



ДИСПЕТЧЕР

начат

Название раздела

Название курса

Привет!

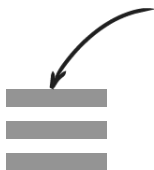
В этом курсе мы рассмотрим работу диспетчера, которая, в основном, заключается во взаимодействии с клиентами и водителями службы доставки.

Обращаем внимание: на некоторых слайдах будет встречаться такой значок
Нажав на него можно узнать дополнительную информацию.



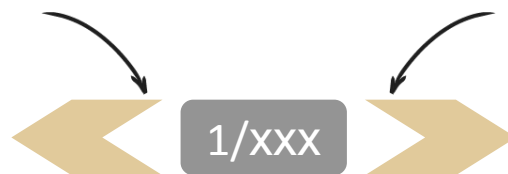
Курс рекомендован к прохождению новым сотрудникам, принимающимся на должность диспетчера.

Содержание



Назад

Вперед



СОДЕРЖАНИЕ



Обзвон клиентов для уточнения маршрутного листа на текущий день.

Обзвон и составление маршрутного листа на следующий день.

Обзвон и дополнительные предложения для корпоративных клиентов.

Подготовка пакета документов.

Возврат машин, прием документов, составление отчетов.

Форс-мажорные обстоятельства



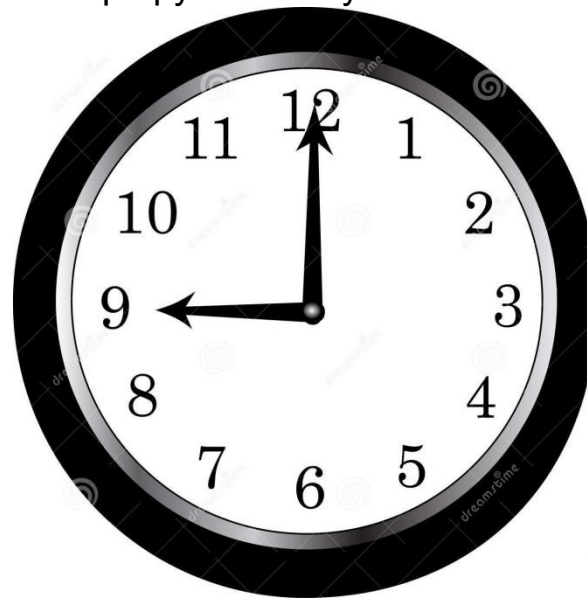
Должность диспетчера относится к категории специалистов и подчиняется непосредственно Руководителю отдела дистанционных продаж.

Основной его обязанностью является осуществление взаимодействия между клиентом, которому нужно доставить товар и водителем. А так же подготовка маршрутных и путевых листов. Ведение и заполнение транспортной и путевой документации.

Длительность рабочего дня диспетчера составляет 12 часов.

Но будет ли это с 8.00 до 20.00 ,
или же с 9.00 до 21.00, каждый регион
решает для себя сам.

Разберемся, как же строится рабочий день
диспетчера.



Ну что же, приступим!

Придя на работу и подготовившись как следует к новому рабочему дню (то есть выпив кофе с печенькой, перед началом трудовой деятельности), диспетчер начинает обзвон клиентов, которым на сегодня была запланирована доставка.

Выбери фразы, которые ты будешь произносить при телефонном разговоре с клиентом.

Добрый день!

Я хочу с вами
поговорить.

Вам удобно
разговаривать?

Не отвлекайтесь, и
слушайте внимательно.

Это компания Юлмарт.

Машина будет у вас в 12

Удобно, если машина
подойдет с 9.00 до 11.00

Пожалуйста, сегодня
никуда не отлучайтесь.

Отдел доставки.

Привет!

Вы дома?



Ну вот, ты уже уяснил, что во время разговора с клиентом не забываем:

- поздороваться;
- представиться,
- назвать фирму;
- обговорить время с двухчасовым интервалом.

Процедура обзвона занимает от 1 до 1,5 часов. Ее целью является корректировка сроков доставки, по указанным в маршрутном листе, адресам. И это становится завершением работы, проделанной предыдущим днем.

Добрый день! Компания Юлмарт. Отдел доставки. Елена. Вам удобно разговаривать? Планируем к вам доставку. Удобно будет, если машина придёт с 12 до 14 ?



Теперь можно начать обработку заказов для организации доставок на следующий рабочий день. В САП открывается лист обзвона. В нем занесены клиенты, запросившие доставку. В обязанности диспетчера входит прозвонить по всем указанным телефонам, предупредить о завтрашней доставке товара и обязательно уточнить:

- наименование товара;
- город, улица, дом, этаж и квартира доставки;
- нужен ли подъем;
- как будет производиться оплата, наличными или картой.



При обзвоне клиентов, необходимо предложить сопутствующие аксессуары.
Подбери каждому товару по два сопутствующих аксессуара, перетянув их мышкой в соответствующую корзину.



1/xxx



После того, как лист обзвона отработан и доставка на завтра согласована с заказчиками, диспетчер делает выгрузку данных из САП по корпоративным клиентам. Там он находит оплаченные заказы, по которым доставка не предусматривалась. Проверяет, поступили ли указанные в документах товары на склад. И обзванивает теперь их, предлагая привезти купленный товар.

Если клиент согласен	Если клиент не согласен
Выясняем: ▪ адрес доставки, ▪ время, в которое удобно будет подъехать. Сообщаем, что по приезде необходимо будет предоставить печать или доверенность на получение товара.	Предупреждаем, что забирая товар, при себе необходимо иметь или печать или доверенность на получение товара.



Все действия, согласия или не согласия подтверждаются в САП. Там же, в специальной вкладке, формируются маршруты на следующий день.



Теперь можно зайти в список адресов и начать составлять транспортировку.

Транспортировка это маршрутный лист, где указывается водитель и список адресов.

Маршрутные листы распечатываются на каждого водителя. Адреса распределяются равномерно а сами маршруты составляются таким образом, чтобы выработать оптимальный маршрут для каждого водителя.



[illegible]

Все клиенты обзвонены,
Транспортировки для
водителей составлены.
Можно немножко отдохнуть
и перекусить.
У диспетчера есть 1 час 15
минут перерыва за смену. Его
можно использовать весь
сразу, либо поделить на 2
отрезка
по 35 минут.



Далее начинается подготовка пакета документов на каждого клиента.

И диспетчеру необходимо знать, что для юридических и для физических лиц этот пакет различный.:

- Товарно-транспортная накладная;
- Товарный чек;
- Маршрутный лист (по поставке).



- Гарантийный талон;
- Счет на оплату;
- Товарно-транспортная накладная;
- Счет-фактура;
- Акт выполненных работ;
- Приходный кассовый ордер (если оплата наличными);
- Маршрутный лист (по поставке);
- Товарная накладная.

При подготовке документов для физического лица нужно помнить, что товарный чек остается у клиента, а в товарно-транспортной накладной нужно расписаться и поставить дату.

Физлицо?

Переключаясь между вкладками, ты увидишь как выглядят документы, которые тебе необходимо передать водителю и узнаешь на что нужно обращать внимание при их заполнении в САПе.

Товарный чек

Маршрутный лист (по поставке)

Товарно-транспортная накладная





ULMART.RU

ООО "Юлмарт РСК"

410018, г.Саратов, ул. Вавилова д. 38, (8452)339-599

« ООО "Юлмарт РСК" », 197227, г. Санкт-Петербург, пр-т Сизова д. 2, Литер А, ОГРН 1117847607900 »

номер и дата
товарного
чека

ТОВАРНЫЙ ЧЕК № 43555941 от 2016-12-26

№	Наименование товара	Кол-во	Цена руб.	Сумма руб.	Гарантия	Серийный номер	Дополнительно
30859341	Автоматический освежитель воздуха Airwick Life Scents Сказочный Сад, 250 мл, со сменным баллоном	1	380.00	380.00			
31496484	Сменный баллон для освежителя воздуха Airwick Анти-табак Апельсин и Бергамот, 250 мл	1	280.00	280.00			
2000911	Доставка малогабаритных грузов 17-21	1	200.00	200.00			

ИТОГО	860.00
Сумма к оплате	860.00
Всего: Три шт.	На общую сумму: Восемьсот шестьдесят рублей 00 копеек

Общая сумма
представленная к
оплате

М.П.

С правилами гарантийного обслуживания ознакомлен и согласен. Товар по данной накладной получен полностью, претензий по комплектности, внешнему виду и состоянию не имею. Серийные номера устройств идентичны указанным.

Механические повреждения отсутствуют, периферийное оборудование снабжено гарантийными талонами производителя и русифицированными инструкциями. Информацией об особенностях подключения и функционирования приобретенного оборудования, а также о совместности его с другими устройствами располагаю в полном объеме.

(подпись покупателя)

Текст "Правил гарантийного обслуживания" доступен в отношении физических лиц, опубликован по адресу: <http://www.ulmart.ru>

М.П.

Маршрутный лист №945020 от 26.12.2016



Клиент № : 26877245

Наименование клиента : Владимир

Номер заказа : 43555941

Номер поставки : 8732224286

Статус заказа : К оплате , Оплачено - 0.00 , К оплате - 860.00



Завод: S321



Маршрут: SAC001

Материал	Наименование материала	Кол-во по заказу	Стоимость	Кол-во по поставке	Стоимость	К оплате	№ места
1	2	2	3	4	5	6	7
30859341	Автоматический освежитель воздуха Airwick Life Scents Скаэочный Сад, 250 мл, со сменным баллоном	1.000	380.00	1.000	380.00	380.00	
31496484	Сменный баллон для освежителя воздуха Airwick Анти-табак Апельсин и Бергамот, 250 мл	1.000	280.00	1.000	280.00	280.00	
2000911	Доставка малогабаритных грузов 17-21	1.000	200.00	1.000	200.00	200.00	
	Итого:	3.000	860.00	3.000	860.00	860.00	

Адрес клиента : Владимир, Пиляк, Владимирович тел: 9873746115

Адрес доставки : 410012, Саратов, ул Вольская, д. 38/40, кв. 3, вход с сакко и ванцетти, позвонить за 1 час

Имя : Пиляк Владимир Владимирович

Телефон : 987-374-61-15

Принято от клиента по накладной:

наличные -

карта -

С правилами гарантийного обслуживания ознакомлен, претензий к комплектации и внешнему виду не имею.

Механические повреждения отсутствуют. Подпись _____ Дата _____

Дата получения товара
и подпись

1/xxx



Юрлицо?

Переключаясь между вкладками, ты увидишь как выглядят документы, которые тебе необходимо передать водителю и узнаешь на что нужно обращать внимание при их заполнении в САПе.

Товарно-транспортная накладная

Товарная накладная

Гарантийный талон

Счет на оплату

Акт выполненных работ

Счет-фактура

Приходный кассовый ордер



Попробуй подготовить пакет документов для юридического и физического лица, перетягивая их в соответствующую ячейку. Лупа рядом с документом поможет рассмотреть его по лучше.

Иванов Владимир Анатольевич

ООО «Алмаз»



Основной пакет документов подготовлен. Но есть еще одна важная деталь, без которой машина не имеет права выезжать из гаража.

Путевой лист является основным первичным документом учёта работы водителя и пробега, маршрута автомобиля. Выдается ежедневно водителям транспортных средств.

Путевой лист



В него заносятся все
данные

- о водителе;
- его водительском удостоверении;
- о машине;
- показания спидометра, количество топлива в баке, по датчикам уровня топлив

Бланки бухгалтерского учета, налоговые декларации www.spbnaod.ru

Заполнить путевой лист,
щелкнув по областям,
куда надо занести
следующие данные:

Доработать
упражнение

Место для штампа
организации

ПУТЕВОЙ ЛИСТ
грузового автомобиля № _____
(серия)

Типовая межотраслевая форма № 4-с
Утверждена постановлением Госкомстата России
от 28.11.97 № 78

Код
0345004

Организация _____
(наименование, адрес и номер телефона)

« ____ » _____ года

Форма по ОКУД
по ОКПО

Марка автомобиля _____

Государственный номерной знак _____

Водитель _____
(фамилия, имя, отчество)

Удостоверение № _____ Класс _____

Лицензионная карточка _____
стандартная, ограниченная
(выдается заграничнику)

Регистрационный № _____ Серия _____ № _____

Прицеп 1 _____ Государственный номерной знак _____

Прицеп 2 _____ Государственный номерной знак _____

Прицеп 3 _____ Государственный номерной знак _____

Прицеп 3 _____ Государственный номерной знак _____

Сопровождающие лица: _____

Код

Режим работы
Колона
Бригада

Гаражный номер

Табельный номер

Работа водителя и автомобиля

Движение грузового

ПОДПИСЬ

ЗАДАНИЕ ВОДИТЕЛЮ

Водительское удостоверение
проверил, задание выдал,
выдать грузового _____ литров

Диспетчер _____

Водитель по состоянию
здоровья к управлению
документ _____

Место для
штампа

Автомобиль технически исправен

Выезд разрешен _____

Автомобиль правил _____

При возвращении автомобиля _____

Сдал водитель _____

Привел механик _____

Итого

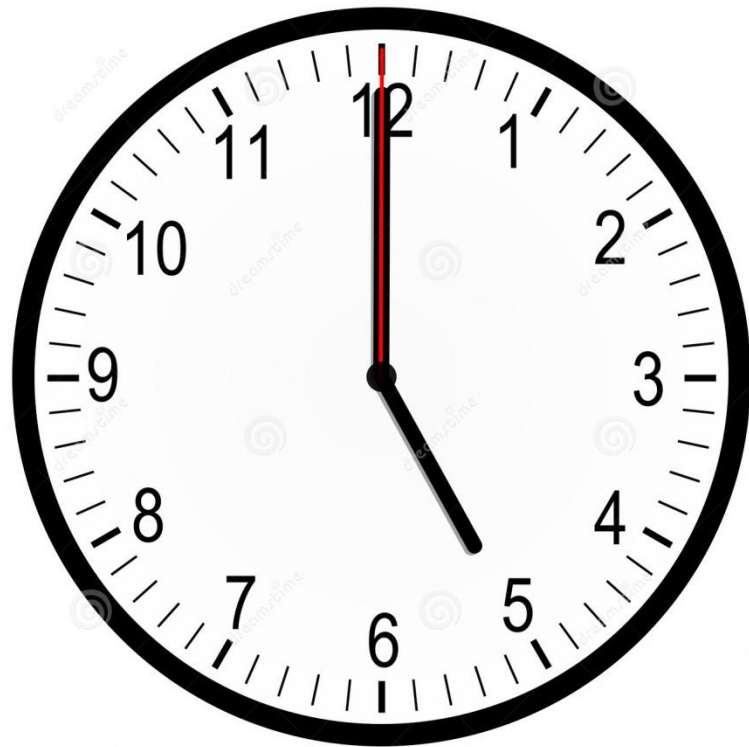
Отметки организации-владельца
автотранспорта

Вот и еще один этап рабочего дня пролетел. Клиенты о завтрашней доставке предупреждены. Список адресов подготовлен. Можно воспользоваться вторым 35 минутным перерывом. И еще дать себе немного отдыха.



Приступим к завершающей стадии рабочего дня. С доставок начинают возвращаться машины!.

Диспетчер должен собрать у водителей привезенные документы. Принять у него отчет по машине. И составить отчеты по продажам и по выработке водителей.



По приезде водитель отдает диспетчеру подписанные и заверенные печатями документы. Из комплекта для физических лиц возвращается ТТН где стоит дата и роспись человека получившего товар и маршрутный лист по поставке, в нем так же стоит дата и роспись. А еще расписка, что товар получен и претензий к внешнему виду нет.

Из комплекта для юридических лиц к диспетчеру возвращаются подписанные и заверенные печатями:

- товарно-транспортная накладная;
- счет-фактура;
- акт выполненных работ;
- товарная накладная;
- маршрутный лист по поставке.

Вместе с этим водитель передает диспетчеру показания спидометра на конец рабочего дня и чек на заправку, если она была в этот день.



Теперь необходимо составить отчеты

Отчет по продажам	Отчет по выработке водителя
В отчете по продажам указывается: Количество доставок; На какую сумму продано товаров по доставке; Время выезда машины из гаража.	В отчете по выработке водителей указывается : Сколько водитель отработал часов; Сколько отвез малогабаритных товаров; Сколько отвез крупногабаритных товаров; Сколько отвез крупной бытовой техники; Сколько ПВЗ посетил, для доставки . По результатам этого водителю насчитывается зарплата.



Но еще существуют такие вещи, как форс-мажорные обстоятельства.

