

**ОБУЧАЮЩИЙ МАТЕРИАЛ:**

**СКРИПТ ДЛЯ ОПЕРАТОРА ОПС  
«ПРИЕМ ПОСЫЛКИ»**



Сентябрь 2014 г

Департамент по работе с  
потребителями



# 1. УСТАНОВЛЕНИЕ КОНТАКТА

1.1

Посмотрите на Клиента (взгляд должен быть направлен в область переносицы Клиента)

1.2

Поприветствуйте Клиента

1.3

При обращении Клиента отложите текущие рабочие дела (при наличии)

1.4

При отсутствии возможности отложить дела, проинформируйте Клиента о необходимости завершить дела и о необходимом времени для их решения

1.5

При наличии очереди выразите благодарность за ожидание

- Добрый день!  
или  
- Здравствуйте!

- Для оказания  
консультации мне  
необходимо  
завершить текущие  
дела.  
- Это займет не более  
5 (пяти) минут

- Спасибо за  
ожидание

## 2. ВЫЯВЛЕНИЕ ПОТРЕБНОСТЕЙ

- 2.1 Уточните цель обращения Клиента в ОПС, если она не очевидна

- Правильно я понимаю, что Вы хотите отправить посылку?

- Чем я могу Вам помочь?  
или  
- Какая услуга Вас интересует?

- 2.2 Задайте уточняющие вопросы Клиенту с целью выявления его потребностей (при необходимости)

- Уточните, пожалуйста, в какую страну/город хотите отправить посылку?

- 2.3 Выясните куда Клиент хочет отправить посылку и какие дополнительные услуги потребуются (категория посылки, способ пересылки (если возможно – предложить на выбор авиа или наземный), объявленная ценность / описание вложения, уведомление о вручении и т.д.).

- Вы хотели бы отправить посылку авиа или наземным транспортом?

- Желаете указать стоимость вложения, оформить описание вложения Вашей посылки? Это является дополнительной возможностью страхования Вашего отправления.

Компетентно проконсультируйте по возможным способам отправления, дополнительным услугам и другим интересующим Клиента вопросам.

- \* основная цель - подобрать оптимальное решение для Клиента

- 2.4 Если выбирается авиа или комбинированная пересылка - необходимо предупредить клиента, что посылка дополнительно должна быть упакована в тканевую оболочку (по требованию авиаперевозчика)

- В соответствии с требованием авиаперевозчиков - для отправления авиа или комбинированным способом посылку необходимо будет дополнительно упаковать в тканевую оболочку.

- \*если услуга платная - сообщите ее стоимость

\*Это дополнительная услуга, стоимость - XX рублей

\*Вместо XX по тексту необходимо озвучивать текущую стоимость в регионе

### 3. ПРИЕМ ПОСЫЛКИ

3.1 Помогите клиенту подобрать упаковку

3.2 Сообщите о стоимости упаковки

3.3 Выясните, когда Клиент будет отправлять посылку (если клиент не озвучил эту информацию ранее)

- Для того, чтобы подобрать упаковку, уточните, пожалуйста, вес и размер вложения, что является вложением?

- Стоимость упаковки составит XX\* рублей

- Вы хотели бы отправить посылку сегодня или в другой день?

#### 3.4 Если Клиент приобретает только упаковку / отправление посылки в другой день

- Помочь Вам собрать коробку сейчас?

3.4.1 Выдайте необходимую упаковку, предложите помощь в ее сборе (если это коробка)

3.4.2 Выдайте необходимые для заполнения бланки, сообщите где найти образцы заполнения и перейдите к п. 4 (Оплата)

- Для Вашего удобства предлагаю Вам сразу взять бланки, чтобы заполнить их заранее дома, образцы заполнения можете посмотреть в клиентском зале или на сайте Почты России

\*Вместо XX по тексту необходимо озвучивать текущую стоимость в регионе

### 3. ПРИЕМ ПОСЫЛКИ

#### 3.5 Если Клиент хочет отправить посылку сейчас

3.5.1

Выдайте Клиенту необходимые для заполнения бланки, во время заполнения Клиентом бланков соберите упаковку (коробку)

*- Для Вашего удобства образцы оформления бланков Вы можете посмотреть в клиентском зале*

*- Заполните, пожалуйста, бланк (-и)*

*- Если будут вопросы по заполнению - обращайтесь!*

3.5.2

В случае если у Клиента возникают вопросы по заполнению бланков - ответьте на них, а также укажите, где в зале можно ознакомиться с образцами заполнения бланков

3.5.3

Если Клиент не может заполнить бланк самостоятельно - предложите свою помощь, \* если услуга платная сообщите о стоимости услуги (пожилым людям и инвалидам - рекомендуется оказывать помощь бесплатно)

*- Помочь Вам с заполнением бланка (-ов)?*

*\* Это дополнительная услуга, стоимость - XX\* рублей*

*- Проверьте, пожалуйста, правильность заполнения и поставьте свою подпись*

3.5.4

После заполнения попросите Клиента проверить бланк и заверить своей подписью

3.5.5

Примите у Клиента заполненный бланк, проверьте корректность заполнения, наличие подписей и т.д. При необходимости помогите клиенту корректно заполнить бланк

*- Помочь Вам уложить содержимое Вашей посылки?*

*\* Это дополнительная услуга, стоимость - XX\* рублей*

3.5.6

Предложите клиенту уложить содержимое его посылки

\* если услуга платная - сообщите о стоимости услуги

*\*Вместо XX по тексту необходимо озвучивать текущую стоимость в регионе*

### 3. ПРИЕМ ПОСЫЛКИ

3.5.7

Если клиент согласен - уложите аккуратно содержимое его посылки и дайте на проверку Клиенту, после чего проведите опечатывание посылки синтетической клеевой лентой в соответствии с установленными в компании процедурами, исключая возможность доступа внутрь упаковки, но без лишних затрат времени и ленты

3.5.9

После опечатывания наклейте ШПИ на посылку и на бланк ф.116, проведите взвешивание посылки и укажите ее вес в установленных для этого местах

3.5.10

Проинформируйте Клиента сколько времени займет оформление данных об отправлении в информационную систему (WinPost). Проведите все необходимые для оформления посылки действия в соответствии с установленными в компании процедурами

3.5.11

Предложите Клиенту оформить услугу SMS-информирование / уведомление о вручении

*- Проверьте, пожалуйста, содержимое Вашей посылки, после этого я опломбирую/опечатаю ее*

3.5.8

Если Клиент самостоятельно уложил содержимое своей посылки - примите у него ее, проверьте корректность упаковки и проведите опечатывание посылки синтетической клеевой лентой в соответствии с установленными в компании процедурами, исключая возможность доступа внутрь упаковки, но без лишних затрат времени и ленты

*- Для оформления отправления мне потребуется не более 5 (пяти) минут*

*- Вы хотели бы получить уведомление о том, что ваша посылка доставлена получателю? Вы можете оформить услугу SMS-информирование / уведомление о вручении  
\*это дополнительная услуга, стоимость - XX рублей*

*\*Вместо XX по тексту необходимо озвучивать текущую стоимость в регионе*

## 4. ОПЛАТА

4.1 Сообщите Клиенту общую сумму для оплаты

- Общая сумма к оплате  
XX\* рублей. Внесите,  
пожалуйста, оплату

4.2 Проведите оплату и предоставьте чек и сдачу  
(при наличии)

- Пожалуйста,  
возьмите чек (и сдачу  
)

## 5. ПОСЛЕПРОДАЖНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ

5.1 Проинформируйте Клиента о номере почтового  
идентификатора, указанного на чеке и о способах  
отслеживания пути отправления посылки: сайт /  
мобильное приложение для смартфонов

- Это номер Вашего  
отправления. С помощью  
данного номера Вы можете  
отследить, где находится  
посылка через сайт Почты  
России или мобильное  
приложение Почты России для  
смартфонов

5.2 При возможности сообщите Клиенту примерный  
срок доставки его посылки

- Предполагаемый срок  
доставки Вашей посылки ....  
дней.

5.3 Укажите, где можно подробнее ознакомиться с  
контрольными сроками: информационные  
материалы в клиентском зале / сайт

- Контрольные сроки Вы  
можете узнать либо в  
клиентском зале (показать  
где находится), либо на сайте  
Почты России.

*\*Вместо XX по тексту необходимо озвучивать текущую стоимость в  
регионе*

## 6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРОДАЖИ

6.1

По завершении консультации Клиента, осуществите дополнительную продажу услуг/продуктов Почты России в соответствии с действующими рекомендациями и текущими акциями, например:

*- В нашем отделении Вы также можете:  
приобрести открытки,  
марки, лотерейные билеты,  
журналы, газеты,  
канцелярию...  
оформить подписку ...*

## 7. ЗАВЕРШЕНИЕ КОНТАКТА

7.1

По итогам оказания услуги уточните у Клиента, остались ли у него вопросы

*- Могу ли я еще чем-нибудь  
Вам помочь?*

7.2

Попрощайтесь с Клиентом

*- Всего доброго /  
До свидания!*

# ПРИЛОЖЕНИЯ

1. Краткую версию скрипта можно распечатать и использовать на рабочем месте:



Ñěđëìò\_ìđëäì  
íííùëëë\_ëđàòëì

2. Памятку можно распечатать и выдавать клиентам при консультации по условиям отправки посылки:

Ìàìyòëà äëy  
ëëëäìòà\_íííùëëë



## Отправить посылку? Легко!



### 1. Вложение

- Любое, кроме запрещенного\*
- 
- Весом до 20 кг\*
- 

### 2. Упаковываем

- В упаковку, подходящую под размер и состав вложений — в любом отделении Почты России продается специальная почтовая упаковка разных размеров
- 
- Для сохранности вложений при пересылке, оно не должно перемещаться внутри упаковки

### 3. Заполняем

- Адресные этикетки на упаковке
- Бланк:
- |                            |  |
|----------------------------|--|
| По России:<br>Бланк ф. 116 | За пределы России:<br>Бланки СР 71 и СР 23<br>(Позволенная декларация) |
|----------------------------|--|
- Бланки можно взять в отделение, либо на сайте Почты России: [www.russianpost.ru](http://www.russianpost.ru)

### 4. Сдаем

- В любом отделении Почты России\*  
Дополнительно можно указать реальную стоимость вложения (обязательная) — для возмещения ущерба в случае утраты или порчи части вложения
- Важно!**
- Не заклеивать упаковку скотчем — оклеивание посылки фирменным скотчем выполняет оператор Почты России при приеме посылки
  - Сохранять чек до момента вручения посылки адресату

### Дополнительные услуги

- SMS-уведомление о вручении посылки адресату (только для посылок по России) — заполняем бланк. Заказ услуги SMS-уведомление (2 экземпляра)
- Уведомление о вручении — получение письменного извещения о вручении посылки адресату — заполняем бланк ф. 119
- Посылка с наложенным платежом: оплата стоимости посылки получателем  
• по России — заполняем бланк ф. 112эл  
• для международных посылок — заполняем бланк МР 1 бис
- Посылка с открытым вложением — заполняем бланк ф. 107 (2 экземпляра)

### Поздравляем, оформление закончено!

- Отследить путь посылки можно по номеру почтового идентификатора (указан в чеке):
    - На сайте Почты России [www.russianpost.ru](http://www.russianpost.ru)
    - Через официальное мобильное приложение Почты России для смартфонов
    - В контактных центрах Почты России по телефону 8 800 201 0388
- \*Полный список запрещенных предметов, условия заполнения бланков, особенности приема посылок, стоимость услуг и другая информация по отправке посылки — размещены в информационной ленте отделения и на сайте Почты России [www.russianpost.ru](http://www.russianpost.ru)