

Интернет магазин Дивизион Приволжский

Роль интернет магазина

Цели интернет магазина

- повысить продажи за счет расширения ассортимента в небольших городах;
- снизить некондиционный товар на филиалах;
- дать возможность клиентам выбрать любой товар, который имеется в наличии в регионе;
- позволить клиенту выбрать любой удобный филиал выдачи заказа.

Задачи интернет магазина

- оперативная обработка заказов через интернет;
- контроль отгрузки товара;
- контроль РН;
- обработка обратной связи.

Плюсы ИМ для сотрудников и клиентов

Плюсы для клиентов:

- Приобрести товар, находясь на пассажирском сидении автомобиля.
- Выбрать товар за чашкой кофе, в любимой домашней обстановке, из любого места.
- Приобрести любой товар, даже если его нет в Вашем городе.
- Товар подготавливается к приходу клиента, не надо будет ждать, пока менеджер найдет его на складе.
- Клиент сам планирует время, когда получить товар. Ему не нужно беспокоиться, что товар кто-то приобретет.
- DNS всегда лоялен: если товар не понравился клиенту либо он не уверен, что хочет его приобрести, покупатель может в любой момент отказаться от покупки без каких-либо последствий.
- В любой момент можно задать вопрос оператору через обратную связь на сайте, оставить заявку на звонок от оператора. Получить любую консультацию по заказу.
- В любой момент изменить заказ, позвонив в интернет-магазин.
- Резерв формируется автоматически, на срок в зависимости от кармы клиента, с возможностью продления его через оператора или в личном кабинете.

Итак, воспользовавшись сервисом интернет магазина, покупатель будет чётко знать 3 момента: Мне привезут нормальный целый товар (1), в указанный срок (2) и я быстро заберу его в магазине (3).

Плюсы для сотрудников розничных магазинов:

Какие плюсы дает ИМ рознице:

- Привлечение новых клиентов - физических и юридических - в наши магазины.
- Продажи падают в зачет магазину - увеличивают оборот.
- Клиент сам оформляет заказ. Магазины нужно только принять деньги и выдать товар. Как следствие сотрудники смогут обслужить больше клиентов.
- Упрощение работы с юр. лицами. Весь документооборот берет на себя сайт и оператор интернет магазина.

Какие плюсы дает ИМ сотруднику:

- Каждый интернет заказ падает в зачет продавцу, который выдает товар. При этом клиент сам оформляет заказ без участия продавца.
- Клиент ИМ - это клиент, который уже выбрал товар, пришел его оплатить и забрать. Такому клиенту легче предложить сопутствующий товар = получить большую сумму в зачет.

Регулярные процессы выполняемые операторами Интернет магазина.

- Консультирование клиентов по работе с сайтами.
- Обработка клиентских заказов.
- Входящие звонки.
- Исходящие звонки.
- Контроль своевременной клиентской доставки.
- Обзвон просроченных заказов.
- Оповещение задерживающихся заказов.
- Работа с Обратной связью.
- Обработка писем от розницы в блокноте, Аутлуке.
- Контроль вовремя не доставленных заказов.
- Контроль вовремя не отменённых заказов.
- Контроль вовремя не отгруженных заказов.

Важно:

- **ВСЕ** продажи интернет магазина идут в зачет продавцу, выдавшему товар и филиалу в целом!
- Как только сотрудник магазина проводит приемку - клиент уже оповещен о том, что товар его ждет, соответственно он должен быть подготовлен для выдачи и быть в состоянии нового.

Главное преимущество, которое магазин формирует самостоятельно - это скорость и качество обслуживания! Все клиенты интернет магазина должны быть довольны обслуживанием в наших магазинах. Контролировать эти моменты должны управляющие и зам. по развитию. От того как организован процесс работы с клиентами интернет магазина зависит успех проекта в целом и приток новых клиентов, что очень важно для нас с вами и для компании. В нашей совместной работе важно взаимное уважение, необходимо понимать, что хоть мы и работаем каждый в своем подразделении, но задача у нас одна. Мы также всегда открыты для обратной связи, и готовы помочь в любых спорных вопросах.

- Если клиент приходит, называет номер заказа или просто говорит, что заказывал в интернете и хочет изменить/добавить товар - это обязательно нужно делать в расходной накладной интернет магазина. Все продажи идут в зачет тому, кто провел расходную накладную ИМ и филиалу в целом.

Также если клиент случайно пришел с номером заказа не на тот филиал можно просто поменять филиал выдачи в РН ИМ и выдать товар (обязательно проверить проект, он должен быть приписан к ИМ). По любым вопросам можете звонить в интернет магазин или лично сотруднику ИМ.

Кладовщик филиала отправителя обязан проверить перед отправкой:

- Работоспособность (включение)
- Комплектность
- Наличие повреждений и утрату кондиции (царапины и прочее)
- Устранить грязь и пыль, если такое присутствует
- ФГТ на заполненность, обязательно сообщить о заполненном ФГТ перед отправкой
- Сверить S/N товара с S/N коробки

Если товар находится в некондиционном состоянии, то:

- Товары, нуждающиеся в восстановлении комплекта должны оформляться предпродажным ремонтом.
- Товар должен быть уценен.
- Товар должен быть списан как потери.

У всех должно быть ясное понимание, если товар в свободном остатке, то он светится на сайте, а значит, любой клиент может спокойно прийти и купить его. Когда товар с дефектами находится в свободных остатках, и, как правило, магазины об этом прекрасно знают, мы обманываем клиентов. Такого допускать нельзя.

При приеме товара отгрузки интернет магазина должны приниматься в первую очередь!

Изменения в расходных накладных интернет магазина.

Без согласования с сотрудниками интернет магазина:

- НЕЛЬЗЯ: отменять РН (исключение - случаи с Актом Дефектовки)
- НЕЛЬЗЯ: продавать товар, стоящий в резерве ИМ другим клиентам;
- НЕЛЬЗЯ: снимать резерв на кассе; или продавать товар клиенту ИМ не по РН ИМ (если клиент пришел с номером заказа или сказал, что заказывал в интернете - нужно провести продажу именно по расходной накладной созданной интернет магазином);
- НЕЛЬЗЯ: необоснованно делать скидку (без проставления комментария).

МОЖНО И НУЖНО:

- МОЖНО: менять товар в РН;
- МОЖНО: добавлять товар в РН;
- МОЖНО: менять филиал выдачи в РН.
- МОЖНО: менять цену в большую сторону (рассрочка);
- МОЖНО: менять цену в меньшую сторону, если цена изменилась в базе;

Отгрузка. Товар с дефектом

Дефект НЕ влияет на работоспособность

пишем сообщение/
звоним в ИМ, отправляем
**с ближайшей
машиной**

Дефект влияет на работоспособность

удаляем
отгрузку **сразу**

следуем регламенту
по резервированию
товара

Прием с транзита. Товар с дефектом

Дефект НЕ влияет на работоспособность

пишем
комментарий.
оповещаем ИМ

Дефект влияет на работоспособность

пишем
комментарий.
оповещаем ИМ

следуем
регламенту

Расходная накладная

МОЖНО

редактировать состав и стоимость товаров

разбивать РН, частичная выдача товара

делать счет, менять контрагента на основании РН

удалять РН только в случае замены по АД (обязательно проставлять номер АД в оповещении в базе)

нельзя

удалять РН ИМ

заказывать через ИМ товар для замены, внутренних нужд и т.д.

необоснованно БЕЗ комментария перерезервировать РН ИМ

перемещение (документ, который создает отгрузки и отправляет смс-оповещения)

МОЖНО

редактировать состав документа

проводить **ТОЛЬКО** перед выдачей товара

нельзя

удалять

проводить **не для выдачи** товара покупателю

Особенности документов и заказов ИМ

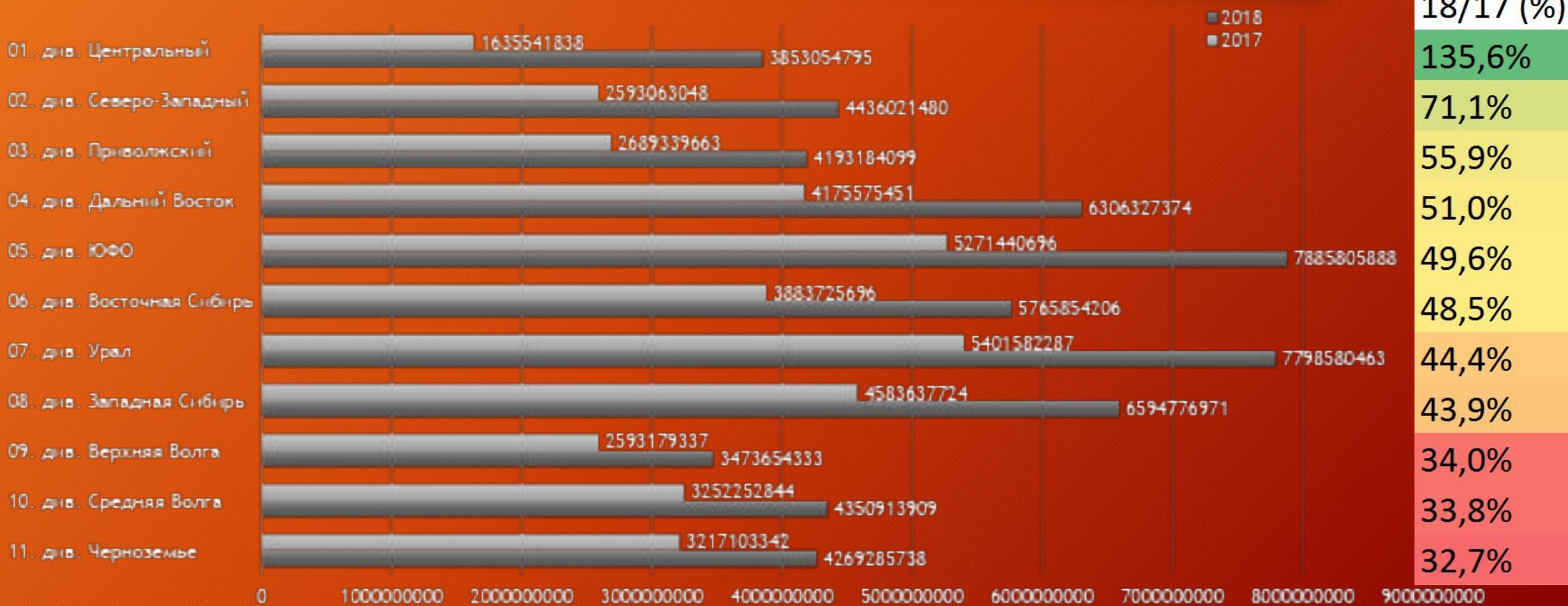
- Автор РН - «Сайт». Автор транзитов - «Система ИМ».
- Контрагент РН интернет магазина: «Клиент Интернет Магазина» (менять его нельзя).
- Счет создается АВТОМАТИЧЕСКИ и является основанием РН.
- Транзиты создаются АВТОМАТИЧЕСКИ с комментарием: «Создан обработкой создания отгрузки на резервы интернет заказов». Создается он с филиала, откуда товар приедет быстрее по графику поставок в базе.
- Если это безналичный расчет, контрагентом является организация, которую клиент предварительно создал на сайте.
- В комментарии к РН автоматически указывается номер телефона клиента и комментарий оператора.
- Если товар в наличии - клиенту СРАЗУ будет приходить смс с текстом: «Ваш заказ В-XXX оформлен, ждем Вас для оплаты в магазине».
- Если товара нет в наличии - клиенту СРАЗУ будет приходить смс с текстом: «Ваш заказ В-XXX на сумму XXX в пути на магазин XXX. Дата поступления XXX».
- Зарегистрированный пользователь будет видеть печатную форму РН на сайте, счета (если это безнал), а также отслеживать заказ в личном кабинете с возможностью его отмены самостоятельно.
- **Заказы отменяются ТОЛЬКО вручную операторами ИМ. Самостоятельно удалять РН нельзя (исключение - Акт Дефектовки)! Если клиент отказался - сообщите в ИМ.**
- Распроводить РН ИМ и продавать данный товар розничным клиентам также НЕЛЬЗЯ.
- Если клиент хочет забрать товар на другом филиале или выбрать другой товар, нужно сменить филиал выдачи в РН, также добавить/сменить товар.
- По данным РН продажи также идут в зачет сотруднику, проводившему РН и филиалу в целом.
- При любом изменении документов созданных ИМ обязательно необходимо проверять поле документа "Проект". В поле должен стоять проект ИМ.

По совместной работе Розничных магазинов и Интернет магазина хотелось бы обсудить след. вопросы которые могли бы её улучшить:

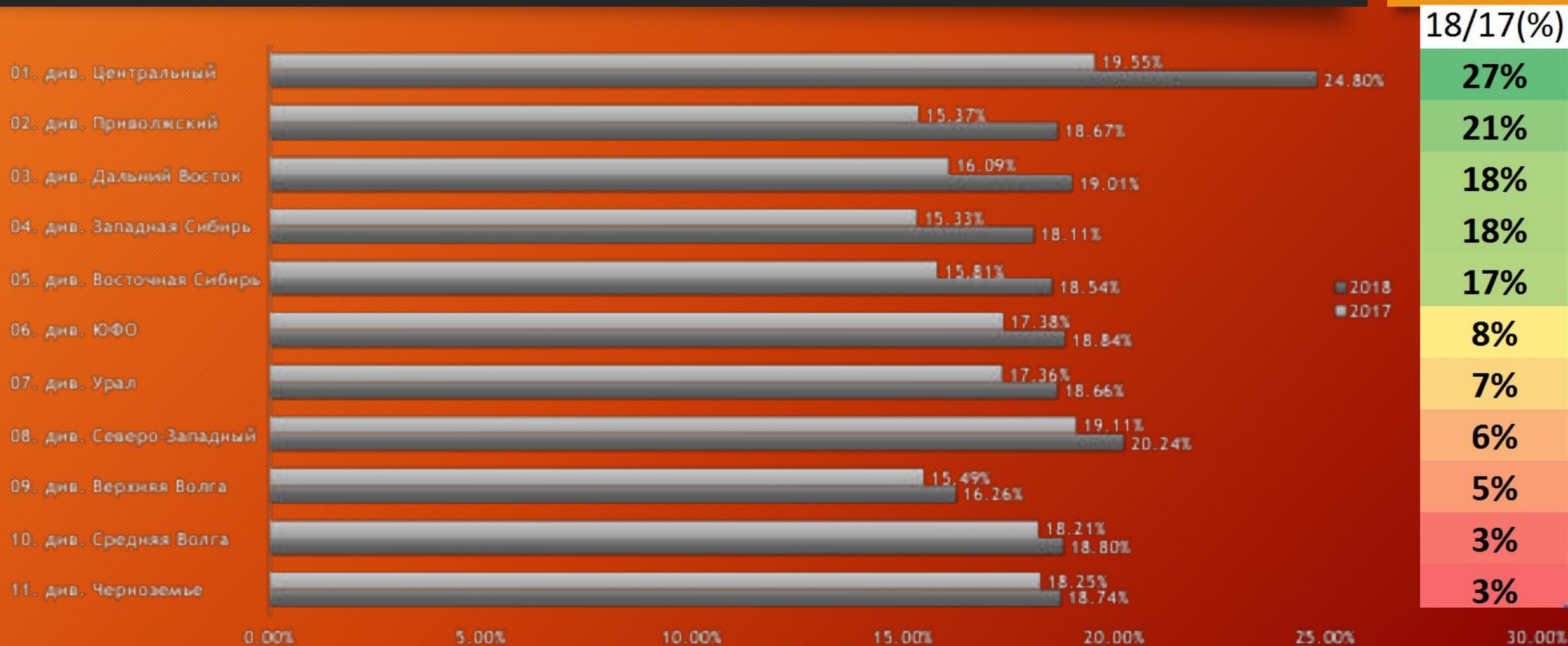
проблемы	последствия	решение
<p>Ошибки при отправке отгрузок (Микс товара, фактическая не отправка товара (вообще не уехал товар)).</p> <p>Проведение отгрузки и отправка товара в разные дни. Отсутствие (не создание) ГМ.</p> <p>Не вовремя отгруженный товар (не с ближайшей машиной) и несвоевременное оповещение ИМ об этом.</p> <p>Несвоевременный прием товара.</p>	<p>Не соблюдение сроков.</p> <p>Обманываем клиента.</p> <p>Отсутствие ГМ лишает возможности отслеживать транзит.</p>	<p>Более тщательная проверка товара перед отправкой. Проверка товара не по ценнику, а исключительно по самому товару. В дни отсутствия кладовщика на магазине отгрузки должен собирать замещающий сотрудник. Первоочерёдность приёма заказов ИМ!</p>
<p>Отправка не кондиции без оповещения ИМ, без проверки товара.</p>	<p>Негатив от клиента. (при оповещении оператор ИМ имеет возможность подыскать лучший вариант для клиента, в других магазинах, либо предложить скидку)</p>	<p>В обязательном порядке своевременно сообщать о не кондиции на ВСЬ ИМ и удалять после этого отгрузку (В этом случае система сама пере закажет товар).</p>
<p>Самостоятельное удаление РН ИМ в 1С.</p> <p>Не оповещение ИМ об отказе клиента и о том, что необходимо удалить заказ (часто встречаются примеры когда продавцы говорят клиенту, что заказ сам отменится).</p>	<p>Некорректно формируется карма клиента и статистика отказов.</p> <p>От кармы клиента зависит как рассчитываются сроки резерва на сайте, ограничения по сумме для клиента.</p> <p>Товар морозится в резерве.</p>	<p>Все удаления РН ИМ через звонок/письмо оператору ИМ.</p>
<p>Числится некондиционный, некомплектный (который не пригоден уже для использования или не выполняет своей основной функции) товар, а также использующийся на филиале товар (принтер, сканер и т.п.).</p>	<p>Обманываем клиента.</p>	<p>Соблюдение регламента по резервам.</p>

P.s.

Оборот ИМ Приволжский



Доля Интернет продаж



Доля отменённых заказов

