

Yandex **Go**

**Доставка**

**Начало работы**

# Кто может стать курьером\ Что перевозить

Кто	Требования	Что надо будет перевозить
<p>Пешие курьеры Велосипед/Самокат Скутер/Мотоцикл</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Возраст: от 18 лет</li><li>• Гражданство РФ или разрешение на работу</li><li>• Смартфон на Android</li><li>• Рейтинг не ниже 4.7</li></ul> <hr/> <p>(если вы уже сотрудничали с Яндекс.Такси)</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Любой легковой автомобиль</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Псылки размером не более 50x50x50 см</li><li>• Вес не более 10 кг</li></ul>
<p>Легковые</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Водительское удостоверение категории В, стаж не важен</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Псылка должна помещаться в багажник</li><li>• Вес псылки – не более 20 кг (можно больше – за дополнительную плату)</li><li>• Одновременно может быть несколько псылок для разных получателей</li></ul>
<p>Грузовые</p> 	<ul style="list-style-type: none"><li>• Фургон, цельнометаллический или тентованный грузовик с грузоподъёмностью до 3,5 тонн</li><li>• Водительское удостоверение категории В, стаж не важен</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Товары, например технику или мебель</li><li>• Другие материалы, помещающиеся в габариты кузова и не превышающие грузоподъёмность автомобиля</li></ul>

# Что нельзя перевозить

- Людей
- Животных
- Деньги и драгоценности
- Пачкающие посылки
- Оружие и наркотики
- Биологические материалы (например, образцы крови)
- Предметы, которым нужны специальные условия для перевозки
- Любые иные предметы, запрещённые законом РФ

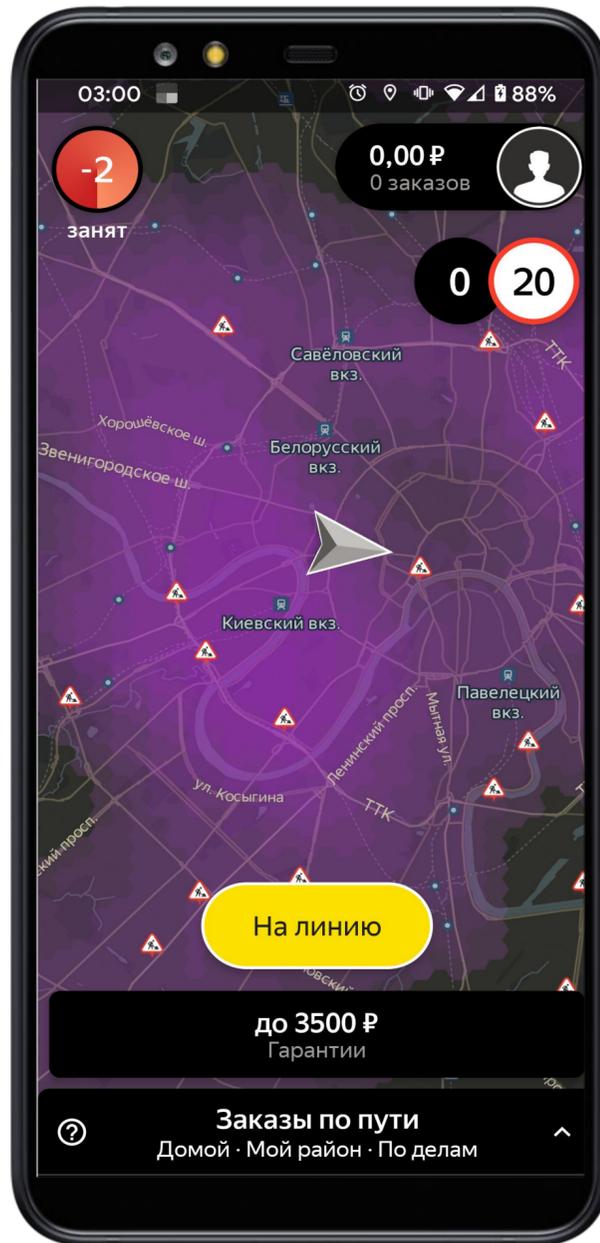
Если вам предложили перевезти негабаритный груз, его следует сфотографировать и написать в поддержку. Коллеги помогут отменить такой заказ.

**Согласно закону РФ, содержимое посылки является ответственностью отправителя.**

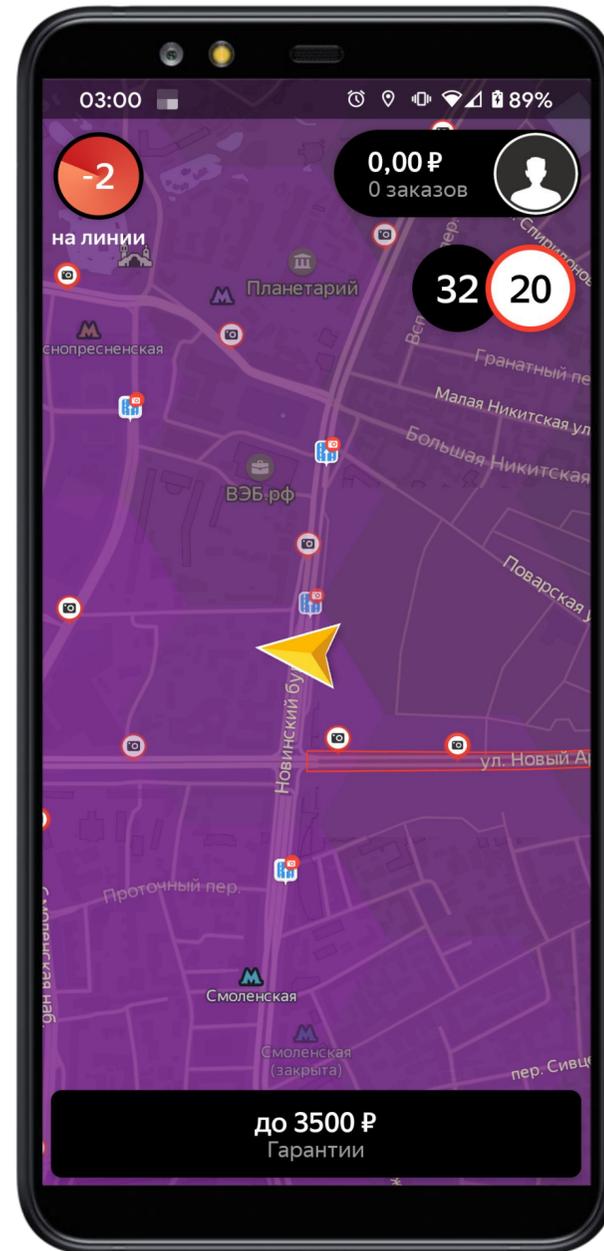
Курьер несёт ответственность только за сохранность упаковки и товара.

# Выход на линию

1. Нажмите «На линию»



2. Теперь вы готовы получать заказы



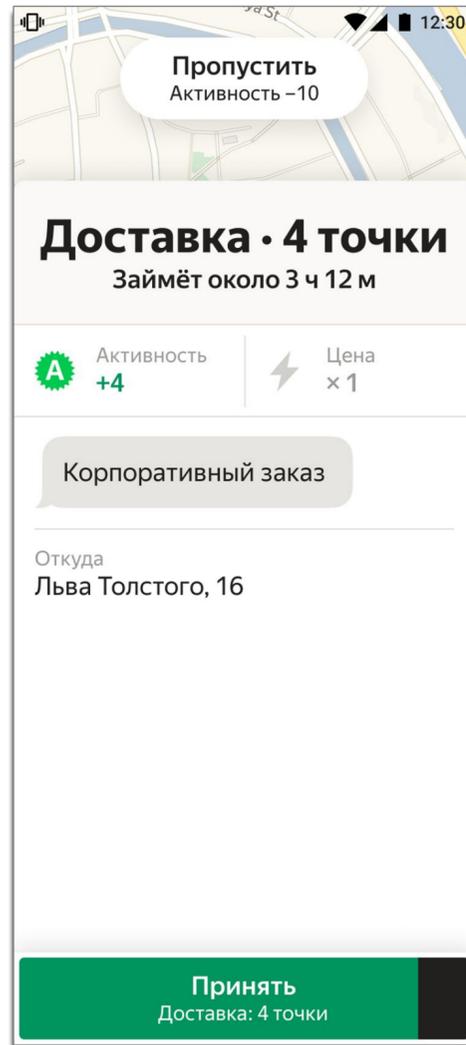
**ВНИМАНИЕ!** Перед выходом на линию:

- Необходимо проверить фотоконтроль и зайти в меню диагностика.
- Важно просматривать подключенные опции для мониторинга новых услуг и раздел тарифы.

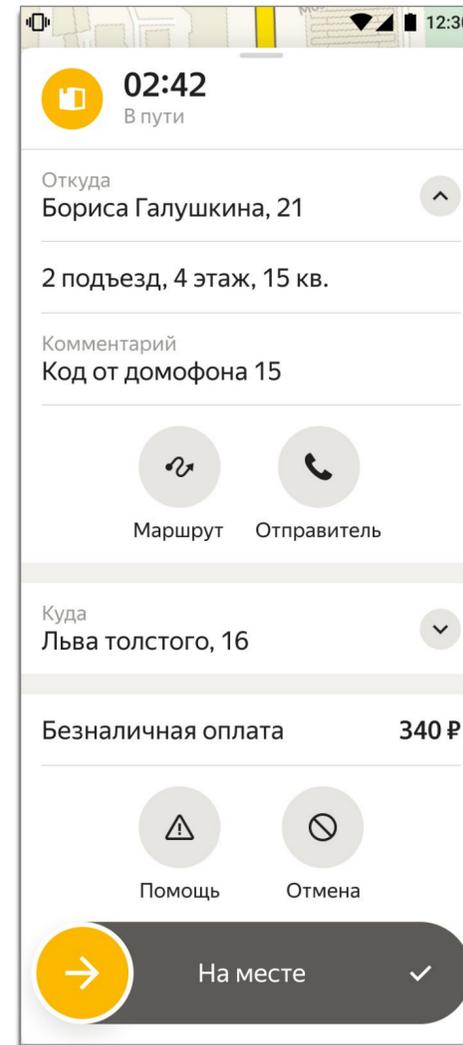
# Статусы в приложении Яндекс.Про

## 2. Дойти / доехать до отправителя

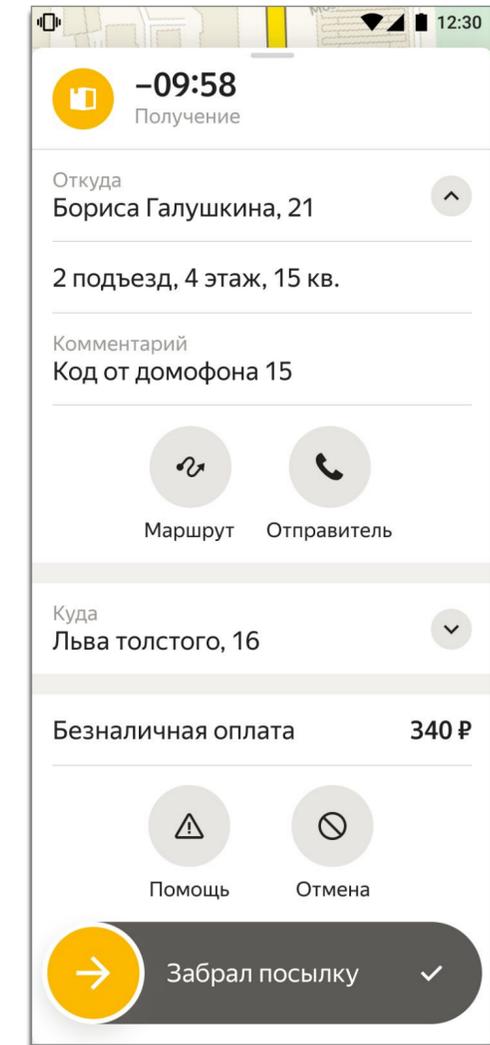
## 3. Получить посылку



- Нажмите «Принять» чтобы начать выполнять заказ
- **Нажать на кнопку «Принять» необходимо в течение 13 секунд. Если вы не успели нажать – ваша активность падает**
- После нажатия «Про» проложит маршрут в Яндекс Картах до точки А



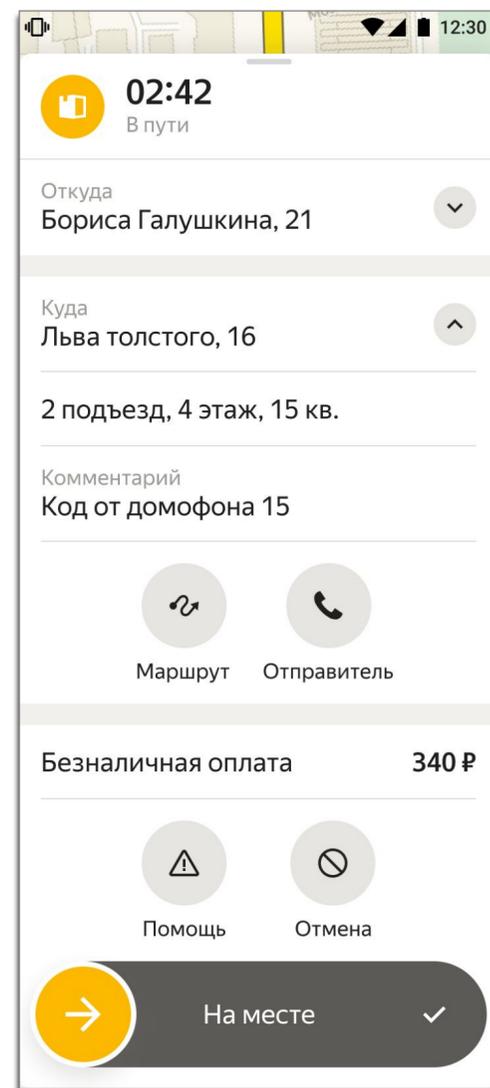
- Дойдите / доедьте до отправителя и нажмите «На месте». 10 минут ожидания включены в стоимость поездки
- **Не нажимайте «На месте», пока вы не окажетесь непосредственно рядом с отправителем** (рядом с квартирой или магазином)



- Нажмите «Забрал посылку», когда получите посылку
- **Не нажимайте «Забрал посылку», пока вы не получили посылку:** после этого пропадёт вся информация об отправителе и посылке
- Позвоните получателю и сообщите, что вы отправляете к нему.
- Проложите маршрут до получателя

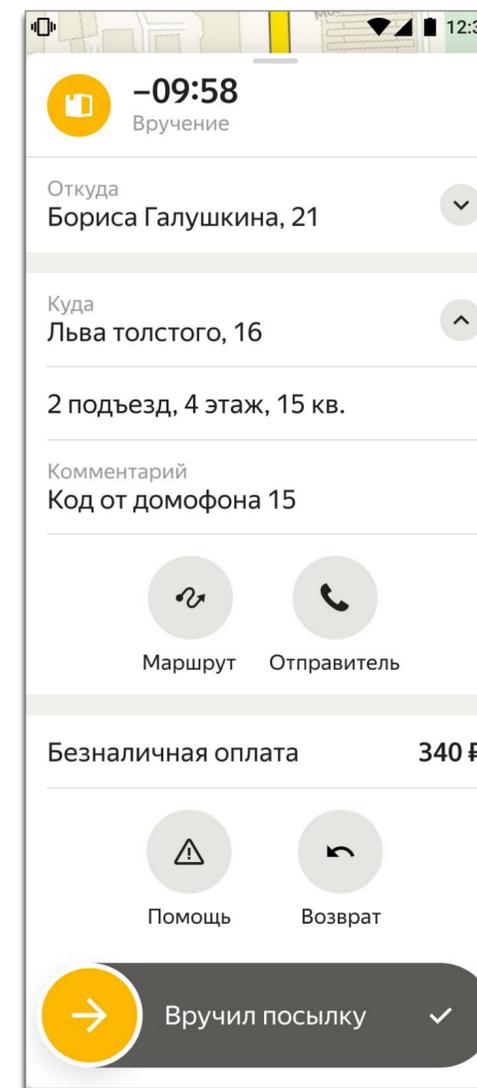
# Статусы в приложении Яндекс.Про

## 4. Дойти / доехать до получателя



- Дойдите / доедьте до получателя и нажмите «На месте»
- **Не нажимайте «На месте», пока вы не окажетесь непосредственно рядом с получателем** (например, рядом с квартирой на лестничной площадке)

## 5. Вручить посылку получателю



- Нажмите «Вручил посылку» после вручения посылки
- **Не нажимайте пока не вручили:** после этого пропадёт вся информация о получателе, и вы не сможете его найти

# Частые отмены приводят к снижению заработка и ограничению доступа

## Когда происходит отмена

## На что влияет

Отмена на экране  
принятия заказа

- Вы можете отказываться от неподходящих заказов на экране принятия
- Отмены на этом этапе снижают баллы Активности

После принятия  
заказа, но до  
получения посылки

- Отмена принятого заказа снижает Активность существенно больше
- Если на отмене настаивает отправитель — обратитесь в поддержку

После получения  
посылки, но до ее  
вручения

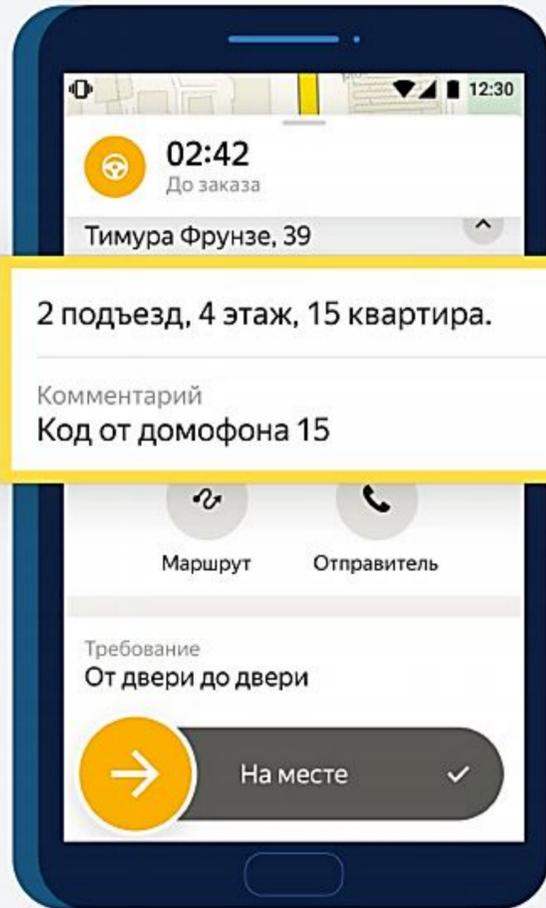
- Отмена заказа с посылкой на руках **может привести к ограничению доступа к заказам**

Проставление всех  
статусов без  
выполнения доставки

- Если вы не доставили посылку, но нажали на статус «Вручил посылку», **возможно ограничение доступа к заказам**

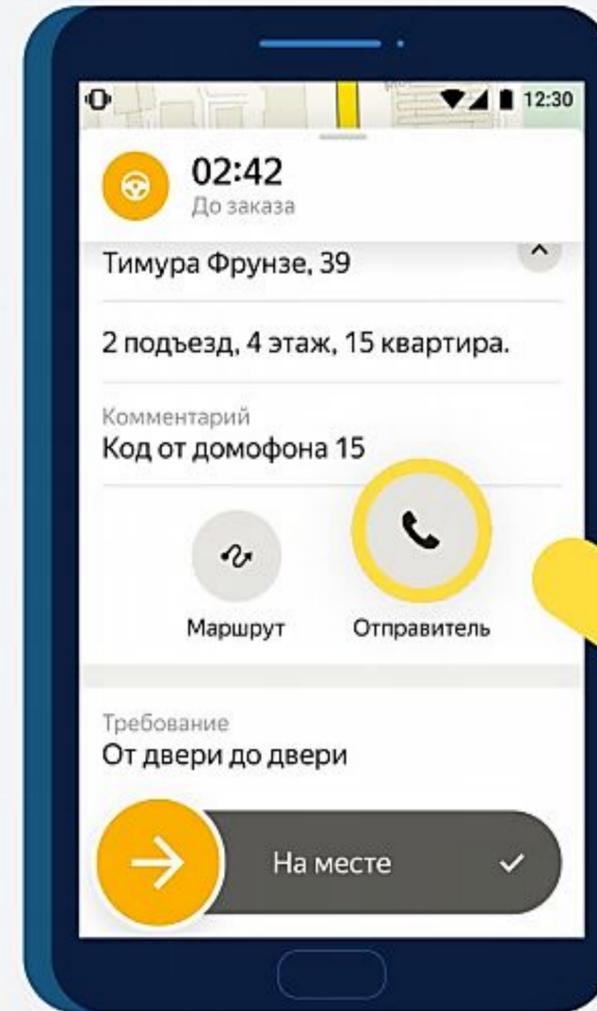
Если у вас возникли сложности — обратитесь в поддержку

# Особенности заказа



## Комментарий к заказу

Внимательно читайте комментарии, чтобы не упустить ничего важного. Например, подробности об адресе отправителя или получателя



## Звонок

Вы сможете позвонить и отправителю, и получателю прямо с экрана заказа

# Что такое услуга «От двери до двери»

## Об услуге



Пользователи, заказавшие ее, ожидают, что вы сами подойдете к ним, чтобы забрать и передать посылку



Не доставляя заказы от двери до двери, вы нарушаете правила тарифа. За это доступ в тариф будет ограничен

## Особенности выполнения заказов «От двери до двери»

### Комментарий к заказу



В комментарии на экране принятия всегда указано, что вам пришел заказ «От двери до двери»

### Статус «На месте»



Прежде чем нажимать «На месте», дойдите до указанного адреса (квартиры/офиса) и сообщите, что вы прибыли. Сделать это можно, позвонив в дверной звонок, а если его нет — по телефону

# Корпоративный заказ



## О корпоративных заказах



Отправителем может быть не только человек, но и, например, магазин или аптека



В этом случае посылку вы получите на кассе. Для этого назовите номер из комментария к заказу



Из комментария к заказу  
на кассе: для этого назовите номер

## Как поступить, если не пускают в офис с посылкой

1. Всегда носите с собой маску, а также паспорт или права. Это упростит вход во многие бизнес-центры с пропускным режимом.
2. Если вас не пропускают, позвоните отправителю или получателю и договоритесь о передаче посылки.

# Упаковка заказа



## Про упаковку



Ценная посылка должна быть упакована отправителем



Если это не так, сфотографируйте посылку вместе с ним на случай возможных претензий



Если посылка упакована, то её нельзя вскрывать

## Дополнительные меры безопасности в связи с COVID-19



На время пандемии коронавируса по всей России действуют повышенные меры безопасности



Поэтому старайтесь не принимать и не передавать посылки пользователям из руки в руки

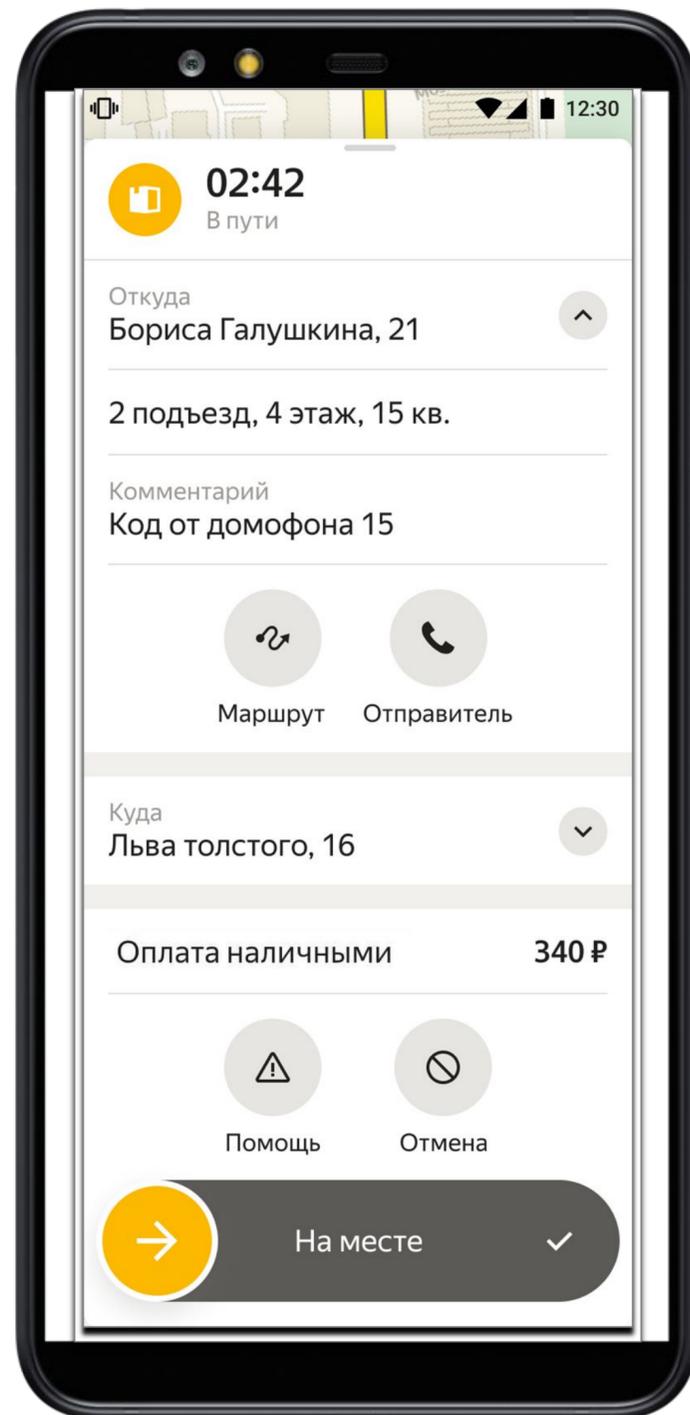
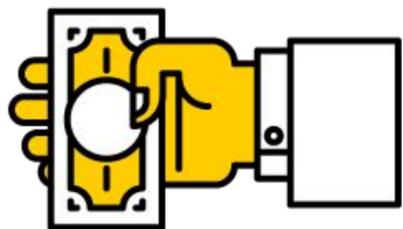


При встрече договоритесь с ними о безопасной передаче посылки



По возможности соблюдайте социальную дистанцию в 1,5 метра

# Оплата наличными



В редких случаях оплата доставки может быть переведена на наличные.

Поэтому перед тем, как отдать посылку и завершить заказ получателю, проверьте форму оплаты.

Если наличные – попросите деньги у получателя.

Если получатель отказывается оплачивать доставку – напишите об этом в поддержку.

Обязательно имейте разменные деньги (1000 рублей мелкими купюрами)

**Внимание, Лайфхак!**

В меню профиля, в разделе – “Тарифы и опции” можно выбрать предпочитаемый способ оплаты заказа.

# Показатели курьера

## Показатель

---

## Что это такое

---

## На что влияет

---

### Активность

- Показатель растёт при совершении доставки
- И уменьшается при отмене или пропуске заказа

Бонусы начисляются только при высоком уровне активности.

**Максимальный** показатель — **100 баллов.**

**Нормальный** показатель — **80 баллов**

**Ниже 60 баллов** — теряете возможность получения бонусов

**Ниже 11 баллов** — вы **теряете доступ к заказам.**

### Приоритет

Баллы начисляются за:

- фирменная оклейка автомобиля
- термокороб
- обучения по всем опциям
- рейтинг от 4.7

Выше приоритет – выше вероятность получения заказа.

Больше заказов – больше доход.

### Рейтинг

**Рейтинг** — ваш показатель качества в сервисе.

- Складывается из оценок, которые ставят клиенты.
- Максимальный рейтинг — 5.0

При рейтинге ниже 4.7 пропадает доступ к заказам по тарифам **«Курьер»** и **«Доставка»**.

**Как влиять на свой доход?**

# Как начать зарабатывать

## 1. Установите Яндекс.Про

- Скачайте Яндекс.Про и зарегистрируйтесь по своему номеру телефона.
- Номер телефона понадобится для связи с клиентами, поэтому используйте тот, который всегда с вами.

## 2. Пройдите фотоконтроль

- Сфотографируйте в приложении свой паспорт.
- Для курьеров на **автомобилях**: сфотографируйте водительское удостоверение.

## 3. Пройдите обучение

- Зайдите в свой профиль, раздел «Тарифы». Переключатели тарифов надо перевести в активное состояние.
- Яндекс.Про предложит пройти обучение. Его нужно успешно завершить, иначе доступа к заказам не будет.

## 4. Включите все опции

- В профиле Яндекс.Про есть раздел «Опции». **Включите все опции.**
- **Чем больше опций, тем больше заказов и тем выше ваш доход.** Проверяйте раз в неделю, все ли опции у вас включены. Опции могут быть выключены, например, если не подтвержден фотоконтроль или не сдан тест.

## 5. Возьмите оборудование

- В Доставке много заказов на перевозку готовой еды и продуктов. Для их перевозки нужен термокороб. Возьмите короб у партнёра.
- Пешим курьерам советуем носить с собой портативный аккумулятор, а курьерам на машинах стоит обзавестись автомобильной зарядкой.

## 6. Все готово

- Теперь можно начать выполнять заказы. Откройте Яндекс.Про и нажмите «На линию» на главном экране.
- Не забывайте проверять прогноз погоды и одевайтесь подходяще.

# Заработок состоит из стоимости заказов и бонусов

## Бонус «Гарантия за заказы»

Этот бонус гарантирует, что вы заработаете не менее X рублей в случае выполнения N заказов. Например:

- 5 заказов в день — 1000 рублей
- 10 заказов в день — 2200 рублей

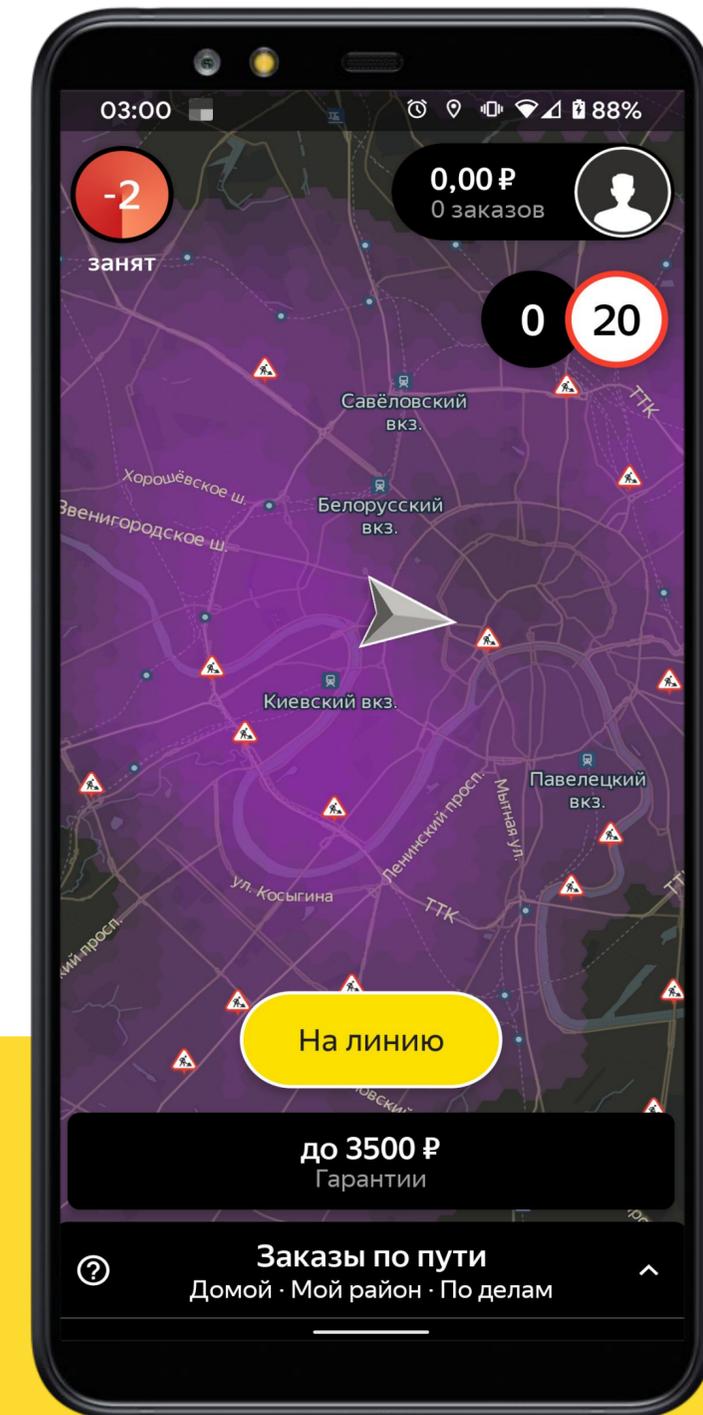
**Можно заработать больше суммы гарантии за счёт стоимости заказов, но точно не меньше этой суммы.**

## Бонус «Персональные цели»

Уникальная возможность получить индивидуальный бонус, и при его выполнении за определённый промежуток времени получаешь гарантированную доплату.

Бонус начисляют помимо заработанных денег за заказы. Например:

- Выполни 25 заказов и получи бонус 500 рублей



**Чтобы получать бонусы, нужно принимать все заказы. При частых отменах бонусы не начисляются.**

**Все бонусы начисляются на следующий день.**

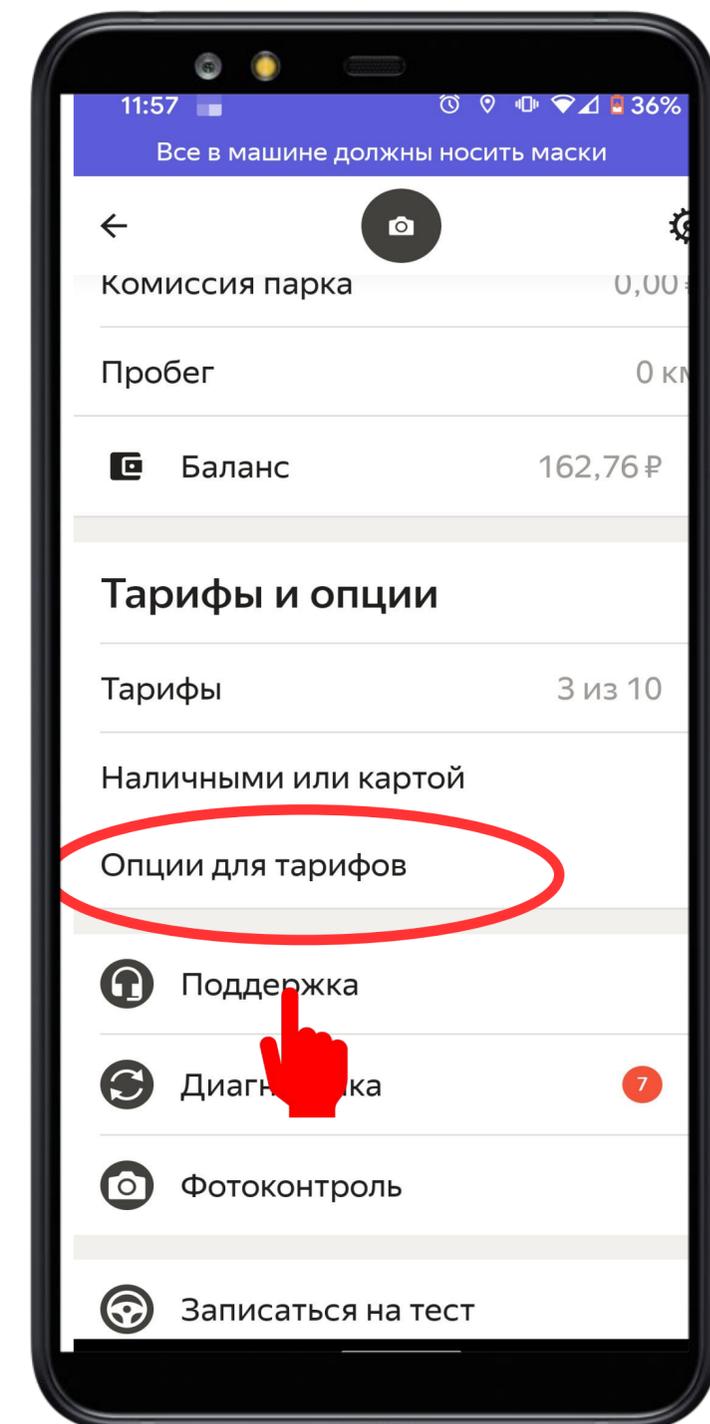
# ВНИМАНИЕ! ЛАЙФХАКИ

1. Выходить на линию можно в любое время, но в утренние, обеденные и вечерние часы шанс быстрее получить заказ может быть выше: утром люди могут забыть что-то дома (например, ключи или ноутбук), а в обеденные и вечерние часы увеличивается количество заказов еды.
2. Получить заказ можно в любом месте, но в центре города, около торговых и бизнес-центров количество заказов может быть выше
3. Первый заказ вы можете получить сразу, как только выйдете на линию. У вас будет приоритет, как у новичка в сервисе, но в зависимости от города, района и времени суток срок ожидания может увеличиться.
4. Связь в зданиях и подъездах может быть нестабильна, поэтому **завершать заказ** лучше тогда, когда ты уже вышел на улицу.

# Зарабатывайте больше с помощью опций

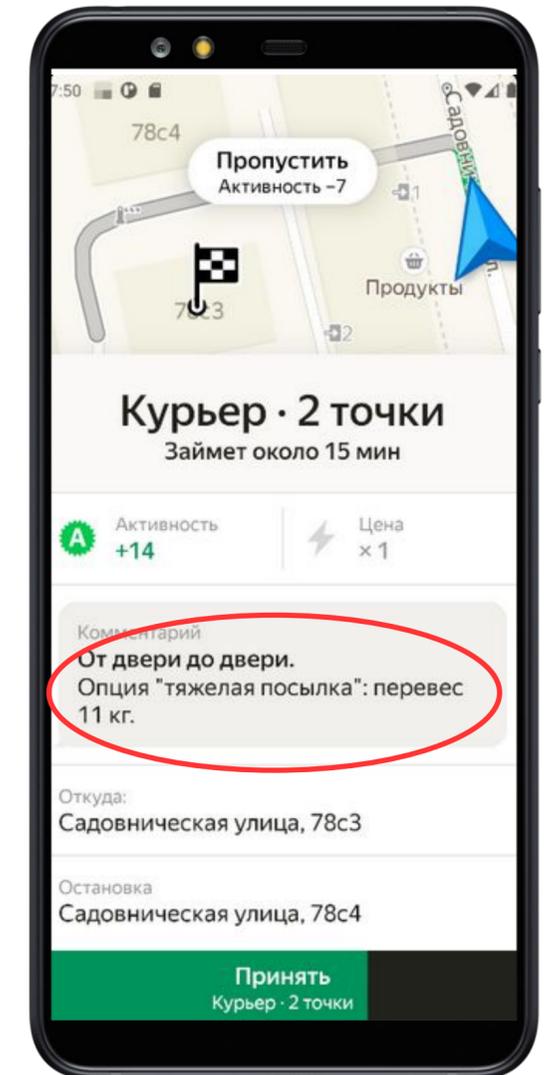
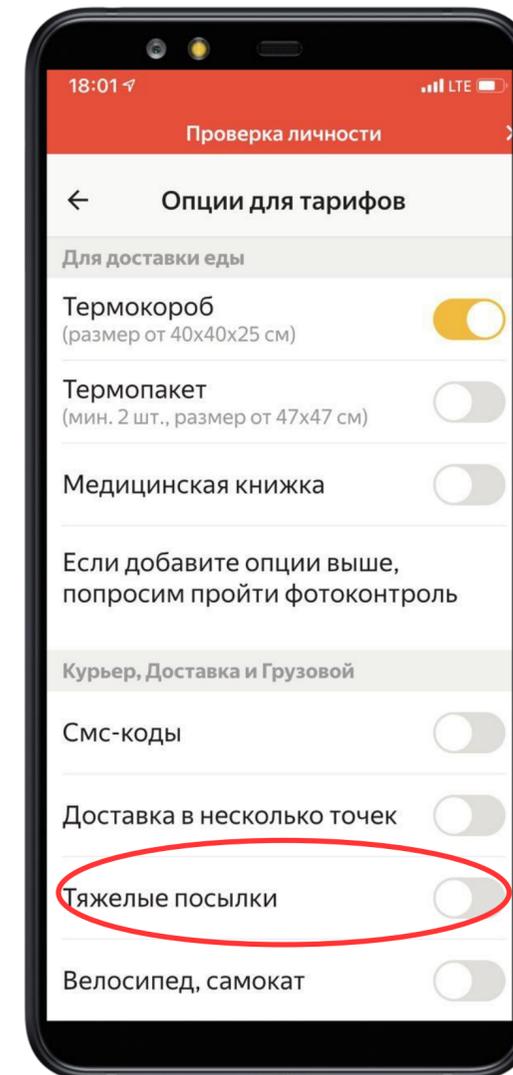
Для того, чтобы получать больше заказов, нужно пройти дополнительное обучение или взять оборудование. Это можно сделать через раздел «Опции» в Яндекс.Про.

- **«Термокороб»** – в сервисе много заказов на доставку еды, термокороб откроет к ним доступ. Эта опция увеличивает приоритет на 2 балла на 2 недели, дает вам больше заказов и снижает комиссию (в режиме «без термокороба» комиссия в тарифе «Доставка» и «Курьер» будет на 5% выше)
- **«Медкнижка»** – при подтвержденном фотоконтроле двух опций «термокороб+медкнижка» приоритет увеличивается на 2 балла бессрочно.
- **«Доставка в несколько точек»** — вы сможете забирать несколько посылок в одном месте и развозить их по нескольким адресам. Такие заказы дороже обычных.
- **«СМС-коды»** — отправляются получателям и страхуют курьеров от ошибок при передаче заказов. Скоро будет обязательной.
- **«Тяжелые посылки»** — заказы от 20 до 50 кг, за которые вы получаете дополнительную плату в зависимости от веса



# Тяжелые посылки

1. Чтобы получать дополнительную плату за заказы тяжелее 20 кг, подключите опцию «Тяжелые посылки» в профиле Про
2. За каждые 10 кг перевеса вы получите доплату: ее размер зависит от региона выполнения заказа. С размером доплаты можно ознакомиться в обучении при включении опции либо на сайте [pro.yandex](https://pro.yandex.ru)
3. В случае, если вам придет такой заказ, на экране принятия заказа вы увидите размер перевеса



# Термокороб



- Термокороб нужен для перевозки еды и продуктов, поэтому ты будешь получать больше заказов, чем курьеры без термокороба и **заработок увеличится до 20%** в день (Будет возможность возить заказы от крупных партнеров, например Я.Еда, Вкусвилл, Азбука Вкуса).
- Сохраняет температуру еды и защищает её от повреждений
- Дополнительный приоритет +2 балла (на 2 недели)
- Разница в комиссии (в режиме "без термокороба" комиссия в тарифе «Доставка» и «Курьер» будет на 5% выше) — — — — —

Термокороб подойдет жёлтый брендированный или однотонный без логотипов других компаний. Размер короба — **от 40x40x25 см.**



- Переносить еду в термокоробе нужно на всём протяжении заказа.
- Важно содержать термокороб в чистоте.
- У термокороба есть специальные ручки для горизонтального ношения пиццы, если доставлять пиццу вертикально, она помнётся и **заказ не будет оплачен**

## Как включить опции для тарифов?

1. Откройте Яндекс.Про и зайдите в раздел «Опции».
2. Включите тумблеры опций, пройдите фотоконтроль и обучение, где это необходимо.

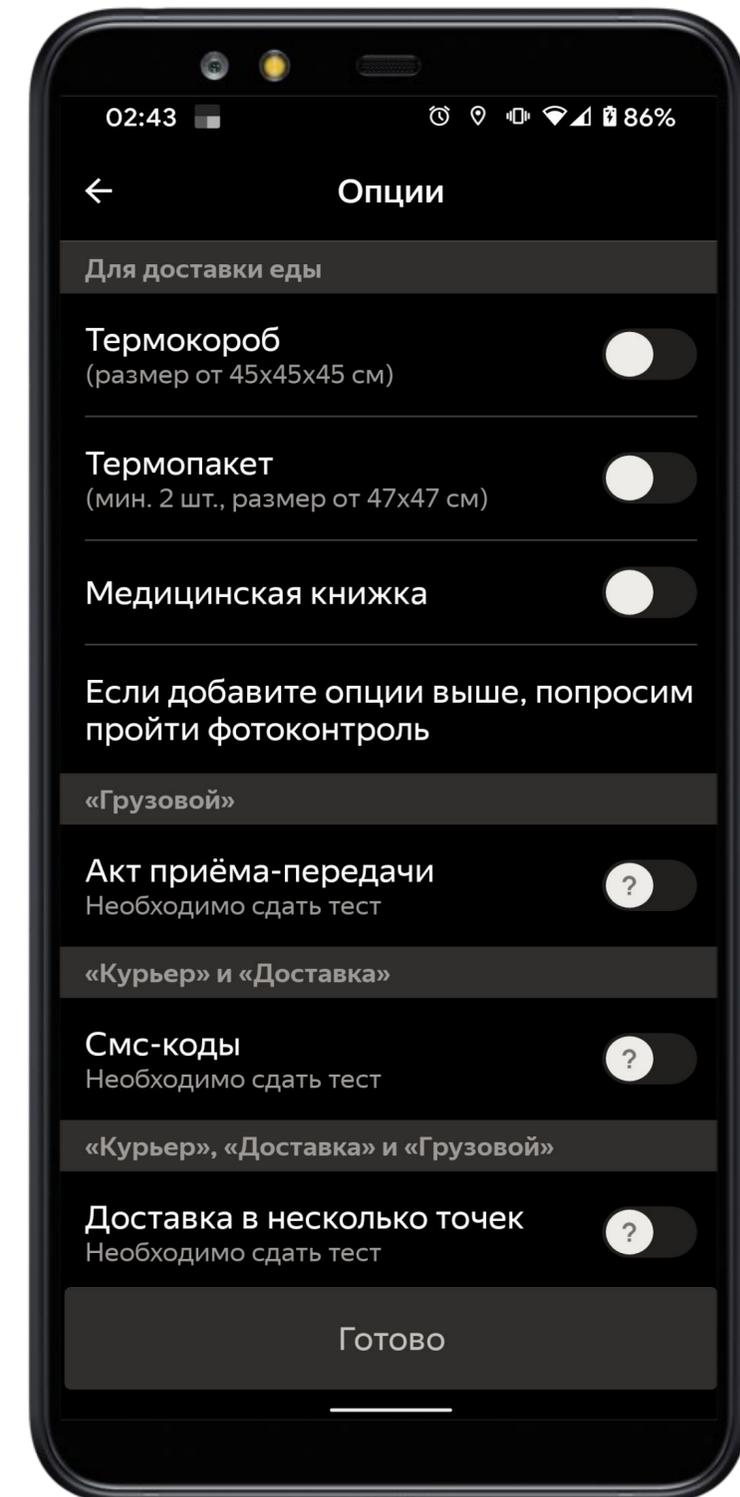
Через 15 минут после обучения зайдите в опции и убедитесь, что тумблер нужной опции включен.

---

## Почему включенные опции важны?

- Больше заказов
- Выше приоритет среди остальных курьеров и меньше простоя

Результат — максимальный доход.



# Смотрите свой заработок в Яндекс.Про

Вся информация есть в Яндекс Про.

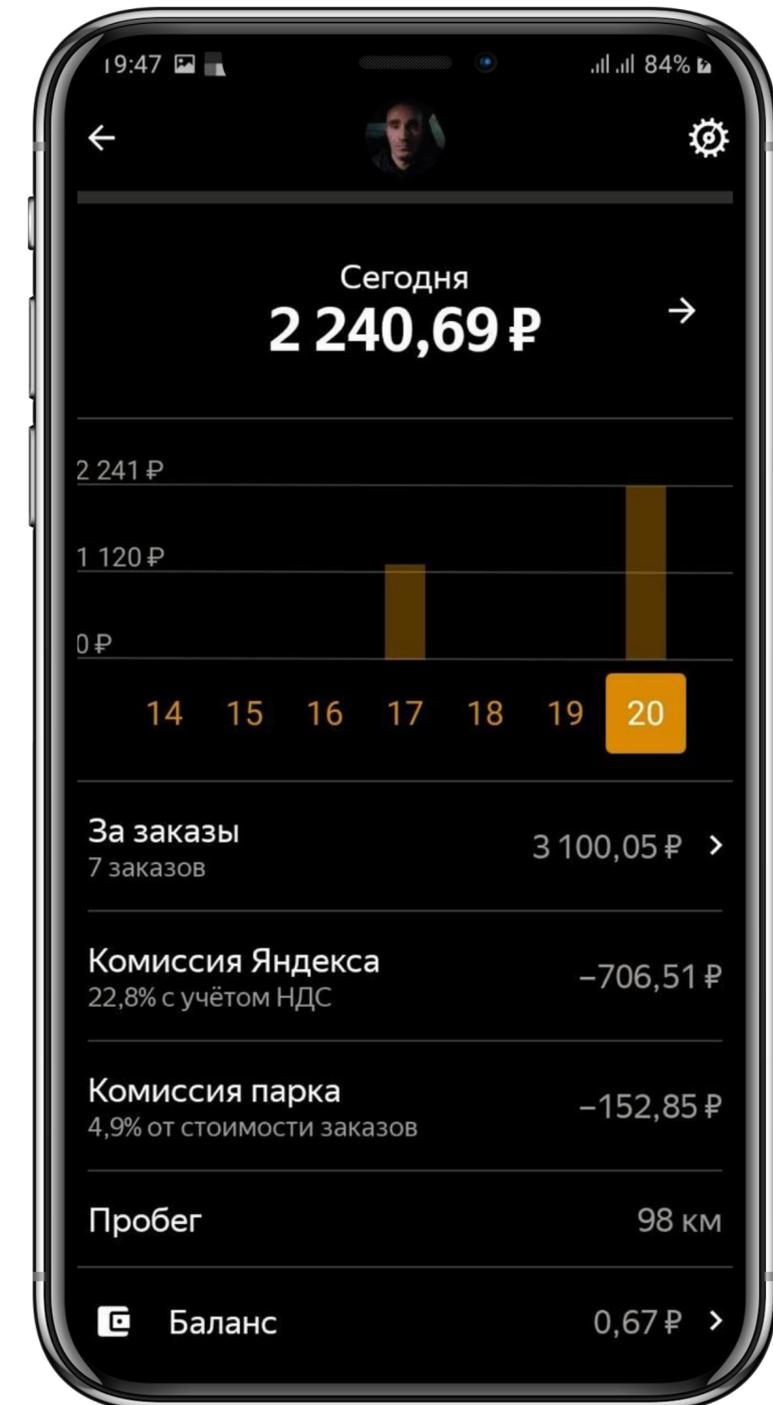
**Сумма сверху** — заработок со всеми доплатами и после вычета комиссии сервиса.

**График** — разбивка по дням/неделям/месяцам. Сумма в каждом из них до вычета комиссий.

**Комиссия** — комиссия сервиса, которая вычитается из дохода.

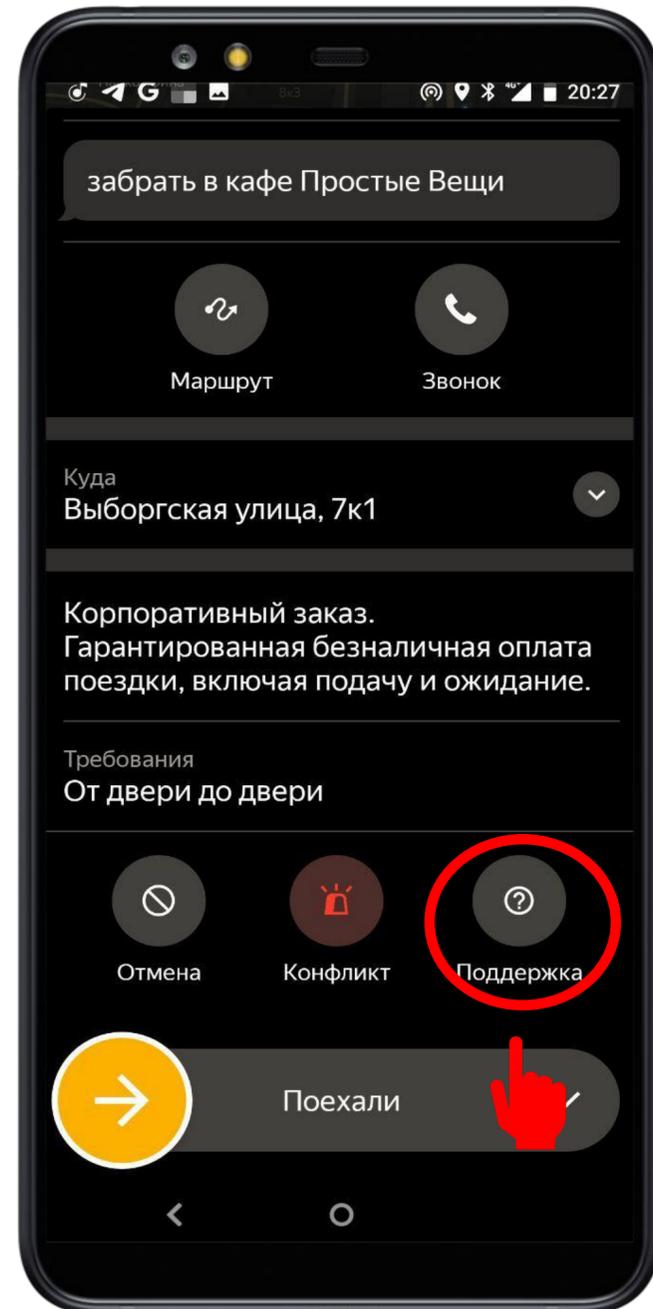
**Бонус на поездку** — доплата за заказы.

**Для максимального заработка – включайте максимум опций**



**Важно знать**

# Поддержка на активном заказе



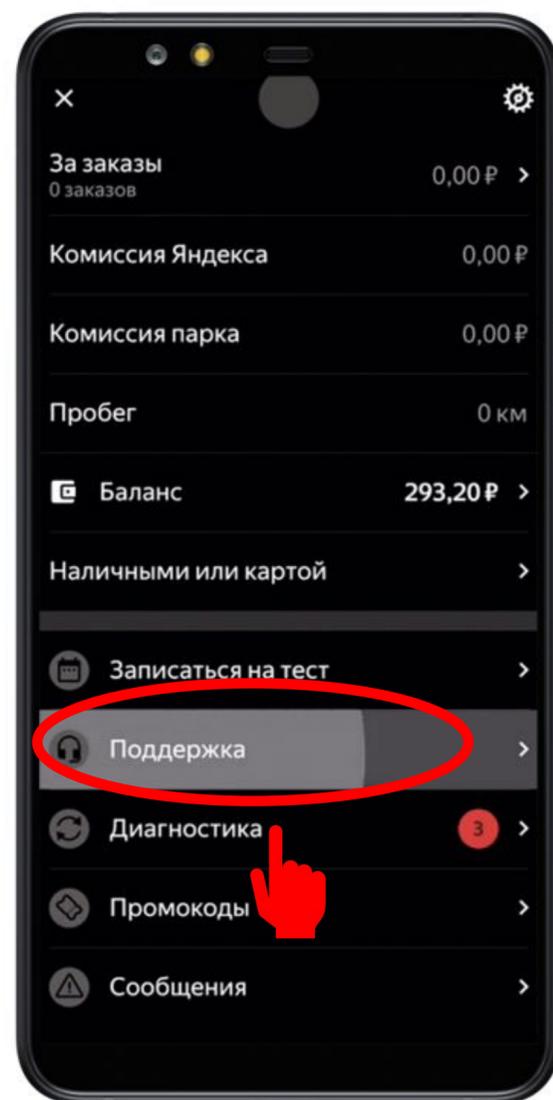
- Если что-то идет/пошло не так, необходимо делать запись видео или скриншоты работы приложения.
- Если во время заказа возникла проблема, и нужна помощь сервиса, нажмите «Поддержка» на экране заказа.
- Во время заказа поддержка отвечает за 2–5 мин.
- В редких случаях ответ может занимать более 10 мин. В таком случае обратитесь к партнёру.
- Чем детальнее описана проблема — тем быстрее специалист поддержки сможет вам помочь.
- Не ругайтесь со специалистами — они хотят вам помочь. Грубое

# Поддержка по другим вопросам

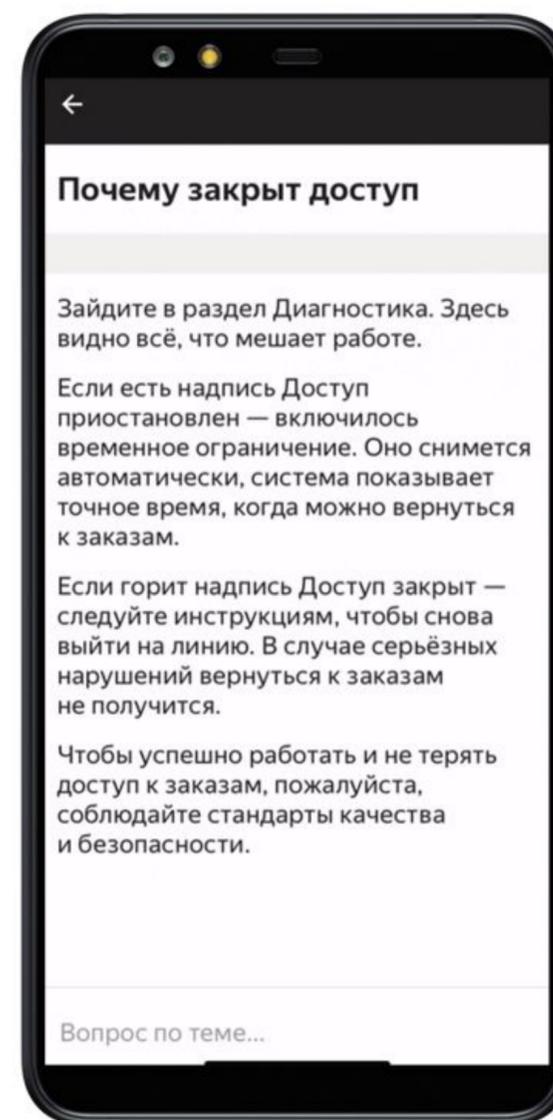


Если проблема не связана с текущим заказом, пишите из меню «Поддержка».

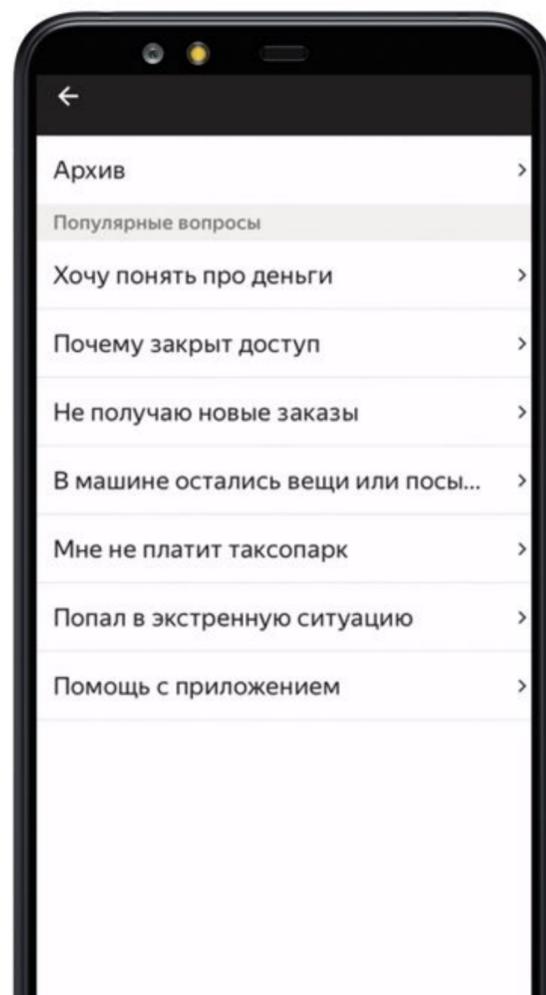
В меню приложения выберите «Поддержка»



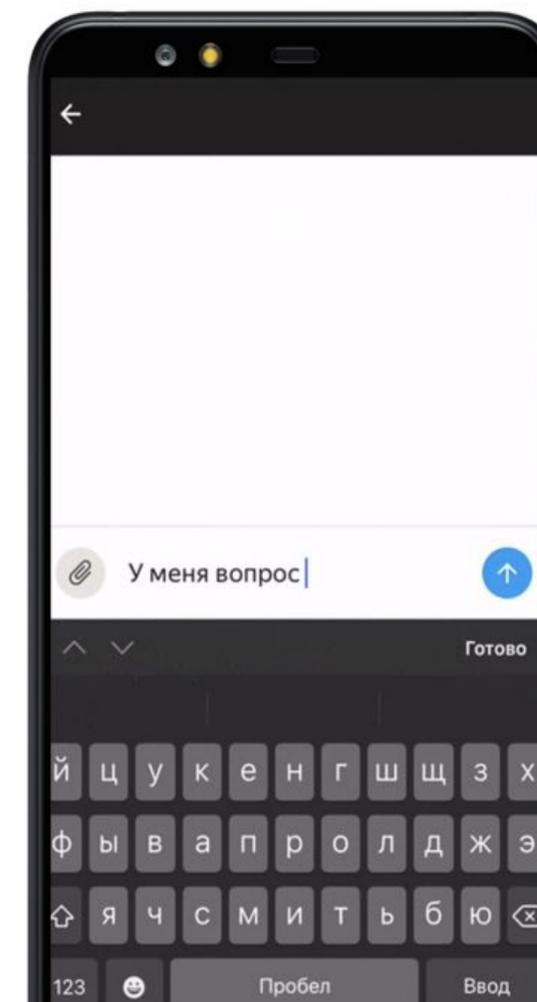
Нажмите «Вопрос по теме» внизу экрана



Выберите вопрос из списка. Если не знаете какой выбрать — выбирайте любой, специалисты помогут



Чем детальнее описана проблема, тем быстрее специалист поддержки вам поможет



# Примеры обращения в поддержку

## Правильный вариант обращения

**Тема:** Не могу связаться с отправителем или получателем

Я нечаянно нажала завершить заказ, как позвонить получателю

26 апр 2021, 18:05

**Тема:** Закрыт доступ к заказам

Здравствуйте не поступают новые заказы

26 апр 2021, 18:02

Уважаемые коллеги почему у меня приоритет снизился у меня все фото контроль порядке было 5 а стало 3

26 апр 2021, 18:04

## Неправильный вариант обращения

Не работать на линия нажать кнопка ии потом сразу служба поддержки туда суда

21 апр 2021, 23

Зачем берут заказ если не дают заказа

Когда дорогой заказ придёт я принять нажимают и сразу таксометр са отменяет если дешевле заказ придёт 200-300 когда ели принимает

# Рассказываем о том, что является нарушением

Существуют ориентиры для хорошей работы курьера — стандарты качества, на которые необходимо ориентироваться.



- + Вежливое и уважительное общение.
- + Опрятный внешний вид.
- + Корректное проставление статусов по заказам.
- + Своевременное прибытие на точки.



## Недопустимо:

- Хамство и опоздание.
- Недоставка или неполная посылка.
- Нетрезвое и неопрятное состояние
- Отмена заказов после их принятия
- Требование денег за заказ/доставку (безнал)
- Не возить заказ до двери (когда это включено в заказ)
- Игнорирование комментария в заказе
- Отсутствие средств защиты (маска, перчатки)

---

Чтобы добросовестные курьеры не теряли доход, а сервис — доверие, были введены **штрафы** для тех, кто нарушает стандарты качества.

# Категории нарушений

Причина	Сумма штрафа
Отмена заказа после его принятия	500 ₽
Жалоба на хамство, грубое поведение	500 ₽
Опоздание более чем на 30 минут от планируемого времени	1000 ₽
Курьер едет в другую сторону от точки Б	1000 ₽
Отсутствие термоёмкости при наличии её отметки и фотоконтроля	1000 ₽
Испорченная или неполная посылка	2000 ₽
Недоставленная посылка — статус заказа «Доставлено»	2000 ₽
Кража посылки	5000 ₽
Нетрезвый курьер	5000 ₽
Использование данных клиента в личных целях — звонки после заказа	5000 ₽

# Как устанавливается

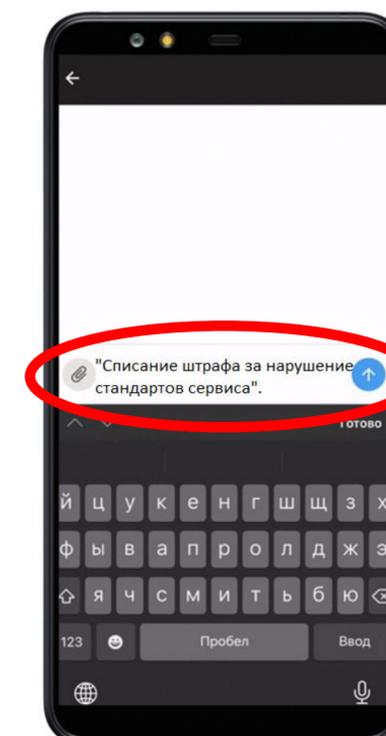
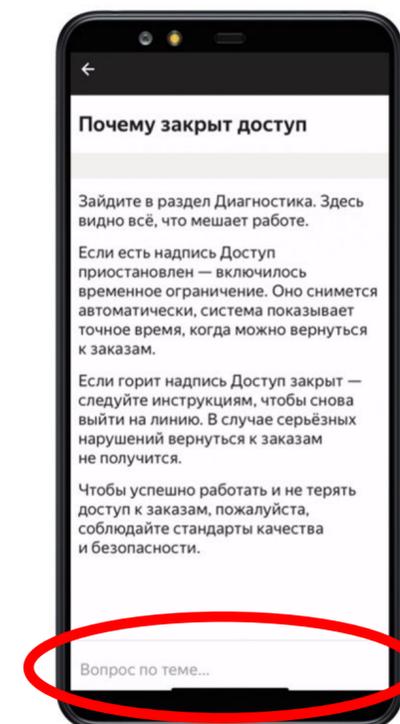
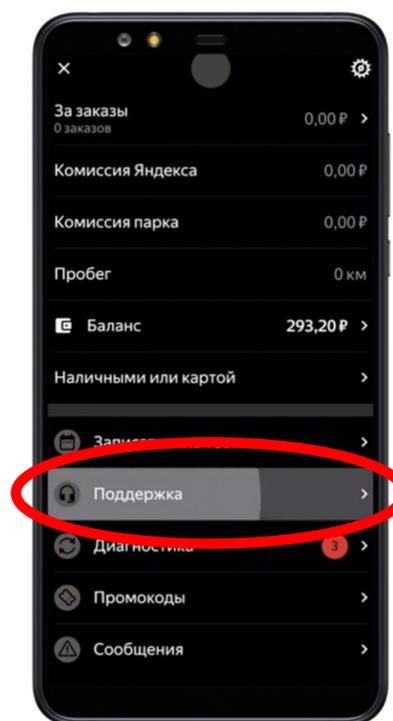
## факт нарушения:

- Отслеживается трекинг проблемной поездки, чтобы восстановить полную картину событий.
- Оценивается рейтинг и опыт курьера.
- Восстанавливается история прошлых нарушений, если они есть.
- Анализируются обращения от пользователей, чтобы увидеть ситуацию объективно.
- Если посылка была повреждена или не была доставлена — происходит опрос курьера.

# Как оспорить списание:

Вы можете оспорить нарушение, если не согласны с конкретным штрафом:

- Обратитесь в поддержку, укажите тему вопроса «Списание штрафа за нарушение стандартов сервиса».
- Приложите аргументы, на основании которых вы хотите оспорить списание.
- Ответ поддержки до 24 часов, возмещение до 14 дней



# Что делать, если возникли сложности



## Что делать, если у вас возникли трудности в пути?



Прочитайте комментарий к заказу. Возможно, вы найдете там ответ на ваш вопрос



Позвоните отправителю или получателю и договоритесь, как поступить



Какие бы трудности не возникли, не паникуйте. Говорите спокойно и будьте вежливы



Если не получается договориться с отправителем или получателем, обратитесь в Поддержку — там помогут

Назад

Далее

## Ситуация

Вы принесли посылку, но получатель не выходит на связь

## Как поступить

- 1 Дойдите до двери получателя. Только после этого, если получатель не открыл вам дверь, нажмите «На месте»
- 2 Подождите у двери минимум 10 минут. В течении этого времени старайтесь дозвониться до получателя. Нужно сделать хотя бы 4 звонка
- 3 Если он так и не вышел на связь, свяжитесь с отправителем и договоритесь о возврате посылки. После нажмите «Возврат»  
*Не завершайте заказ — обратный путь будет оплачен по тарифу*
- 4 Если созвониться с отправителем не удалось или вы не договорились о возврате, свяжитесь с Поддержкой — вам помогут

Назад

Далее

## Ситуация

Получатель не принял посылку. Вы, следуя инструкции, попытались вернуть её отправителю, но он не вышел на связь или отказался её принимать

## Как поступить



Обратитесь в службу поддержки и опишите проблему. Там вам подскажут, что делать в конкретной ситуации



Посылку нельзя выбросить или забрать себе навсегда. За это доступ к заказам будет ограничен. Помните, вы несёте за посылку материальную ответственность

Назад

Далее

Назад

Далее

Назад

Далее

Назад

Далее

# Что делать, если возникли сложности



## Ситуация

Вы везли посылку, но попали в ДТП и не можете продолжить заказ

## Как поступить

Свяжитесь с Поддержкой и объясните ситуацию. Приедет другой водитель и доставит посылку получателю



## Ситуация

Точка доставки находится там, куда нельзя подъехать

## Как поступить

- 1 Позвоните получателю и расскажите о проблеме
- 2 Договоритесь об удобном месте встречи
- 3 Если заказ был с услугой «От двери до двери», посоветуйте ему обратиться в Поддержку, чтобы вернуть деньги за услугу



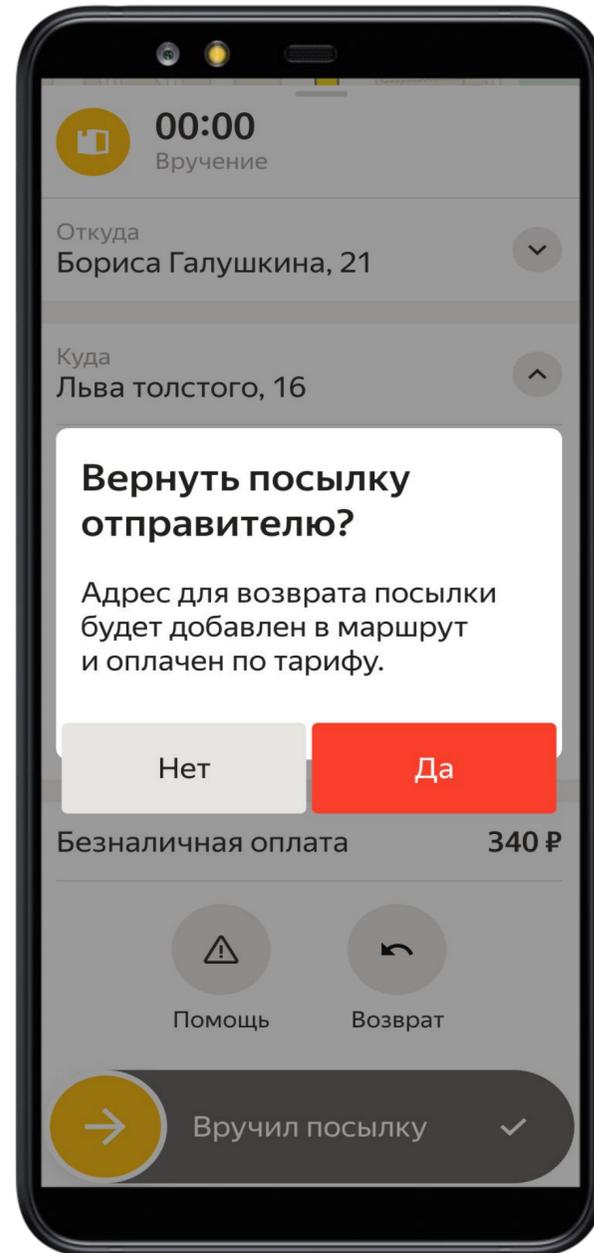
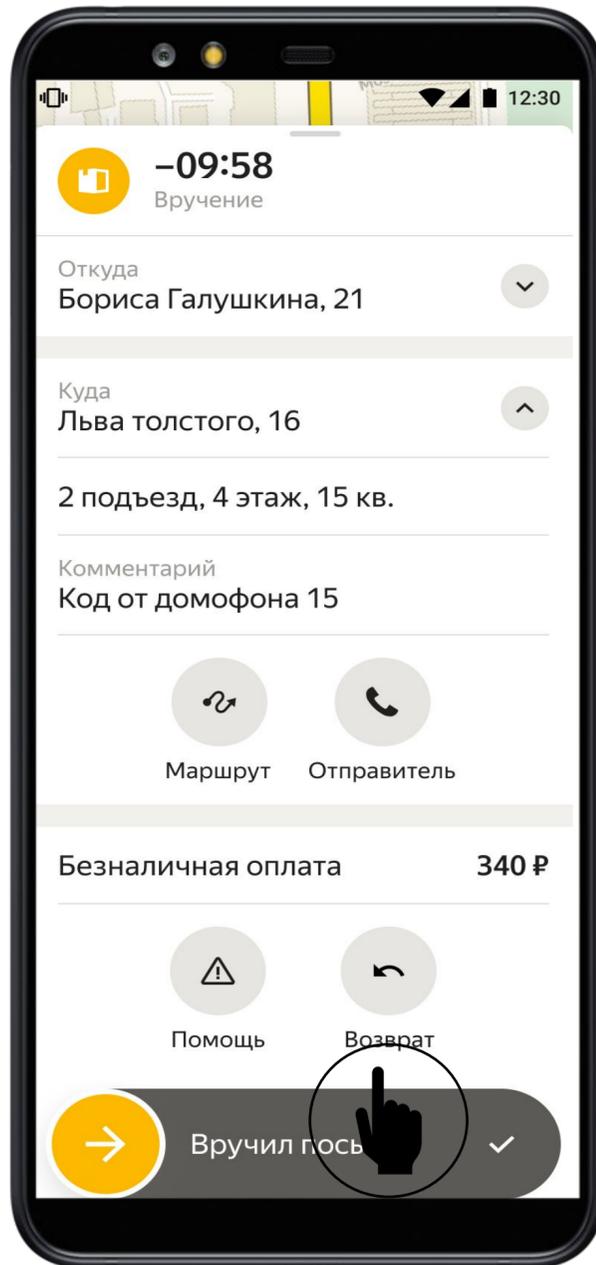
## Ситуация

Вы приняли заказ «От двери до двери», но в офис вас не пускают

## Как поступить

- 1 Действительно, во многих бизнес-центрах действует пропускной режим. Для прохода вам могут потребоваться паспорт или права. Всегда имейте их при себе
- 2 Если вас не пропускают, позвоните отправителю или получателю и договоритесь о передаче посылки

# Возврат посылки



**В редких случаях получатель может не принять заказ (Например, ему пришлось срочно уехать.)**

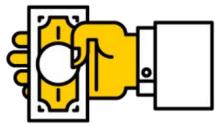
Если с получателем не удалось связаться:

- Позвоните получателю минимум четыре раза с перерывами в несколько минут
- Подождите 10 мин в точке Б
- Нажмите на кнопку «Возврат», и Яндекс.Про проложит маршрут до отправителя
- Верните заказ отправителю

Возврат посылки оплачивается по тарифу.

---

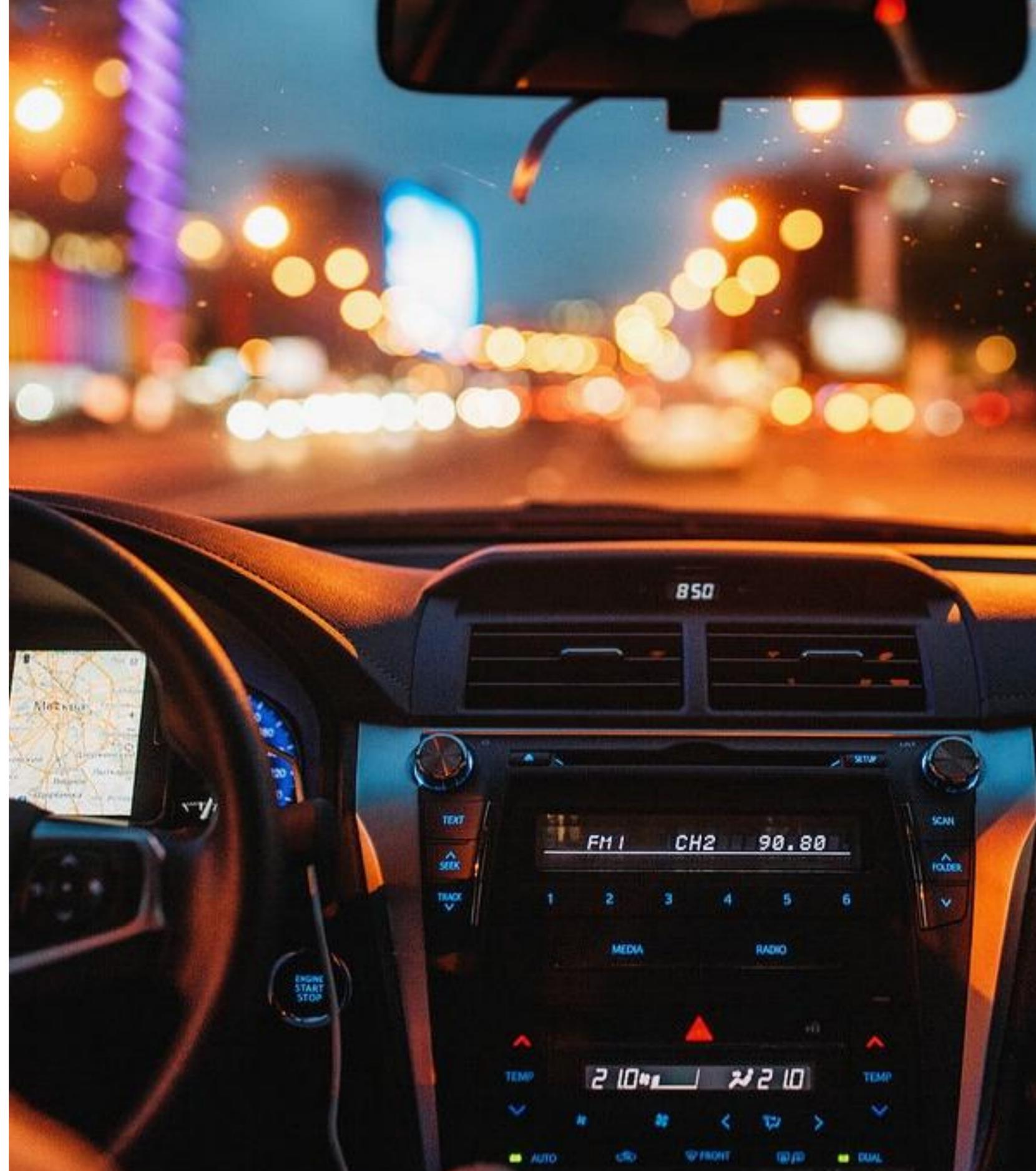
## Как вывести деньги?



Доход переводится на счёт партнёра, у которого вы зарегистрированы.

Каждый партнёр самостоятельно устанавливает условия выплат.

Обговорите с ним, когда и в каком формате вы будете запрашивать вывод денег за безналичные заказы.



**Успехов в работе!**