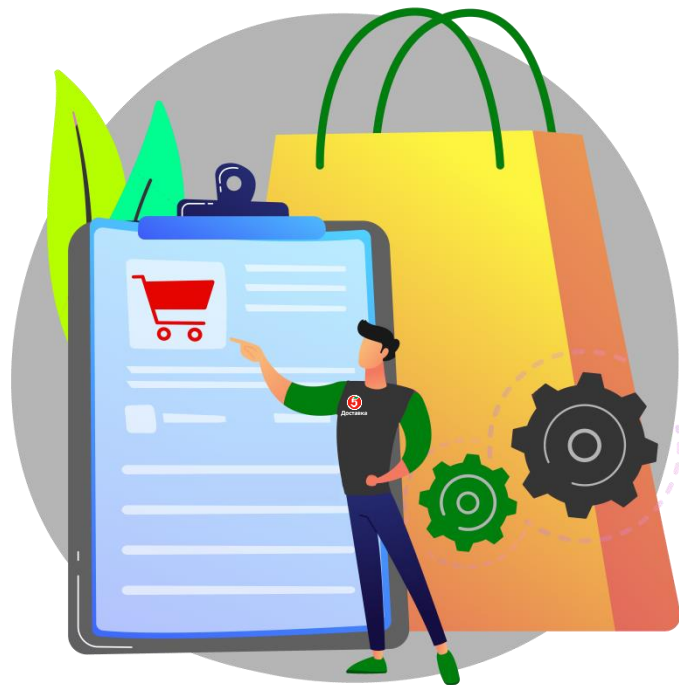


Настольная книга сборщика-заказов



Содержание



Обязанности
сборщика-заказов

3

стр.

Навигатор сервиса

6

стр.

Стандарты
внешнего вида

9

стр.

Правила внутреннего
трудового
распорядка

10

стр.



Устройства и
приложения

11

стр.

Этапы работы с
заказом

13

стр.

Открытие смены

14

стр.

Начало
комплектации
заказа

15

стр.



Сборка штучного и
весового товара

16

стр.

Сборка товара с
дата-матрикс

17

стр.

Ценности при
сборке заказа

19

стр.

Критерии сборки
заказа

20

стр.



Сроки годности
товаров

21

стр.

Внешний вид товара
и его качество

23

стр.

Качество фруктов и
овощей при сборке

24

стр.



Подбор замен и
аналогов

27

стр.

Звонящая сборка

29

стр.

Итоговая фасовка
заказа

34

стр.



Передача заказа
курьеру

35

стр.

Профиль. Моя
статистика

36

стр.

«Чат-Бот Пятёрочка
Доставка»

38

стр.

Раздел: Сборка заказов



Регистрация
в системе
сборщиков заказа



Оперативное
выполнение
заданий по
сборке заказов



Отбор товаров в
соответствии с
заказом в
торговом зале и на
складе



Контроль
соблюдения
условий
реализации, сроков
годности, товарного
вида



Соблюдение правил
товарного
соседства и
использования
упаковочных
материалов



Подбор аналогов
для
отсутствующего
товара



Проведение
финальной фасовки
собранного товара



Проведение
маркировки
собранного
заказа стикерами



Перемещение
собранных заказов
в зону ожидания
передачи курьеру



Передача заказа
курьеру для
доставки

Раздел: Работа с товаром и ценниками



Знание ассортимента и характеристик продаваемых товаров



Выкладка и пополнение товаров в торговом зале и на складе



Обеспечение сохранности товара в торговом зале и на складе



Проведение верификации ценников (при отсутствии заказов)

Раздел: Взаимодействие с гостями и коллегами



Соблюдение стандартов сервиса «Пятёрочки»



Знать все актуальные акции, выгодные предложения



Оказывать помощь покупателям и консультировать при необходимости



Не подвергать риску жизнь и здоровье покупателей и сотрудников во внештатных ситуациях



Не допускать дискриминацию по национальному, половому, религиозному и др. признакам

Ключевые обязанности сборщика заказов

Наша основная задача — проявлять заботу к покупателям.
С сервисом онлайн-доставки делать это становится проще.

Уже сейчас мы совершили свыше 70 млн заказов!

Наши покупатели могут делать заказы через приложение Пятерочка или через Агрегаторов



Это удобно и выгодно как для них, так и для наших магазинов

В инструкции сборщика вы будете встречать комментарии по сборке для Агрегаторов, если какие-то процессы отличаются от сборки Пятерочки.

Более подробно взаимодействие с Агрегаторами описано в инструкции по Агрегаторам на портале «Идеальный магазин» по [ссылке](#).



Навигатор сервиса



для сотрудников
магазина «Пятёрочка»

Навигатор поможет вам:

Понимать
гостей
и их ожидания

Знать,
как поступить

Быть уверенным
в своих действиях

Роль



Сборщик заказов

ответственный, доброжелательный
онлайн-помощник для гостей

Является главным звеном между магазином
и гостем, который к нам обращается через
онлайн-сервис.

Проявляет заботу к гостям, собирает заказ
быстро и качественно.



Всегда думает с позиции гостя и выбирает только
самые свежие и качественные товары, не забывает
про предложение альтернативы, если товар
отсутствует на полке.

[Навигатор Сервиса](#)

Навигатор сервиса. Мы обещаем:

1. Заботиться об обществе

Для нас естественно проявлять внимание и заботу к тем, кто рядом

-  **Проявлять уважение, заботу и доброжелательность к каждому гостю. Нам не важны уровень достатка, национальность, возраст, положение в обществе и т.д.**
 *Приветливо и с улыбкой встречаем покупателей, а постоянных знаем по имени и с удовольствием интересуемся, как у них дела.*
-  **Быть готовыми к нестандартным ситуациям.**
 *Вынести стул для пожилого человека, вызвать машину скорой помощи, разрешить воспользоваться туалетом. В подобных случаях доступ в служебные помещения разрешен.*
-  **При возникновении конфликтных или внештатных ситуаций не подвергать риску жизни и здоровья наших гостей и сотрудников, не допускать агрессии, действовать доброжелательно и в рамках закона.**
 *Мы никогда не повышаем голос и не применяем физическую силу, так как любой спор или недоразумение можно решить спокойно.*

2. Быть удобными

Мы обеспечиваем комфорт и создаем уют в наших магазинах, чтобы сделать процесс покупки приятным для гостя

-  **Доверять нашим гостям, не создавать лишних ограничений.**
 *Мы никогда не досматриваем личные вещи покупателя на входе и выходе.*
-  **Помогать гостю на любом этапе покупки, быстро реагировать на просьбы посетителей, потому что ценим их время.**
 *Нам легко достать нужный товар с высокой полки или прочитать, что написано на упаковке.*
-  **В любой момент проконсультировать покупателя, рассказать о свойствах товара и помочь с выбором.**
 *Здорово, когда наши сотрудники делятся своими знаниями или рассказывают об опыте гостей.*

3. Предоставлять свежесть и качество, достойные доверия

Мы продаем только то, что купили бы себе и близким

- **Продавать только качественный товар.**
- **При выявлении первых признаков потери качества (дефростация, порча, потеря товарного вида) немедленно снимать товар с продажи.**

Если вы случайно разрезали упаковку канцелярским ножом при вскрытии, просто отнесите этот товар в зону брака. Не используйте скотч, скрепки и прочий материал, чтобы «реанимировать» товар.

- **Не продавать товар с истекшим сроком годности. Мы снимаем товар с подходящим сроком годности заранее. За 1 час до закрытия магазина мы снимаем товар со сроком менее или равно 48 часов. Товар со сроком годности более 48 часов мы снимаем в день истечения до 15:00.**

Особое внимание мы уделяем товарам категории «Детское питание» - снимаем его до 15:00 за 2 дня до истечения сроков годности.

- **Не прятать свежий товар на складе, предоставлять гостю возможность выбора, даже если на полке есть товар «постарше».**

Часто бабушки просят более свежий товар. А нам не жалко!

- **При поступлении товара в магазин выкладывать его на полки в торговый зал без промедлений.**

4. Справедливые цены для каждого

Мы поддерживаем стремление наших гостей быть практичными и не тратить лишнего

- **Наличие актуальных ценников на каждый товар. Мы незамедлительно меняем ценник, если цена изменилась.**
- **Помогать гостю найти товар по подходящей для него цене в каждой группе товаров.**

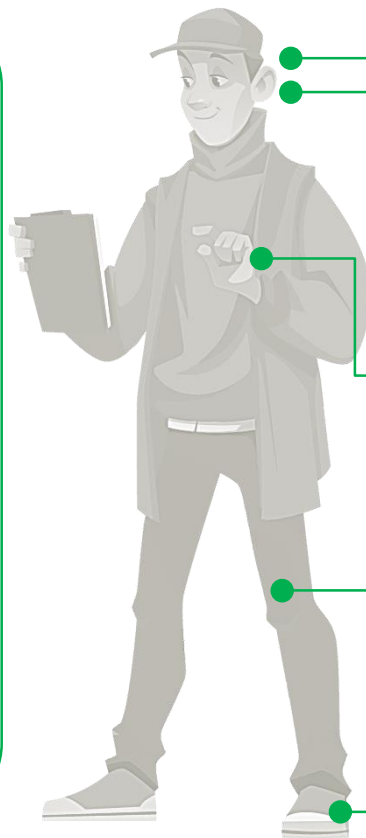
Стандарты внешнего вида сборщика

Основные элементы формы сборщика заказов

Красное поло – имеет символику «Доставка».



красная толстовка – имеет символику «Доставка». Не имеет крепления для бейджа, т.к. необходимость носить его отсутствует.



1. Волосы

Если волосы длинные, необходимо сделать хвост или пучок.

2. Украшения и макияж

Допускается умеренный макияж. Отсутствие украшений, пирсинга и т.д.

3. Руки

Опрятные, со сдержанным маникюром. Ногти короткие.

4. Брюки/Джинсы

Допускаются темные классические брюки или джинсы без элементов декора (потёртости, стразы, рисунки). Спортивная одежда запрещена!

5. Обувь

Не допускается ношение обуви на высоком каблуке. Обувь строго закрытая (и пятка, и носок). Рекомендуется темная обувь.

Униформа всегда должна быть чистой и выглаженной!

Правила внутреннего трудового распорядка

Приход на работу



Рабочий день сборщика начинается за 15 минут до начала его смены



В магазине необходимо обязательно отметиться в системе учета рабочего времени (биометрия) и/или расписаться в журналах прихода-ухода



Переодеться



Убедиться в том, что терминал сборщика полностью готов к работе. Используя приложение СБОРКА встать в смену **под своей учётной записью, т.к. от этого зависит корректность расчёта премии**, выбрать свой магазин и начать выполнять поступающие заказы. В конце рабочей смены убедиться в отсутствии заказов в очереди и закрыть смену в приложении. Поставить терминал сборщика на зарядку.



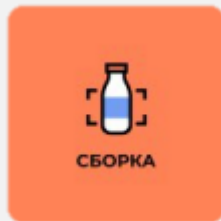
При наличии заказов в очереди - смену разрешается закрывать только после выполнения последнего заказа!



Терминал сбора данных сборщика (ТСД) – специальное устройство, с помощью которого осуществляется сборка заказа. Устройство имеет встроенный считыватель штрих-кодов (ШК), который позволяет сканировать товары для облегчения работы сборщика.



Не забывайте ставить устройство на подзарядку в конце смены!



Сборка – мобильное приложение, с помощью которого сборщик выполняет свой функционал. В приложении можно взять заказ, добавить основные позиции, подобрать замены и т.д.



При входе в приложение, убедитесь что вы выбрали свой магазин.
При окончании рабочей смены – не забывайте выходить из аккаунта!

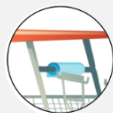
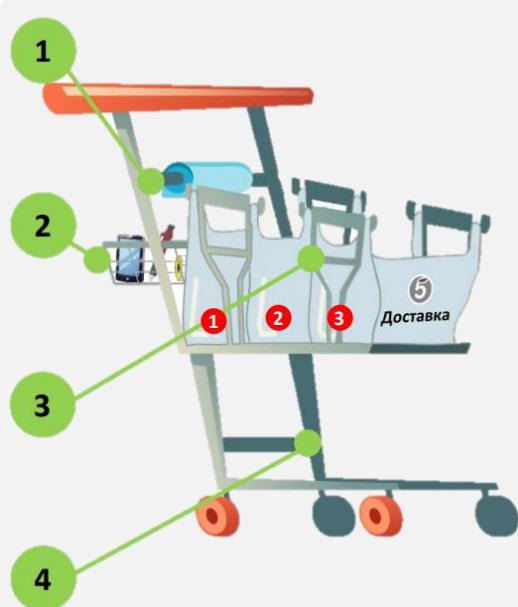


Telegram – мобильное приложение, с помощью которого сборщик может коммуницировать при возникновении проблем во время сборки заказа, а также по другим интересующим его вопросам.



Большинство проблем можно решить с помощью «Чат-Бота Пятёрочка»

Правильно и быстро упаковывать товар, сохранять его внешний вид и соблюдать правила товарного соседства поможет использование **тележки сборщика**.



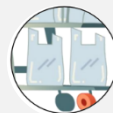
Разместите рулон с фасовочными пакетами на штанге для удобства работы



Подготовьте ТСД, ручку и этикет-ленту в специальное отделение в тележке сборщика



Разместите три пакета «Пятёрочка Доставка», тщательно закрепив их ручки на крючках. Средний норматив на один заказ – 3 пакета. Количество используемых пакетов зависит от объема заказа



Два уже укомплектованных и опломбированных пакета можно разместить на нижнем ярусе

Этапы работы с заказом

Каждый из этапов сборки содержит важные правила, описанные в этой инструкции:



Если при комплектации заказа позиции выпадают к сборке **не по порядку** относительно расположения категорий на флор-плане магазина, необходимо произвести сортировку категорий. Для этого нужно обратиться к менеджеру доставки за актуальным шаблоном.

Основные правила при выстраивании маршрута сборки:

1. Определить начало сборки / маршрута сборщика. Отправная точка определяется в категории ближайшей к месту хранения заказов, это будет категория – 0;
2. Выстроить приоритезацию категорий с учетом перемещения сборщика по торговому залу от 0 и далее. Например, 0 – Яйца, 1 – Пекарня, ... 72 – заморозка или горячие напитки;
3. Выпечку правильнее разместить в одной из первых категорий, что позволит пекарю успеть испечь продукт, при его отсутствии, до окончания сборки заказа;
4. Последними категориями в списке должны быть заморозка, горячие напитки.

Открытие рабочей смены и регистрация в приложении «Сборка»



Перед началом рабочего дня, сборщикам необходимо открыть рабочую смену в приложении «Сборка» и зарегистрироваться.

- ✓ Для заведения учетной записи – обратитесь к директору магазина (в первый рабочий день).
- ✓ Открытие рабочей смены производит сборщик, который приходит первым на работу, согласно графику рабочего времени.

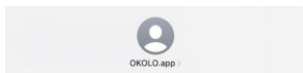
1

Войдите

+7 Введите телефон

После открытия приложения вводим номер своего телефона и нажимаем «Получить код через Telegram bot».

2

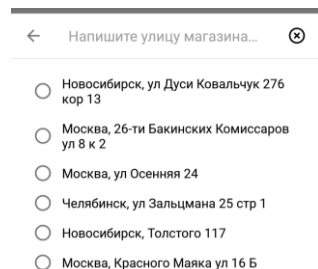


Ваш код OKOLO: 0000

Вводим код подтверждения из Telegram бота.

Нажимаем кнопку «Войти».

3



Выбираем именно тот магазин, в котором будем работать.

4

Не в работе



Вы готовы начать работу?

ВСТАТЬ В РАБОТУ

Нажмите «Встать в работу»



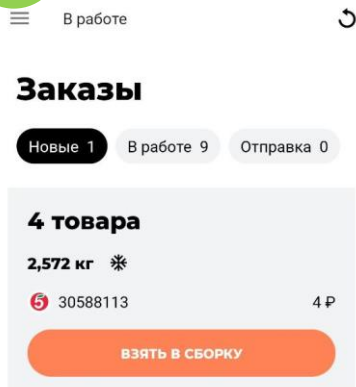
Работайте только под своей учётной записью!



Ошибка в выборе адреса магазина приведет к сбою в процессах комплектации и доставки в двух магазинах (в выбранном и в вашем)!

Начало комплектации заказа

1



Программа автоматически откроет меню «Заказы» и отобразит очередь заказов. Символ ❄️ означает, что в заказе есть замороженный товар.

Для начала сборки заказа необходимо нажать кнопку «взять в сборку».



Не пытайтесь взять заказы находящиеся ниже в очереди.

2

После перехода в раздел сборки вы увидите первый товар в очереди сборки и основную информацию о нем.

С помощью таймера в правом верхнем углу, можно увидеть - сколько времени по плану у сборщика осталось на поиск и добавление товаров в заказ.



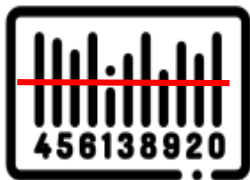
Если вы не смогли найти товар в торговом зале, а остаток его больше 0 – обратитесь к администрации магазина за помощью. Позвоните клиенту и согласуйте с ним замену, если товар отсутствует.



Сборка штучного и весового товара

1

Перед тем как положить товар в корзину/пакет – его необходимо «провести» в программе.



Для этого, отсканируйте штрих-код товара.

Если штрих-код не читается, а вы уверены, что подобрали верный товар – нажмите кнопку **«не сканируется»** введите его вручную с указанием количества и нажмите «сохранить»

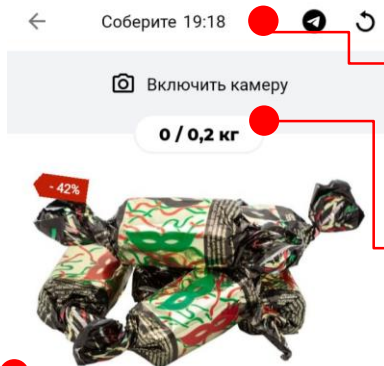
Если ШК не верный: (новый/не заведён в систему), то создаётся заявка на support.x5.ru через ДМ, а покупателю предлагаются замена товара.



При ручном вводе убедитесь, что положили в заказ нужное число позиций

2

Весовой товар обязательно собираем в пакет и взвешиваем на весах.



Цена

439,99 Р/кг 769,99 Р/кг

Конфеты Рот Фронт Маска

-Остатки позиции

Конфеты

-Номер заказа

2 кг	0 кг	531250118	41483
Доступно к сборке	В текущих Заказах	Артикул	

-Артикул (PLU) позиции

УКАЗАТЬ ВЕС

ТОВАР ОТСУТСТВУЕТ

Оставшееся время на сборку всего заказа

Вес товара в заказе

Наименование и категория товара

Кнопка раскрывает меню с остатками товара в магазине на момент сборки заказа

Для ввода весового товара используем кнопку **«указать вес»** и указываем фактический вес товара.

При наличии весов с дисплеем – после взвешивания просто сканируем штрих-код

После указания фактического веса нажимаем клавишу **«добавить товар»**



Допустимое изменение веса без согласования с оператором **+/- 30%**.

При отсутствии товара с заказанным весом и допустимым изменением (+/- 30%) необходимо обратиться в чат-бот.

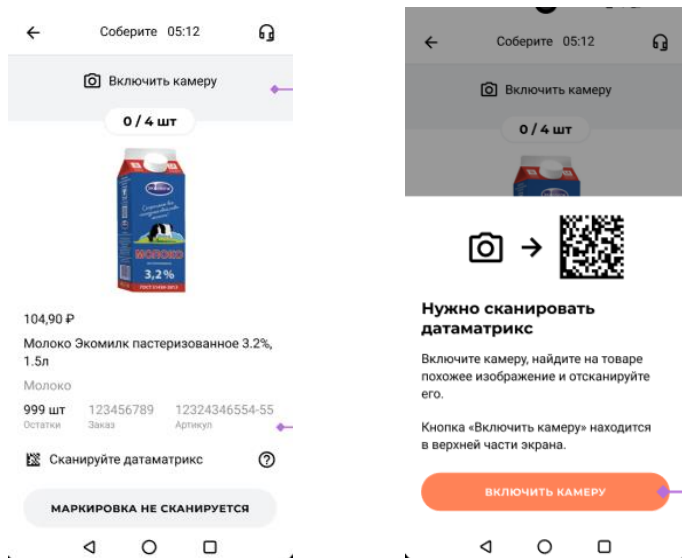
Сборка товара с дата-матрикс



На ряд товаров наносится дополнительная маркировка – Data-Matrix. В графическом коде содержится информация, благодаря которой регулирующие органы могут проследить весь путь от производителя до покупателя.

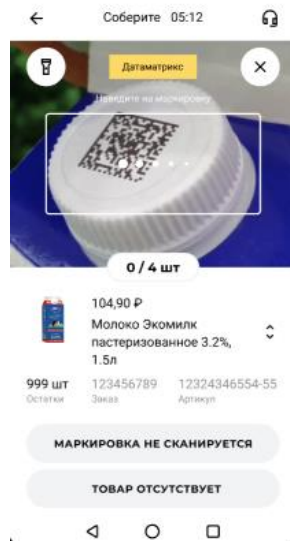
1

Для некоторой продукции, после сканирования штрих-кода, необходимо просканировать дата-матрикс.



2

Нужно найти код дата-матрикс на товаре (специальный квадратный штрих-код) и просканировать его для сборки товаров в заказе.



Сборка товара с дата-матрикс

При сборке товара с дата-матрикс возможны ошибки. В меню ТСД будут подсказки.

**Товар
с отсканированным
кодом дата-матрикс
не найден в базе**

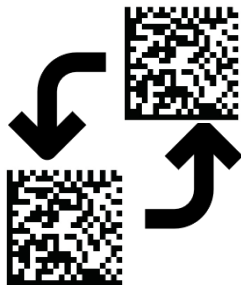
Товар не найден

Товара с такой маркировкой нет в нашей базе. Попробуйте ещё раз или возьмите другой товар.

Маркировка:
0104607025396956215:V?6Z 93IUyL

ПОВТОРИТЬ СКАНИРОВАНИЕ

**Код дата-матрикс на
товаре не читается**



Возьмите с полки другой аналогичный товар и отсканируйте у него код дата-матрикс.

**Маркировка не
соответствует товару**

**Маркировка
не соответствует товару**

Возможно вы сканируете не тот товар – попробуйте другой.

Артикул: 1234567
Маркировка:
0104607025396956215:V?6Z 93IUyL

ПОНЯТНО

Ценности при сборке заказа

**При сборке заказа существуют
3 основных ценности:**



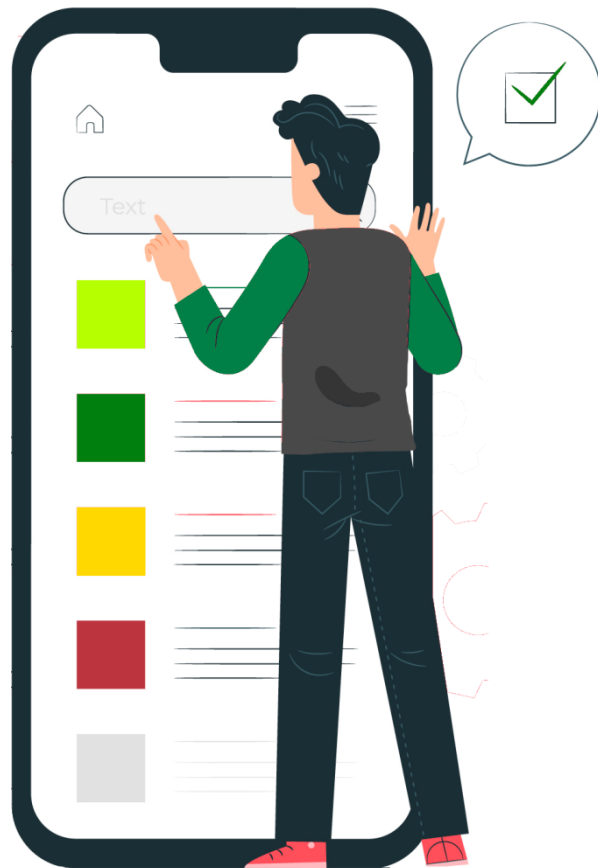
**Я выбираю только самые свежие
товары и контролирую сроки
годности**



**Я выбираю только самые
качественные продукты и
контролирую их состояние.**



**Я упаковываю так, как упаковал
бы себе и своим близким**



Критерии отбора товаров

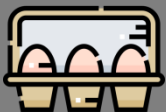
Мы заботимся о здоровье наших гостей и соблюдаем 4 основных критерия отбора товаров



Срок годности товара



Внешний вид товара



Целостность упаковки



Чистота упаковки



Определение срока годности

При подборе товаров необходимо выбирать только **свежие** продукты

Скорпортящиеся товары

срок годности которых менее 30 дней, например: многие молочные продукты, колбасные, мясные изделия, торты, майонез и т.д.)

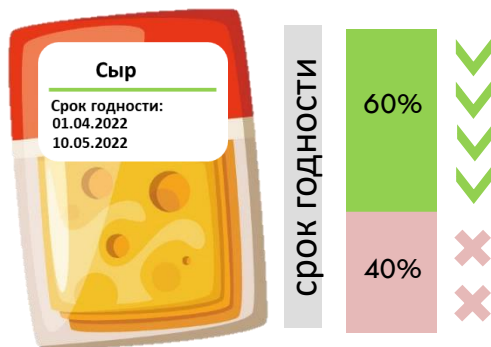
в сборку идут только те товары, у которых прошло не более 50% от срока годности



Товары длительного хранения

срок годности которых 30 - 45 дней, например: сыры, печенье, зефир и т.д.

в сборку идут только те товары, у которых прошло не более 60% от срока годности



срок годности которых 6 - 12 месяцев, например: мука, баночные консервы, крупы, кофе, чай и т.д.

в сборку идут только те товары, у которых прошло не более 70% от срока годности



Если товар находится в зоне «истекающий срок годности», а аналогов нет – можно согласовать его включение в заказ, позвонив клиенту.

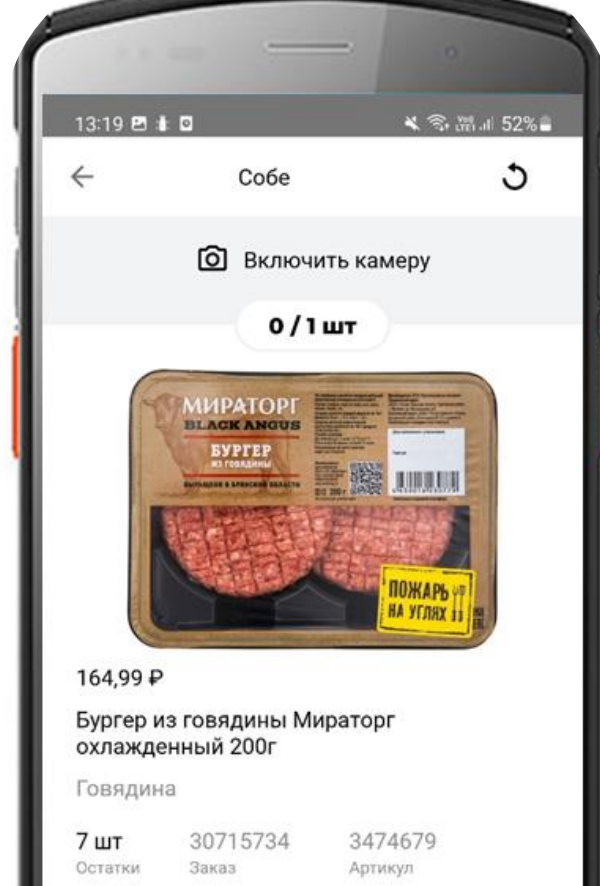
Подсказка срока годности

Если у товара срок годности менее 45 дней - ТСД подскажет сборщику максимальную дату производства товара, которую можно положить в заказ

Логика расчета подсказки

-

*впереди не менее 50%
оставшегося срока годности*



Убедитесь, что товар произведён или
упакован не позднее даты

19.05.22

Внешний вид товара и целостность упаковки

При сборке заказа мы не допускаем товар с признаками:



Окончание срока годности



Потеря внешнего вида



Вздутие упаковки



Наличие плесени



Деформация упаковки



Повреждение товара



Качество фруктов при сборке заказа



Бананы



Растрескивание



Загнив



Плод без шейки



Зеленые



Виноград



Плесень



Увядание



Гниль



Деформация



Груши



Потертости



Увядание



Повреждения



Загнив

Качество овощей при сборке заказа



Баклажаны, кабачки



Увядание



Повреждения



Плесень



Загнив



Капуста



Листы на зачистку



Некроз



Увядание



Перезревание



Морковь



Растрескивание



Неполный плод

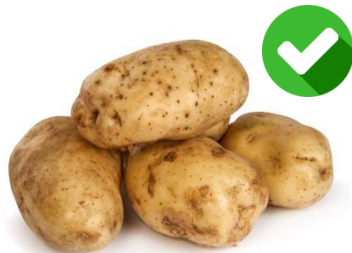


Плесень



Потемнение

Качество овощей при сборке заказа



Картофель



Плесень/Гниль



Повреждения



Прозелень



Прорастание



Лук, чеснок



Плесень



Гниль



Повреждения



Прорастание



Зелень, салаты



Пожелтение



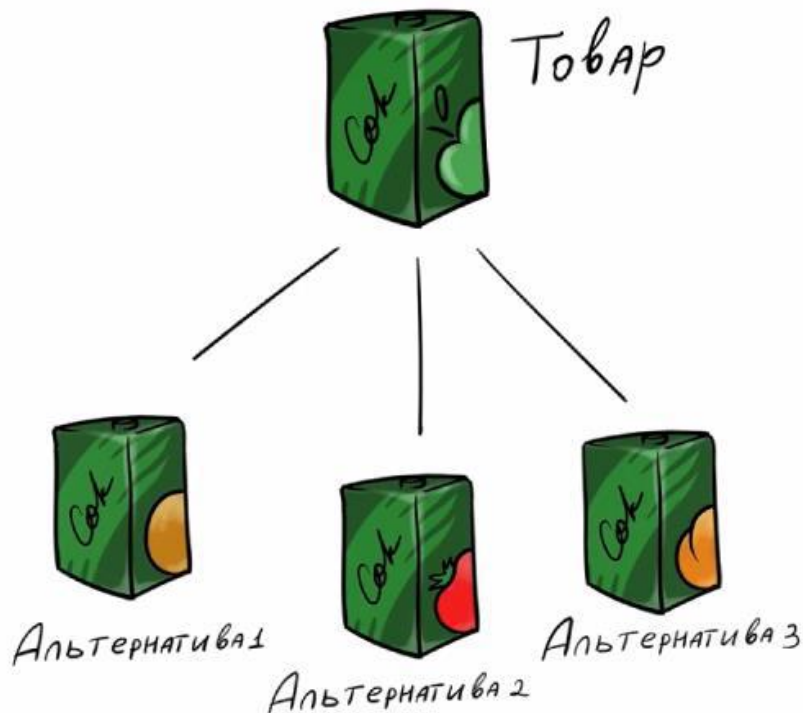
Увядание



Гниль



Механические повреждения



Альтернативный товар должен быть схож по всем свойствам с отсутствующим товаром.

Замена должна максимально подходить под аналог и удовлетворять всем параметрам:



Цена аналога должна быть не более 10% от цены отсутствующего товара, обращайте внимание на акционный товар



Категория/Свойство/Упаковка должны быть одинаковыми



Объем не должен отличаться от исходного более чем на 10%

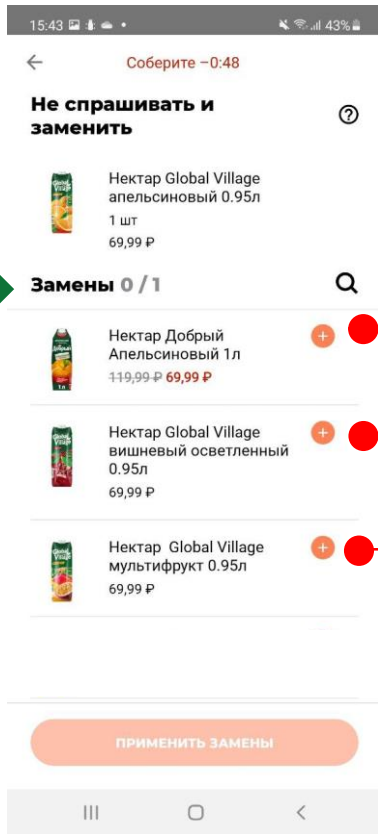


Вкус/Жирность должны совпадать с исходным товаром



В случае **не дозвола клиенту** аналоги будут подобраны автоматически, отправьте их клиенту на согласование в приложении. Удалите товар из заказа только после согласования с администрацией магазина.

28 Вариант подбора замены



Нектар Добрый Апельсиновый 1л
69,99 Р
1 шт / 69,99 Р

Основная замена:

- Цена не более +10%
- Категория «сок»
- Объем совпадает
- Вкус «апельсин»

Нектар Global Village вишневый осветленный 0.95л
69,99 Р
1 шт / 69,99 Р

Дополнительная замена:

- Цена не более +10%
- Категория «сок»
- Объем совпадает
- Вкус «вишня»

Нектар Global Village мультифрукт 0.95л
69,99 Р
1 шт / 69,99 Р

Дополнительная замена:

- Цена не более +10%
- Категория «сок»
- Объем совпадает
- Вкус «мультифрукт»



Ключевая цель звонка клиенту –

достичь его расположения и лояльности к сервису доставки.
Важно, чтобы общение с клиентом было вежливым и доброжелательным.
Звонок поможет подобрать аналоги качественнее и проще в процессе беседы.

Когда мы звоним?

- 1 Заказанного товара не оказалось в наличии
- 2 Товар плохого качества
- 3 У товара истек срок годности
- 4 Согласовать зрелость/калибр/внешний вид (помятая упаковка, к примеру)

Как начать разговор?

„Здравствуйте, это доставка Пятерочка.
Меня зовут Я собираю ваш заказ.
Удобно ли вам сейчас разговаривать?
В наличии есть все, кроме...
Я могу предложить замену.... Подойдет?“

Процесс подбора замены зависит от результата звонка

Целевой результат «заменяем по телефону»



В ходе звонка клиент ответил и готов согласовать замены в разговоре – выбираем этот результат

Клиент отказался от замен в разговоре, выбрать результат **«заменяем по телефону»**

Клиент не готов разговаривать, выбрать результат **«не согласен разговаривать»**

Клиент занят и просит перезвонить, либо звонок случайно сбросился – выбрать результат **«перезвонить»**

Клиент не ответил на звонок – выбрать результат **«не удалось дозвониться»**

Результат звонка

Заменяем по телефону
Товары с заменами вернутся в сборку, соберите их заново вместе с клиентом ☒

Не согласен разговаривать
Замены будут обработаны автоматически ☐

Перезвонить
Позвоните через несколько минут ☐

Не удалось дозвониться
Замены будут обработаны автоматически ☐

ПОДТВЕРДИТЬ

ЗАКРЫТЬ

При звонке «клиент согласен на замену»

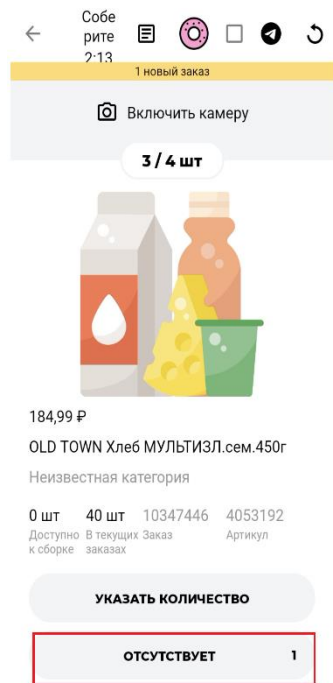
1/2

См. продолжение
на след. слайде

1

Возьмите заказ в сборку, нажмите кнопку **"Собрать"** → Далее отсканируйте и соберите имеющиеся товары.

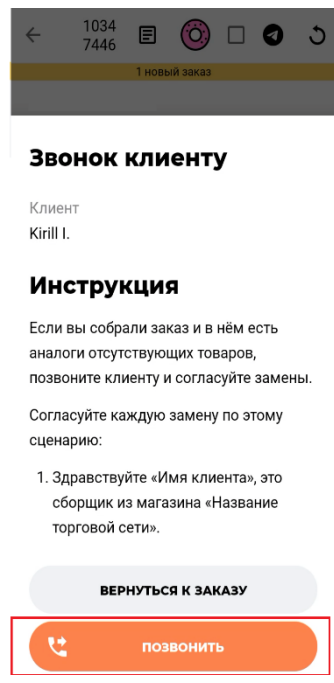
Если нет одного/нескольких товаров - в карточке этого товара нажмите **"Отсутствует"**.



2

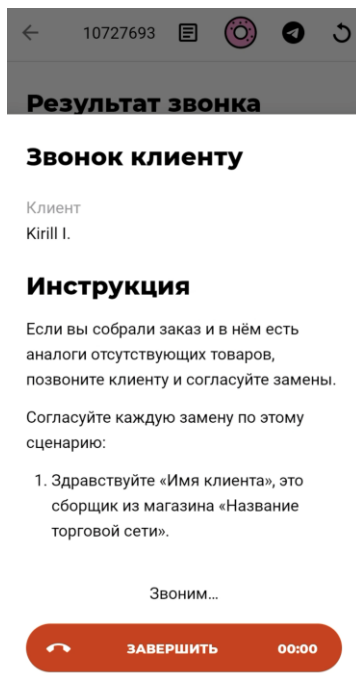
После обработки всех имеющихся позиций - свяжитесь с клиентом для согласования замен → нажмите **"Позвонить клиенту"**.

На экране отобразится краткая инструкция - нажмите **"Позвонить"** (разрешите приложению использовать запись аудио).



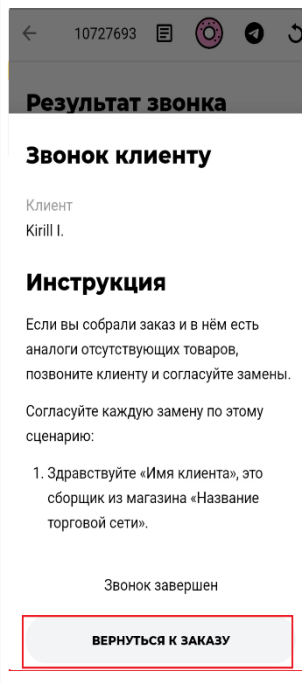
3

После разговора с клиентом попрощайтесь - нажмите кнопку **"Завершить"** для завершения звонка.



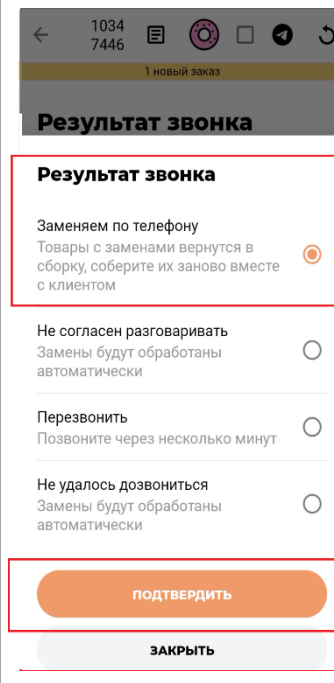
4

Клиент готов согласовать в разговоре - нажмите **"Вернуться к заказу"**.



5

Выберите результат звонка - **"Заменяем по телефону"** и нажмите **"Подтвердить"**



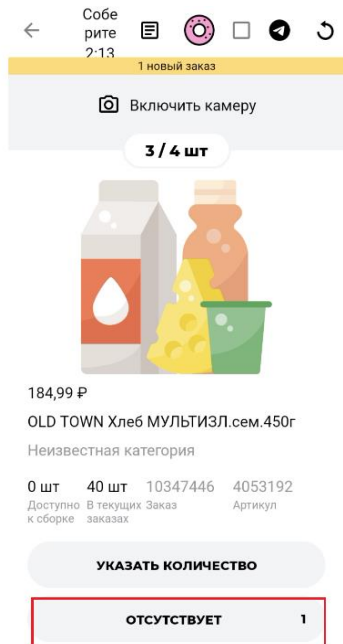
При звонке «клиент согласен на замену»

2/2

6

На экране отобразится список товаров к сборке.

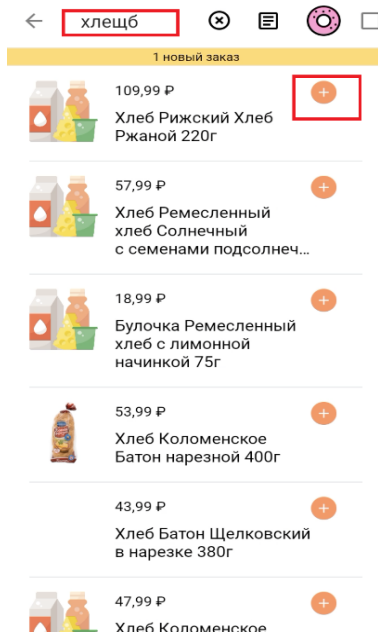
Откройте карточку заменяемого товара → нажмите "Товар отсутствует".



7

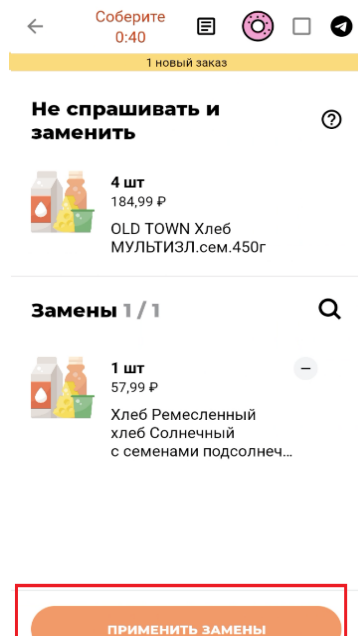
Выберите аналоги и добавьте их с помощью кнопки , или найдите их - нажмите "Искать" или на значок .

Старайтесь выбирать аналоги, находясь у полки с категорией отсутствующего товара, предложите клиенту схожий товар и добавьте товар отсканировав его, и нажав кнопку .



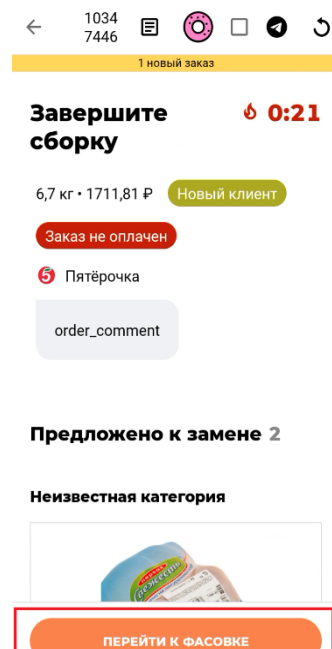
8

Нажмите "Применить замены" → Отсутствующий товар будет помечен на удаление.



9

Проверьте перечень товаров и нажмите "Перейти к фасовке".

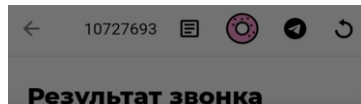


См. продолжение
на след. слайде

1

Если клиент не ответил на звонок или отказался разговаривать - нажмите кнопку «Завершить»

Статус звонка изменится на Звонок завершен → нажмите «Вернуться к заказу». Далее нажмите кнопку «Результат звонка».



Звонок клиенту

Клиент
Kirill I.

Инструкция

Если вы собрали заказ и в нём есть аналоги отсутствующих товаров, позвоните клиенту и согласуйте замены.

Согласуйте каждую замену по этому сценарию:

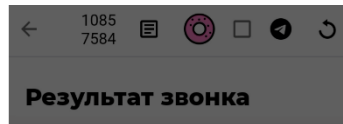
1. Здравствуйте «Имя клиента», это сборщик из магазина «Название торговой сети».

Звоним...



2

Выберите результат звонка - «Не согласен разговаривать» или «Не удалось дозвониться» и нажмите «Подтвердить»



Результат звонка

Заменяем по телефону
Товары с заменами вернутся в сборку, соберите их заново вместе с клиентом

Не согласен разговаривать
Замены будут обработаны автоматически

Перезвонить
Позвоните через несколько минут

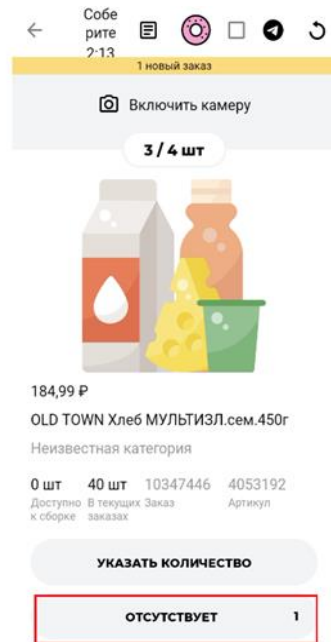
Не удалось дозвониться
Замены будут обработаны автоматически

ПОДТВЕРДИТЬ

ЗАКРЫТЬ

3

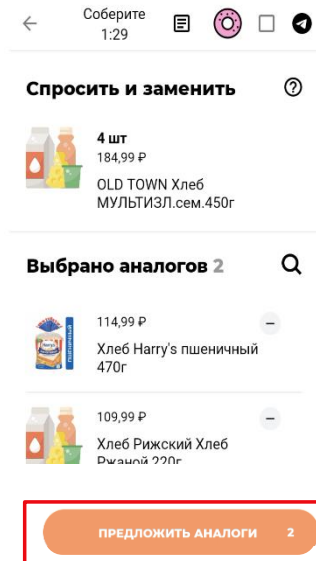
На экране отобразится список товаров к сборке. Откройте карточку товара → нажмите «Товар отсутствует».



4

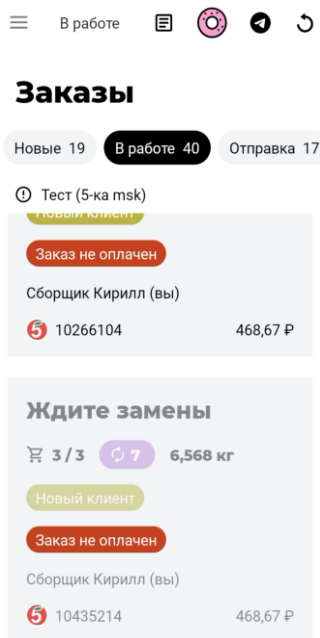
Список аналогов сформируется автоматически.

Далее нажмите «Предложить аналоги», аналоги отправятся клиенту в приложении.



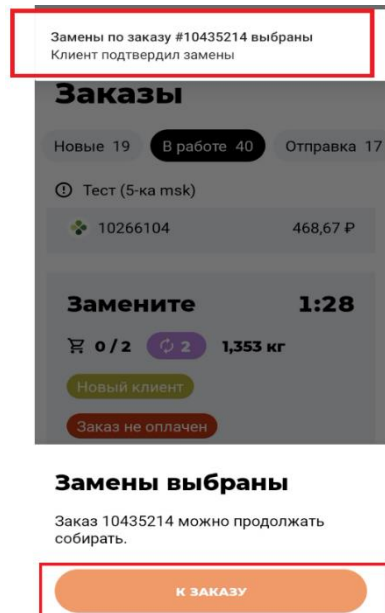
5

В результате действия вы вернетесь на экран всех заказов. Обработанный заказ перейдет в статус **"Ждите замены"** - предложенные замены будут отправлены в приложение клиента для их подтверждения или отмены.



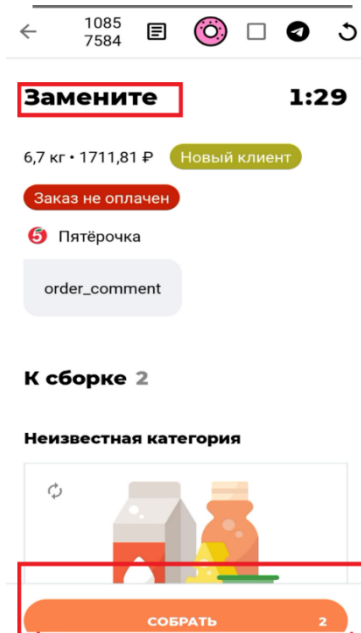
6

Во время обработки замен сборщик может заниматься сборкой следующего заказа. После обработки замен на экране отобразится push-уведомление о том, что замены выбраны. Нажмите **"К заказу"**.



7

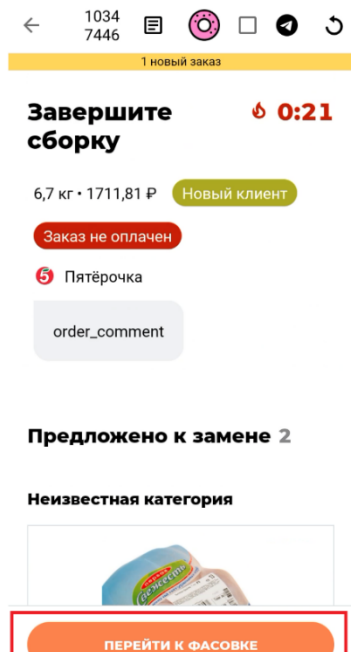
Откройте карточку замененного товара - найдите товар и отсканируйте его.



8

После обработки всех товаров завершите сборку замен → Нажмите **"Перейти к фасовке"**.

Если клиент не перейдет на страницу замен в течение 15 минут, позицию автоматически удалится, заказ перейдет в статус «Завершите сборку».



Фасовка заказа

Для фасовки используются фирменные пакеты «Пятёрочка Доставка»

1



Укладываем товары из заказа по пакетам с соблюдением товарного соседства (химию и продукты питания в разные пакеты).

При фасовке заказа от Агрегаторов (ЯндексЕда, СберМаркет, Delivery Club, Tinkoff) нельзя вкладывать в пакет рекламу доставки Пятерочки

2



Завязываем пакет на **1 узел** так, чтобы в нем не оставалось открытых участков (дырок) и не было возможности достать товары внутри

3

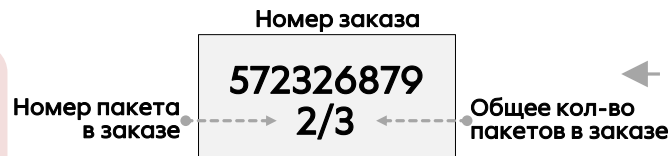


В специальном окне на пакете пишем чёрным маркером **номер заказа полностью** и номер пакета в заказе.

Обязательно заклеиваем ручки пакета стикером, так чтобы никто кроме покупателя не мог его вскрыть.



Заказы хранятся в отведенном для них месте. Охлажденные и замороженные товары храним в холодильнике до приезда курьера и выдаем в момент передачи заказа.



Передача заказа курьеру

1/2

1

№ 8140694

Завершите сборку

Мороженое

Мороженое Талосто
Классическая Венеция
Пломбир Ванильный 450г

1 шт

219,99 Р

144,99 Р

Мороженое Вологодский
Пломбир с вареной сгущенкой
80г

3 шт

71,99 Р

39,99 Р

Масло



Масло подсолнечное Золотая

ПЕРЕЙТИ К ФАСОВКЕ

Когда все товары в заказе будут собраны нажмите «**перейти к фасовке**» (с клиента спишутся деньги за заказ)

2



№ 8140694

Фасуйте

10 товаров 18,573 кг

Товары в заказе



Сок Добрый яблоко 2л

1 шт

189,99 Р

109,99 Р

Зубная паста Aquafresh
Освежающе-мятная 125мл

1 шт

104,99 Р

69,99 Р

Биотворг Верховые клубника,
пророщенные зерна 110г

2 шт

УКАЗАТЬ ПАКЕТЫ

Упакуйте товары по пакетам и нажмите «указать пакеты».

Количество пакетов



1

2

3

4

5

6

7

8

9

ВВЕСТИ ВРУЧНУЮ

ГОТОВ К ВЫДАЧЕ

Введите количество пакетов

Нажмите «готов к выдаче»

3

В работе

Заказы

Новые 0

В работе 1

Отправка 1

Курьеру 1

Ждите курьера

15 5,615 кг

17995550

24 Р

В работе

Заказы

Новые 2

В работе 0

Отправка 1

Курьер приехал

19 19,172 кг

8491847

Шахзод Зоиров Жахонгир оглы



Когда придет курьер, передайте ему заказ



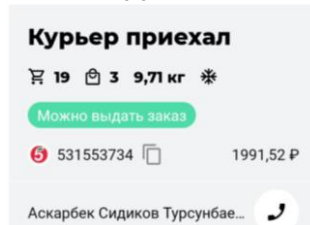
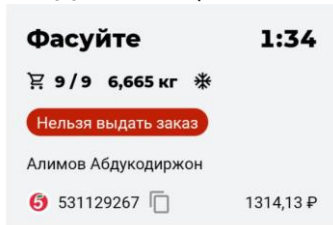
Ручное ведение журналов выдачи заказов не требуется, количество пакетов указывается и в МП Сборка и в приложении курьера

Передача заказа курьеру 2/2

Необходимые шаги:



Проверить статус оплаты заказа, приложение подскажет, можно ли его выдавать



Сверить номер заказа в приложении сборки и у курьера, а также количество пакетов в заказе



Передать все пакеты в зоне видимости камер

За заказом может
приехать курьер
Пятерочки

Или курьер 3PL
(такси)
например
Яндекс

За заказами
агрегаторов придет
курьер агрегатора



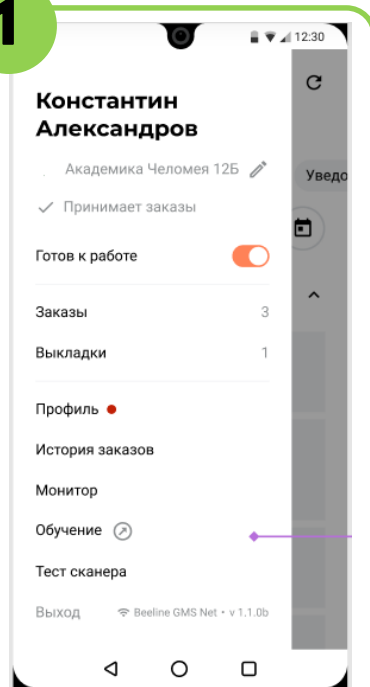
Доставка



ПРОФИЛЬ. МОЯ СТАТИСТИКА

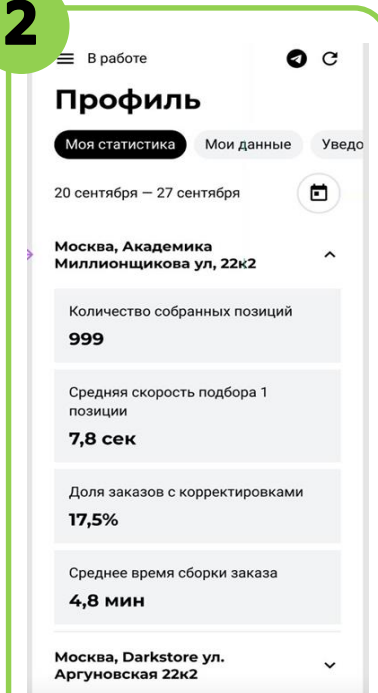
Качество работы сборщика оценивается по нескольким показателям, их можно увидеть в разделе Профиль, Моя статистика. Эти показатели анализируют менеджеры доставки и совместно с администрацией магазина работают над их улучшением.

1



На стартовом экране приложения есть раздел ПРОФИЛЬ

2



МОЯ СТАТИСТИКА содержит показатели сборщика

Чем меньше сборщик тратит времени на добавление 1 позиции товара в заказ или на сборку заказа в целом - тем выше его эффективность

Быстрее и качественнее собрать заказ поможет также звонящая сборка.

Позвоните клиенту, если позиция отсутствует /подходит срок годности/ товар плохого качества или нужно согласовать зрелость/калибр. Это поможет подбирать аналоги не только качественнее, но и быстрее, ведь не нужно будет ждать согласования замен клиентом в приложении.

Клиент **доверяет вам выбор товара**, общение с ним и учёт его пожеланий помогут повысить **оценку заказа, NPS и РТО.**

Чем меньше доля заказов с корректировками - тем меньше недополученный РТО.

Для чего нужен чат-бот?



При сборке заказов возникают вопросы, требующие решения в процессе самой сборки или после ее завершения, с такой коммуникацией сотруднику поможет «Чат-бот».

Ситуации, по которым может возникнуть вопрос:

1

Сборка заказа

здесь можно решить вопросы по товару в заказе (согласовать вес с клиентом, если он превышает допустимое значение, срок годности товара, описать проблему со сканированием штрих кода или дата матрикс)

2

Вопросы к курьерам

описать вопрос если курьер забрал не все пакеты, забрал чужой заказ, вернул заказ в магазин, на заказ долго не назначен курьер.

3

Ошибки в каталоге

Уточнить информацию по ошибкам в каталоге, бот направит в специальной чат для описания

4

Блокировки товара

Уточнить информацию по ошибкам в каталоге, бот направит в специальной чат для описания



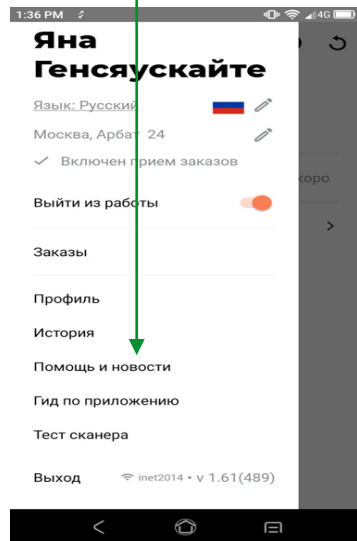
При отсутствии ответа в Чат бот в течении 10 минут, нужно направить скрин запроса в чат Города/Дивизиона (в какой именно всегда подскажет Директор магазина)

Для упрощения коммуникации и создания запросов чат-бот сборщика переведён из Телеграмм в раздел приложения Сборка – «Помощь и новости».

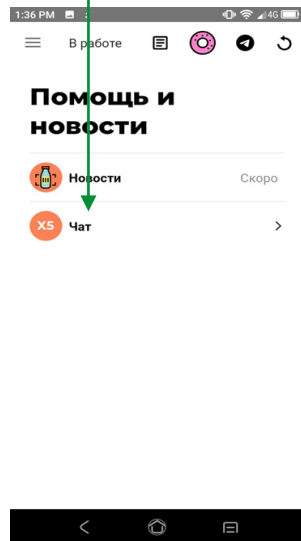
Теперь, чтобы получить помощь по заказу, не нужно делать переход в телеграмм.

Тематики запросов не изменились.

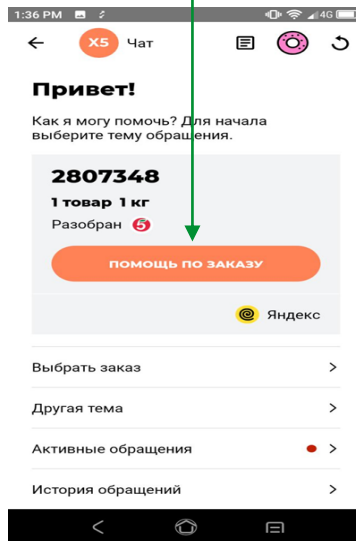
Чтобы создать запрос выберите в боковом меню раздел **«Помощь и новости»**



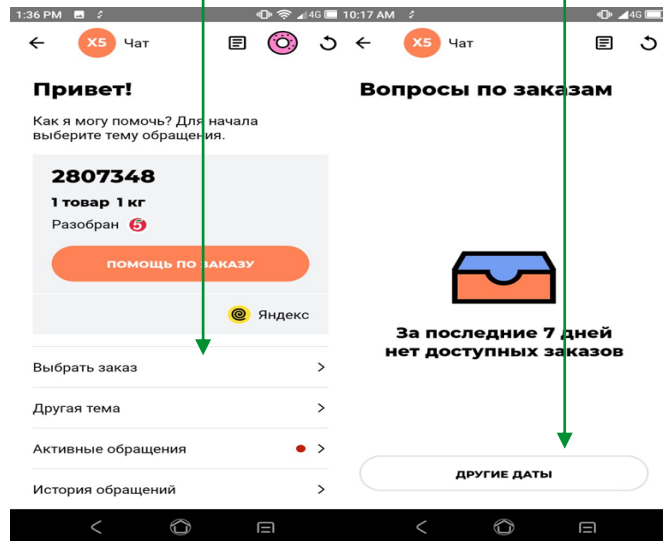
Откройте **«Чат»**



На главном экране меню всегда отражается **последний собранный вами заказ**. Если запрос по нему нажмите **«Помощь по заказу»**



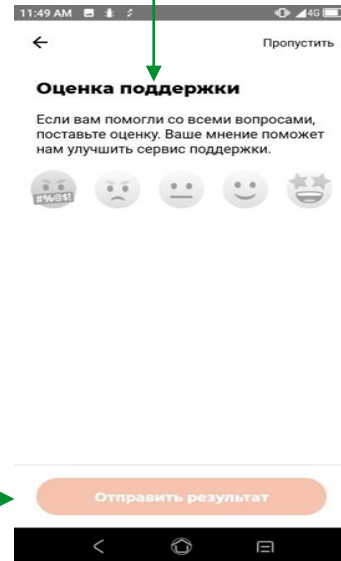
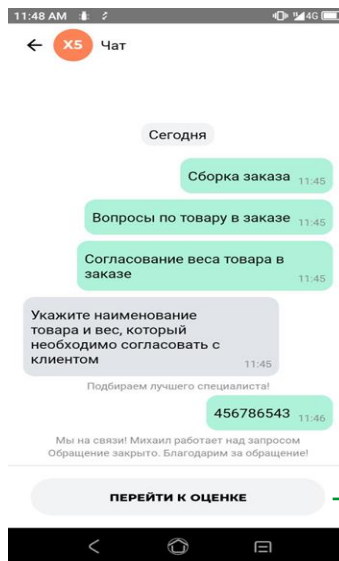
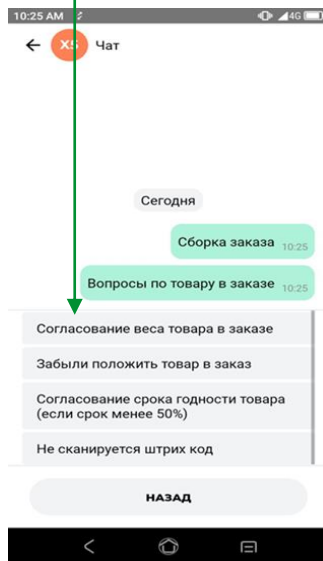
Если вам необходима помощь по заказу, собранному ранее, – нажмите **«Выбрать заказ»** и выберите его в параметрах, задав дату



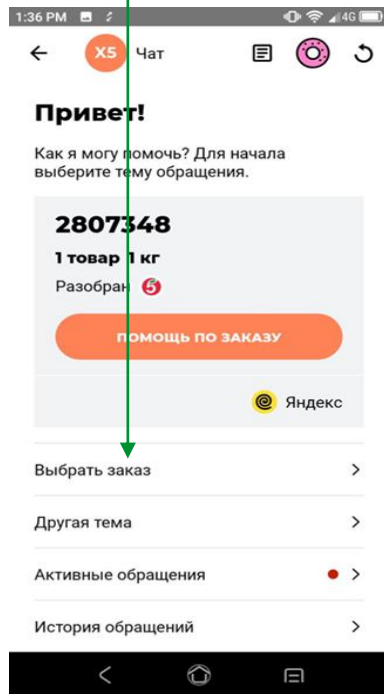
После выбора заказа для запроса, вам необходимо задать тематику согласно причине запроса. Укажите необходимые данные, опишите подробно проблему и ожидайте ответ диспетчера.

Целевое время ответа диспетчера – 10 минут

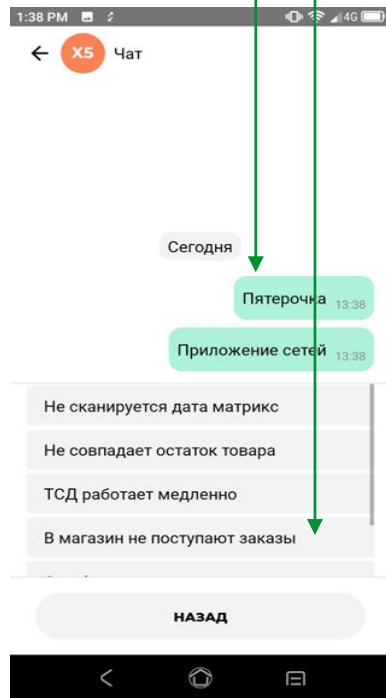
Оцените поддержку после решения вашего вопроса, **ваше мнение важно**



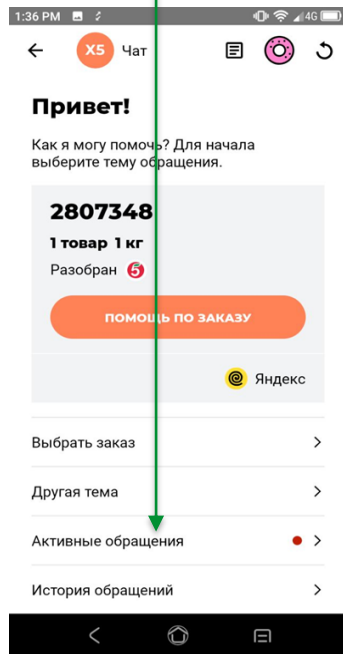
В случае если вам необходимо создать запрос **по проблеме, не связанной с заказом**, – в меню Чата – выберите раздел «Другая тема»



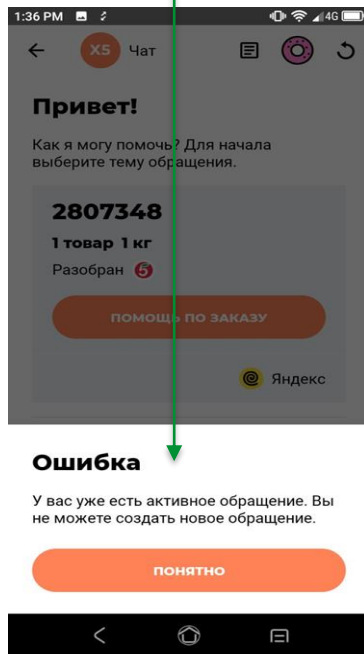
Выберите сеть «Пятёрочка» и необходимую причину запроса



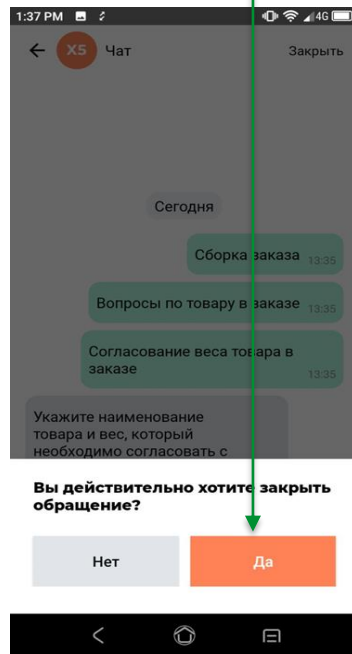
Ваши текущие обращения, которые в работе находятся в меню – «Активные обращения».



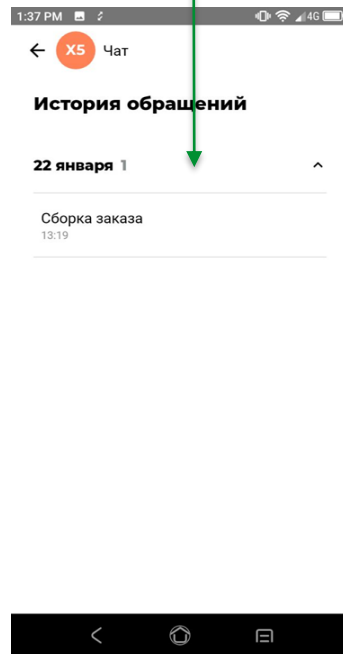
На данном этапе у вас есть возможность иметь **только одно активное обращение**, при создании второго система подскажет об этом.



В случае, если запрос создан ошибочно, или стал не актуален – нажмите кнопку «Заккрыть», чтобы завершить обращение



Все ваши завершённые обращения хранятся в меню чата – «История обращений»



Тематики с номером заказа

Сборка заказа

Вопросы по товару в заказе

- ▷ Согласование веса товара в заказе
- ▷ Забыли положить товар в заказ
- ▷ Согласование срока годности товара (если срок менее 50%)
- ▷ Не сканируется штрих-код
- ▷ Добавить новый товар в заказ по просьбе клиента **NEW**

Проблема с заказом

- ▷ Согласование времени сборки заказа (клиент указал "доставить к..")
- ▷ Просьба клиента отменить заказ
- ▷ Вопросы по оплате заказа
- ▷ Заказ задвоен

Посылка 5post в заказе

- ▷ Связаться с клиентом по номеру посылки

Используют магазины, участвующие в пилоте «Доставка продуктов вместе с посылками»

Вопросы к курьерам

- ▷ На заказ не назначен курьер
- ▷ Курьер забрал не все пакеты
- ▷ Курьер забрал чужой заказ
- ▷ Курьер отказался везти заказ
- ▷ Курьер вернул заказ в магазин
- ▷ Есть свободный курьер, который может забрать заказ
- ▷ Свой курьер без формы/термосумки
- ▷ Умышленная порча товаров курьером
- ▷ Назначенный курьер не забрал заказ более 20 минут
- ▷ Жалобы на хамство/поведение курьеров

Проблема со статусом заказа

- ▷ Курьер забрал заказ, статус не изменен
- ▷ Заказ в магазине, но статус выдан
- ▷ Заказ перешел в статус отменён, но уже выдан курьеру

Без номера заказа

- ▷ Не сканируется дата матрикс
- ▷ Не совпадает остаток товара
- ▷ ТСД работает медленно
- ▷ В магазин не поступают заказы
- ▷ Ошибки в каталоге
- ▷ Блокировка товара