

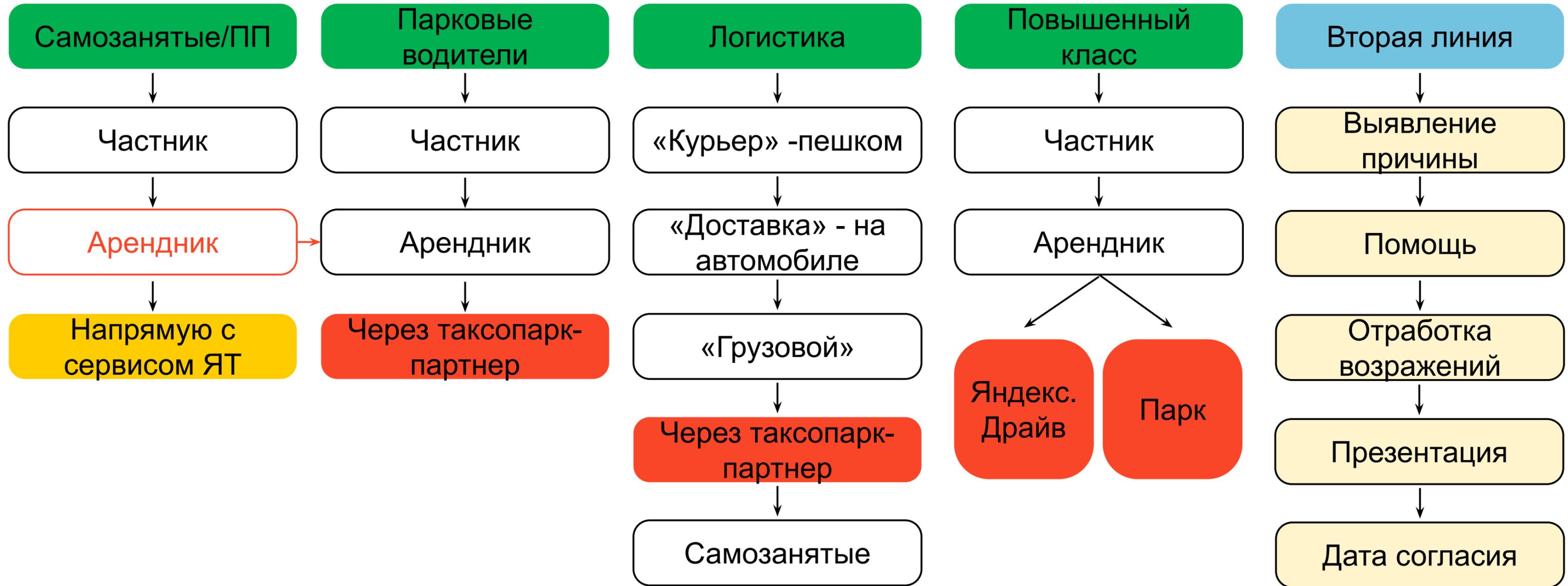
Яндекс

Структура диалога

Вводный курс

Основные направления

✓ Водители





Что такое тариф доставка?

Тариф Доставка (на автомобиле)

- - это перевозка небольших посылок без пассажира. Вы принимаете заказ, приезжаете к отправителю и забираете у него посылку. Далее связываетесь с получателем, сообщаете о том, что выехали к нему, доставляете посылку и завершаете заказ.
- В тарифе "Доставка" есть опция "От двери до двери", если отправитель выбрал ее в заказе, она оплачивается дополнительно. Такие заказы необходимо забрать от двери квартиры или офиса отправителя, а иногда – и из магазина

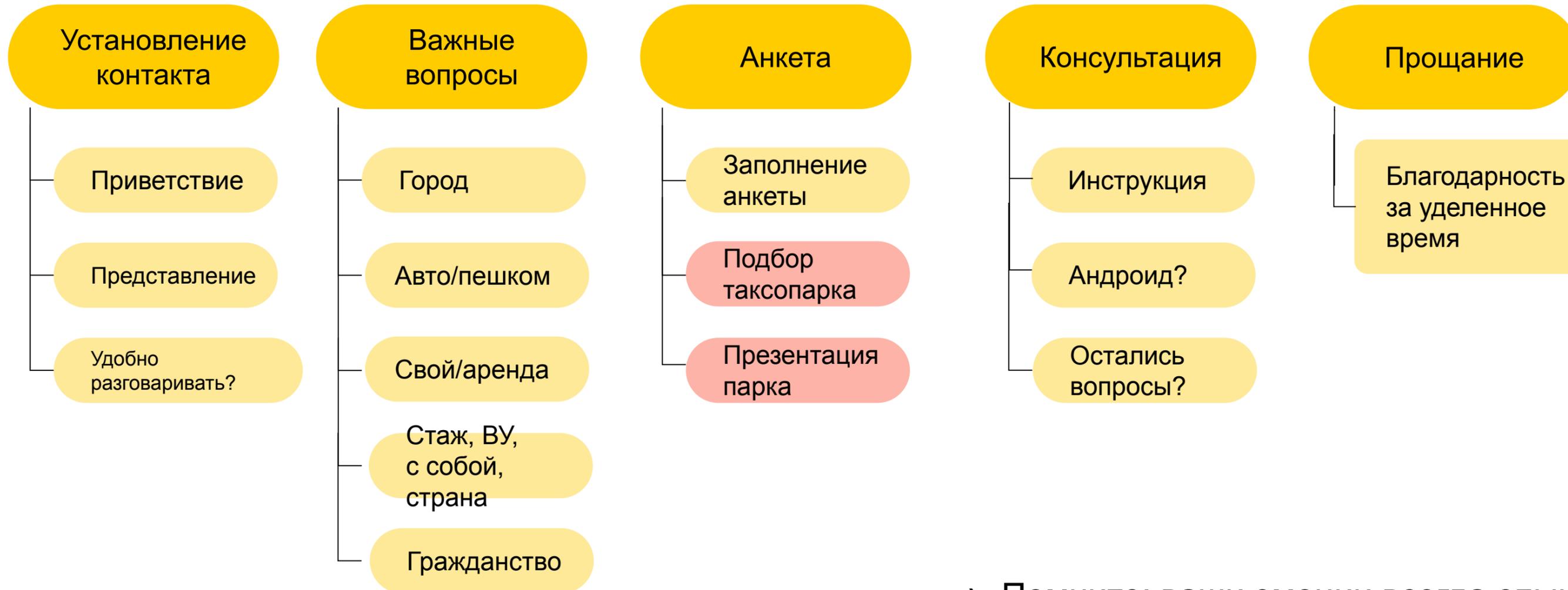
Тариф Курьер (пеший)

- - это заказы с доставкой без автомобиля: пешком, на самокате или на общественном транспорте.
Отправителями могут являться крупные розничные сети, аптеки, небольшие магазины, онлайн-магазины в пунктах выдачи товаров, а также обычные пользователи приложения Яндекс.Go.
- В тарифе «Курьер» уже включена опция “От двери до двери”, такие заказы необходимо забрать от двери квартиры или офиса отправителя, а иногда – и из магазина

Сами посылки - это упакованные лекарства из аптек (которые отпускаются без рецепта), мелкие запчасти и т.д

Структура диалога

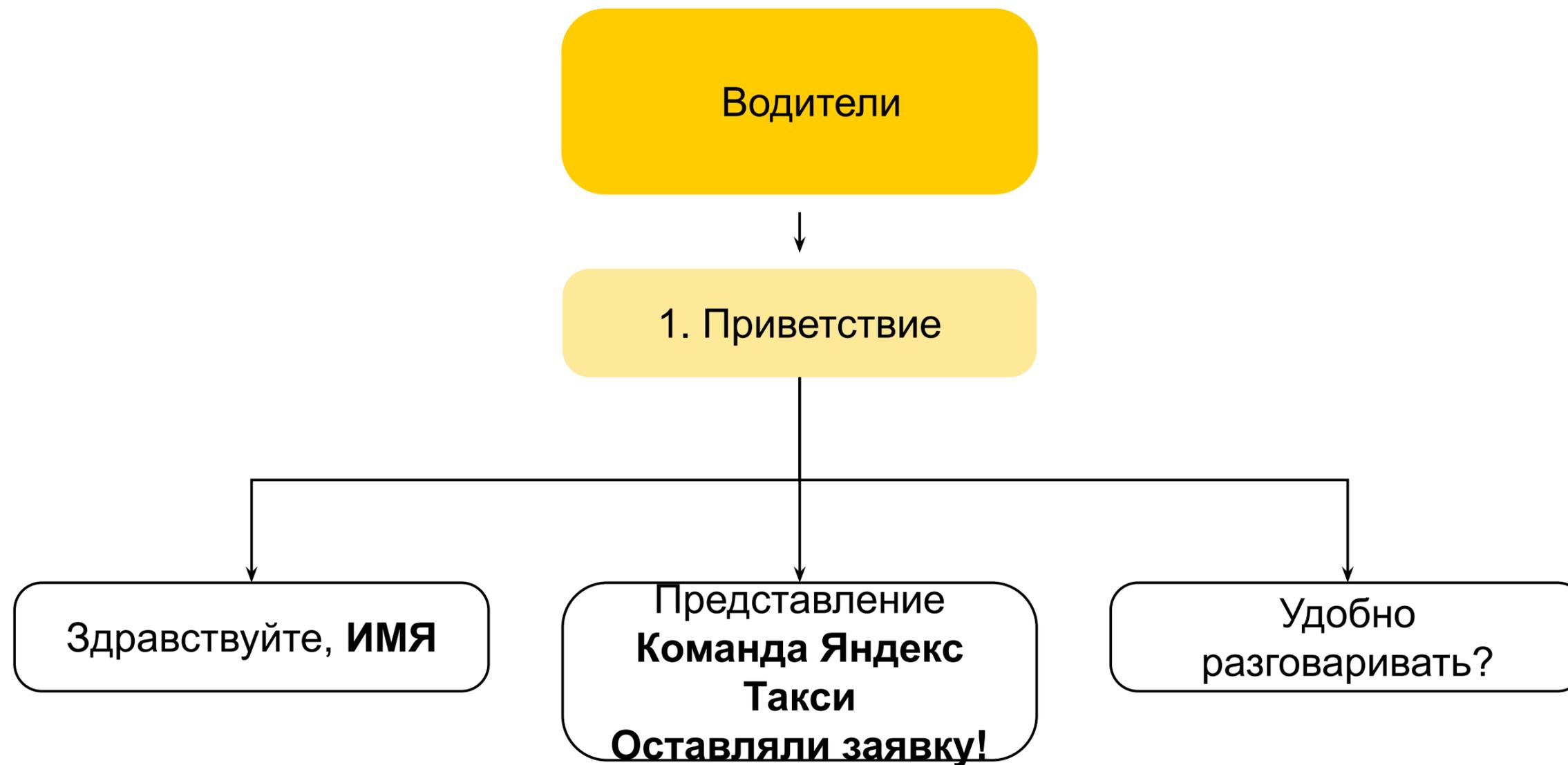
✓ Курьер



- › Помните: ваши эмоции всегда слышны. Старайтесь говорить вежливо, дружелюбно, во время диалога с водителем улыбайтесь.
- › Активность должна исходить от вас, задавайте больше открытых вопросов, избегая превращения

Исходящий звонок

✓ Курьер



Приветствие – НЕ УДОБНО РАЗГОВАРИВАТЬ.

✓ Установление контакта

Времени нет и я не буду ничего диктовать/"Я сейчас за рулем / не могу говорить"

› Подскажите, когда я могу вам перезвонить?

Сброс, Не могу говорить и сброс, автоответчик

› Перезвон через 180 мин

› Не слушаем автоответчики

Приветствие – НЕ УДОБНО РАЗГОВАРИВАТЬ.



Обязательно на всех проектах с водителями/курьерами задавать в начале диалога 2 вопроса: "

- › Вы на заказе? (где указан в скрипте)
- › Вам удобно говорить?(на всех проектах)
- › Если водитель на наш вопрос "Удобно говорить?" задает ответные вопросы: Что нужно? / Что хотели?/ А что там у вас? — следует рассказать цель, с которой мы ему позвонили. (в этом случае мы считаем, что говорить ему удобно) и в этом случае повторно задавать вопрос "Удобно ли говорить" - не нужно.
- › Если водитель на наш вопрос "Удобно говорить?" задает ответные вопросы, которые не предполагают продолжение диалога (например, не "Что хотели?", а "Почему мне поддержка не отвечает?"), то в таком случае нужно повторно задать вопрос "Удобно говорить?«
- › Если водитель сказал нам что он не на заказе, но в процессе разговора мы слышим посторонние голоса/звуки приложений Яндекс.Про или UDR: Уточняем у водителя на

Получилось завершить регистрацию? ДА

✓ Вопрос регистрации

Уже выполняете поездки?

› Да - Имеются вопросы по работе приложения? *(отвечаем, консультируем)*

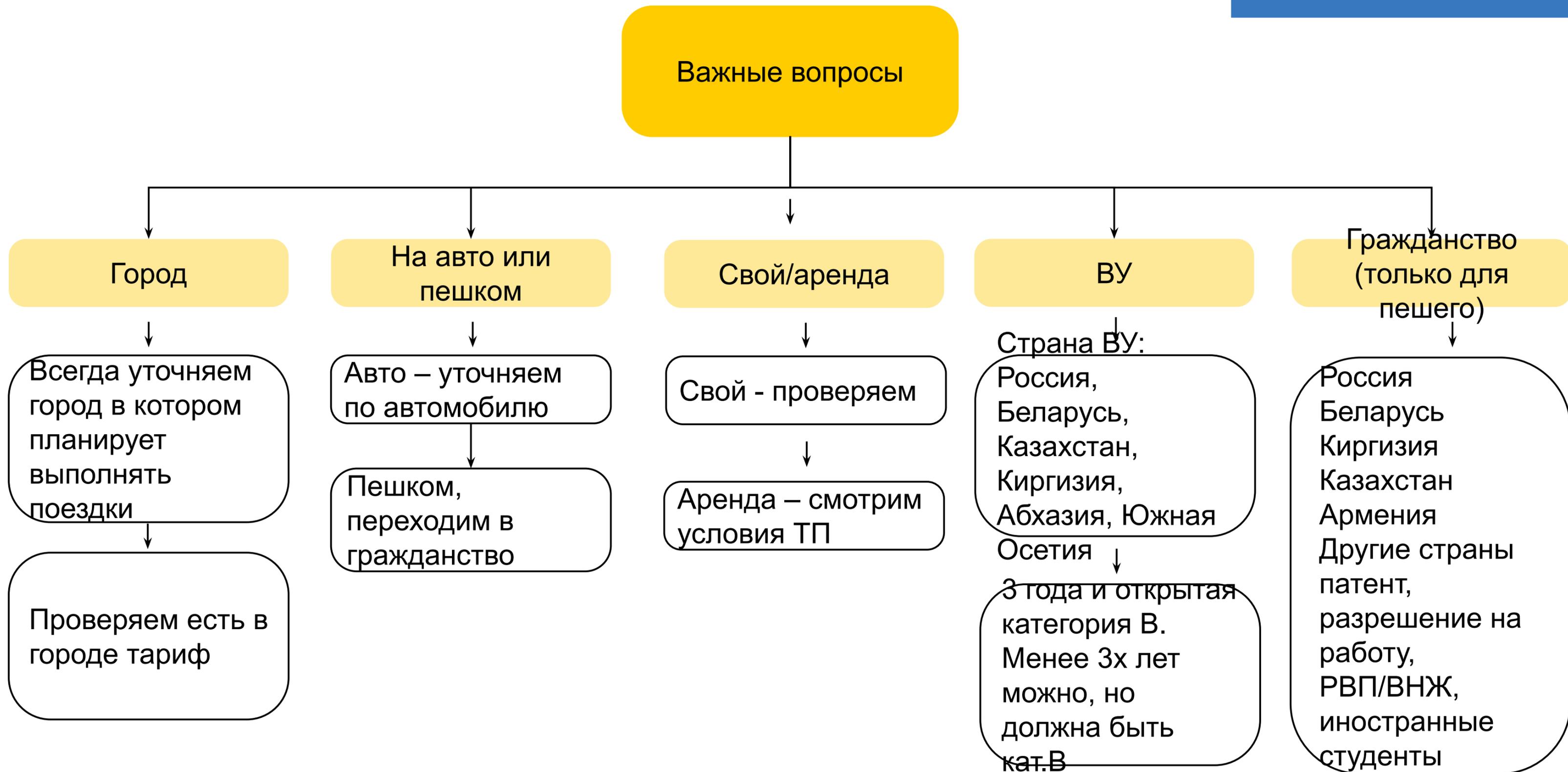
› Нет - Возникли какие-то сложности? *(необходимо выяснить причину, если технические сложности, помочь в решении(по возможности),*

если есть сомнения - развеять)
Получилось завершить регистрацию? НЕТ

› В таком случае, сейчас можем вместе с вами завершить регистрацию, и уже сегодня сможет совершать поездки и получать доход. Заполним анкету?)

Исходящий звонок

✓ Курьер



Гражданство

› РВП

– разрешение на временное проживание



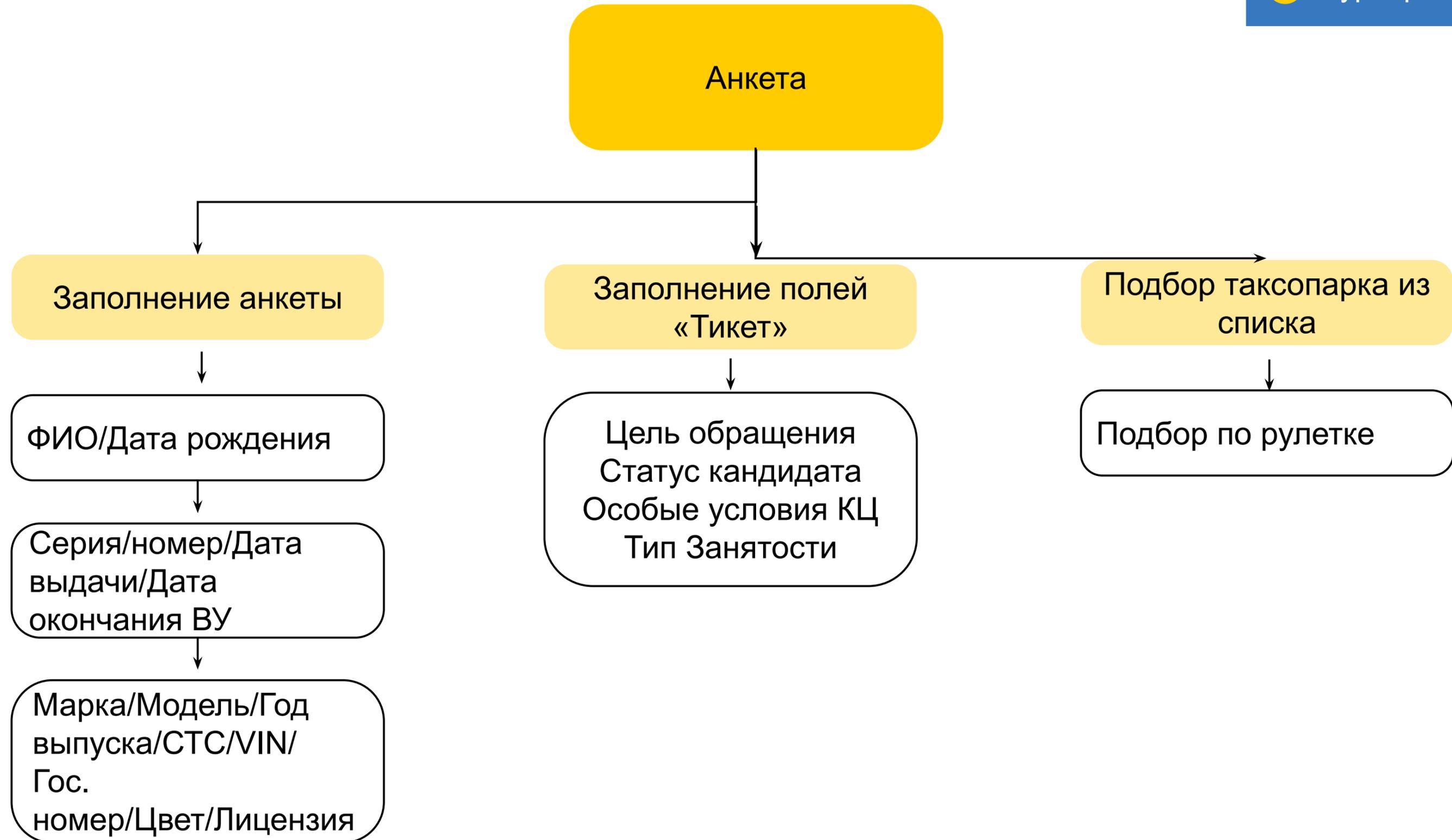
› ВНЖ

– вид на жительство



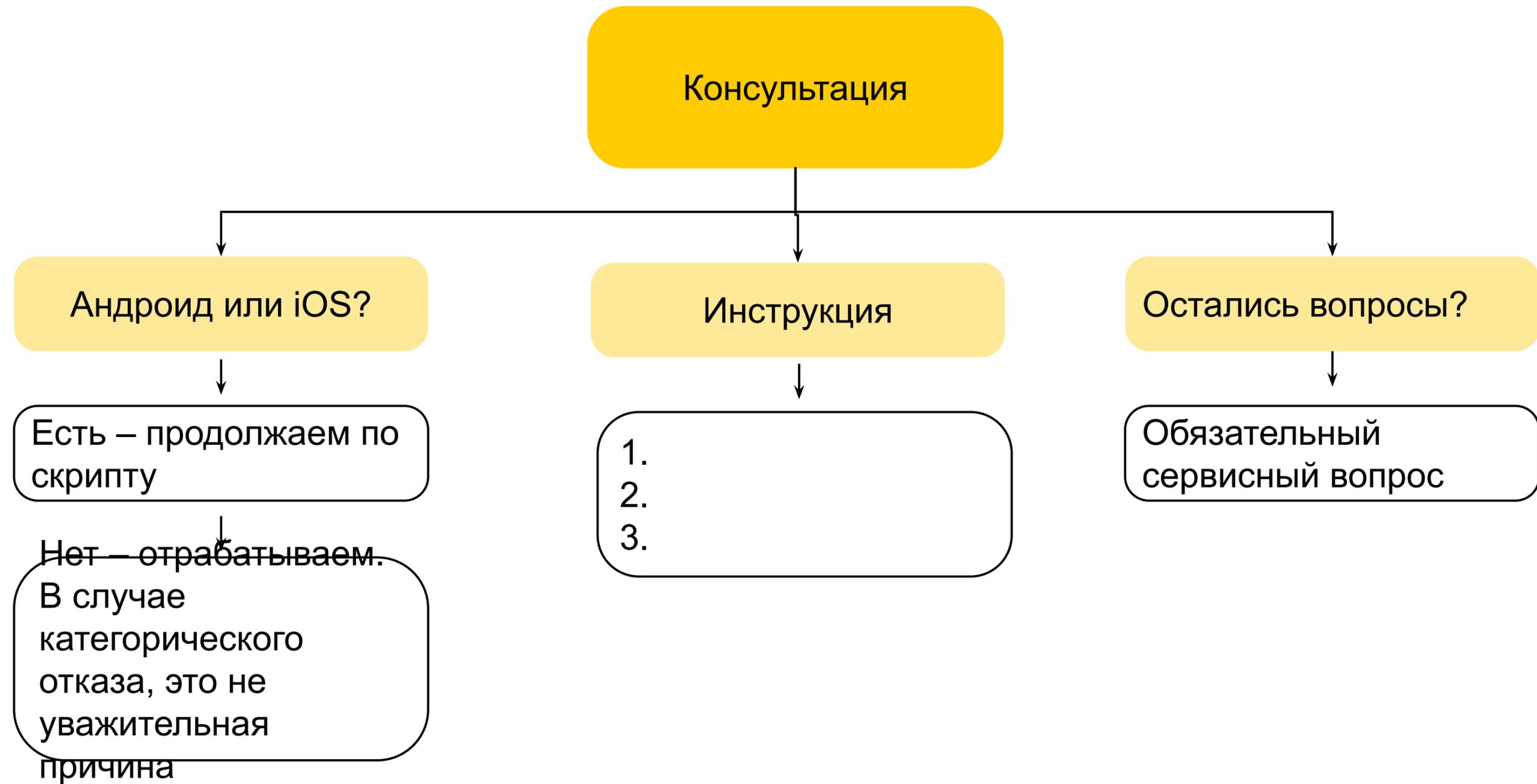
Исходящий звонок

✓ Курьер



Исходящий звонок

✓ Курьер



- › Сейчас вам будет направлено сообщение, в котором будет ссылка на сайт со всей необходимой информацией, адрес и контакты таксопарка. **ПРЕДВАРИТЕЛЬНО ВАМ НУЖНО СКАЧАТЬ ПРИЛОЖЕНИЕ Яндекс.Про** –
- › Вы запускаете приложение и Для входа необходимо будет ввести логин - это номер вашего телефона, затем проверочный код из смс.
- › После входа жмите жёлтую кнопку в центре "На линию".
- › Далее для выполнения и получения первых заказов вам нужно пройти фотоконтроль, обязательный инструктаж и тестирование.
- › Чтобы пройти его, зайдите в свой профиль в Яндекс.Про, пролистайте до списка тарифов и переведите переключатель напротив тарифа

Исходящий звонок

✓ Курьер

Прощание

Предоставил всю
информацию

Успех

Имя, при возникновении
вопросов, Вы можете
обращаться к нам за
консультацией, номер
телефона для связи
направим в смс сообщении!

Благодарю за уделенное время! Всю необходимую
информацию вы получите в смс. Всего доброго!

Не предоставил всю
информацию

Проверяем на лидовость
и назначаем «Перезвон»

Данные по ВУ

✓ Анкета

oktell 89. Агенты Доставка

Информация об агенте:

id: 16077975

phone: 79268167080

name: Тиллов Фаридун Саиджафарович

city: москва

time_zone: 0

status: абонент_недоступен

Courier form (нажми, чтоб открыть)

Oktell from

Вакансия

* Вакансия: Водитель X

* ФИО: Тиллов Фаридун Саиджафарович

* Уровень знания языка: Начните вводить данные

* Дата рождения: DD.MM.YYYY * Телефон: 79268167080

* Город: Москва X

* Страна выдачи ВУ: Россия * ВУ: 0000000000

* Дата выдачи ВУ: DD.MM.YYYY * Дата окончания ВУ: DD.MM.YYYY

Автомобиль

Свое авто Аренда

* Марка и модель: Начните вводить данные

* СТС: 33YB227602 * VIN-номер: WJLYP64B01N141245

* Номер авто: A000AA777 * Год выпуска: Выберите год выпуска

* Цвет: Выберите цвет

* Таксопарк: Балans X

Отзывы Работал

Не нравится Прочее

Дата визита: DD.MM.YYYY Время визита: ЧЧ:ММ

Тикет

✓ Новый случайный парк получен X

* Цель обращения: Начните вводить данные

* Статус кандидата: 2. Перезвонить X

Основной род деятельности: Начните вводить данные

Откуда узнал о вакансии: Начните вводить данные

* Рекламная кампания: Landing taxi.yandex.ru/rabota/delivery C

Особые условия КЦ: Особые условия КЦ

* Тип занятости: Доставка X

Комментарий: Дополнительная информация

Перезвонить

Отправить

© 2009–2020 ООО «Яндекс.Такси»

ru-RU

Тестовый экран: dev

Скрыть информацию

© Телефонная система

Переключить

Далее

Стоп

- › Необходимо записать серию и номер, дату выдачи и срок действия.
- › Права выдаются на 10 лет
- › Не всегда дата окончания = дата выдачи+10 лет
- › Если нет даты окончания действия ВУ (права не РФ) – то пишем +20, 30, 50 лет к даты выдаче, главное чтобы дата была в будущем.
- › Если по правам РФ нет 3-х лет, но есть права другой страны (подтверждение) по которым стаж 3 года есть (или общий стаж по 2м ВУ будет 3 года) ТО МОЖЕМ ЗАРЕГИСТРИРОВАТИ

Водительское удостоверение

✓ Важные вопросы

› Россия, Беларусь, Киргизия, Казахстан, Абхазия, Южная Осетия



Водительское удостоверение

✓ Важные вопросы

› Россия. Беларусь. Киргизия, Казахстан, Абхазия, Южная Осетия



Госномер

› На территории РФ принимает только номера РФ



› В СНГ можно любые номера. главное чтобы они были





Удачи в работе!