отгрузит заказ.

Главное - подтвердить заказ, только в этот момент информация передается оптовику.

Во избежание неподтвержденных заказов:

1. Оранжевый заказ нельзя подтвердить в состоянии Не оплачен на уровне программы. Т.е. при нажатии кнопки система просто не даст этого сделать.
2. Сначала признак Налом или Оплачен или оплата доставки и как следствие признак Налом. Только потом возможность подтверждения.

Как отличить такие детали на сайте от тех, что на складе:

Деталям которые, находятся на складе оптовика(оранжевые заказы) на сайте ставиться скрытый признак, чтобы операторы могли сразу видеть, что за деталь. Признак - добавление S в номер ID. Добавляется в каталоге и на карточке товара. Номер ID при этом не меняется, S добавляется только в отображении на сайте.

Одна и та же деталь (ID) в зависимости от наличия может быть как на нашем складе, так и на складе оптовика. Одновременное наличие невозможно.

Примеры на скриншотах:




Ручка двери холодильника
ID: S6715 Артикул: 315191.
Производитель: Gorenje

ДАТЧИК ТЕМПЕРАТУРЫ
ID: S6585 Артикул: 108164.
Производитель: Gorenje

3301 ₺

Купить Последняя ✓

1688 ₺

Купить Последняя ✓

а двери холодильника для холодильников Gorenje 315191

Холодильников Gorenje (Горенье)

ID: S6715, Артикул: 315191

Ручка двери холодильника, материал пластик серебристого цвета.

Производитель: Gorenje
Страна: Словения

Список подходящих моделей

3301 ₺

Добавить в корзину

В наличии. Осталась последняя. ✓

Вы можете вложить товар из корзины в любые заказы!

Внутри CRM в карточке товара(например, https://remochka.ru/cgi-bin/disp/store_create.pl?elem=9424) может быть указано **со склада оптовика** - это означает что деталь не на нашем складе

Вы в разделе **СКЛАД**, подраздел: **Создание Детали** | **Акции** | **Поставки** | **Детали без привязки: 1** | **Е: 1** | **Ваши заявки: 1**
Цены | **ИДЕАЛЬНЫЙ** | **Категории**

Перейти к детали номер: 9424

Деталь №9424(Открыть на сайте) кол-во: 23 со СКЛАДА ОПТОВИКА, (в заказах: доставляется: 0, пак
Не входит в комплекты, чтобы сделать комплектом надо изменить кол-во до 0

СТАТУС товара	отображаем и контролируем		
категория	Ящик морозилки(1)	доп. категории	Цена 3531 руб. Акции
Прибор	Холодильники(1)	Пересчет цены	Автоматически

4.2.3.1 Ограничение по стоимости подтверждения оранжевых заказов

При стоимости оранжевой детали более 10000 она должна быть предоплачена на 50% минимум. Ограничение есть только на дорогие детали. Т.е. если в оранжевом заказе 2 детали по 6000 - система даст его подтвердить.

4.3 Просит отписать от рассылок

Находим клиента в базе по телефону и ставим признак 0 как указано на сриншоте и жмем изменить. Распространяется на рекламные рассылки(adv). В общих чертах описаны в документе по [ссылке](#).

Перейти к клиенту:

По номеру карты: 7201637309 [call](#) Ссылка на текущего клиента: 63302

По номеру счета: 63302

Смена оператора НЕ УКАЗАН

Клиент №63302(История изменений), номер визита: 425455
 Номер карты клиента: 7201637309

[Список ЗАКАЗОВ](#) [Список ПРЕДЗАКАЗОВ](#) [Список РЕМОНТОВ](#) [Список моделей](#) [ЛК: Remochka.ru](#) [ЛК: Lb-total.ru](#)

Имя:	Михаил	Дата регистрации	2019-02-09 20:07:45	I. Кол-во покупок (успех+в работе)	1
ФИО:		Денег на счету	0 ☐ Юр.лицо ☐ Оптовик ☐ Мастер	II. Кол-во отказов(III. возвраты)	0 (0)
Россия +7	9272771122	Марка	Ремочка	IV. Дней без заказов (успех+в работе)	0
Email:	Apinmikhail@yandex.ru	Регион	Саратов	V. Средний чек (успех+в работе)	9399
Комментарий (недоступен клиенту)	Рассылка 1 для отключения ставим 0 ☐ Информировать клиента об изменениях			VI. Частота покупок (успех+в работе), 1 раз в 0 дней	

Изменить ===== Изменить ===== Изменить ===== Изменить ===== Изменить ===== Изменить =====

4.4 Оформление предзаказов

Что говорить:

... деталь такая-то, она поставляется по предзаказу с предоплатой. Предоплата 50%, остальное при получении, в Вашем случае предоплата составляет столько-то (сумму легче посмотреть если зайти на сайт из-под клиента Карточка клиента -> ЛК:Либхер). Деталь поступит до такого-то числа, после поступления Вам будут приходить sms и email уведомления о поступлении и в течение 1-го рабочего дня менеджер позвонит и оформит доставку.

Если вопросы по оплате: Оплатить можно банковской картой или банковским переводом. В личном кабинете есть ссылка удобная, далее переходим в заказ и выбираем способ. С карты деньги зачисляются мгновенно. банковским переводом 1 рабочий день.

4.5 Поступление заявки через сайт

Раздел заявки:

<https://remochka.ru/cgi-bin/disp/requests.pl>

Вы в разделе СКЛАД, подраздел: [Детали](#) | [Акции](#) | [Создание](#) | [Поставки](#) | [Цены](#) | [Детали без привязки: 17](#) | [Ваши заявки: 1](#) | [ЗАКАЗЫ \(8\)](#) | [ЗАЯВКИ \(5\)](#) | [ОТЧЕТЫ](#) | [СХЕМЫ](#) | [КАРТА](#) | [КонстантинX](#)
[ИДЕАЛЬНЫЙ](#) | [Категории](#) | [КЛИЕНТЫ](#) | [ОПТ](#)

Найдено: 0/0/0	Производитель: -	Категория: -	Тип товара: -	Статус: -	Наличие: -	Фильтр: -	Записей на: 20	искать
----------------	------------------	--------------	---------------	-----------	------------	-----------	----------------	--------

на картинке:

Обозначенные 1 (например Заявки 5) - это **Общие** заявки.

Обозначенные 2 (зеленым цветом) - это **Персональные** заявки. Вопрос именно к Вам, обрабатывать в первую очередь

Из этих заявок можно извлекать заказы.

50 на 50 - это заявки реальные или жалобы и уточнения

Доступные действия:

Сайт: libxer,blagoveshensk

Выберите действие: ☒ Ответить ☐ Удалить без ответа ☐ Отложить ☐ В ожидание детали ☐ Сделать отзывом ☐ Передать Константин

Ответить

Заполняете поле Ответ (видят клиенты) и нажимаете выполнить. У клиента в личном кабинете виден Ваш ответ, также он получает email-уведомление или sms-уведомление (если email не указан) об ответе. Содержимое ответа в сообщении не передается, только в Личном кабинете можно посмотреть.

Удалить без ответа

И запрос и сообщение будут недоступны не в личном кабинете, никаких уведомлений клиент не получит. Ничего заполнять не нужно. Часто это применяется, если сообщение имеет характер СПАМа

Отложить

Фактически не используется

В ожидание детали

Необходимо указать ID детали в поле Деталь и нажать Выполнить. Клиент получит уведомление, что его заявка на ожидание детали принята в работу. Как деталь будет в наличии, клиент будет уведомлен, а заявка перейдет в список, по которым есть поступления.

Сделать отзывом

Если сообщение содержит положительный отзыв о работе, то можно перевести его в отзыв. Это может сделать каждый оператор. Итоговая публикация доступна только Константину, поэтому после перевода в отзыв он попадет на сайты в раздел Отзывы не сразу.

Передать

Можно сделать запрос не общим, а передать кому-то персонально. Например заявка по его заказу, клиенту или просто передать для обработки.

При этом можно указать в поле внутренний комментарий сообщение.

При необходимости рередавать можно многократно, при этом указывая комментарий.

4.5.1 Антиспам

Первая возможность снижения спама

В целях уменьшения кол-ва заявок, имеющих характер СПАМа, разработан механизм-фильтр.

Каждый оператор может добавить в фильтр новые слова или фразы. После чего сообщения с такими фразами будут попадать в базу, но при этом сразу отмечаться как Ответенные со словом Спасибо в качестве ответа. Их не надо будет обрабатывать.

Вы в разделе **ЗАЯВКИ**, подраздел: **Анти-спам фильтр** | [Список заявок](#) | [Предзаказы](#) | [Детали без привязки:17](#) | [Ваши заявки:10](#) | [ЗАКАЗЫ \(10\)](#) | [СКЛАД](#) | [ОТЧЕТЫ](#) | [СХЕМЫ](#) | [КЛИЕНТЫ](#) | [ОПЕРАТОРЫ](#) | [CALL M](#) | [КонстантинX](#)

Список антиспам фраз, при встрече которых в тексте сообщение от клиентов не сохраняется во входящих, а сразу переносится в ответенные, как обработанное

Введите новую фразу:

Фраза, которая встречается в тексте сообщения	кто добавил	когда
bit.ly	Константин	2018-08-13 11:31:38
goo.gl	Константин	2018-08-13 11:31:38
makemoney	Константин	2018-08-13 13:25:36
...	...	...

Фильтр доступен в разделе Заявки -> Анти-спам фильтр

Перед тем как добавлять проверьте список, может ф

Далее указываем фразу и нажимаем кнопку Добавить.

Главное не отсеять нужные заявки

ВТОРАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ СНИЖЕНИЯ СПАМА

Можно устанавливать клиенту признак спамера, тогда все его сообщения будут сразу проходить как ответенные со словом Спасибо. Но продавцы не будут информироваться и в меню не будет висеть необработанная заявка.

Заходим в клиента и жмем кнопку: Установить клиенту признак СПАМера

Входящие — Яндекс.Почта | ЗАЯВКИ:Список заявок | Личный кабинет | Личный кабинет | СХЕМЫ:Liebherr | + | remochka.ru | ЗАЯВКИ:Список заявок

Вы в разделе **ЗАЯВКИ**, подраздел: **Список заявок** | [Предзаказы](#) | [Анти-спам фильтр](#) | [ЗАКАЗЫ](#) | [СКЛАД](#) | [ОТЧЕТЫ](#) | [СХЕМЫ](#) | [КЛИЕНТЫ](#) | [РЕМОНТ ПРОДАВЦЫ](#) | [HELP](#) | [CALL](#) | [СергейX](#)

Список заявок, по которым НЕТ поступлений: [444517](#) [444516](#) [444514](#) [444512](#) [444100](#) [444097](#) [444095](#) [444093](#) [444036](#) [444035](#) [443598](#) [443201](#) [442855](#) [442853](#) [442852](#) [442483](#) [442482](#) [442480](#) [442479](#) ... Всего 389 [ПОСМОТРЕТЬ ВСЕ](#)

Найдено: 1 | Статус: Новые | Тип поиска: без поиска | 0 |

Страницы: 1

Номер Статус Источник	Контакты Марка Город	Вопрос	Ответ(видят клиенты)	Внутренний комментарий (видим только мы)	Деталь
444755 (История) 2020-02-01 16:20:48 Новые Прочее	Клиент:93510 переписка Gregorycette pomail 228221582 Сайт: Либхер Балаково	Здравствуйте, я управляющий партнер первой криптообразовательной платформы TO THE MOON https://platform.tothemoon.gam			0 нужно указать при переводе в ожидание

Выберите действие: ☐ Ответить ☒ Удалить без ответа ☐ Отложить ☐ В ожидание детали ☐ Сделать отзывом ☐ Передать Константин

Страницы: 1

ПОСТУПАЮТ ЗАЯВКИ ПОХОЖЕГО ТИПА-
ЗНАЧИТ КЛИЕНТ ЭЛЕМЕНТАРНО ЗАНИМАЕТСЯ РАССЫЛКОЙ СПАМА !!!
ЗАХОДИМ В КЛИЕНТА И СТАВИМ ПРИЗНАК СПАМЕРА!

Входящие — Яндекс.Почта КЛИЕНТЫ:Конкретный Клиенты Личный кабинет Личный кабинет СХЕМЫ:Liebherr

← Я remochka.ru КЛИЕНТЫ:Конкретный клиент

Вы в разделе **КЛИЕНТЫ**, подраздел: **Конкретный клиент** Клиенты Фирмы | ЗАКАЗЫ | ЗАЯВКИ | СКЛАД | ОТЧЕТЫ | СХЕМЫ | РЕМОНТ | ПРОДАВЦЫ | HELP CALL Сергей X

Документы Звонки

Перейти к клиенту:
По номеру карты: 7115537902 Ссылка на текущего клиента: 93511
По номеру счета: 93511

Оператор: Дмитрий! Клиент №93511 (История изменений), номер визита: 0
Номер карты клиента: 7115537902.

Список ЗАКАЗОВ Список ПРЕДЗАКАЗОВ Список РЕМОНТОВ Список моделей ЛК: Remochka.ru ЛК: Liebherr ЛК: Eberspaecher

Имя: Николай Дата регистрации: 2020-01-28 09:43:26 I. Кол-во покупок (успех+в работе) 0
ФИО: Денег на счету (детали) 0 ☐ Юр.лицо ☐ Оптовик ☐ Мастер II. Кол-во отказов (III. возвраты) 1 (0)
Россия +7 9154996408 Марка: Ремочка IV. Дней без заказов (успех+в работе) -
Email: potail Регион: Не указан V. Средний чек (успех+в работе) 0
Комментарий (недоступен клиенту) Рассылка: 1 для отключения ставим 0 VI. Частота покупок (успех+в работе), 1 раз в 0 дней
☐ Информировать клиента об изменениях

Изменить ===== Изменить ===== Изменить ===== Изменить ===== Изменить ===== Изменить ===== Изменить =====

Доступные действия: (+ История переписки)
 КНОПКА ДЛЯ УСТАНОВКИ признака СПАМера ДОСТУПНА ВСЕМ! ПОЛЬЗУЕМСЯ ЕСЛИ КЛИЕНТ ШЛЁТ СПАМ!

Отправить SMS сообщение
текст сообщения

4.5.2 Скорость обработки заявок

Заявки - это часто сообщения с потенциалом заказа, поэтому их нельзя игнорировать и нужно своевременно обрабатывать, но после заказов и звонков.

Заявки - это коллективная ответственность, т.к. они никому персонально не присваиваются.

Поэтому вводится норматив на обработку заявки в течение 2-х часов в рабочее время.

Если заявка висит необработанной в течение этого времени, то вся смена делит поровну между собой 100 штрафных рублей.

4.6 Заявки на ожидание

Если человек говорит, что не хочет или не может внести предоплату, то у нас есть такая штука как заявки на ожидание. Смысл в том, что человек не предоплачивает деталь, а просто ждет ее поступления. Это может относиться только к тем деталям, которые идут в поставках.

Оформляется просто:

- находим клиента в CRM
- заходим в его личный кабинет на сайте
- далее заходим на сайте в раздел Контакты заполняем форму от лица покупателя и в комментарии пишем: **"Заявка на ожидание детали ID XXXX."** ничего другого писать не надо.
- Когда деталь поступит система сама проинформирует и Вас и клиента.

4.7 Передача заказа на точку выдачи

Алгоритм всегда один и тот же:

1. **Выбираем правильную точку выдачи**, номера точек выдачи:

9614 - СКЛАД
9613 - Выхино
9820 - Пролетарская
9847 - Ломоносовская

9848 - Митино

На складе 9614 (РИЖСКАЯ) есть все товары всех магазинов и он работает на выдачу ежедневно, кроме субботы.

Для экстренных случаев телефон на складе: +7(929)5444581

На остальных точках есть ручки и ремкомплекты, три позиции и в комплектах:

<https://lb-total.ru/component/remkomplekt/liebherr-kreplenieruchki-9590178>

<https://lb-total.ru/component/remkomplekt/liebherr-9590178>

<https://lb-total.ru/component/ruchka/liebherr-belaja31sm-9086742>

<https://lb-total.ru/component/ruchka/liebherr-belaja21sm-9096036>

<https://lb-total.ru/component/ruchka/liebherr-21sm-9096036>

Больше на этих точках ничего нет и ничего не будет, мы туда ничего не повезем.

Но если эти позиции спрашивают, то надо предлагать все точки на выбор!!!

2. Выставляем дату доставки (всегда СЕГОДНЯ)

Если придет сегодня, то:

3. Пишем время во сколько в комментарии

4. **Переводим в паковку** по ссылке: “упаковать без SMS”

5. Далее сразу нажимаем **Сформировать заявку** для информирования клиента и выдающего.

Система контролирует, что информирование произведено не позднее 5 минут, после упаковки. Также проверяется дублирование информирования в течение 1 часа. **Штраф - 50 рублей за каждый факт.**

Если придет НЕ сегодня, то:

3. Пишем в комментарии дату и примерное время приезда

4. Каждое утро(с 09:00 до 09:15 по мск) заходим и проверяем свои заказы на точки в разделе:

Заказы -> Курьер: Склад

Здесь отображаются отложенные Вами заказы. Если дата наступила, то

5. **Переводим в паковку** по ссылке: “упаковать без SMS”

6. Далее нажимаем **Сформировать заявку**.

В этот момент клиент получает смс: *Телефон склада на Гиляровского д65с2: +7(929)5444581*

Несвоевременная передача заказа на склад(до 09:00 или после 09:15) - штраф 50 рублей за каждую

ВСЕ!!!

Если разрыв между заказами большой, то есть, заказали 15-го числа, а говорят, что придут 20-го, то желательно перед тем, как отправлять на выдачу, ещё раз позвонить и уточнить, естественно в день, предшествующий выдаче, в данном примере 19-го.

При этом необходимо сбросить дату получения, нет смысла держать заказ в списке на выдачу до необходимого срока. Комментария и напоминания себе достаточно.

4.8 Присваивание заказов

Если заказ стал чьим-то, то поменять оператора нельзя.

Как заказ становится своим:

1. Если Вы его оформляете под своим оператором он автоматически становится Вашим

2. Если Вы открываете в списке заказов ничей заказ(т.е. не зеленый и не розовый) он становится

Вашим(это как правило относится к ночным заказам с 21 часа до 09). Заказы присваиваются в рабочее время в интервале с 09 до 21 часа по Московскому времени. Вы не можете присваивать заказы чаще, чем в 2 минуты. Система все это автоматически отслеживает. Также к 2 минутам применяются Ваши текущие коэффициенты скорости и продаж. Таким образом кто-то сможет брать с утра быстрее, а значит больше.

3. С 9 до 21 часа работает система автоматического распределения заказов между операторами, которые в данный день на смене. **Телефонные заказы и заказы с ночи(оформленные до 09:00) в зачет не идут.** Т.е. эта система уравнивает только распределение заказов, оформленных клиентами самостоятельно через сайт в течение рабочего дня.

4.8.0 Распределение заказов

Распределение идет по суммам заказов для более справедливого и равномерного распределения. При этом учитываются **коэффициенты скорости** за прошлую неделю, **показатель продаж** за прошлый месяц с доски почета и **коэффициент присутствия**(сегодня).

Первый в рейтинге получает коэффициент 0,8 для каждого показателя

Второй - 0,9

Последний 1,2

Таким образом, первый в рейтинге получает на 20% больше заказов, последний на 20% меньше.

Коэффициент является мультипликативным, т.е. если в обоих суммарных показателях первое место, то значение будет 0,64.

Кто быстрее обрабатывает и больше телефонных генерит, тот больше получает.

Коэффициент присутствия по умолчанию 1, если в течение дня появляются нерабочие интервалы, то коэффициент увеличивается. Что отрицательно влияет на распределение заказов.

ФОРМУЛА РАСПРЕДЕЛЕНИЯ:

Сумма заказа к учету = сумма заказа * коэф.скорости * коэф.продаж * коэф.присутствия

Таким образом, чем меньше коэффициенты, тем больше заказов распределится

4. Исключение в системе распределения - если клиент присвоенный, то назначается его продавец.

Если самостоятельно оформляется заказ по клиенту, у которого есть продавец - системе не сразу назначит этого продавца, а проверит:

- уволен он или нет

- работает он сегодня или нет

4.8.1 Процедура присвоения заказа.

Процедура присвоения заказа осуществляется путем захода в заказ, то есть, когда зашли в заказ – он стал Вашим. Действия, которые необходимо произвести после этого:

1. Открыли заказ.
2. Перешли в карточку клиента.
3. Нажали «список заказов».

Нужно убедиться, что нет заказов в статусе «оформлен», «подтвержден», «пакуется». Если есть такие заказы и они не Ваши, то Вам нужно проинформировать, написать в телеграм-чат, что такой клиент, номер заказа (указать оба) – оформил новый заказ. И что ответственное лицо за заказ (первый), должен его посмотреть и обработать.

Несоблюдение - штраф 100 рублей за каждый случай.

Если он еще не обработан, например только оформлен и Вы прозвонили, подтвердили, не посмотрев, что есть более ранний заказ этого клиента, то это Ваши проблемы. При обнаружении такой ситуации заказ будут передан оператору, присвоившему первый заказ.

4.8.2 Чей же в итоге заказ

В спорных ситуациях, когда несколько заказов человек оформляет подряд или потом дооформляет заказы – всё идет в первый заказ. Кто взял первый заказ – того и «тапки». Всегда. Если какие-то появляются новые дополнения, они тоже идут в первый заказ. Единственное исключение только, когда заказ уже в

статусе «доставляется», или «Успешен», то тогда Вы оформляете новый полноценный заказ, потому что их соединить невозможно.

Смотрите внимательно процедуру Присвоения заказа

4.8.3 Как клиент становится своим

4.8.3.1. При создании заказа или предзаказа из-под оператора на сайте автоматически

4.8.3.2. При написании сообщения из-под оператора на сайте автоматически

4.8.3.3. При присвоении предзаказа из-под оператора на сайте автоматически

4.8.4 Информирование операторов о новых заказах через Telegram (или SMS)

1.Если заказ создается оператором, то информирования нет

2.Если заказ клиент оформляет самостоятельно, то тут возможны два варианта:

- если клиент чей-то, то информируется этот оператор

- если клиент ничей или новый, то информируется в соответствии с автоматической системой распределения персонально

Информирование работает только в рабочее время с 09 до 21 часа.

4.9 Сайт Вас забанил

Т.е. вы видите сообще типа такого:

КАТАЛОГ ПОИСК ПО МОДЕЛИ ХОЛОДИЛЬНИКА ПО АРТИКУЛУ

ДОСТАВКА ОПЛАТА ОТЗЫВЫ О НАС

Внимание!!! Действие приостановлено фильтром однотипных обращений.

STOP! STOP! STOP! STOP! STOP! STOP! STOP! STOP!

Вы превысили максимальное число однотипных запросов.

Во избежание использования ресурсов не конечными покупателями подобные действия учитываются и блокируются.

В случае случайного попадания под действие фильтра просим Вас зайти к нам позже.

Если Вы планируете покупать у нас оптом, то просьба связаться по данному вопросу по телефону или написать нам для получения специального доступа.

На каждом сайте заходим по ссылке <адрес сайта>/exit

Например: <https://lb-total.ru/exit> или <https://bs-total.ru/exit>

Эта функция сбрасывает сессию и счетчик действий и Вы можете дальше искать модели и артикулы.

Дальше переходим в какой нужно пункт и можно продолжать

4.10 Просят предоставить документы

Если кто-то звонит и просит предоставить отчетные документы, то надо выяснить:

1. номер заказа

2. Наименование юр.лица

3. Почтовый адрес полный(не email) куда отправить документы

4. Получателя письма

И эту информацию отправить мне на почту: a89039642323@gmail.com

Для справки: Документы для юр.лиц вкладываются в заказ, но иногда забывают, не успевают и т.п, тогда документы отправляются обычной почтой - письмом.

ИЛИ сказать чтобы они самостоятельно отправили на почту info@<сайт>, например info@lb-total.ru или info@bs-total.ru

4.11 Клиент приехал на нашу точку и не может дозвониться

ЭТО ПРИМЕР и алгоритм действий:

1. Заходим в заказ, например: <https://remochka.ru/cgi-bin/disp/order.pl?elem=156285>
2. Переходим в карточку клиента, например: <https://remochka.ru/cgi-bin/disp/user.pl?elem=42587>
3. Заходим в историю переписки, например:
https://remochka.ru/cgi-bin/disp/requests.pl?act=200_0_1_42587_1_1
4. Видим сообщение, например: Контактное лицо на 3-м Митинском пер., д.5: Вячеслав +7(920)5197499
5. Если сообщения нет, отправляем с помощью кнопки “Сформировать заявку на выдачу”
5. Сразу звоним контактному лицу на месте и сообщаем, что клиент по заказу такому-то и телефоном таким-то жаждет получить свой заказ и стоит на проходной. в фойе и т.п.
6. Только если дозвониться тоже не получается пишем Константину, это в крайнем случае!!!

Иногда клиенты ошибаются в номере, иногда один раз не дозвонились(ну мало ли связь и начинается паника) и другие причины.

Поэтому выяснять чей заказ в такой ситуации дольше, чем самому решить вопрос. Причем занимает это секунд 30-40

Если обнаруживается такая ситуация, то САМИ РЕШАЕТЕ ВОПРОС с человеком, который выдает, не надо передавать ответственному заказ или спамить в чате.

Это именно касаето когда человек приехал на точку и не может дозвониться или никто не выходит.

Просто так звонить и узнавать работает ли сегодня склад или точка и есть ли там что-то НЕЛЬЗЯ. все изменения в расписании сообщаются в чат, а расписание работы точек есть на сайте

4.17 Перенос средств из заказа на счет клиента

Иногда бывают ситуации, когда клиент оформил несколько заказов и в одном из них предоплата например, и надо объединить заказы, в которых есть частичные оплаты.

Функция доступна всем операторам, если заказ: Оформлен, Подтвержден, Отказ, Пакуется на наш склад. Функция НЕ доступна если заказ находится в статусе: Доставляется, Успешный, Возврат, Ожидаем возврат, а также Пакуется(для курьерок).

Реализуется одной кнопкой: Вернуть <сумма> на счет клиента. скриншот ниже

Перейти к заказу номер: 166798 [Перейти](#)

[Посмотреть отчет по отказу/возврату заказа 166798](#)

Оператор: Сергей! Заказ 166798 Отказной Курьер: СДЕК История заказа (Товарный чек)

[Возврат в оформлен](#)

[Вернуть 3739 на счет клиента](#)

Фото	Цена/Кол-во	Сумма	Описание
	полная: 3479 оплачено: 3479 кол-во: 1	3479 (к оплате 0)	Деталь: 1555Бощ / Ящик морозилки(1) Артикул:434356 Размеры(ВхШхГ):90 x 420 x 370 Ящик морозильной камеры, верхний для замораживания.

Чтобы изменить состав заказа необходимо вернуть заказ в доставку

Стоимость деталей 3479(к оплате: 0)

Доставка 260 [менять](#) ИТОГО 3739ОПЛАЧЕНО 3739

Фактическая 0 [Часть Забора 0](#)

Параметры доставки и контакты

Кнопка появляется также при соблюдении вышеописанных условий.

4.18 Защита создателей предзаказов

На базе документа с [предложениями](#) реализованы меры, чтобы более справедливо учитывались усилия продавца, оформившего предзаказ.

Увеличена розовая ставка, голубая уменьшена. Чтобы был перевес в пользу розовых.

Теперь у каждой детали из предзаказ идет фиксация привязки к оформившему продавцу.

Переключите режим:Gorenje Bosch Whirlpool Candy Indesit Asko Teka Electrolux Liebherr [ПОКАЗАТЬ С РАСХОЖДЕНИЕМ ЦЕНЫ](#)

Всего предоплачено деталей: 349 на сумму: 1086249, размер внесенной предоплаты: 530558

дата оплаты	срок поставки	Стоимость	номер детали	марка/модель	клиент	номер предзаказ	фото
14-02-2020	2020-04-04	1016 (оплачено 508)	18195 АРТ:572449660008 На нашем складе 0 штук	Электролюкс	3409097449 Оформил Константин Клиент продавца Константин	194688	
14-02-2020	2020-05-14	1390 (оплачено 695)	436 АРТ:662584 На нашем складе 0 штук	Бош KGV36VL20R/01	7006943538 клиентом самостоятельно Клиент продавца СергейВ	194375	
13-02-2020	2020-04-03	256 (оплачено 128)	14373 АРТ:81731193 На нашем складе 0 штук	Тека DW6 42 FI 40716046	9803932274 клиентом самостоятельно	194610	
13-02-2020	2020-04-03	388 (оплачено 194)	14371 АРТ:81731178 На нашем складе 0 штук	Тека DW6 42 FI 40716046	9803932274 клиентом самостоятельно	194610	
13-02-2020	2020-04-03	256 (оплачено 128)	14372 АРТ:81731179 На нашем складе 0 штук	Тека DW6 42 FI 40716046	9803932274 клиентом самостоятельно	194610	
13-02-2020	2020-04-03	2668 (оплачено 1334)	13051 АРТ:2647020086 На складе ОПТОВИКА 1 штук ЦЕНА ПОЗИЦИИ:2670 ОТЛИЧАЕТСЯ ОТ ОПЛАЧЕННОЙ 0 Установить цену 2670, согласовано	Электролюкс	1553647901 клиентом самостоятельно	194609	
13-02-2020	2020-04-13	388 (оплачено 194)	14371 АРТ:81731178 На нашем складе 0 штук	Тека DW6 42 FI 40716046	7794640908 клиентом самостоятельно Клиент продавца СергейМ	194611	

При оформлении заказа признак оформившего предзаказ учитывается в первую очередь.

Если клиент сам оформляет, то новый заказ присваивается создавшему предзаказ продавцу, если такого нет, то продавцу клиента.

Присваивание идет как в рабочее время(продавец на смене), так и в нерабочее. В нерабочее до 9 утра присваивается если сотрудник сегодня будет на смене в 9 утра. Если заказ создается с вечера, то система проверяет работает ли продавец завтра и также присваивает заказ ему.

Во всех других случаях продавец предзаказ становится розовым по новому заказу.

Заказам, созданным из предзаказа присваивается признак “из предзаказа”, такие заказы:

- не учитываются системой распределения заказов
- у них не сбрасывается владелец при оплате в нерабочее время

В списке заказов они выглядят так:

194709	Подтвержден Георгий 94940/call	2020-02-14 13:41:29	2020-02-17	2020-02-19 Сбросить	4124 (0 4124) Детали:(3924)/4 Дост: 200	отгрузить 17.02
194707	Оформлен Александр3 94937/call	2020-02-14 13:18:03	2020-02-16	2020-02-17 Сбросить	3700 (0 3700) Детали:(3400)/2 Дост: 300	подтвержден , отгрузить 16/02 , доставка на 17/02 с 15 до 18
194706	Оформлен Константин Розовый(Дмитрий) Из предзаказа(Дмитрий) 94444/call	2020-02-14 13:13:20	-	9999-12-31	1016 (508 108) Детали:(1016)/1 Бонус:-400 Дост: 0	Документы У клиента есть НЕ оплаченный предзаказ Наш коммент в клиенте:НИ ПРИ КАКИХ ОБСТОЯТЕЛЬСТВАХ НИЧЕГ ЭТОГО ЮЗЕРА
194702	Оформлен СергейВ 94932/call	2020-02-14 12:42:09	2020-02-14	2020-02-14 Сбросить	15893 (0 15893) Детали:(15893)/3 Дост: 0	2020-02-15 12:00:00 / Позвонить / СергейВ Ещё деталь?Уточнит,Позвонить Наш коммент в клиенте:Серийный номер:9987280-03
194700	Оформлен Александр3 94928/call	2020-02-14 11:49:11	2020-02-14	2020-02-17 Сбросить	1894 (0 1894) Детали:(1694)/1 Дост: 200	автоответчик

4-1 УПАКОВКА ЗАКАЗОВ

Раздел доступен в отдельном документе(для ускорения загрузки документа)

<https://docs.google.com/document/d/1uXut1ITETz-4b3ETtNKVSJ8aPNQqa7Q4zpmEFZcth9k/edit?usp=sharing>

4-2 ОТКАЗ/ВОЗВРАТ/ОБМЕН

Эта функция теперь доступна всем и во всех статусах заказов. Вот как выглядит.

Перейти к заказу номер: 162984

Перейти

Перевести в отказ/ожидание

Оператор: Дмитрий! Заказ 162984 Доставляется Курьер: IML [История заказа](#) [\(Товарный чек\)](#)

Компания доставки: IML, штрихкод: 6681016298410.

[Отследить заказ.](#) [Инструкция по отслеживанию.](#)

Успех

Изменить

Фото	Цена/Кол-во	Сумма	
	полная: 1700	1700	Деталь: 70.Либхер / Ручка(1) Артикул:7430670 Ручка БЕЛОГО цвета с пружинным механизмом. Высота ручки: 31 см, рассто
	оплачено: 0	(к	
	кол-во: 1	оплате 1700)	
	Изменить		
	полная: 230	230	Деталь: 858.Либхер / Ручка(1)
	оплачено: 0	(к	

В ОТКАЗ мы переводим оформленные, подтвержденные, в паковке и даже в доставке(если 18:00 даты паковки еще не наступили).

В ОЖИДАНИЕ мы переводим из доставки или успеха.

Теперь этот процесс двухфазный:

- нажимаем на желто-красную ссылку и попадаем в классификатор

Добавление отчета по заказу [163024](#)

Тип проблемы:	Ошибка ОПЕРАТОРА ▾
Выберите способ возврата:	Почтой России ▾
Ваш подробный отчет	Укажите ссылку
Номер почтового отправления	
Ваше краткое описание	Нужно указать в комментарии какую сумму зачесть, есть ли заказ, в который ее направить или код детали для предзаказа. Не менее 50 символов
Отправить отчет	

- заполняем и нажимаем Отправить отчет

Таким образом во-первых случайно в отказ не отправить, во-вторых у нас будет классификация отказов, возвратов, в третьих полная информация с отчетами по проблемным заказам.

4.12 Ситуация ОТКАЗ

Ситуация отказа возникает по сути до передачи заказа в курьерскую службу и не требует никаких особых процедур. Перевести в отказ может любой оператор сходу при разговоре с клиентом.

1. Понимаем причину отказа от клиента.
2. Заходим в заказ
3. Переходим в классификатор
4. Выбираем тип причины
5. Заполняем комментарий
6. Нажимаем отправить отчет

Статус заказа меняется на ОТКАЗ. Ничего куда писать не надо.

4.12.1 Возврат заказа на склад

Цель раздела: понять причину возврата, сформировать новый заказ при необходимости

Алгоритм:

При возврате заказа на склад автоматически информируется ответственный продавец через Telegram лично, а также отправляется общее сообщение в чат Продавцов. Сделано для оперативного реагирования.

Также по заказу создаётся заявка на отчет с комментарием: *Заказ вернулся на склад, надо понять причины.*

Продавцу необходимо:

1. Понять причины возврата
2. При необходимости оформить новый заказ/предзаказ.
3. По итогам действий пишется короткий отчет по существу:
 - причина возврата коротко
 - оформлен заказ/предзаказ по итогам или нет
 - если нет - почему

Ждать согласования отчета не надо.

4.13 Ситуация Возврат до вручения клиенту

Например клиент не забирает или курьерка накосячила(долго везла или пункт не тот). Таким образом клиент заказ еще не получил, а заказ уже отправили нам обратно. Обработкой занимается любой оператор, но как правило тот, чей заказ, т.к. ему приходят письма напоминалки.

1. Понимаем причину возврата
2. Заходим в заказ
3. Переходим в классификатор
4. Выбираем тип причины: НЕЗАБОР или Ошибка службы доставки
5. Заполняем комментарий
6. Нажимаем отправить отчет

Статус заказа меняется на ОЖИДАЕМ ВОЗВРАТ. Ничего никуда писать не надо.

4.14 Ситуация Клиент получил заказ и хочет вернуть/обменять

1. Вы направляете клиента в раздел возврат товара, чтобы он писал заявление на возврат на адрес vozvrat@remochka.ru

Раздел Возврат находится на каждом сайте в футере(как на [скриншоте](#))

Для всех сайтов один адрес для заявлений на возврат vozvrat@remochka.ru(но работает переадресация и с vozvrat@lb-total.ru, vozvrat@kapsuls.ru, vozvrat@efendis.ru)

Никаких выяснений на данном этапе, уточнений, присыланий фото и т.п. Мы никуда не спешим.

Клиенту нужно сказать, что есть специальный отдел и он занимается рассмотрением. И порядок только такой. Заявление - потом решение вопроса. Хоть он 5 минут назад со склада отошел. Продажа - это одна процедура, возврат(обмен) - другая.

На каждом сайте в футере(внизу сайта) есть статья: Возврат товара, пусть ознакомливается и пишет заявление. Вам обязательно прочитать, чтобы понимать как это работает. Ссылка там не меняется и не надо мне писать, что клиент не может ее открыть. Это значит лишь, то что у него кривые руки.

Статья: https://remochka.ru/spravochnik/vozvrat_tovara

В ней инструкция: https://remochka.ru/doc/tovar_back_post_instruction.doc

Там заявление: [заявление](#)

2. Заявление поступает на корпоративную почту

Теперь все заявления клиентов, почтовые идентификаторы посылок и т.п. отправляются на почту:

vozvrat@remochka.ru

Все письма, поступающие на этот ящик переадресуются автоматически сюда: vse@remochka.ru

Это почта доступна всем продавцам. Пароль сообщается в чате по запросу.

Таким образом у каждого есть возможность уточнить писалось заявление, не писалось, почтовые идентификаторы клиента и т.п. без задержек в почте vse@remochka.ru

3. Заявление направляется Продавцу

Старший менеджер ежедневно по будням обрабатывает входящую почту:

1. Письма из vozvrat@remochka.ru распределяются Старшим менеджером(на данный момент Дмитрий) и пересылаются на корпоративную почту продавца
2. Также в заказе, по которому поступило заявление на возврат нажимает кнопку: **Начать процедуру возврата по заявке клиента** как на скриншоте ниже. Кнопка появляется у всех заказов, прошедших упаковку.

Перейти к заказу номер: 177288 [call](#) Ссылка на текущий заказ: 177288

Продавец: Сергей! (Упаковщик: Алексей) Заказ 177288 Успешный Курьер: Склад [История заказа](#) [\(Товарный чек\)](#)

Фото	Цена/Кол-во	Сумма	Опис
	полная: 1199 оплачено: 0 кол-во: 1	1199 (к оплате 1199)	Деталь: 2300 Неспрессо / Прочее(1) Артикул: Комплект из 5 капсул NESPRESSO EMOHOME for NESPRESSO System

У заявления на возврат несколько стадий(статусов):

"0"=>"поступила заявка"

"1"=>"получен отчет" т.е. написан продавцом

"2"=>"отклонен" что-то не так, необходимо исправить/уточнить

"3"=>"согласовано почтой",

"4"=>"согласовано на склад"

"5"=>"согласовано на склад с деньгами"

4. Продавец производит разбор ситуации и составляет отчет **Срок обработки максимум 2 рабочих дня!!!**

4.0 Продавец по заказу получает заявление клиента по почте

Также продавец получает в телеграм сообщение По заказу 177288 требуется отчет по заявлению на возврат.

Продавец проверяет, что в заказе нажата кнопка **Начать процедуру возврата по заявке клиента**. Если не нажата, нажимает ее сами.

4.1 Первое что нужно понять и самое важное!!! что на самом деле физически привезли клиенту? чтобы классифицировать проблему

Т.е. Вы просите клиента прислать фото на ВАШ корпоративный адрес или словами объяснить что ему не так привезли или в чате на сайте Вам написать. И сравнить с тем, что выписано в заказе. Важно понимать что сравнивать надо не с описанием заказа, а с товарным чеком, т.к. многие позиции являются комплектами(состоят из разных частей). [Что такое комплект описано здесь](#). Этот этап может занимать время пока клиент предоставит необходимую информацию.

Ссылка на товарный чек:

Перейти к заказу номер: 160243

Оператор: Вячеслав! Заказ 160243 Успешный Курьер: IML [История заказа](#) [\(Товарный чек\)](#)
Компания доставки: IML, штрихкод: 6681016024316.
[Отследить заказ](#), [Инструкция по отслеживанию](#).

Фото	Цена/Кол-во	Сумма	Опис
	полная: 2071 оплачено: 0	2071	Деталь: 128.Либхер / Ящик холод.камеры(1) Артикул: 9290036

И тут исходя из того, что привезли, что было в заказе, что говорил клиент Вы классифицируете ошибку для себя:

- Ошибка упаковки (клиенту привезли не то, что указано в заказе)
- Ошибка клиента (в самом заказе выбор сделан неправильно клиентом)
- Ошибка оператора (в самом заказе выбор сделан неправильно оператором)

Возврат электронных компонент только таким образом:

"Если не работает плата, клиент обращается в авторизованный сервисный центр для проведения диагностики. Авторизованный сервисный центр выдает заключение."

Если в данном заключении будет подтверждено, что плата не рабочая по причине производственного брака, то плату меняют"

Поскольку ремонт должен осуществлять авторизованный сервисный центр, ремонт выполняемый силами сторонних мастеров, является риском самого клиента.

Также для ответа клиента можно ссылаться на наш договор оферту, п.8.3.1

4.2 Второе - понять какая деталь нужна клиенту

Какая именно деталь и почему. Схема, анализ, выяснение.

4.3 Третье - понять как исправить ситуацию: вернуть, обменять и каким способом

У нас только **два способа возврата**:

- возврат **Почтой России** стандартной посылкой
- возврат **через склад**, который возможен только в двух случаях:
 - клиент получал на складе и может приехать к нам на склад самостоятельно
 - была курьерская доставка по Москве или области и клиент может приехать к нам на склад самостоятельно

Деньги мы возвращаем после возврата деталей, а в случаях индивидуального заказа - запчасть ставится на продажу и деньги возвращаются после выкупа ее другим клиентом.

Обмен - **у нас нет такого понятия как обмен**: возврат отдельно, новый заказ отдельно.

Единственная ситуация когда возможен "обмен" - это когда клиент приезжает на склад с оформленной актом возврата и оформленным заказом. Тогда на месте производится взаимозачет. Но по сути это две отдельных сущности, просто возвращая по акту получает деньги, которые идут в зачет новому заказу.

4.4 По результатам анализа Вы пишете отчет по форме как указано ниже

Пример отчета:

1. привезли то, что в заказе(позиция 567), ошибка оператора ИЛИ ошибка паковки, в заказе 678, привезли 387(фото прилагается)
2. Клиенту необходима деталь 286(ссылка на схему все проверено) ИЛИ клиент хочет вернуть деньги, обмен не интересует
3. Предлагаю стандартный возврат Почтой России, после получения на счет xxxx рублей ИЛИ предлагаю ОБМЕН через склад, т.к. клиент получал на складе и готов подъехать. Сумма с клиента xxx или сумма возврата ууу

Вы в разделе **ЗАКАЗЫ**, подраздел: **Заказы** | [Формирование заявок](#) | [Пункты](#) | [Детали с оплатой](#) | [ЗАЯВКИ](#) | [СКЛАД](#) | [ОТЧЕТЬ](#)

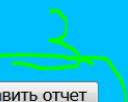
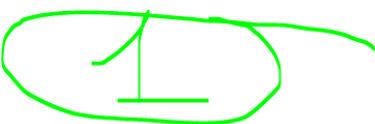
[Предзаказы](#) |

Перейти к заказу номер: 188991 [call](#) Ссылка на текущий заказ: [188991](#)

Перевести в ожидание

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ:	Статус	Кто установил	Причина	Комментарий/ссылка
История обработки заявления	отклонен	Константин	Ошибка КЛИЕНТА	Возврат на уточнение

Опишите здесь отчет



Продавец: Константин! (Упаковщик: Алексей) Заказ 188991 Успешный Курьер: Склад [История заказа](#) [Товарный чек](#) Возврат в доста

По ссылке История обработки заявления можно посмотреть все версии отчета и замечания.

При необходимости добавить в отчет какие-либо документы: фото, акты и т.п. в каждом заказе есть возможность прицепить к нему любой документ с комментарием в любой момент времени:

Перейти к заказу номер: 190413 [call](#) Ссылка на текущий заказ: 190413



[Перевести в отказ](#)

Продавец: Сергей! Заказ 190413 Оформлен Курьер: IML [История заказа](#)

Фото	Цена/Кол-во	Сумма	Оп
	-----	4004	

Это

[Инструкция по ссылке.](#) Не актуально, сохранено на всякий случай.

Ответственность оператора:

- для ошибки Продавца ставка: стоимость доставки*2 - это как раз покрывает затраты. Т.к. возврат для нас стоит 1.5*стоимость доставки плюс паковка, лишние СМС и звонки. А может не покрывает.
- Ошибка клиента - штраф 0.5 от стоимости доставки. За что? Не настоял, не проверили.

5. После моего согласования производите следующие действия

Если отчет направлен на доработку(отклонен) - уточняете то, что нужно в отчете и направляете его повторно. Норматив на обработку такой же, как и при создании отчета.

Возможны три варианта:

- согласовано почтой
- согласовано на склад
- согласовано на склад с деньгами

5.1 Согласовано почтой

Направляете клиенту письмо, например, как в данном документе по [ссылке](#).

Запрашиваете у клиента почтовый идентификатор, и после того как придет, переводите заказ в ожидание возврата, как на скриншоте в пункте 4-2. При этом выбираете способ возврата: Почтой России и указываете Номер почтового отправления.

[оплатой](#) | [Предзаказы](#) | [Контроль просрочки](#)

Добавление отчета по заказу 197617

Тип проблемы:	Ошибка КЛИЕНТА ▼	
Выберите способ возврата:	Почтой России ▼	Далее...

Если этого не указать - о посылке кладовщики не узнают.

После указания номер отправления появляется в заказе, если его не, значит и кладовщики его не видят.

[Посмотреть отчет по отказу/возврату заказа 193508](#)

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ:	Статус	Кто установил	Причина	Комментарий/ссылка
История обработки ОБРАЩЕНИЯ	согласовано почтой	Константин	Ошибка КЛИЕНТА	Пусть отправляет. Не факт что доедет
Создано 2020-04-07 10:05:17	Закрывается в работе	клиент НЕ видит	-	

[Отклонить и вернуть на доработку](#)

Продавец: СергейВ! (Упаковщик: Алексей)Заказ 193508 Ожидаем возврат Курьер: СДЕК [История заказа \(Товарный чек\)](#)
Компания доставки: СДЭК, накладная: 19228643009275.
[Отследить заказ. Инструкции по отслеживанию.](#)
Номер ожидаемого отправления: 19228643009275
Указать номер почтового отправления:

[Возврат](#)

[менять](#)

Фото

Цена/Кол-во

Сумма

Далее когда посылка поступит ее заберут и вернут на склад.

При этом деньги или сразу клиенту вернуться на персональный счет, либо после выкупа детали другим клиентом, в зависимости от детали.

Оформление нового заказа на “обмен” осуществляется после возврата деталей на склад.

5.2 **Согласовано на склад и Согласовано на склад с деньгами**

Переводите заказ в ожидание возврата, как на скриншоте в пункте 4-2.

Отличия с деньгами и без в том, что во втором случае клиент сразу получает деньги при сдаче товара. В первом случае получает расписку о получении кладовщиками товаров. После чего зачисляются деньги на персональный счет, которые могут быть использованы для оформления других заказов или возврата на банковский счет.

Оформляете акт возврата(если согласовано с деньгами, то и акт будет с деньгами):

- выбираете какие позиции по заказу и сколько возвращает клиент
- нажимаете кнопку сформировать заявку на возврат
- отправляете уведомление клиенту с контактами склада
- если необходим “обмен” - дополнительно оформляете новый заказ(При сдаче/получении кладовщик зачтет сумму, т.е. для Вас технически обмена нет: есть возврат одного заказа и выдача другого.)

Работа с актами возврата:

В момент согласования отчета, если Согласовано на склад(с деньгами или без), то у любого продавца появляется возможность создать акт на возврат, который автоматически попадает к кладовщикам. Это выглядит как на скриншоте ниже, цветом фуксии все это расцвечивается

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ:	Статус	Кто установил	Причина	Комментарий/ссылка
История обработки заявления	согласовано на склад с деньгами	Константин	Ошибка УПАКОВКИ	Тестовый отчет

Акт возврата №1 **отменен** Константин [Открыть акт](#) [История акта](#)

Можно создавать Акт возврата на склад

Продавец: Алексей3! (Упаковщик: Александр)Заказ 177184 Успешный Курьер: IML [История заказа](#) [Товарный чек](#)
 Компания доставки: IML, штрихкод: 6681017718412.
[Отследить заказ.](#) [Инструкция по отслеживанию.](#)

Возврат в доставку

Фото	Цена/Кол-во	Сумма	Формирование акта возврата	
	полная: 1700 оплачено: 0 кол-во: 1	1700 (к оплате 1700)	сколько вернуть: 1 ▾	Деталь: 220 Либхер / Ремкомплект(1) Артикул: Размеры(ВхШхГ):30 x 55 x 90 РЕМКОМПЛЕКТ для ремонта 2-х пружинных механизмов ручки СТАЛ
	полная: 1508 оплачено: 0 кол-во: 2	3016 (к оплате 3016)	сколько вернуть: 2 ▾	Деталь: 1166 Либхер / Панель ящика(1) Артикул: Размеры(ВхШхГ):180 x 450 x 20 Накладка ящика морозильного отделения, литая, прозрачная Клиентом указана модель: SBNeS 3210, партномер: 097911226
	полная: 1838 оплачено: 0 кол-во: 1	1838 (к оплате 1838)	сколько вернуть: 1 ▾	Деталь: 1381 Либхер / Ящик морозилки(1) Артикул:9791164 Размеры(ВхШхГ):180 x 450 x 350 ящик без передней панели
	полная: 1068 оплачено: 0 кол-во: 1	1068 (к оплате 1068)	сколько вернуть: 1 ▾	Деталь: 2286 Либхер / Полка(1) Артикул: Размеры(ВхШхГ):4 x 450 x 260 полка под ящик морозильного отделения
	полная: 0 оплачено: 0 кол-во: 1	0 (к оплате 0)	не требует возврата	Деталь: 5975 Другие / Средства по уходу(1) Артикул: Размеры(ВхШхГ):130 x 90 x 15 Предназначен специально для устранения неприятных запахов в холоди
			Сформировать акт возврата С возвратом денег	

Используйте кнопки «Создать акт возврата» и «Отменить акт возврата» для возврата заказа в доставку.

Выбираем сколько какого товара вернуть(комплекты возвращаются комплектом, [что такое комплекты описано здесь](#)) и нажимаем Сформировать акт возврата.

ЗАЯВЛЕНИЕ НА ВОЗВРАТ:	Статус	Кто установил	Причина	Комментарий/ссылка
История обработки заявления	согласовано на склад с деньгами	Константин	Ошибка УПАКОВКИ	Тестовый отчет

Акт возврата №1 **отменен** Константин [Открыть акт](#) [История акта](#)

Акт возврата №3 **создан** Константин [Открыть акт](#) [История акта](#)

[Отправить контакты склада для получения акта возврата 3](#)

Комментарий акта 3 Создание акта [Изменить комментарий](#)

Отменить акт 3 Причина: [Отменить акт возврата](#)

Продавец: Алексей3! (Упаковщик: Александр)Заказ 177184 Успешный Курьер: IML [История заказа](#) [Товарный чек](#)
 Компания доставки: IML, штрихкод: 6681017718412.

Воз

После необходимо Открыть акт и проверить что получилось.
 Если все ОК, то нажать кнопку [Отправить контакты склада](#) ...

Также можно изменить комментарий по акту(он будет виден нам и кладовщикам)
 Также можно Отменить любой акт(например для переоформления)

Для удобства в списке заказов сделаны опции для отбора заказов, требующие отчета или согласованные

Инструкция продавцу - Google X Механизм учета возвратов X phpmyadmin.masterhost.ru / X ЗАКАЗЫ:Заказы X

https://remochka.ru/cgi-bin/disp/orders.pl

Вы в разделе **ЗАКАЗЫ**, подраздел: **Заказы** [Формирование заявок](#) | [Пункты](#) | [Детали с оплатой](#) | [Предзаказы](#) **ЗАЯВКИ** | **СКЛАД**

ЗНАЧЕНИЕ ЦВЕТОВ Найдено: 6 Состояние: V:Нужен отчет Штук: 30 Курьер: Все Сайт: Все

Страницы: 1

Номер	Статус	Создан	Паковка	Доставка	Комментарий
177288	Успешный	2019-03-27 13:38:53	2019-03-27	2019-03-27	Сергей 66642/call 498304ОК
177028	Успешный	2019-03-22 09:44:17	2019-03-24	2019-03-24	Георгий 65886/call 486459ОК
176859	Успешный	2019-03-18 18:03:05	2019-03-19	2019-03-19	Алексей3 65996/call 185329ОК
174265	Успешный	2019-01-30 04:19:57	2019-02-03	2019-02-03	Евгений 57371/call 406831
174264	Успешный	2019-02-01 00:00:00	2019-01-31	2019-02-05	Дмитрий 62284/call

В:Нужен отчет
Все
ВСЕ не в доставке
В обработке
Завершенные
Успешные
ЖДЕМ оплату
Ожидаем возврат
Возвраты
Мои заказы
Мои к паковке
V:Нужен отчет
V:Есть отчет
V:Нужен отчет(мой)
V:Согласовано(мой)
Дост: 671
Факт:0, забор:1
1898 (754 1144)
Детали:(1508)/1
Пост: 300

Model: KGT 4066, serial:999647800

Оплачено, подтвердить 03.02 665932:ИРКУТСКАЯ ОБЛАСТЬ СЛЮДЯНСКИЙ РАЙОН БАЙКАЛЬ

202370158248

4.15 Клиент хочет вернуть деньги

ВАЖНО!!! Процесс возврата денег и возврата товара - это разные процессы.

На каждом сайте в футере(внизу сайта) есть статья: Личный кабинет, там последний абзац Персональный счет, пусть ознакамливается и пишет заявление. Вам обязательно прочитать, чтобы понимать как это работает.

Алгоритм:

- клиент пишет заявление https://lb-total.ru/doc/money_back.doc
- я его рассматриваю и делаю перевод

Т.е. если Вам звонит клиент и хочет вернуть деньги выясняете есть ли они у него на счете и направляете его на написание заявления.

4.16 Время рассмотрения заявлений

Я рассматриваю заявления **один раз в неделю по вторникам**. Поэтому если называют что с моим заявлением или т.п., то направляем в раздел письмо директору или писать заявления. Если человек совсем звереет, то можно написать мне в Telegram, я по возможности рассмотрю раньше.

5. КОНТРОЛЬНЫЕ РАССЫЛКИ

5.0 Контроль просроченных заказов

Система ежедневно в 12:00 осуществляет контроль заказов, которые своевременно не получены и ставим их на контроль.

Система ежедневно в 20:00 осуществляет контроль обработки поставленных на контроль и при отсутствии обработки - радуется продавца учителем(если продавец выходил сегодня в смену).

Продавец самостоятельно после 12:30 проверяет наличие просроченных своих заказов.

Заказ - это еще не продажа!!! Такие заказы занимают небольшую долю из общего числа, но важно их добивать. Иногда причина задержки не по вине клиента: служба долго везет или ему реально не пришло смс сообщение. Возвраты не оплачиваются, а компания несет убытки за двойную перевозку. Поэтому всячески необходимо контролировать.

Как обрабатывать описано в следующем разделе 5,1 Обработка писем “Не забирают заказы”

Здесь описана удобная система контроля таких просрочек, а именно:

- вывод всех просрочек осуществляется в РМ “Контроль просрочки”
http://remochka.ru/cgi-bin/disp/order_control.pl
- при наличии просрочки в меню появляется ссылка о наличии таких заказов у Вас:

cgi-bin/disp/stat_order.pl

ПВЗ к доработке: 8 видео I: 85 E: 2 G: 5 W: 31 C: 9 Отчеты: 1 Надо проверить контроль

ремонт: 2 Просрочено заказов: 2 ЗАКАЗЫ (27) | ЗАЯВКИ | СКЛАД | СХЕМЫ | КЛИЕНТЫ | ОПТ | РЕМОНТ | ПРОДАВЦЫ

е нет Отказных и Ожидаемых к возврату, также не учитываются Предзаказы

.475503, частично предоплачено: 371472, стоимость доставки: 121596, комиссия наложки: 36669

вей назад, комиссия берется средняя 3,3%

учетом возвратов Процент отказов Разбивка по повторникам

dis.ru lb-total.ru remochka.ru ТЕСТОВЫЕ: luxik.ru ЗАКРЫТЫЕ: kapsuls.ru tea-total.ru

Indesit Siemens Teka Whirlpool Gorenje Sanyo AEG Other Bosch Candy Electrolux

- в самом рабочем месте Вы можете отобрать все свои контролеры, просроченные и те, которые будут просрочены к 20 часам

5.1 Обработка писем: “Не забирают заказы”

При получении письма с текстом “Необходимо обзвонить Вами оформленные заказы, которые не доставлены или не получены клиентами:” и списком заказов необходимо:

1. проверить реальный статус заказа в службе доставки

У каждого заказа, переданного в службу доставки есть, как показано на примере ниже:

-Номер отправления в их системе

-ссылка где можно посмотреть статус

-инструкция как это можно сделать. **Важно!** У каждой компании своя инструкция, а отследить по прямой ссылке можно только СДЭК, остальные надо копировать и ручками вбивать на их сайтах.

Компаний всего 4 вида, так что пару раз проверив будете знать.

Оператор: Дмитрий! Заказ 155194 Доставляется Курьер: СДЕК [История заказа \(Товарный чек\)](#)

Компания доставки: СДЭК, накладная: 1058959109.

[Отследить заказ](#) [Инструкция по отслеживанию](#).

☒ В ожидание

☐ Отказ

☒ Успех

[Изменить](#)

Фото	Цена/Кол-во	Сумма	
	полная: 2865 оплачено: 0 кол-во: 1 Изменить	2865 (к оплате 2865)	Деталь: 569 Бош / Ящик морозил Артикул: Размеры(ВхШхГ): 220 x 430 x 230 ящик нижний Клиентом указана модель: KGN36

Добавление детали:

номер: 0 [Добавить](#)

2. Если заказ поступил на пункт выдачи и клиент его реально не забирает, то звоним ему и напоминаем о том, что заказ в пункте выдачи

3. Если заказ еще не поступил, то клиента нет смысла беспокоить, задержки доставки случаются

Важно! По факту обработки контрольного письма в заказе меняем комментарий, ставим дату следующего уведомления как показано на скриншоте ниже.

Например: увидели, что заказ еще не поступил на пункт выдачи, то можете указать в комментарии заказа например так: *На 10.10 заказ еще не прибыл в город получения. На следующий день когда придет письмо-напоминание, в нем будет Ваш комментарий, например так:*

Заказ 155001 курьерка 4 сайт 8: с даты плановой доставки прошло более 4 дней, а заказ еще не успешен (на 07.10 еще в Тюмени, транзитный город)

ИЛИ позвонили клиенту, он сказал заберет послезавтра, тоже пишите комментарий: *звонился 10.10, обещал забрать 12.10 и ставите дату 13.10*. Тогда до 13 система не будет присылать Вам контрольные письма, чтобы не отвлекать. А вот если 13 придет письмо можно опять звонить.

Также эти комментарии позволяют руководству контролировать обработку данных писем.

Комментарий по каждому заказу из рассылки должен появиться до 20 часов текущего дня.

Если комментария нет, или он просрочен по дате штраф - 100 рублей за каждую просрочку

Фактическая	0	Часть Забора	0
Параметры доставки и контакты			
Регион	Махачкала		
Тип доставки	18309(IML:10,),speed:5,cost:370: Махачкала ПВЗ (пр-т И.Шамиля, 5, кв. 2) о ПВЗ		
ФИО получателя	Изменить		
Комментарий клиента			
Наш комментарий (для внутреннего пользования)	Хр-е до 23.05, звонился 18.05-оповестил, 21.05 НАПОМИНИ!		
Когда напомнить письмом	Указано (2019-05-21) Изменить комментарий и дату следующего письма		
Писем-уведомлений: 1 дата актуализации: 2019-05-21 20:08:51			
Интервал	С 10 ПО 18		
Дата доставки	2019-05-13 установлена		
Дата упаковки	2019-05-07 дост 2019-05-13		
Изменить ===== Изменить ===== Изменить			
Напоминания			

Зачем эти письма: Заказ - это еще не продажа!!! Такие заказы занимают небольшую долю из общего числа, но важно их добивать. Иногда причина задержки не по вине клиента: служба долго везет или ему

реально не пришло смс сообщение. Возвраты не оплачиваются, а компания несет убытки за двойную перевозку. Поэтому всяки необходимо контролировать.

СКРИПТ звонка: Имя, Добрый день! Меня зовут Константин. Сервисный склад запчастей. Ваш заказа xxx поступил в пункт выдачи такого-то числа, прошло 3 дня, а Вы не получили. Вам приходило смс-уведомление? Имейте ввиду что заказ хранится еще 3 дня, потом будет отправлен назад. Спасибо, до свидания.

ВАЖНО!!! Срок хранения на пунктах выдачи отличается в зависимости от компании: СДЭК, IML и Vohberry - 7 дней, Pickpoint - 3 дня.

3. Если заказ на **нашу точку выдачи(склад)**и клиент говорит, что в командировке/отпуске и т.п. и сможет забрать позже, через определенное время, Тогда сбрасываем дату, ставим комментарий соответствующий и напоминаем себе. Когда день наступит, действуем по пункту 4.7 Передача заказа на пункт выдачи

Если клиент говорит, что уже забрал с нашей точки выдачи, а в системе это не отмечено. Ставим комментарий: Получено клиентом и сразу информируем Константина через Telegram. Т.к. сообщение приходит на следующий день после выдачи, то надо действовать СРАЗУ.

4. Если клиент отказывается забирать заказ, а заказ уже в статусе “Доставляется”, Вам необходимо сменить статус на “В ожидание или Отказ”. В зависимости от вида доставки. Подробности в разделе 4-2 Отказы/возвраты/обмены

Перейти к заказу номер: 162984

Перевести в отказ/ожидание

Оператор: Дмитрий! Заказ 162984 Доставляется Курьер: IML [История заказа](#) [\(Товарный чек\)](#) ☒ **Успех**

Компания доставки: IML, штрихкод: 6681016298410.

[Отследить заказ.](#) [Инструкция по отслеживанию.](#)

Фото	Цена/Кол-во	Сумма	
	полная: 1700	1700 (к оплате 1700)	Деталь: 70.Либхер / Ручка(1) Артикул: 7430670 Ручка БЕЛОГО цвета с пружинным механизмом. Высота ручки: 31 см, расстояние
	оплачено: 0		
	кол-во: 1		
	Изменить		
	полная: 230	230 (к	Деталь: 858.Либхер / Ручка(1)
	оплачено: 0		

5.2 Обработка писем: “Поступили детали”

Эти письма приходят в 10 часов утра на email оператора. В них может быть два вида сообщений:

- о поступлении предзаказов по тем клиентам, которым оператор оформлял предзаказ

- о поступлении деталей по заявкам на ожидание, которые опять таки оформлял оператор

5.2.1 Обработка поступившего предзаказа

1. Заходим в личный кабинет клиента (т.е. на сайт), только правильно выбираем сайт, либхер, бош и т.д.
2. Заходим в раздел предзаказы и проверяем поступление.
3. Освобождение корзины

Если видим, что у чего-то стоит признак “в корзине” то сначала сбрасываем его. Для этого надо работать из-под оператора, нажимаем Освободить корзину:

Сергей

Личные данные

Заказы

Предзаказы (2)

Сообщения

Личный счет

Ваши модели

Все наши магазины

Выход

Ваши предзаказы

Статус	Товар	Цена
В корзине Освободить корзину	Описание товара доступно по ссылке, ID: 699 Поступило: оформляется доставка Оформлено в рамках предзаказа: 164903	1723 ₽ Поступило 861 ₽
Поставка до 2018-08-29	Описание товара доступно по ссылке, ID: 6076 Модель: Подходит модели: G 1211, сервисный номер: 4464646-57 Предоплата поступила: 2018-07-15, товар заказан Партия ожидается: 29-08-2018 Оформлено в рамках предзаказа: 164901	1723 ₽ Поступило 861 ₽

Если не получилось сбросить признак “в корзине”, то ничего не оформляем, информируем Константина через telegram и ждем.

Нарушение - штраф 100 рублей

4. Связываемся с клиентом и уточняем, что детали поступили и можно оформлять заказ
5. **Только после связи с клиентом** отмечаем галочками те детали, которые отгружаем и далее стандартно через корзину дооформляем заказ, все предельно просто. Заказ оформлен и в нем частично оплаченная позиция. Нельзя бросать недооформленной такую корзину, там надо всего 2 кнопки нажать и дойти до третьего шага, чтобы сформировался заказ.
6. Если у клиента уже были какие-то заказы, которые мы не отгружали по причине ожидания поступления предзаказа, тогда делаем следующее:
 - а. фиксируем себе на бумажку какие детали и сколько в старом заказе
 - б. переводим старый заказ в Отказ
 - в. в новый заказ через функцию “Добавление детали” добавляем все детали из старого заказа в нужном количестве (это нужно делать сразу после перевода в отказ, чтобы кто-нибудь не выкупил эти детали, т.к. они становятся общедоступными)
 - д. В новом заказе у нас теперь все детали: те, что были в старом заказе и поступившие по предзаказу

5.2.2 Обработка поступившей заявки на ожидание

1. Заходим в заявку
2. Звоним клиенту
3. Нажимаем справа ссылку: ОФОРМИТЬ заказ на сайте для данного клиента с удалением заявки
4. Вы автоматически авторизуетесь на сайте под клиентом, переходите на карточку товара и заявка автоматически удаляется
5. Далее оформляете обычный заказ

5.3 Урегулирование вопросов со службами доставки

Pickpoint по всем вопросам есть специальная форма обратной связи: <https://pickpoint.ru/sales>

В качестве ИКН указываем: 9990467412 - это номер нашего магазина в их системе

6. Доставка

6.0 Отгрузки

Отгрузки осуществляются в зависимости от компании:

IML - ежедневно, кроме субботы

остальные: понедельник, среда и пятница в 18:00.

Pickpoint отгружается с 15 до 18, просто в какой-то момент отгрузка остановится и будет уведомление в чате.

Как правило реестры начинают формироваться в 17:50.

ТАКИМ образом в данное время надо следить за информацией в чате на предмет Закрытия отгрузки на сегодня. И если поступает заказ в это время, то переносить его вперед с учетом отгрузки в следующий раз.

На наших точках товар есть всегда и забрать его можно в любое время СРАЗУ. Ограничение - только расписание работы индивидуально каждой точки.

6.1 Приоритет доставки

У нас есть свои точки выдачи в Москве, там только белые ручки и ремкомплекты. Их надо для покупателей из Москвы предлагать.

Есть склад на Рижской, там есть все.

1. По Москве говорим всегда так: у нас есть три варианта доставке по Москве

- курьером на дом, стоимость 300 рублей, в любой 3-х часовой интервал удобный с 09 до 21.

- на пункты выдачи курьерских служб 200 рублей, самый удобный вариант - мы привозим рядом с Вами, Вы в удобное время забираете, у нас пунктов по Москве около 500

- или можете забрать со склада на Рижской. (если ручки или ремкомплекты то проговариваем все 5 метро: Рижская, Пролетарская(близко к центру), Ленинский проспект, Митино и Выхино) бесплатно

Если человек выбирает курьером: Вы внутри МКАДа? отлично. Если за МКАДом отвечают, то сколько километров, каждые 10 + 100р, т.е. 0-10 400, 10-20 500, 20-30 600

В остальном приоритет такой:

пункты компании IML - т.к. самая четкая доставка

пункты компании СДЭК - стоимость и по четкости на втором месте

пункты BOXBERRY - могут сдвинуть сроки на день, проблемы с информированием

пункты PICKPOINT - очень большая сеть, только поэтому держим. косячат частенько по срокам

6.2 Доставка Москва и Санкт петербург + две области

Здесь специальные условия, смотрите в разделах городов на сайтах. Также Подмосковье и лен. область.

Тарифы единые - курьером 300, ПВЗ - 200. НА ЛЮБЫЕ ВСЕГДА. За МКАД(КАД для Питера) курьером - +100, каждый 10 км, до 700. Еще раз все ПВЗ - 200 рублей.

Наши точки и склад бесплатно!!!

Доставка как правило на завтра, кроме выходных, тогда на понедельник

6.3 Про пункты выдачи курьерских служб

6.3.1 Пункты выдачи делятся на две категории:

1. Наши – это склад и синие точки.
2. Все остальные – пункты выдачи службы доставки.

Наш склад – это отдельная история, мы здесь рассматривать не будем.

Остальные пункты выдачи работают по одному принципу. Мы собираем заказ затем в зависимости от компании отгружаем заказы, отвозим их в службу доставки на центральный склад.

Дальше служба доставки сама развозит эти заказы на эти пункты выдачи, мы в этом уже не участвуем.

Далее, когда заказ поступает на пункт выдачи заказа клиенту компания доставки сообщает об этом – о том, что заказ на пункте выдачи и можно его забирать, после чего клиент приходит в течение недели (а в компании PickPoint в течение трех дней) забирает заказ.

Оплата.

Возможна оплата тремя вариантами:

1. При оформлении заказа можно сразу оплатить банковской карте на сайте on-line, платеж зачисляется мгновенно.
2. Можно оплатить банковским переводом. Платеж, как правило, зачисляется в течение одного рабочего дня, иногда в течение текущего дня.
3. Оплата наличными при получении.

Способ оплаты выбирается заранее. Когда заказ оформлен, когда мы его отгружаем, способ оплаты уже ушел. Почему? Потому что в клиентскую службу мы передаем информацию, сколько с клиента денег получить или нисколько не получать.

Таким образом, если человек не оплатил, говорит – предоплатит. Тогда мы заказ не отгружаем – ждем, пока поступит предоплата. Если человек говорит, что оплатит на месте, соответственно ставим «наличные» и отгружаем.

Отличия постаматов от пунктов выдачи заказов.

Постамат – это шкаф. Откройте статью, которая у нас указана в разделе «Помощь», в левом углу. Что такое постамат? Там есть картинка, там всё нарисовано. Также там есть ссылка на их сайт, на PickPoint, и там есть видео-инструкции, как люди пользуются. Посмотрите один раз, чтобы у Вас больше не возникало вопросов никогда, чтобы клиентам могли 100%

отвечать на эти вопросы. Если один раз посмотреть, увидеть, как это делается – вопрос закроется.

Пункт выдачи – там люди, и там клиент приходит и забирает. Постамат – шкаф, клиент приходит, вводите специальный код, который человеку приходит в SMS-ке от компании PicPoint, я его даже знать не знаю и никогда не узнаю, потому что это секретно, это между компанией PicPoint и клиентом, мы можем знать только номер отправления. Он вводит этот код на клавиатуре, и там говорится, оплачено или не оплачено. Если не оплачено – можно вставить банковскую карточку, списывается, после того как оплата поступила – ячейка открывается. Человек открывает ячейку, разворачивает заказ, если ему что-то не нравится, он тут же пишет, что что-то не так в постамате и кладет заказ назад в эту же ячейку. Никакой разницы нет между пунктом выдачи заказов и постаматом с точки зрения нашей логики. Нам всё равно куда привезти. Разница только в том, как человек будет забирать, потому что там нет живых людей.

Главное отличие между пунктом выдачи заказов и постаматом. В постамат мы не можем отгрузить что-то длиннее 60 см в одну сторону. Например, даже панель, которая 62 см – она не отгружается. При том, что ее можно по диагонали засунуть в ячейку формально, ее система у них не пропускает. Поэтому, когда вы отгружаете ящики или полки, то Вы всегда смотрите, максимальная сторона должна быть не больше 50-ти, а лучше 45 см, потому что еще упаковка, еще накрутка и т.д. Кладовщик на складе не будет смотреть, ему пришлось упаковать – он упаковывает. Это ваше дело смотреть, что это не постамат. Когда Вы заказ оформляете в CRM всегда в строке заказа, в выпадающем списке пункта выдачи написано, что это постамат, если это постамат.

Еще раз. Изучить все статьи, прочитать, посмотреть, чтобы было полное понимание. Предоплату мы берем, когда доставка более 400 рублей, в остальных возможно наличными.

6.4 Уточнения ПВЗ

Если обнаружена неточность в описании ПВЗ, адресе, координатах и т.п. Вы можете отправить его на доработку.

1. Как это сделать нужно перейти в конкретный пункт через список пунктов <https://remochka.ru/cgi-bin/disp/punkt.pl> или прямо из заказа где обнаружено:

2. В конкретном пункте появится возможность ввести суть проблемы и отправить на доработку

Город			
у нас	у них	адрес	как пройти
7897 на сайте	5	Константин: Тестовая попытка передать на доработку Москва ▼ Новые Черемушки ▼ Новые Черемушки ул. Профсоюзная, д. 45 Облцентр или за кольцом: Внутри города и без Райцентра ▼	м. Новые Черемушки. Первый вагон стеклянных дверей метро налево, и ступенькам направо. Идти прямо по (200-250 м.) до ТЦ Царское село " (здание от дороги). Вход с торца,
7897 на сайте	Укажите здесь проблему по данному ПВЗ если необходимо Отправить на доработку		

7 СПЕЦ.клиенты (юридические лица и Оптовики)

7.0 Оптовики и юр.лица

1. Клиенты бывают физические лица и юридические(фирмы или ИП)

Это влияет на формат приема денег от клиента: юридические лица все полностью предоплачивают по счетам, которые мы выставляем, т.к. нет возможности принять от них наличные

2. Клиент также может быть оптовиком

Это влияет на объем покупок и скидку от этого. При этом клиент может быть как юридическим лицом так и нет. Это не равносильные понятия. Возможность скидки от объема доступна только на сайте Либхер(lb-total.ru)

Каждый оператор может назначить клиенту признак юр.лица и оптовика.

Краткое видео на эту тему: https://youtu.be/yxonnc_-Dqw

7.1 Работа с юр.лицами

Мы принимаем оплату от юр.лиц

При оплате юр.лицами - это всегда 100%предоплата, т.е. мы ничего не отгрузим до получения 100% предоплаты.

При предзаказе все аналогично физикам могут оплатить 50% сначала, но для отгрузки поступивших деталей доплата до 100% до отгрузки или оплата наличными при получении.

Мы **НЕ ВЫДЕЛЯЕМ НДС** потому что мы на Упрощенной системе налогообложения.

Это не обсуждается и никаких вариантов тут нет.

Для юр лиц мы предоставляем следующий набор документов:

- счет
- накладная
- акт об услуге доставки(если имела место доставка)

ВИДЕО ИНСТРУКЦИЯ КРАТКАЯ: <https://youtu.be/U4wyg1xzdvw>

Найдено: **47347(показываются последние 50)** Сайт: Все Тип поиска: без поис

Добавилось 2 рабочих места по работе с юр.лицами: фирмы и документы
 фирмы - показывает все реквизиты юридических фирм в привязке к клиентам
 документы - показывает все счета, накладные и акты по клиентам с возможностью создать, удалить, отправить и т.д.

7.2 Как выставить счет юр.лицу

7.2.1 Полностью оформляете заказ или предзаказ как обычно.

7.2.2 Далее в CRM выставляете этому клиенту признак юр.лица и нажимаете Изменить

Клиент №43299, номер карты клиента:5999231404. [Список ЗАКАЗОВ](#) [Список ПРЕДЗАКАЗОВ](#) [Список моделей](#) [ЛК:либхер](#) [ЛК:бош](#) [Л](#)

Имя:	Максим	Дата регистрации	2017-12-02 13:26:31
ФИО:	Жарников Максим	Денег на счету	0 ☐ Юр.лицо
Россия +7	9168465945	Марка	Либхер
Email:	nomail	Регион	Москва
Внутренний комментарий(недоступен клиенту)		☐ Информировать клиента об изме	

Изменить ===== Изменить ===== Изменить=====Изменить ===== Изменить =====

ссылка приобретает такой вид

Дата регистрации	2014-07-22 17:33:40
Денег на счету	10000 ☒ юр.лицо, реквизиты
Марка	Либхер
Регион	Москва

7.2.3 После этого просите клиента отправить реквизиты на Ваш корпоративный email для нужного сайта.

7.2.4 Переходите по ссылке: "юр.лицо, реквизиты"

7.2.5 Нажимаете ссылку Добавить юр.лицо клиенту

[Добавить юр.лицо клиенту 9444](#)

7.2.6 После этого **УКАЗЫВАЕТЕ** реквизиты. У одного клиента может быть добавлено множество фирм ТОЛЬКО после этого можно выставлять счета, чтобы была возможность выбрать юр.лицо, на которое выставляется счет. **Если будет выставлен счет без указания реквизитов юр.лица - штраф - 1000 рублей.** В поле Адрес указывается только юридический адрес, например: 123007, город Москва, Хорошёвское шоссе, дом 1, помещение IX ком 2. Не надо там писать фразы типа: адрес, официальный адрес и т.п. итак, понятно, что это за поле, оно специально для этого предназначено!

Касательно формата Наименований юр.лиц, самые часто встречающиеся:

ИП Фамилия Имя Отчество - только в таком формате, никаких скобок знаков препинания, больших букв и т.п.

ООО «Название» - не надо расписывать Общество с ограниченной Название всегда в кавычках.

Другие формы юр.лиц в таком же сокращенном виде АНО, ООО ПК, ООО ГК.

Все остальные форматы считаются некорректными.

7.2.7 Только после того как фирма добавлена, Вы можете выставять счета через рабочее место
Документы

Также из каждого заказа юр.лица или предзаказ будут доступны прямые ссылки в раздел документы

Подтвержден	2018-04-20	9999-12-31	5168 (0 5168)	Документы
162152	Дмитрий	11:35:23	Отказать	Детали: (4798)/3
47316	9999-12-31		Дост: 370	счет выставлен, в понедельник
Подтвержден	2018-04-10	0000-12-31	4008 (0 4008)	

162191

Клиент

Оплачиваются

2018-04-22 00:13:46

Отменить предзаказ

Казань

Документы

7.2.8 Создание счета производится одним нажатием кнопки

Выберите фирму: ООО "МТМ"	Стоимость доставки: 0	СОЗДАТЬ СЧЕТ
---------------------------	-----------------------	--------------

При создании счета нужно выбрать фирму клиента(если их несколько), и если это предзаказ, то можно указать стоимость доставки сразу, выяснив предварительно способ получения заказа у клиента при поступлении.

При создании счета для заказа все параметры формируются автоматически включая доставку.

Учет бонусов производится автоматически. Учет наличия частичной оплаты производится автоматически.

Всвязи с эти редко, но сумма в счете может быть на несколько рублей меньше, чем в заказе из-за округления. Ничего страшного, при поступлении будет зачтена правильная сумма. Пример счета с учетом бонуса и частичной оплаты: <https://remochka.ru/invoices/595.pdf>

7.2.9 После создания Счета для заказа или предзаказа можно тут-же сделать счет с печатью, а для заказа накладную и акт об услуге доставки(если стоимость доставки не ноль). Это делается нажатием одной кнопки. Все эти документы создаются на основе счета

7.2.10 Также можно отправить клиенту счет и счет с печатью тоже одной кнопкой

162188 ВОЗВРАТ	13	счет	35 Отправить клиенту	1
--- ---	13	счет с печатью	36 Отправить клиенту	1
--- ---	13	накладная	37	1
--- ---	13	акт доставки	38	1

Письмо будет выглядеть так:

Вам выставлен счет на оплату по заказу 161691.

[Счет](#)

[Счет с печатью](#)

7.2.11 Документы можно удалять. Вдруг надо поменять состав заказа или еще какие изменения.

Документы при этом не удаляются совсем и доступны к просмотру

162065 Отказной	-	счет	не создан	-
--- ---	-	счет с печатью	не создан	-
--- ---	-	накладная	не создан	-
162065 удаленный	15	счет	26	0
162065 удаленный	15	счет	27	0
162065 удаленный	15	счет	28	0
162065 удаленный	15	счет с печатью	29	0
			30 Ответить	

В таблице документов фиксируется кто создал документ и кто его удалил.

7.3 Нюансы по работе с документами

7.3.1 Клиенту доступны документы по каждому заказу в личном кабинете с момента создания

Заказ	Статус	Цена с доставкой	Состояние
#162188 21-04-2018		1980 руб.	Заказ завершен
Документы: счет счет с печатью накладная акт доставки			
Состав заказа: Показать			
Полная стоимость товаров: 1700 рублей. Состояние доставки: ОТКАЗ			

7.3.2 Клиенту доступны документы по каждому предзаказу в личном кабинете

Статус	Фото	Описание	Цена
 Не оплачен		Описание товара доступно по ссылке: 2062 . В предзаказе: 162191, при оплате до 23-04-2017 поступление 31-05-2018.	10585 руб. (предоплата: 5292)
Документы: счет счет с печатью			
Внести предоплату за товары в заказе 162191: 5292 руб.			

7.3.3 Заказ юридического лица больше нельзя перевести в паковку, если не собран весь набор документов. ВАЖНО!!! Накладная и акт создаются только по факту оплаты. На данный момент это делается Константином. Причина в том, что акт и накладная привязаны к дате отгрузки

7.3.4 Если был предзаказ, а потом товар поступил и создан заказ, как формировать счет!?

В этом случае счет формировать не надо, его надо скопировать из предзаказа

Выберите фирму: ООО "МТМ" ▼

СОЗДАТЬ СЧЕТ

- [Копировать счет №3](#)
[Копировать счет №30](#)
[Копировать счет №43](#)
- сначала счет
- сначала счет

В системе фиксируются счет на предзаказы, которые актуальны. И счет нужно просто скопировать в заказ.

8 СХЕМЫ бытовой техники

Раздел доступен в отдельном документе(для ускорения загрузки документа)

https://docs.google.com/document/d/1eC_TxSrmh-YT_2MKKKNyFND0ebuvv1B2WtenNIFUNZc/edit?usp=sharing

9. Ремонт бытовой техники

Раздел доступен в отдельном документе(для ускорения загрузки документа)

https://docs.google.com/document/d/1claoJA4OfewABMGauDDKbPvJyhoENATrQ_j8dGcy-Bo/edit?usp=sharing