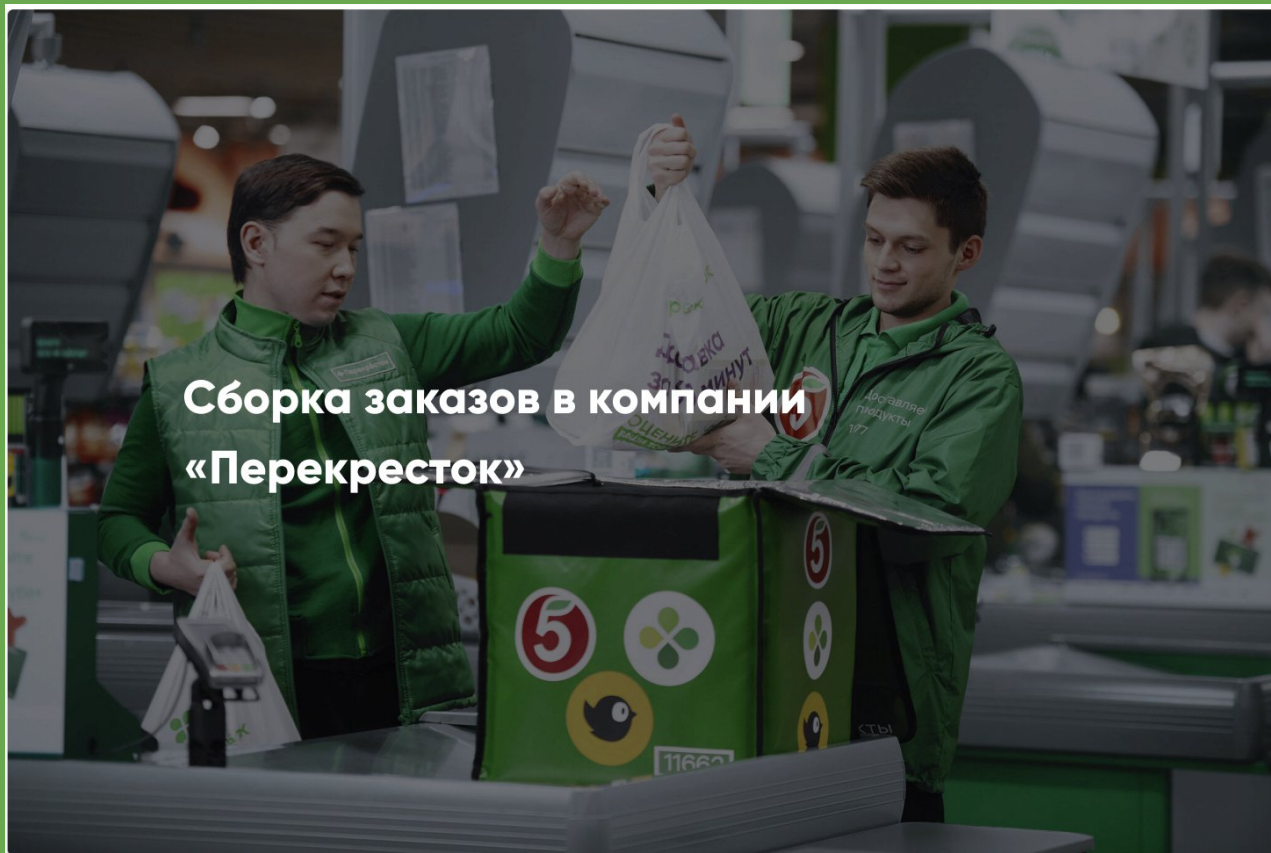


**Сборка заказов в компании
«Перекресток»**



Добро пожаловать в команду!

Ты начинаешь работу сборщиком заказов в компании «Перекрёсток»

В этом коротком курсе ты узнаешь:

- как освоиться в новом магазине
- как качественно и быстро собрать заказ
- куда обратиться в случае возникновения вопросов
- как избежать частых ошибок
- как получать положительные отзывы и высокие оценки от клиентов

Также мы расскажем о способах собирать заказы более эффективно

Знакомство с магазином

Как быстро адаптироваться

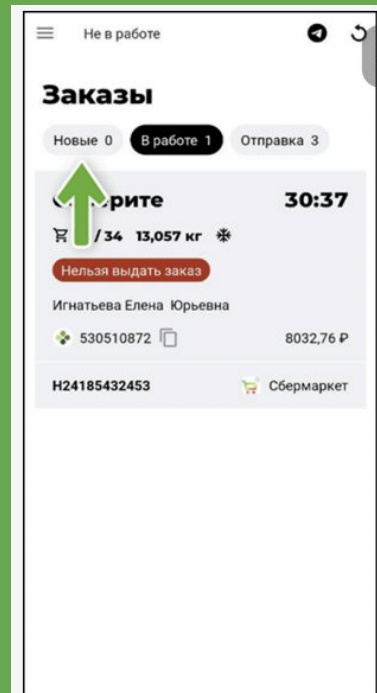
- 1. Попроси сотрудников супермаркета показать тебе зал и склад**
Если товар не нашёлся в зале, часто его можно найти на складе
 - 2. Изучи торговый зал самостоятельно – обрати внимание на расположение товарных групп**
Знание супермаркета поможет тебе тратить меньше времени на поиск товара и избежать возможных замен, если не сможешь найти позицию
 - 3. Изучи место выдачи и фасовки заказов**
Узнай, где находятся холодильники и места хранения. Проверь наличие расходных материалов (пакетов, самоклеящихся этикеток)
 - 4. Уточни, к кому можно обратиться с вопросами**
Во многих магазинах есть опытные сотрудники, которые готовы прийти на помощь
 - 5. Попроси добавить тебя в чат поиска товаров, если такой есть**
Это популярная практика в магазинах – сотрудники помогут с поиском, если отправить в чат фото товара.
-

Сборка заказа

Приложение для сборки

Если ты впервые собираешь заказы в «Перекрёстке» — обратись к директору или его заместителю, чтобы тебе создали учётную запись.

Потребуется сообщить телефон, ФИО и компанию, от которой ты выходишь на смену.



Сборка заказа

Правила сборки

1. Заказы назначаются сборщикам автоматически, по мере поступления в очередь.
 2. Собирай товары по порядку, который предлагается в приложении. Продукция распределена по категориям, благодаря чему ускоряется процесс сборки.
 3. Если товар найти в торговом зале не удалось – поищи его на складе. Если поиск занимает больше пяти минут – предлагай замену и собирай следующие позиции.
 4. Маркированный товар собирается строго по кодам Data Matrix
 5. Обращай внимание на срок годности продукции при сборке – в приложении указан допустимый срок
 6. Отклонение по весовым товарам допускается, но не более 30%. Приложение подскажет, если возник перевес или товара недостаточно. В таком случае нужно пересобрать товар, напечатать новую этикетку и отсканировать её заново.
 7. **Категорически запрещено** сканировать один товар (вводя штрихкод вручную, или по ценнику), а вкладывать в заказ другой. Это действие называется заменой без согласования и ведет к блокировке аккаунта.
 8. Складывай продукцию, учитывая товарное соседство. Бытовую химию – отдельно, рыбу – отдельно, прочие продукты – отдельно. Используй фасовочные пакеты.
 9. В заказе могут оказаться товары, требующие приготовления (пицца, кофе). Сообщи сотруднику кафе или гастрономии, где их готовят, наименования товаров, нажми в приложении «готовится» и продолжай собирать заказ. По готовности отсканируй продукцию.
-

Сборка заказа

Качество товаров

Обязательно проверяй качество товаров перед сборкой, особое внимание уделяй фруктам, ягодам, овощам, мясу и рыбе. Собирай заказ как себе или своим близким.

Сборка заказа

Качество товаров. Мясо

Убедись, что:

- поверхность не загрязнена и не заветрена
- цвет равномерный, нет тёмных пятен;
- мясо не покрыто слизью, не липкое;
- мышечная ткань не размягчённая;
- нет неприятного запаха



Сборка заказа

Качество товаров. Рыба

Убедись, что:

- поверхность не мутная и не липкая, допустимо небольшое количество слизи;
- на поверхности тушки нет механических повреждений; глаза не впалые и не тусклые;
- жабры тёмного красного оттенка (светлые и сероватые жабры допустимы только для сибаса);
- мясо не отходит от кости;
- нет неприятного запаха.



Сборка заказа

Качество товаров. Фрукты и овощи

Убедись, что:

- нет механических повреждений;
- нет плесени;
- нет признаков увядания.

Если качество товара вызвало у тебя вопросы – лучше предложить клиенту замену, о некачественном товаре сообщить продавцу отдела.



Сборка заказа

Звонок клиенту

Если заказанного клиентом товара нет в наличии или же он неприемлемого качества, то нужно позвонить клиенту и согласовать замену после сборки основной части заказа.

Алгоритм звонка

- Представься
Здравствуйте! Это доставка продуктов из сети «Перекрёсток», я собираю ваш заказ.
- Обозначь цель звонка
Вы заказали (название продукта), к сожалению, его нет в наличии. Я могу заменить его на другой, рассмотрите варианты замены?
- Проявляй проактивность, помоги клиенту решить проблему
Могу также предложить (название продукта) по цене (цена продукта).
- Вежливо попрощайся
Спасибо за уделённое время. Хорошего дня!

Во время разговора или после его окончания, в приложении положи в корзину те товары, которые выбрал клиент. Затем найди их в торговом зале, отсканируй и добавь в заказ.

Фасовка

Рассмотрим, как упаковать товар так, чтобы он не повредился при транспортировке и клиент остался доволен и поставил высокую оценку

Замороженные и охлаждённые товары

- Упаковывай товар в соответствии с температурным режимом хранения: заморозку и охлаждённые продукты отдельно.
- Маркируй замороженные товары для курьеров специальным стикером.
- Размещай их в холодильниках даже если курьеры приезжают быстро



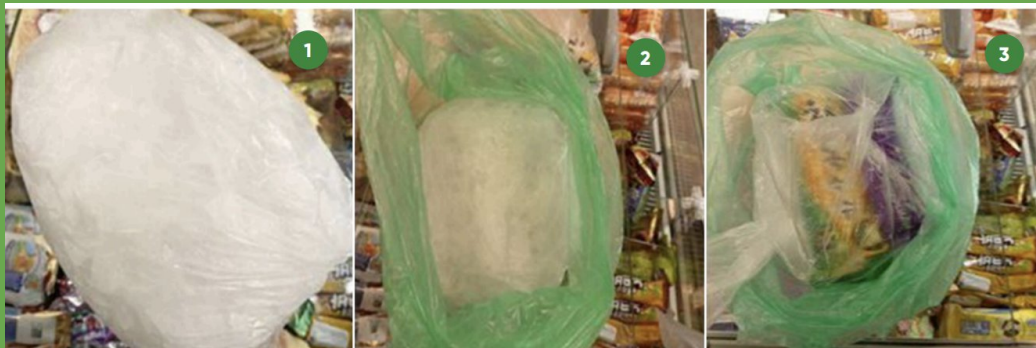
Фасовка

Замороженные и охлажденные товары

Удели особое внимание упаковке мороженого и рыбы. Действуй следующим образом:

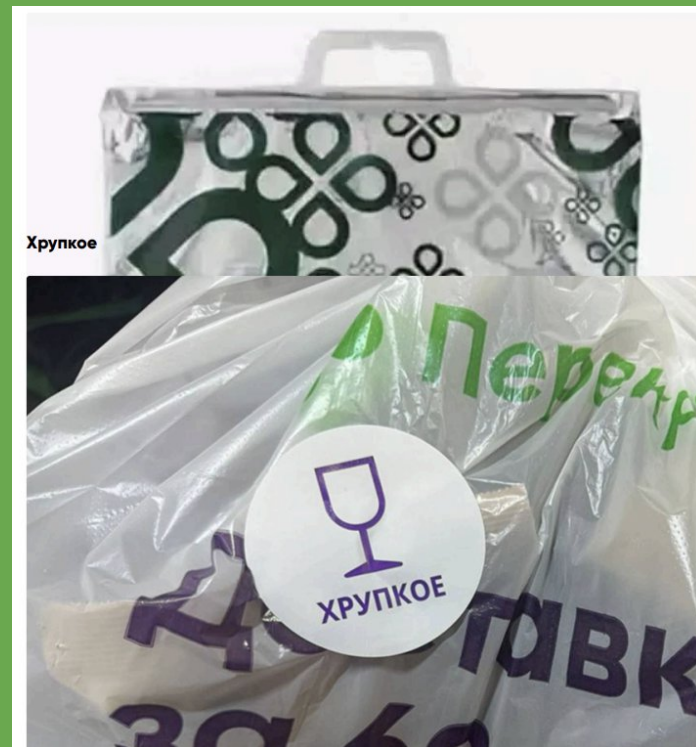
- Насыпь в пакет лёд и завяжи его
- Положи лёд в пакете на дно пакета-майки
- Сверху положи мороженое или рыбу

При передаче заказа, проверь наличие термосумки/термокороба у курьера. Если в заказе есть охлажденный или замороженный товар, а термосумки нет, предложи курьеру приобрести термопакет. Если курьер отказывается приобретать термопакет, не отдавай ему заказ. Напиши заявку на замену курьера в чат-бот



Фасовка

Хрупкие товары, например, яйца, чипсы, бутылки, маркируй **стикером «Хрупкое»**.



Фасовка

Проверяй, не разбиты ли яйца, прежде, чем добавить их в заказ.

Прокладывай яйца пупырчатым полиэтиленом — так они сохранятся при транспортировке.



Фасовка

Хрупкие **фрукты и овощи** упаковывай
в коррексы — пластиковые контейнеры



Фасовка

Готовая еда

Упаковывай готовую еду в специальные бумажные пакеты.

Не забывай комплектовать одноразовые приборы.



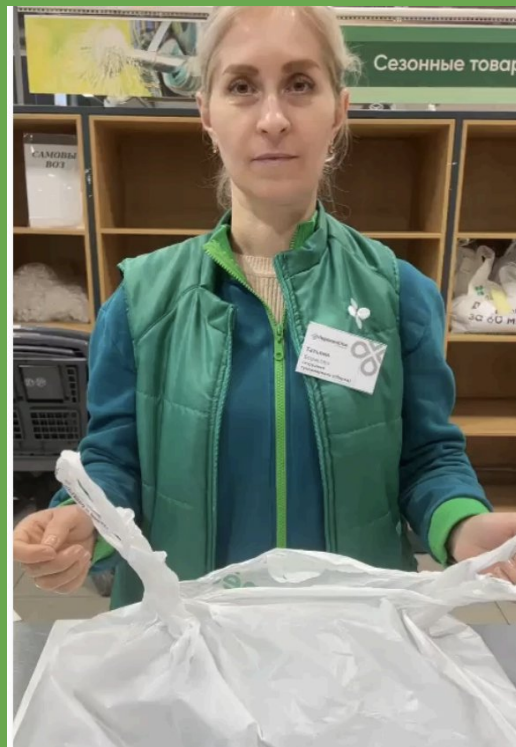
Фасовка

Упаковка в пакет

Избегай тугих узлов на пакетах — клиентам они не нравятся.

Одного узла вполне достаточно, чтобы обеспечить сохранность пакета.

Посмотри видео, как правильно завязывать пакет.



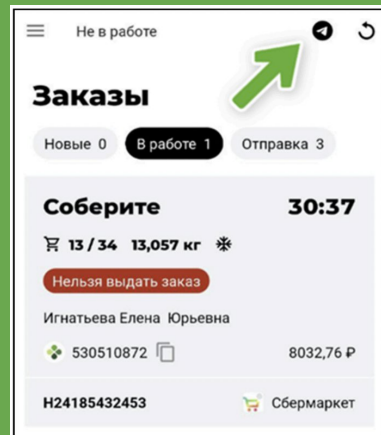
Теперь ты умеешь формировать заказ!

Далее рассмотрим, что делать, если при сборке заказа возникают проблемы

Чат-бот

Основной способ решения проблем, возникающих при сборке — чат-бот

Чат-бот расположен в приложении, в правом верхнем углу.



Чат-бот

Чат-ботом можно воспользоваться, если:

1. Курьер забрал не свой заказ;
2. Курьер отказался везти заказ или вернул его в магазин;
3. У курьера отсутствует термосумка;
4. У клиента необходимо уточнить информацию (например, не понятен комментарий);
5. Курьер уехал, оставив часть заказа в магазине

Диспетчер, получив твой запрос ответит в этом же чате. Также в этом чате можно решить прочие проблемы, связанные с курьерами. По другим вопросам необходимо обращаться к администрации супермаркета.

Итог

Теперь у тебя есть все базовые знания, необходимые чтобы приступить к сборке заказов. Не забывай следовать инструкциям из этого курса.

Это позволит клиентам получать качественное обслуживание, а тебе высокую оценку работы от директора и чаевые.

Удачи!
