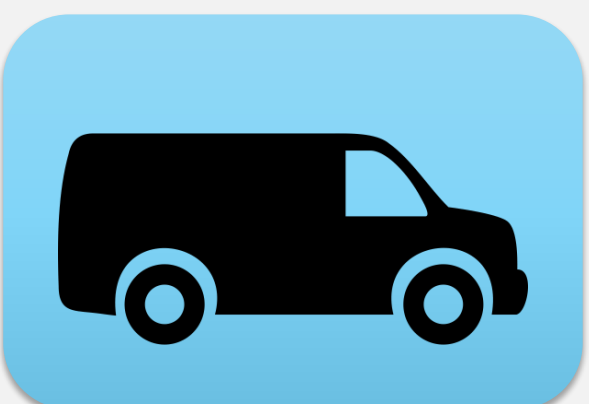




ТРЕНИНГ КУРЬЕРОВ

Кто?



Что возим?

- Размер не более 50x50x50 см
 - Вес не более 10 кг
 - Может быть несколько посылок
-
- Помещается в багажник
 - Вес не более 20 кг
 - Может быть несколько посылок
-
- Техника, мебель и т.д.
 - Помещается в габариты кузова
 - Не превышает грузоподъёмность

Важно! Если посылка не соответствует габаритам или весу, от неё можно отказаться.
Предварительно сделайте и сохраните фото!

Запрещено перевозить!

- Людей
- Животных
- Деньги и драгоценности
- Алкоголь и табачные изделия
- Пачкающие посылки
- Оружие и наркотики
- Биологические материалы (например, образцы крови)
- Предметы со специальными условиями перевозки

Важно! Посылку упаковывает отправитель. Не вскрываем. Повреждённую упаковку фотографируем!

Показатели курьера

Активность

- Растёт при выполнении заказов
- Уменьшается при отмене или пропуске заказа
- Максимальный показатель — 100 баллов
- Ниже 11 баллов — вы теряете доступ к заказам
- Бонусы начисляются только при высоком уровне активности



Рейтинг

- Складывается из 150 оценок, которые ставят клиенты
- Максимальный рейтинг — 5.0 (сразу при регистрации)
- При рейтинге ниже 4.85 бонусы не начисляются
- Если рейтинг ниже 4.7, пропадает доступ к тарифам



Приоритет

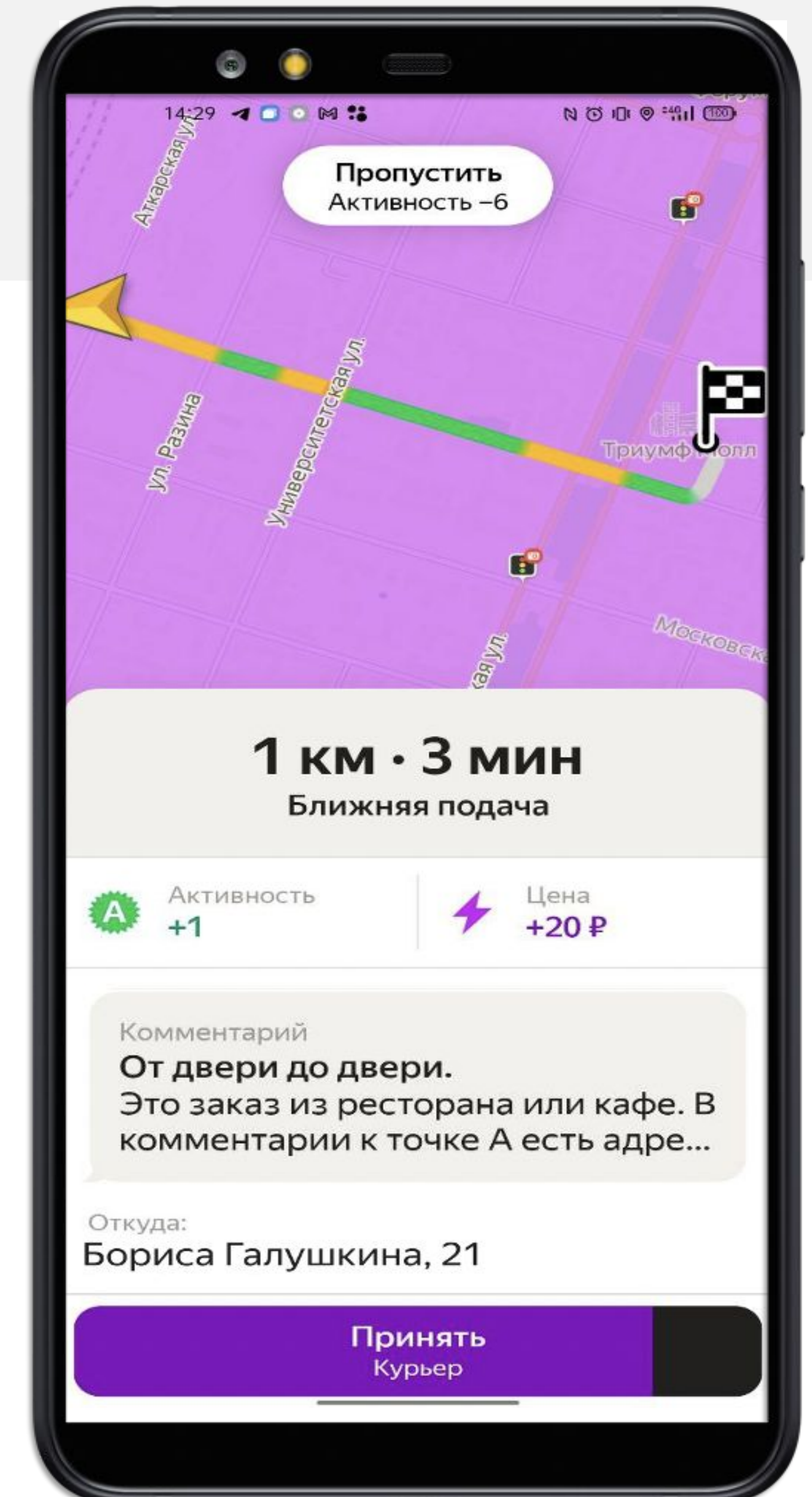
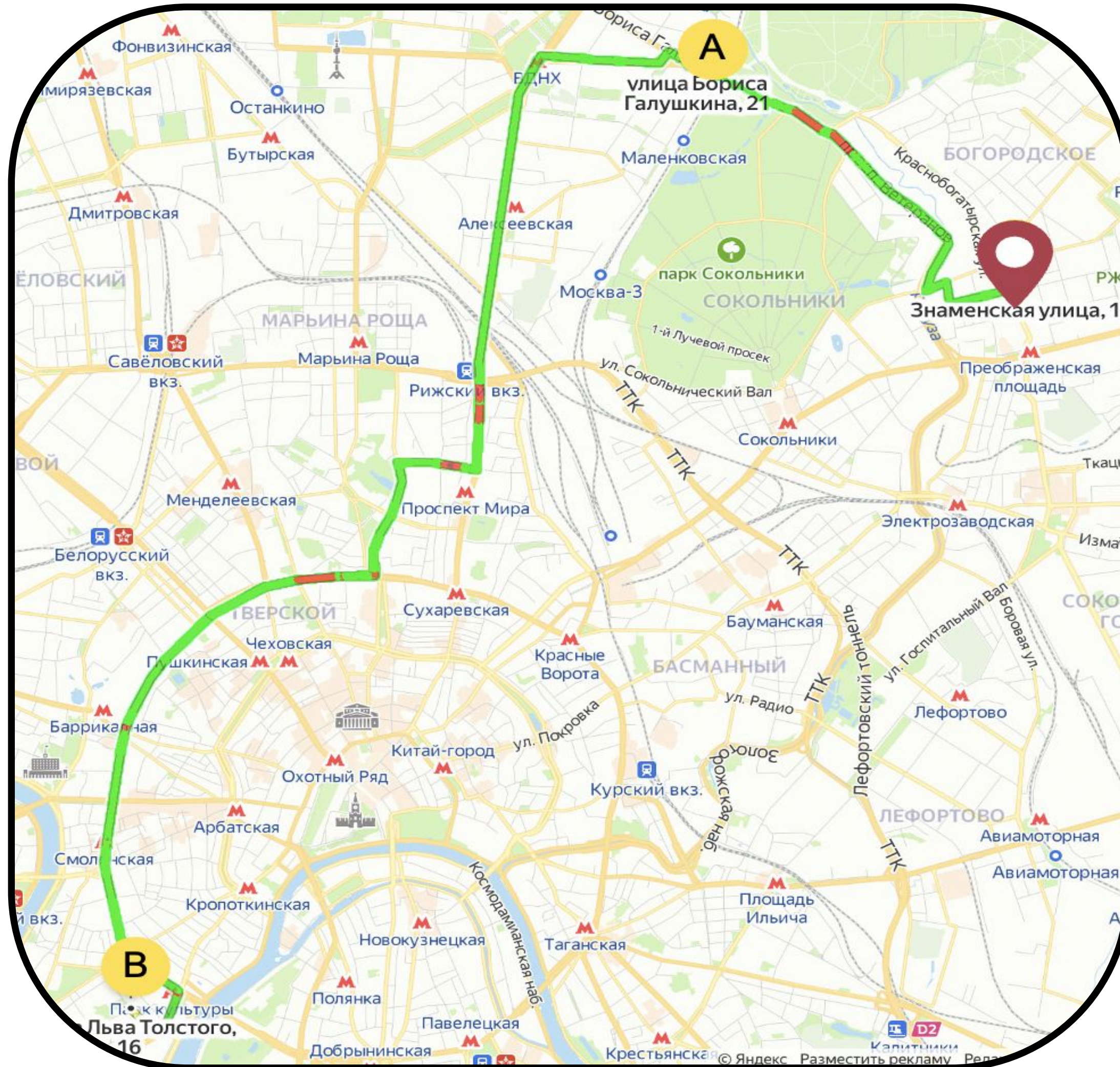
- Термокороб
- Медкнижка
- Опция «Оплата при вручении»
- Высокий рейтинг (в зависимости от региона)
- Заправка через Яндекс Про
- Успешное прохождение тренинга в Центре Доставки и др.



Статус «Принятия заказа»

1. Принять заказ

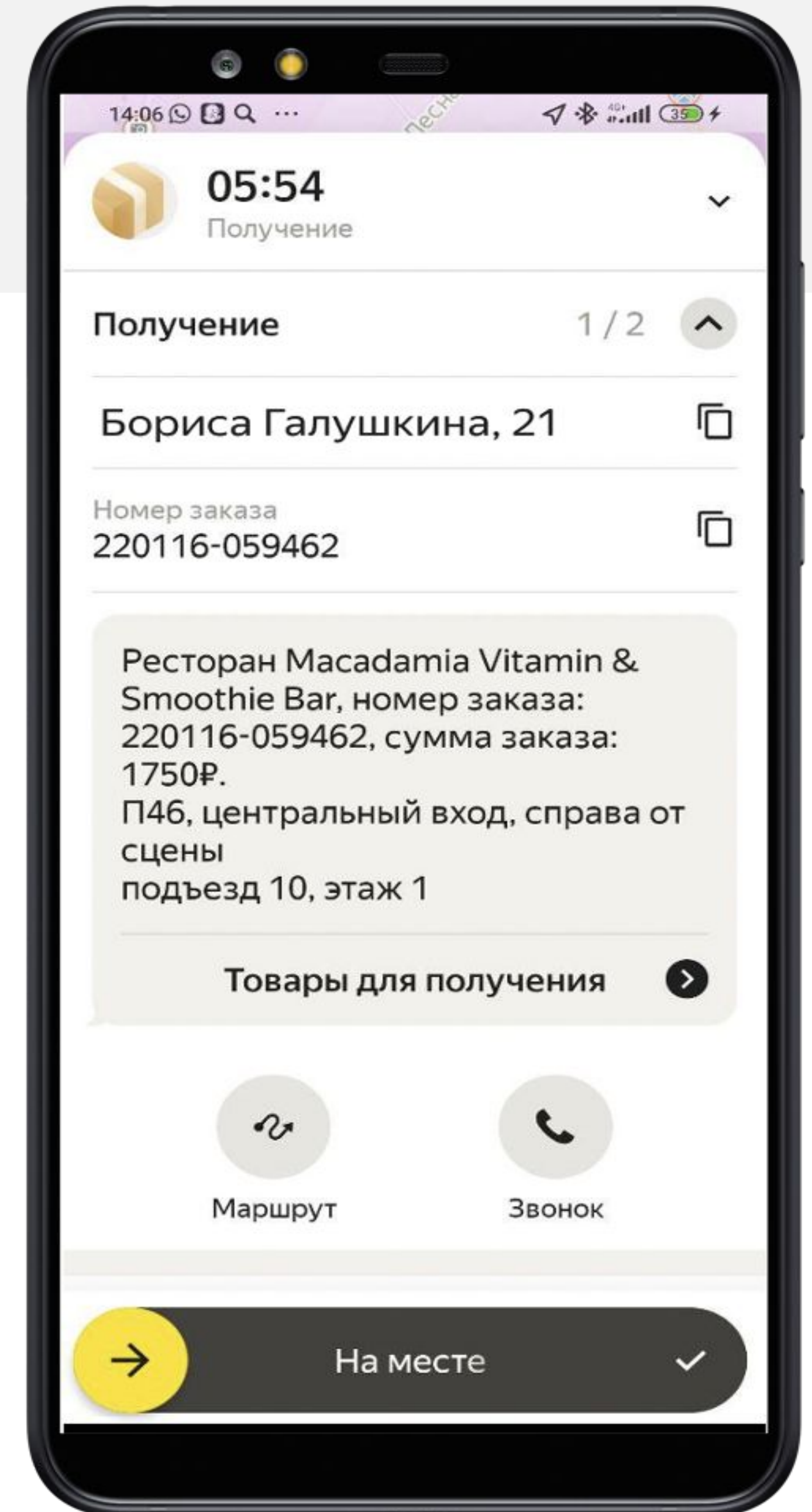
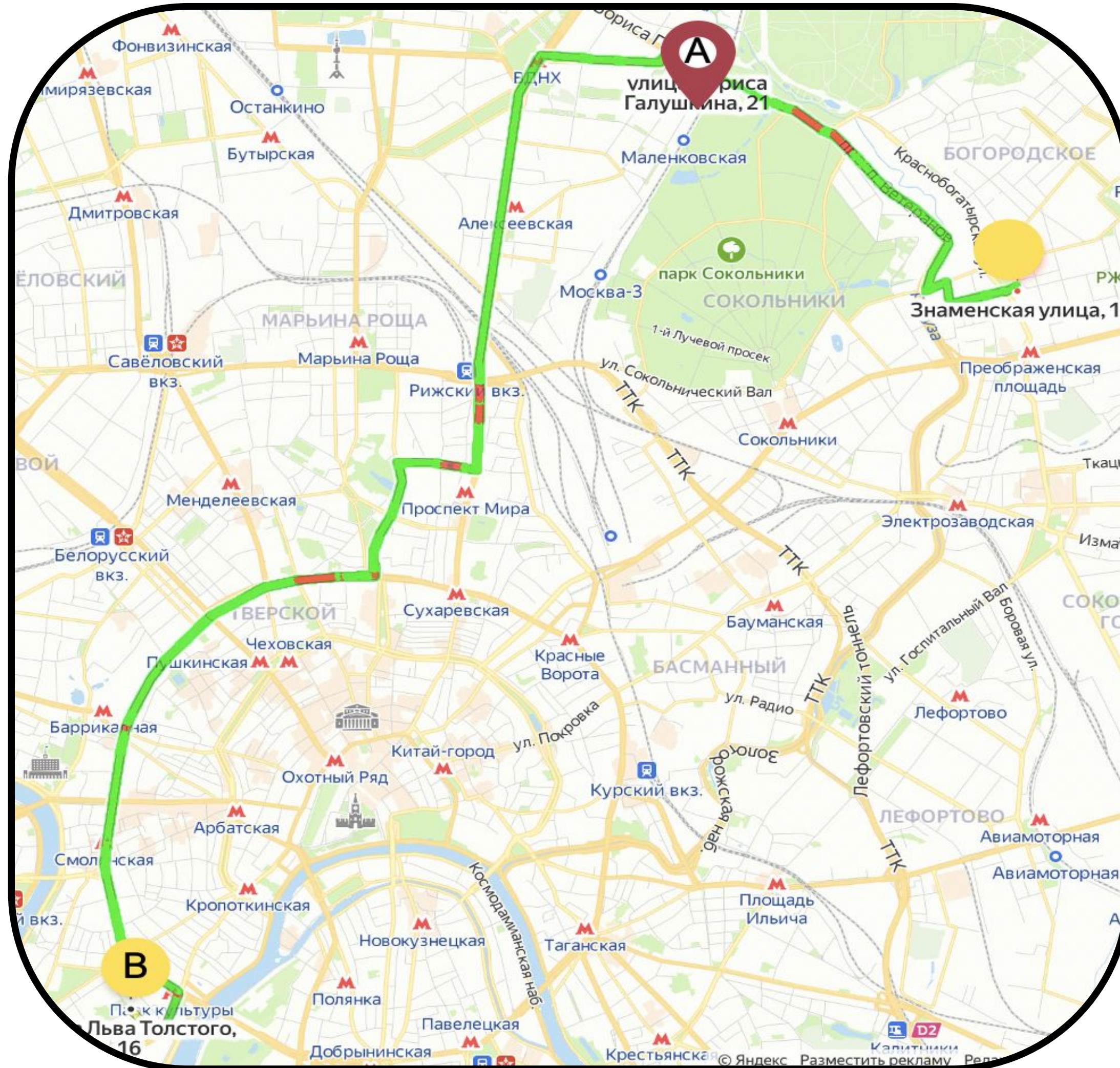
- Принимайте заказ за 13 секунд
- При пропуске снижается активность
- Следуйте маршруту в Про



Статус «На месте» у отправителя

2. Дойти / доехать до отправителя

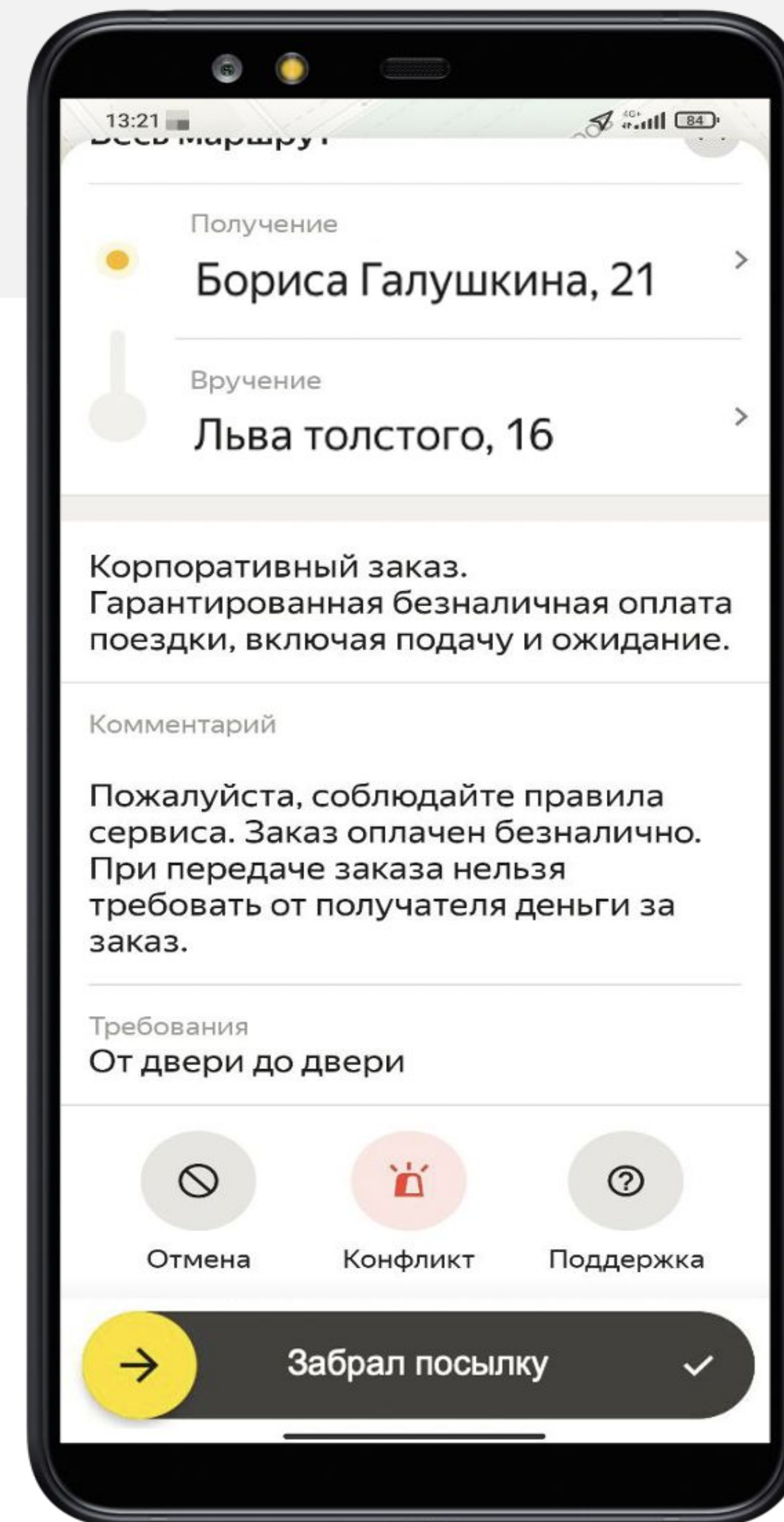
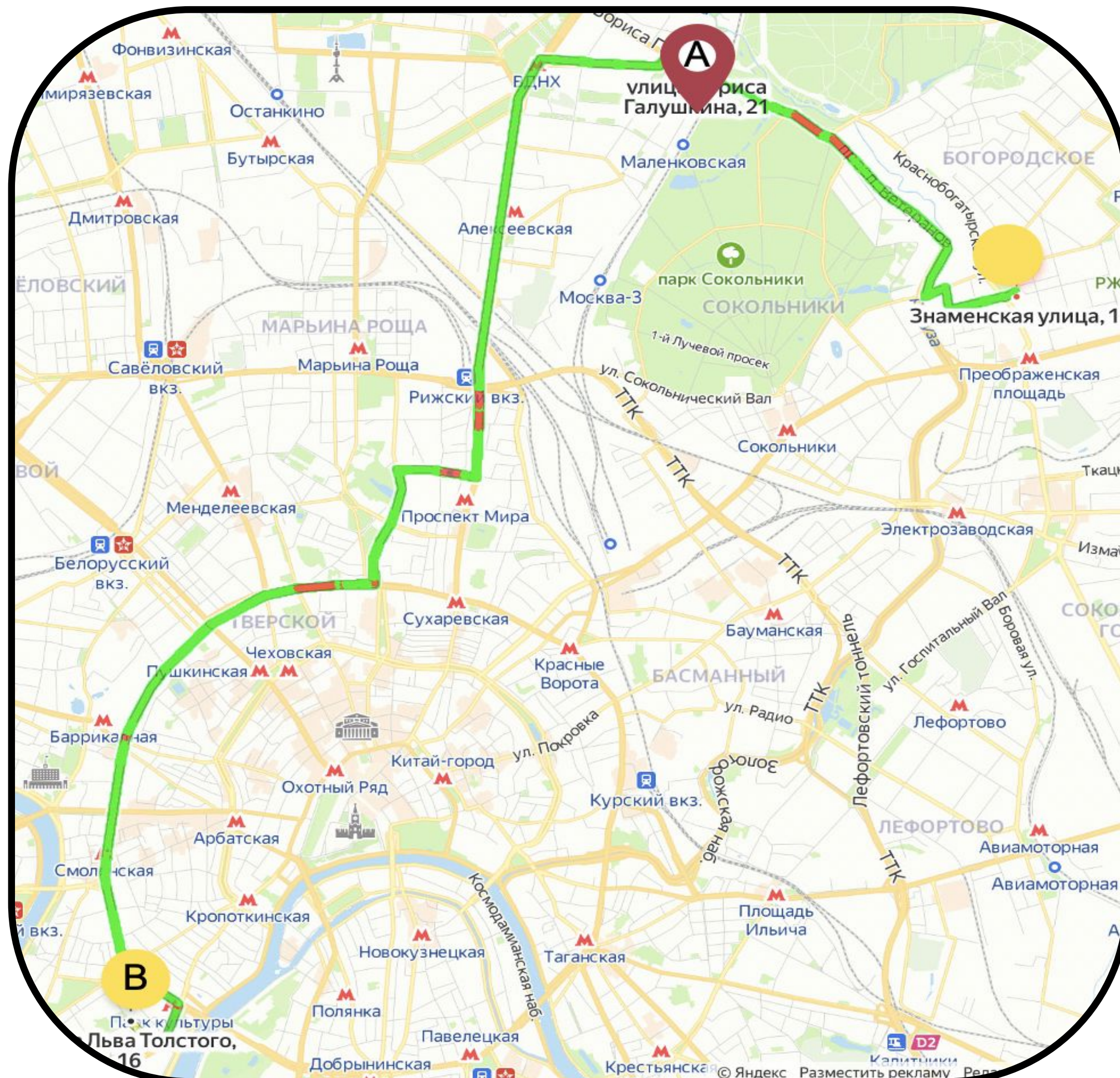
- 10 минут ожидания включены в стоимость заказа
- Позвоните клиенту через приложение минимум 4 раза, если он долго не выходит на связь
- Отмена на этом этапе снижает активность сильнее
- Обращайте внимание на услугу «От двери до двери»



Статус «Получения» у отправителя

3. Получить посылку

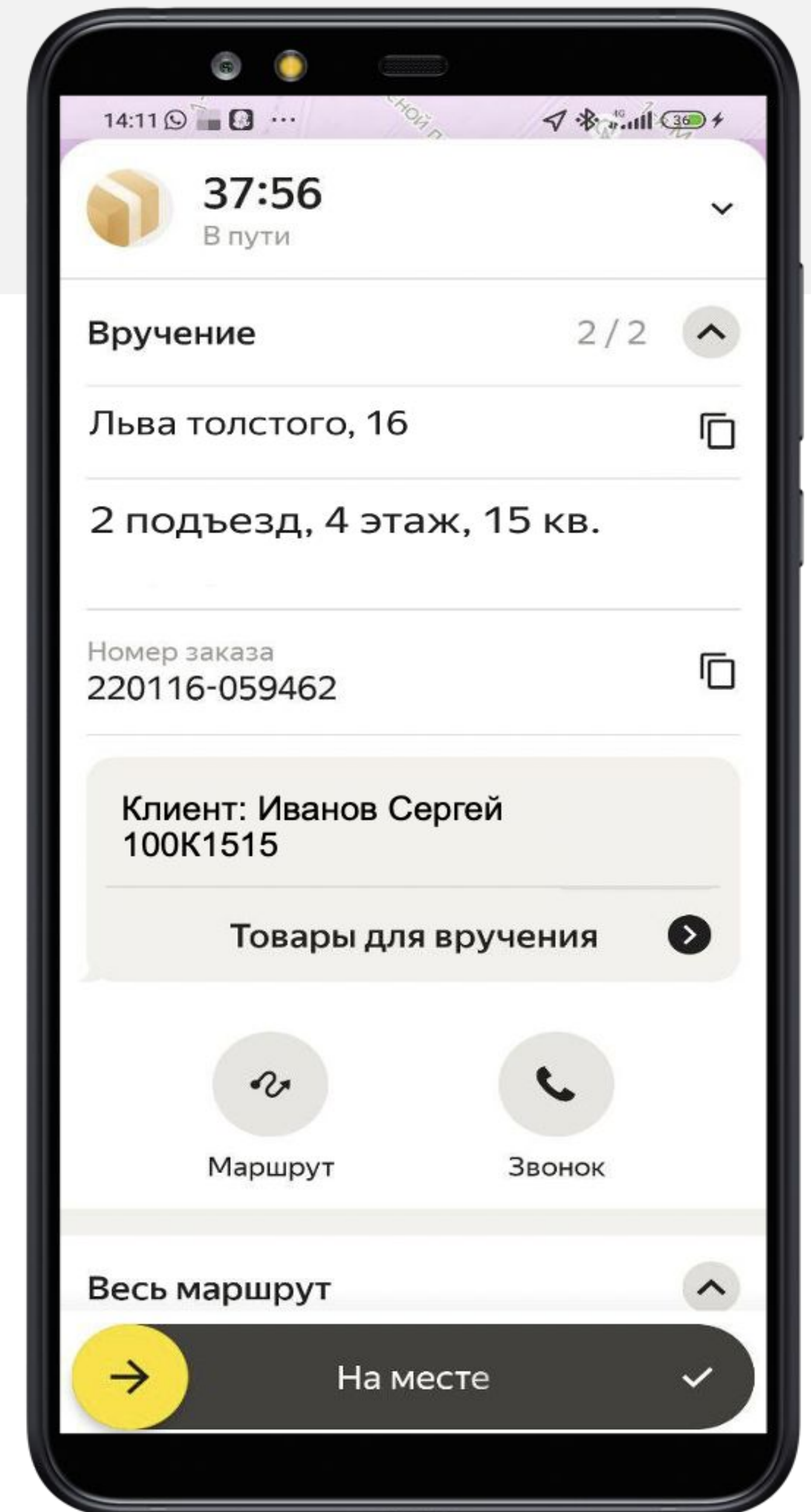
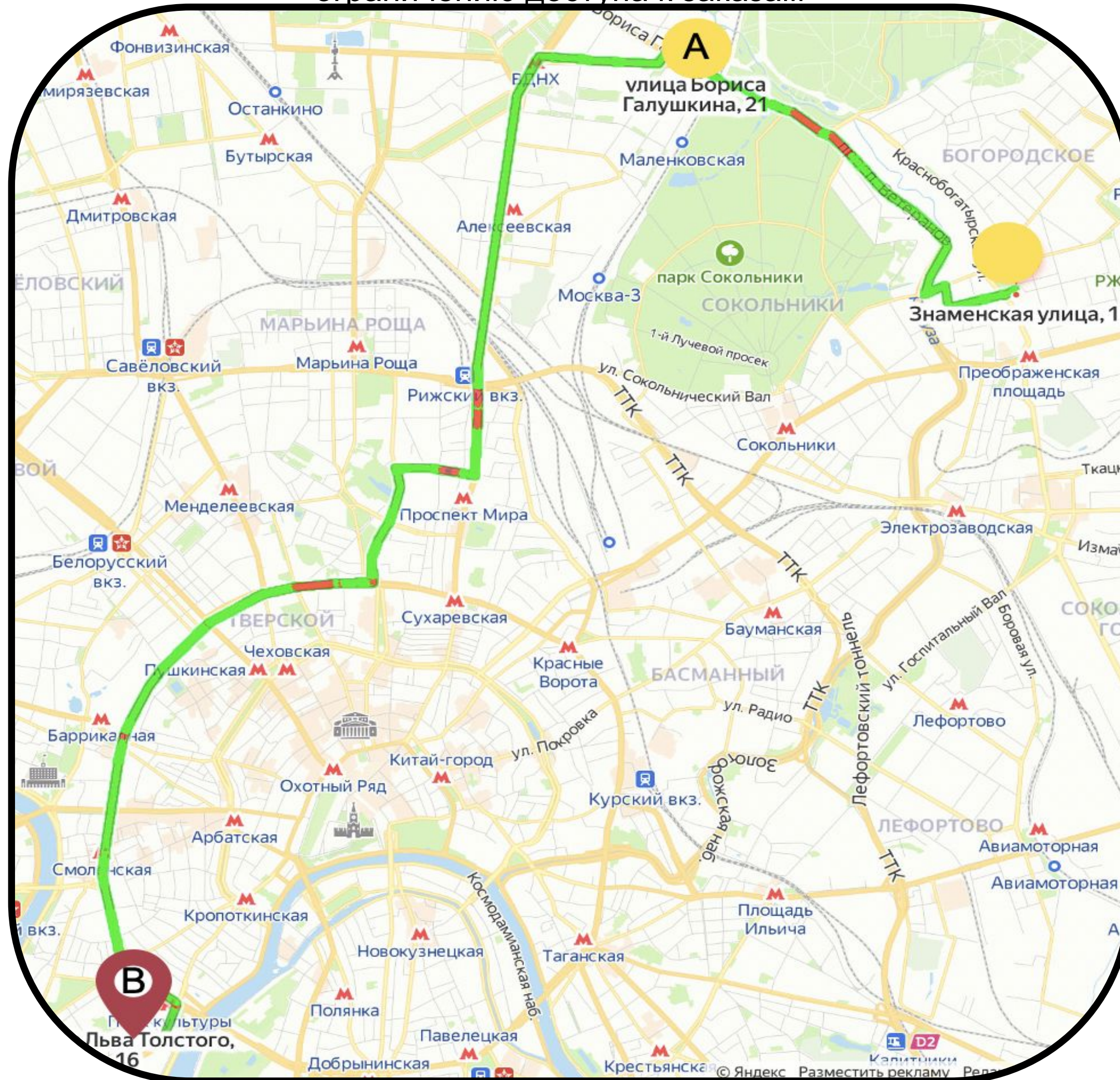
- Проставляйте статус, когда забрали посылку
- При изменении статуса пропадёт информация об отправителе
- После получения заказа **обязательно** свяжитесь с получателем



Статус «На месте» у получателя

4. Дойти / доехать до получателя

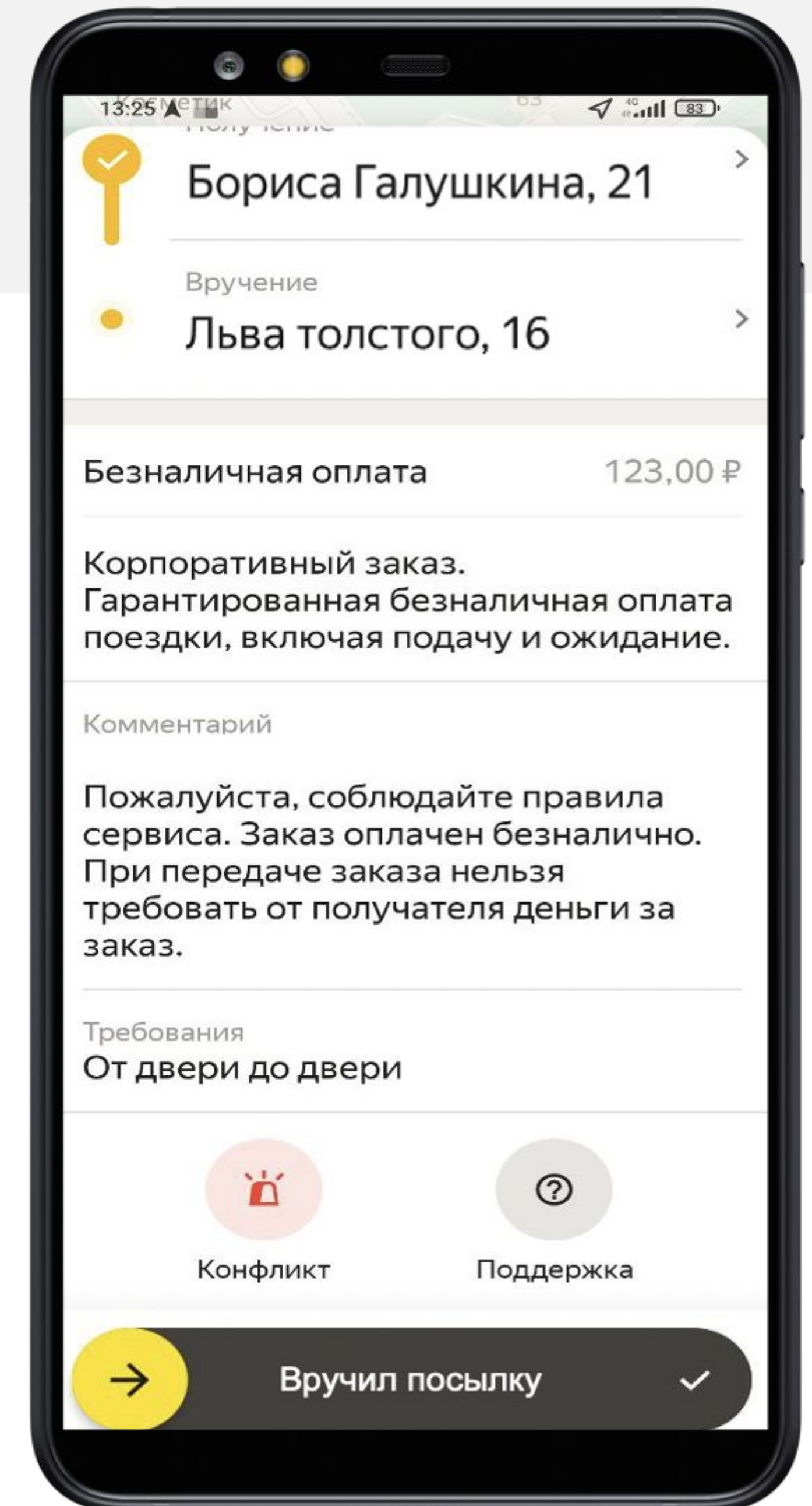
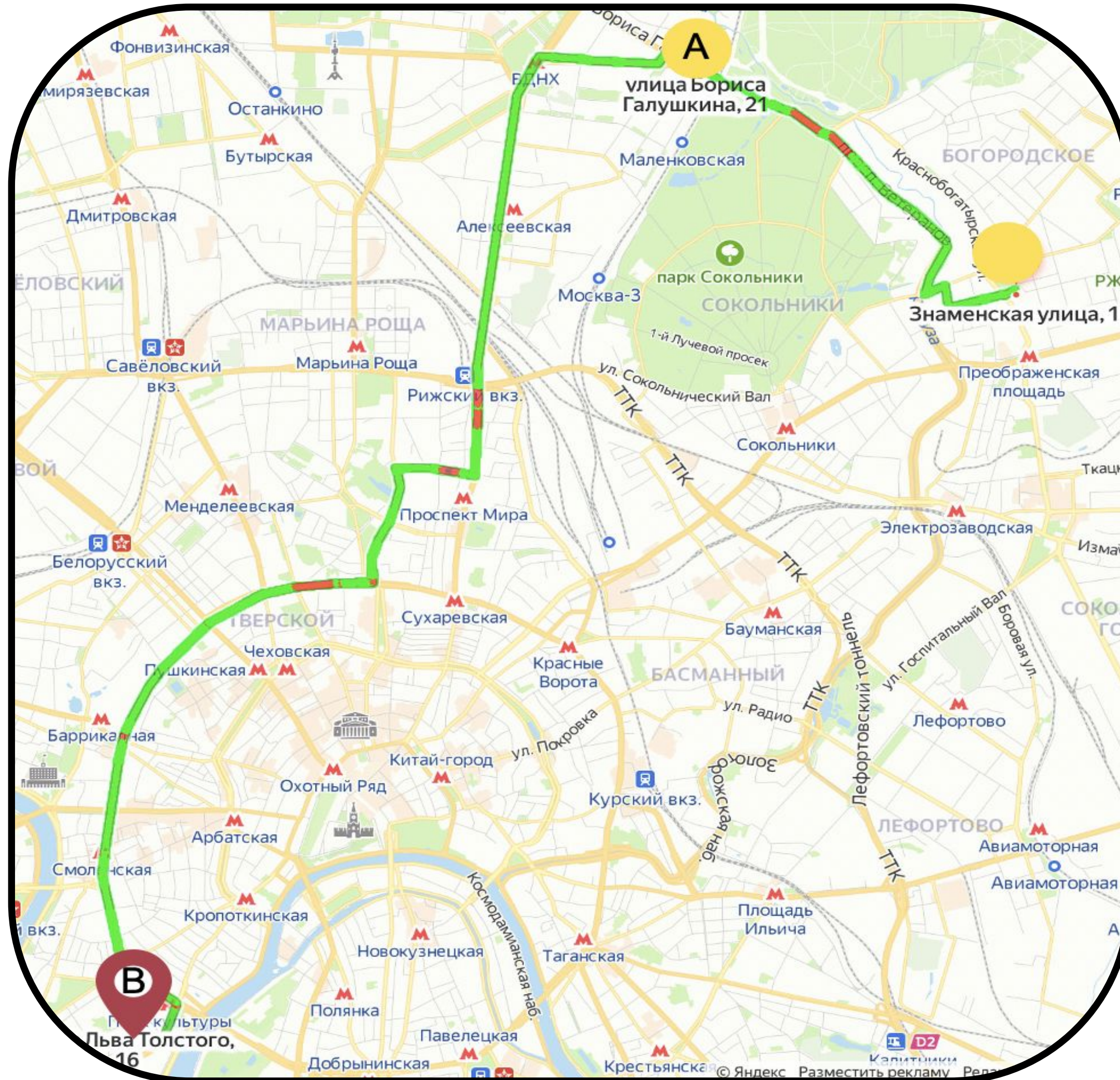
- Проставляйте статус, находясь у двери получателя
- 10 минут ожидания включены в стоимость заказа
- Не забывайте про 4 звонка клиенту
- Отмена с посылкой на руках может привести к ограничению доступа к заказам



Статус «Вручение» у получателя

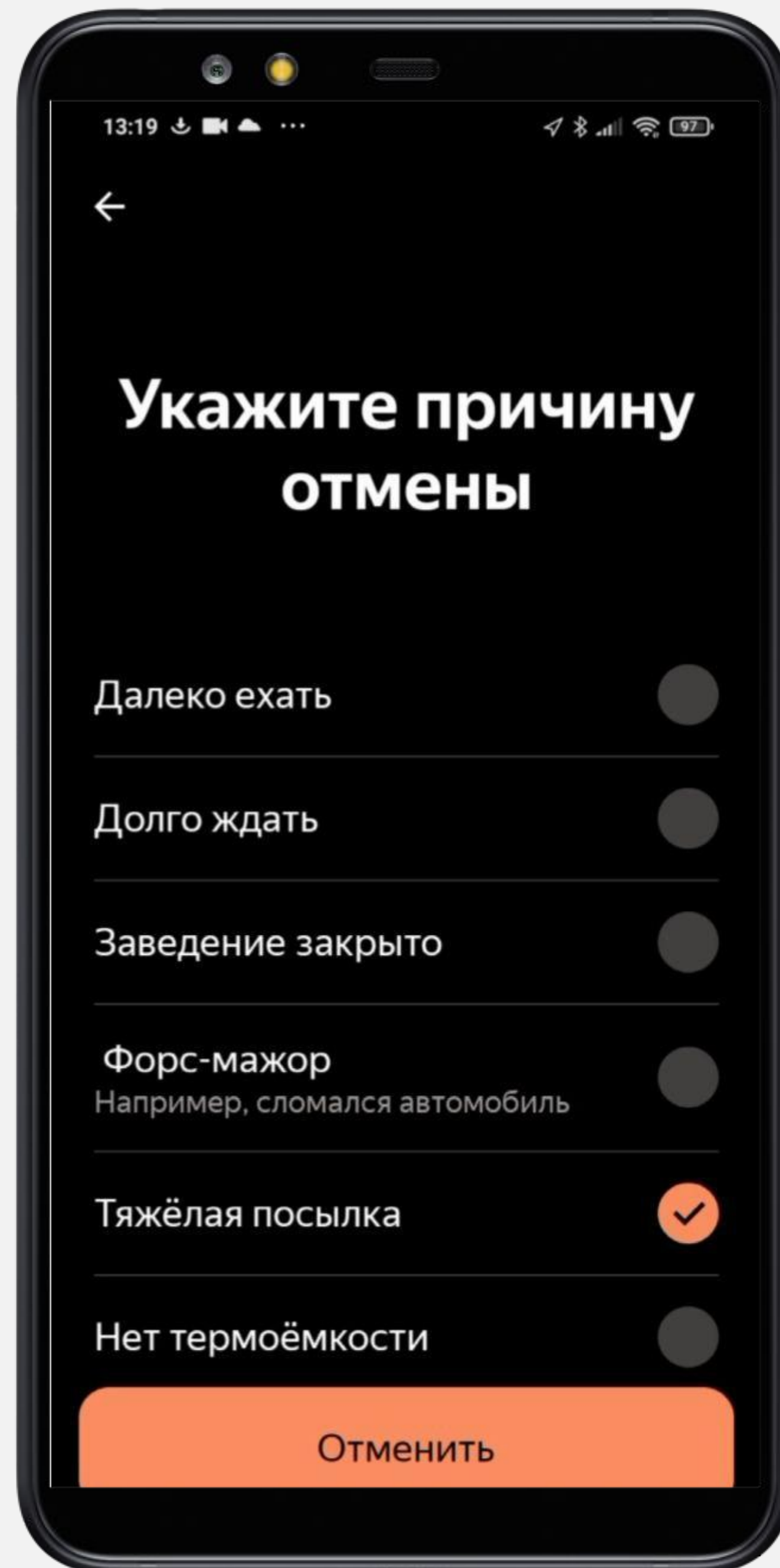
5. Вручить посылку

- Следите за тем, кому передаете посылку.
- Проставляйте статус, когда отдали посылку в руки
- После закрытия заказа вся информация о клиенте пропадает
- При тех. проблемах обращайтесь в поддержку

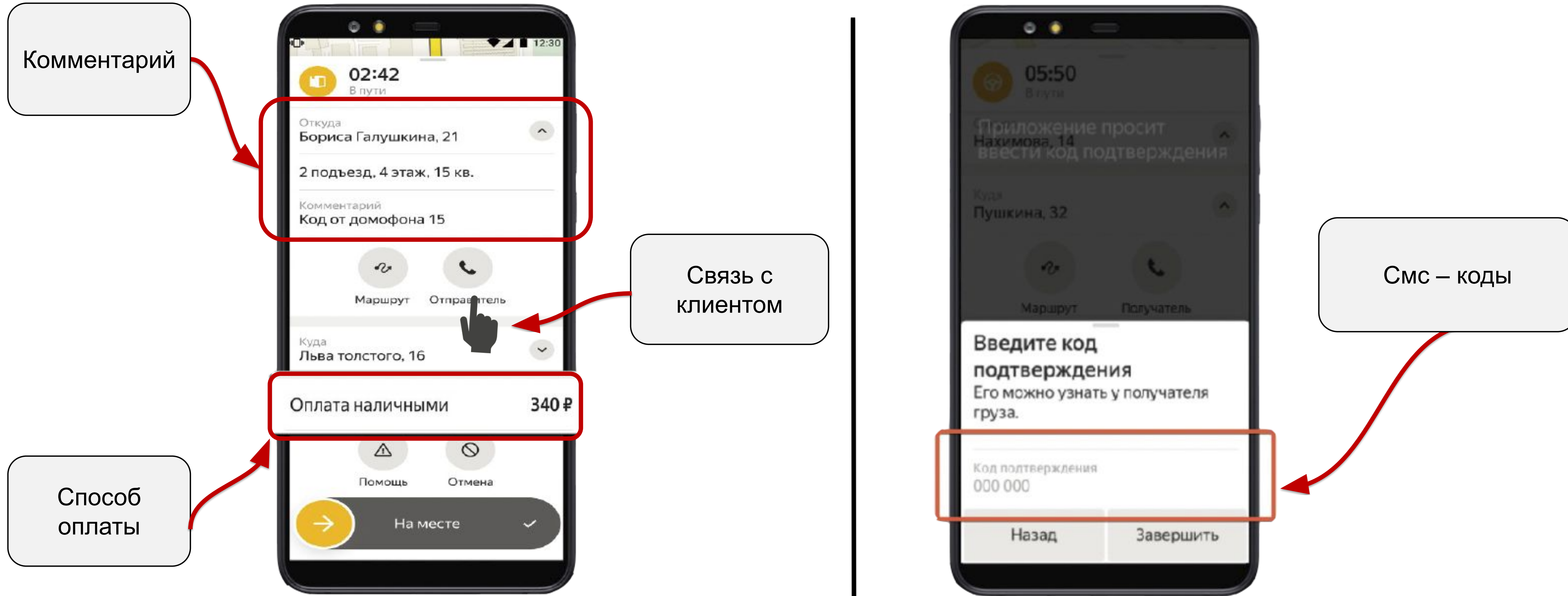


Отмена заказа

- Отмена по причине «**Далеко ехать**» может грозить штрафом
- Отменить заказ, указав «**Заведение закрыто**», можно только после звонка клиенту
- Если часто отменять заказы по причине «**Форс-мажор**», может быть назначен штраф
- Причину «**Тяжелая посылка**» выбирайте, только если у вас не подключена опция «Тяжелые посылки»
- Причину «**Нет термоёмкости**» ставьте, когда в заказе указано требование наличия термоёмкости, а у вас эта опция отключена



Особенности выполнения заказов



Важно!

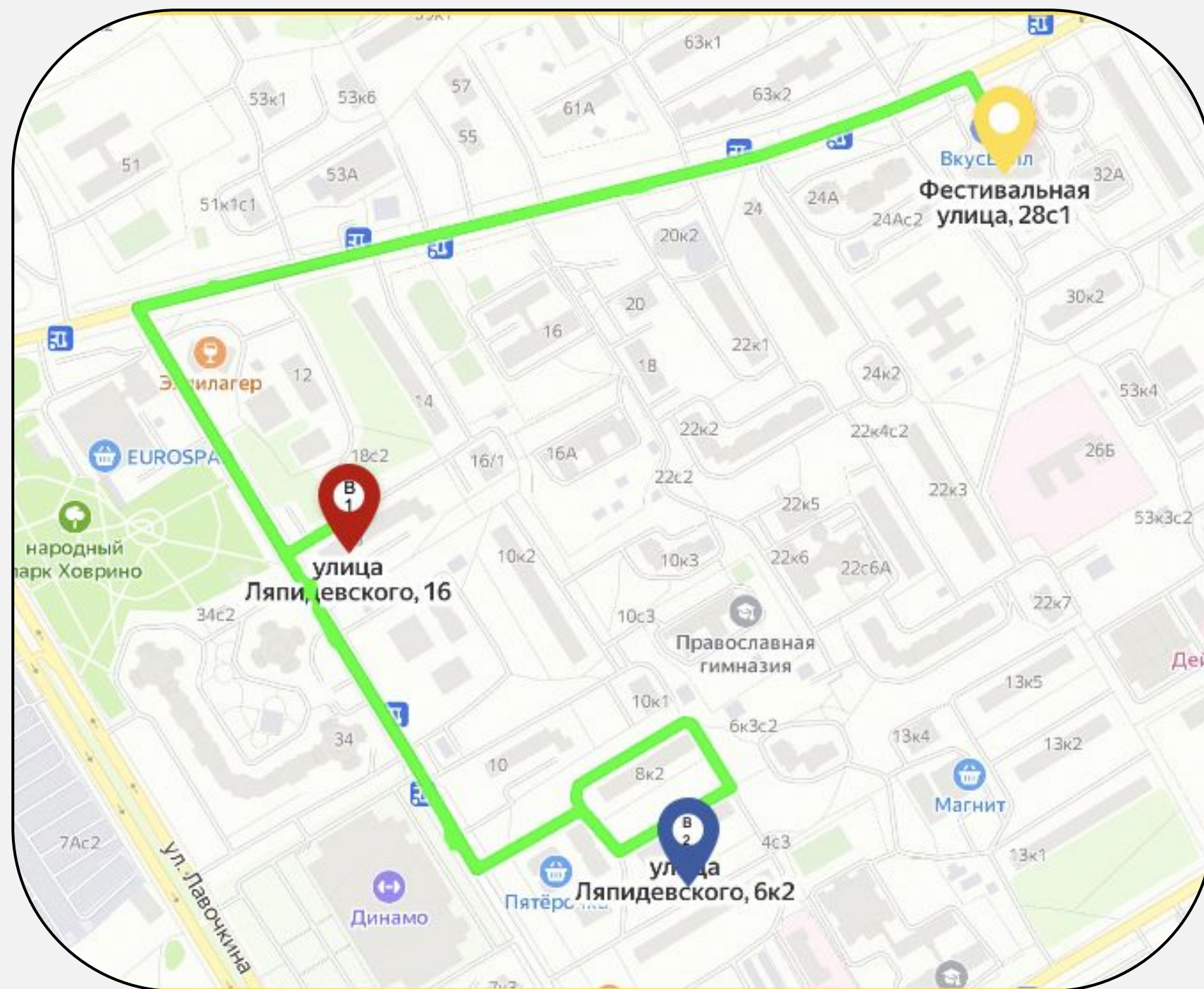
Заказы могут быть как от **обычных** клиентов, так и от **корпоративных**.

Завершаем заказ, когда есть **стабильный интернет!**

Доставка в несколько точек

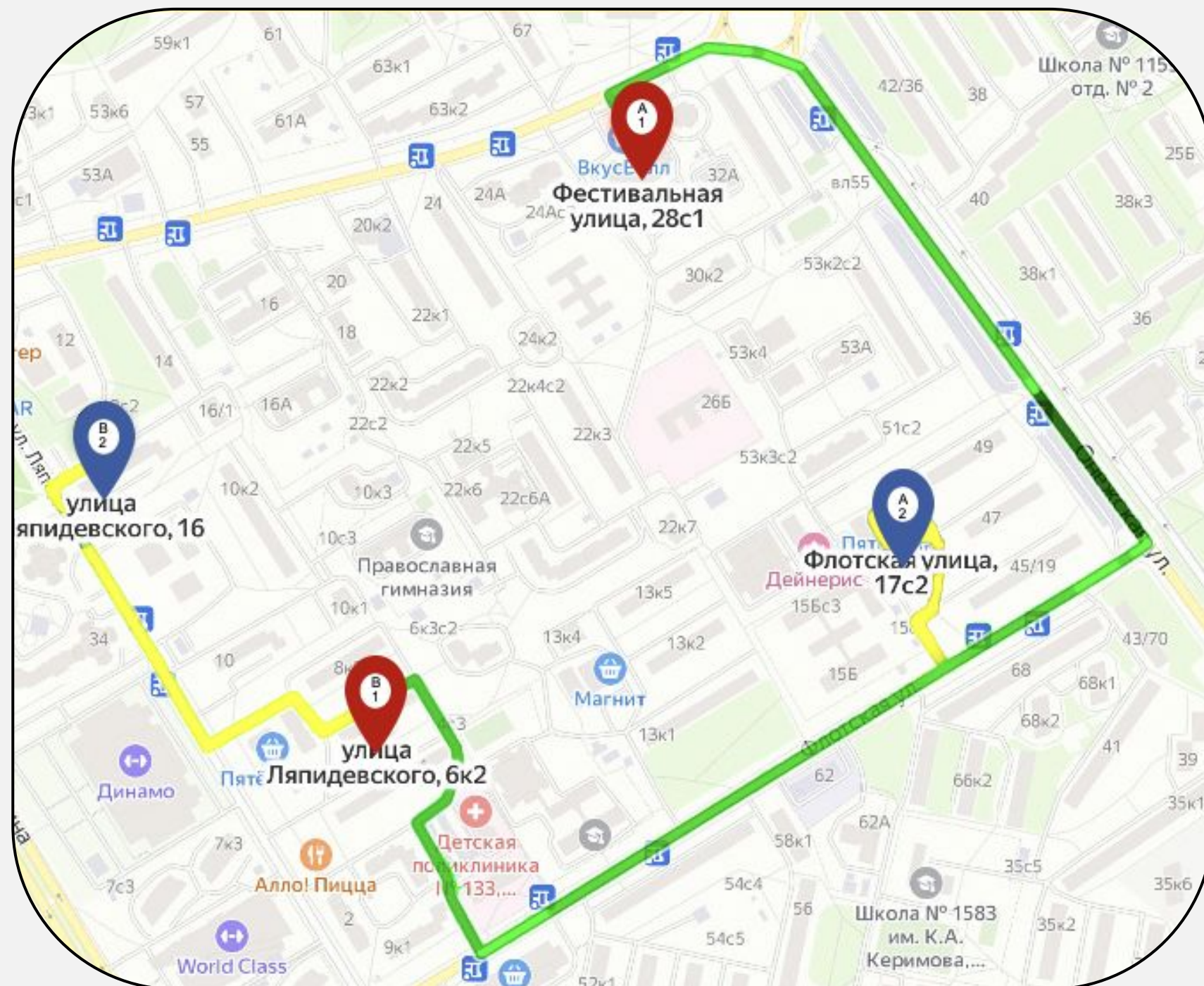
Вы приезжаете к отправителю и получаете сразу несколько посылок, которые нужно развезти по разным адресам вручения. На этапе принятия заказа сразу отображается количество вручений

Одна точка А, две и более точки Б



Вы направляетесь к отправителю забирать посылку, и на подъезде вам предлагают взять еще посылку с этого же адреса, но по другому адресу вручения

Одна точка А, две точки Б



Вы направляетесь к получателю, забрав посылку у отправителя, и приложение предлагает вам взять еще заказ по маршруту

Две точки А, две точки Б

Доход = Стоимость заказов + Бонусы - Комиссия

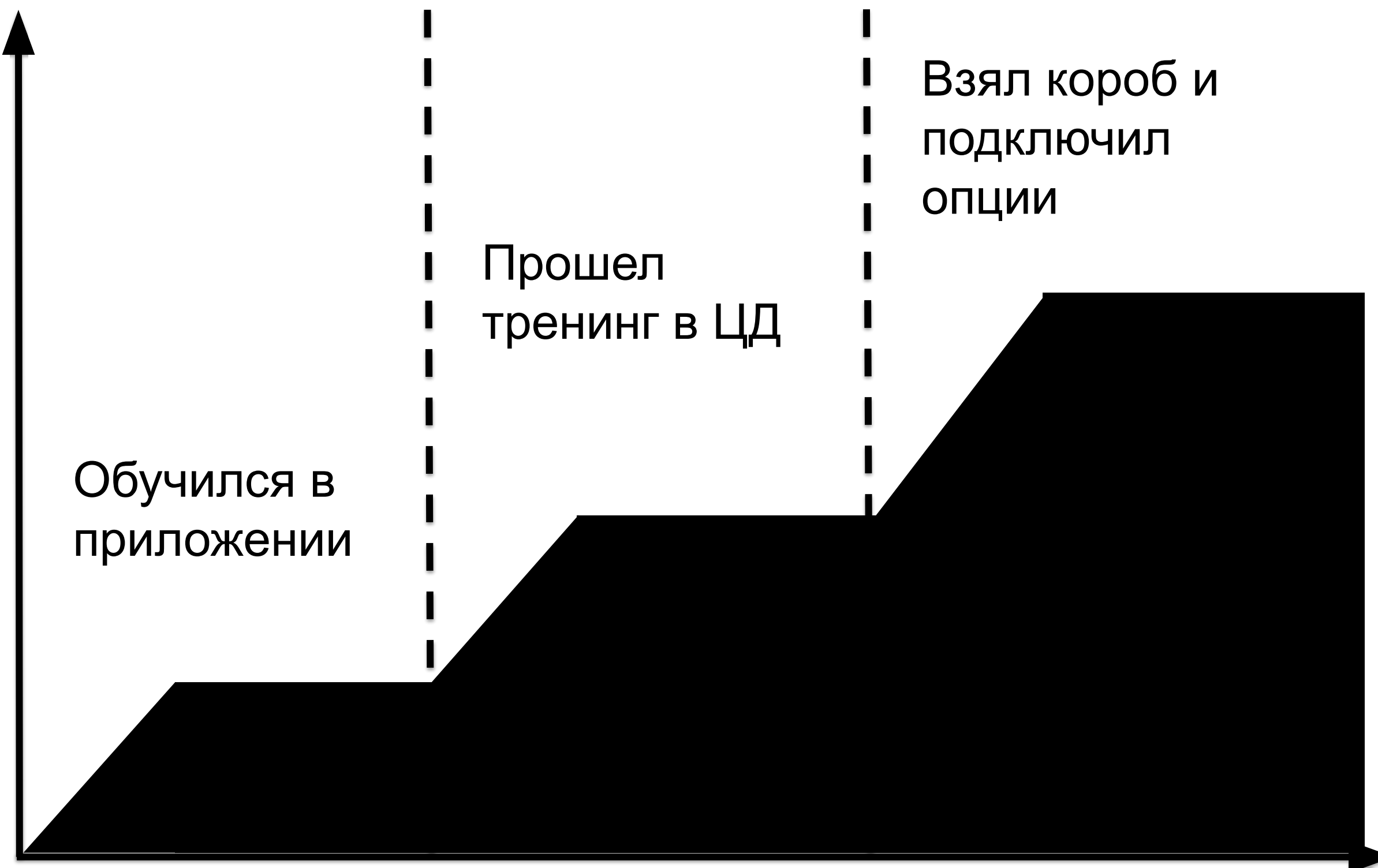
Стоимость заказа складывается из ряда динамических показателей:

- стоимости подачи
- расстояния от точки А до точки Б
- времени, необходимого для выполнения заказа
- наличия дополнительных опций, подключенных клиентом
- повышенного спроса

Комиссия может быть:

- сервиса (можно уменьшить с помощью термокороба)
- парка

Динамика дохода курьера



Доход = Стоимость заказов + Бонусы - Комиссия

«Бонус за вручение»

Этот бонус предоставляет возможность получить награду X рублей в случае выполнения N вручений

Бонусы за выдачу не суммируются

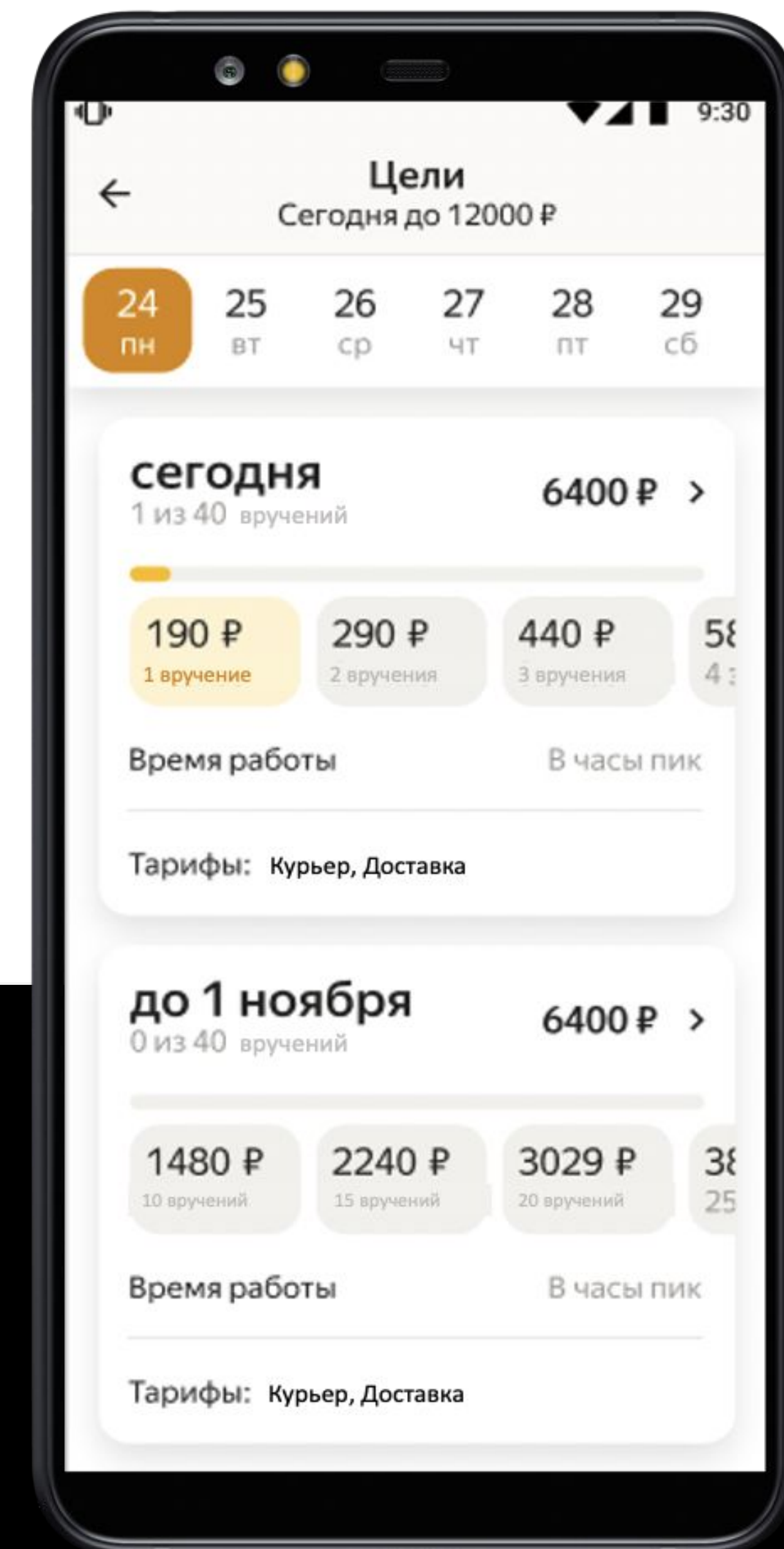
«Персональные цели»

Уникальная возможность в виде индивидуального задания, при выполнении которого вы получите персональный бонус

Бонус начисляют помимо средств, полученных за вручения

Обратите внимание!

- Бонусы приходят не сразу
- Вам могут быть не засчитаны вручения, если вы часто отменяете заказы и у вас низкая активность
- На заказы, выполненные в рамках «Мой район», «По делам» действуют другие условия получения бонусов



Зоны повышенного спроса

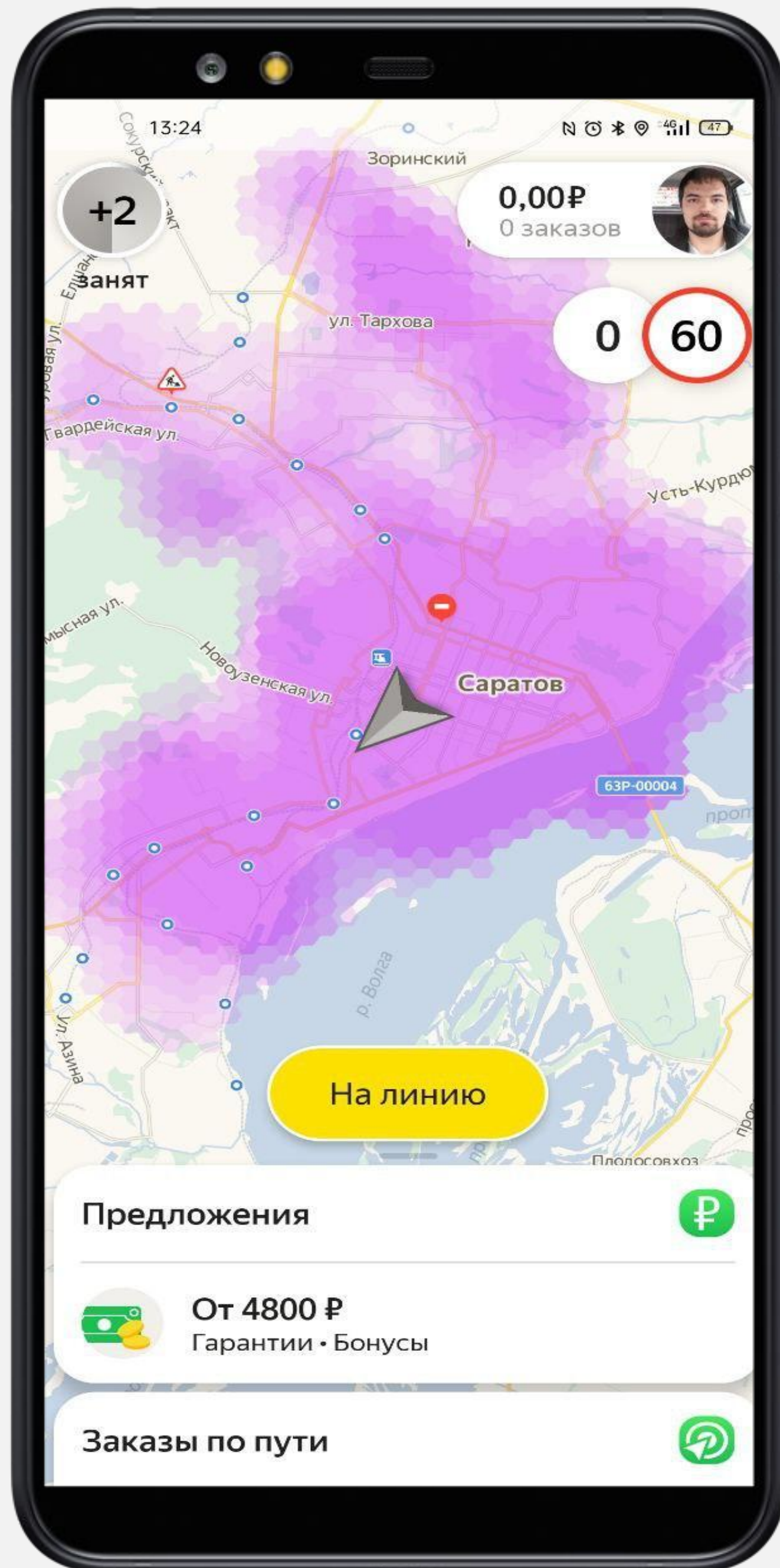
Фиолетовым цветом в приложении выделены зоны повышенного спроса

В этих зонах наблюдается дефицит курьеров и большое количество заказов

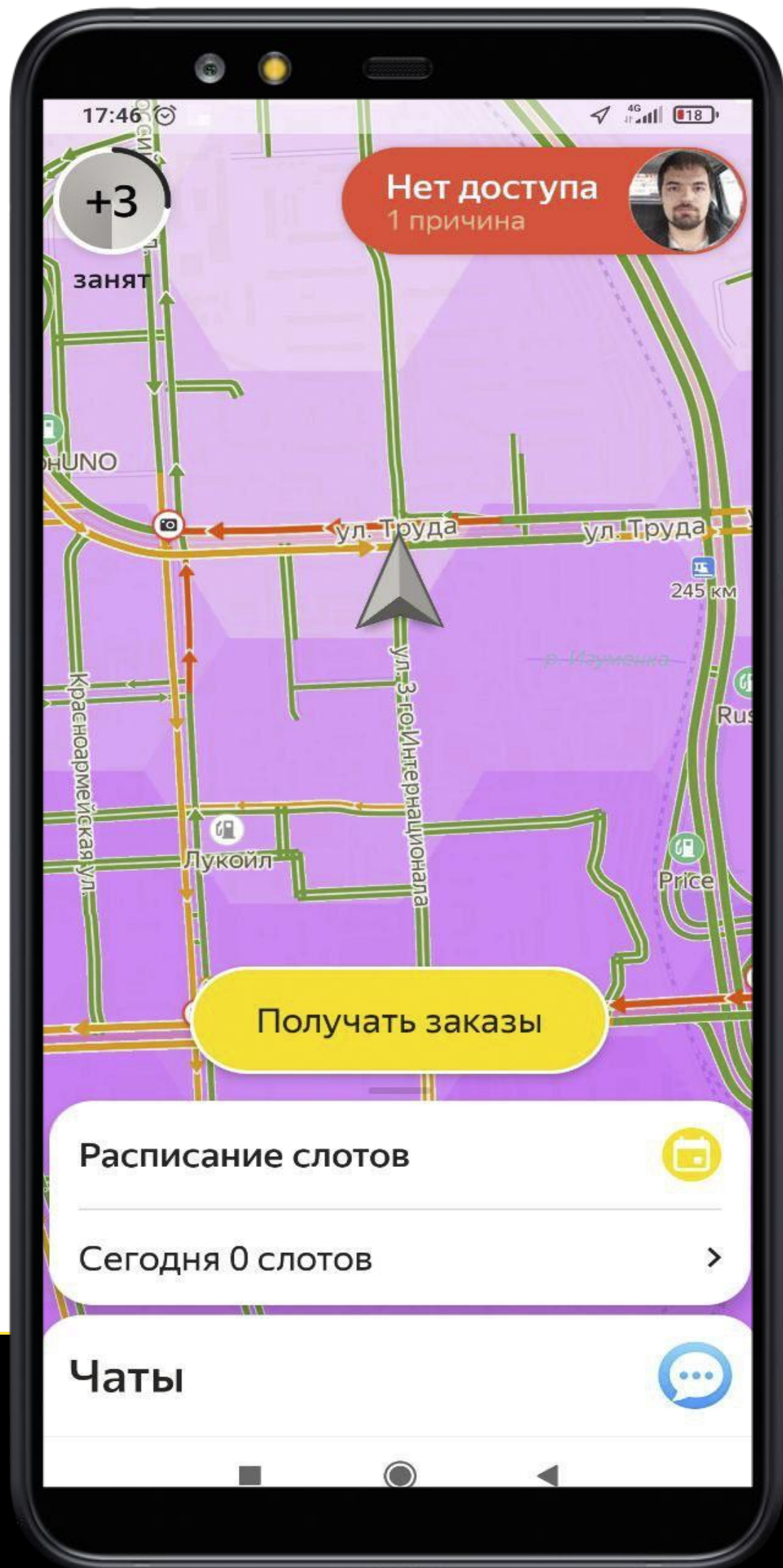
Чем темнее выделена зона, тем выше шанс получить заказ

Стоимость таких заказов выше обычного за счет повышенного коэффициента

В зонах повышенного спроса нельзя выбрать способ оплаты



Выполнение заказов на слотах



Забронируйте слот

- Пройдите тестирование для доступа к слотам
- Ознакомьтесь с требованиями слота, заранее проверьте, что они соблюдены
- Добавьте в приложение понравившийся слот

Начните слот

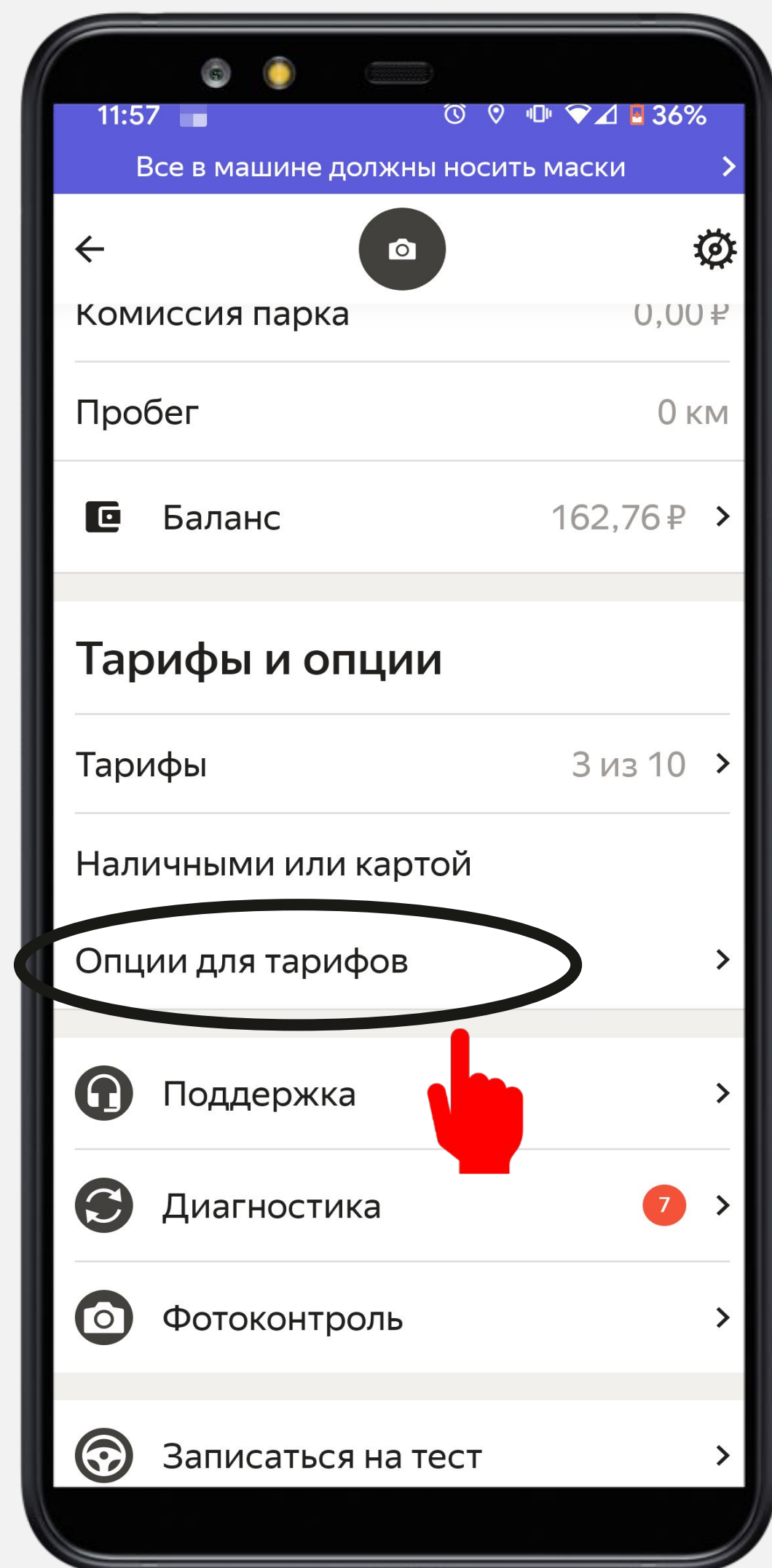
- Выполняйте заказы без отмен
- Для отдыха нажмите на кнопку паузы
- Последний заказ нужно обязательно выполнить

Завершите слот

- Слот завершится автоматически, как только закончится указанное время
- После завершения слота вы можете выйти на линию и продолжить выполнять заказы

Особое внимание обратите на условия слота, в них может быть указана дополнительная информация о комиссии и бонусах

Увеличивайте доход с помощью опций



Термокороб»

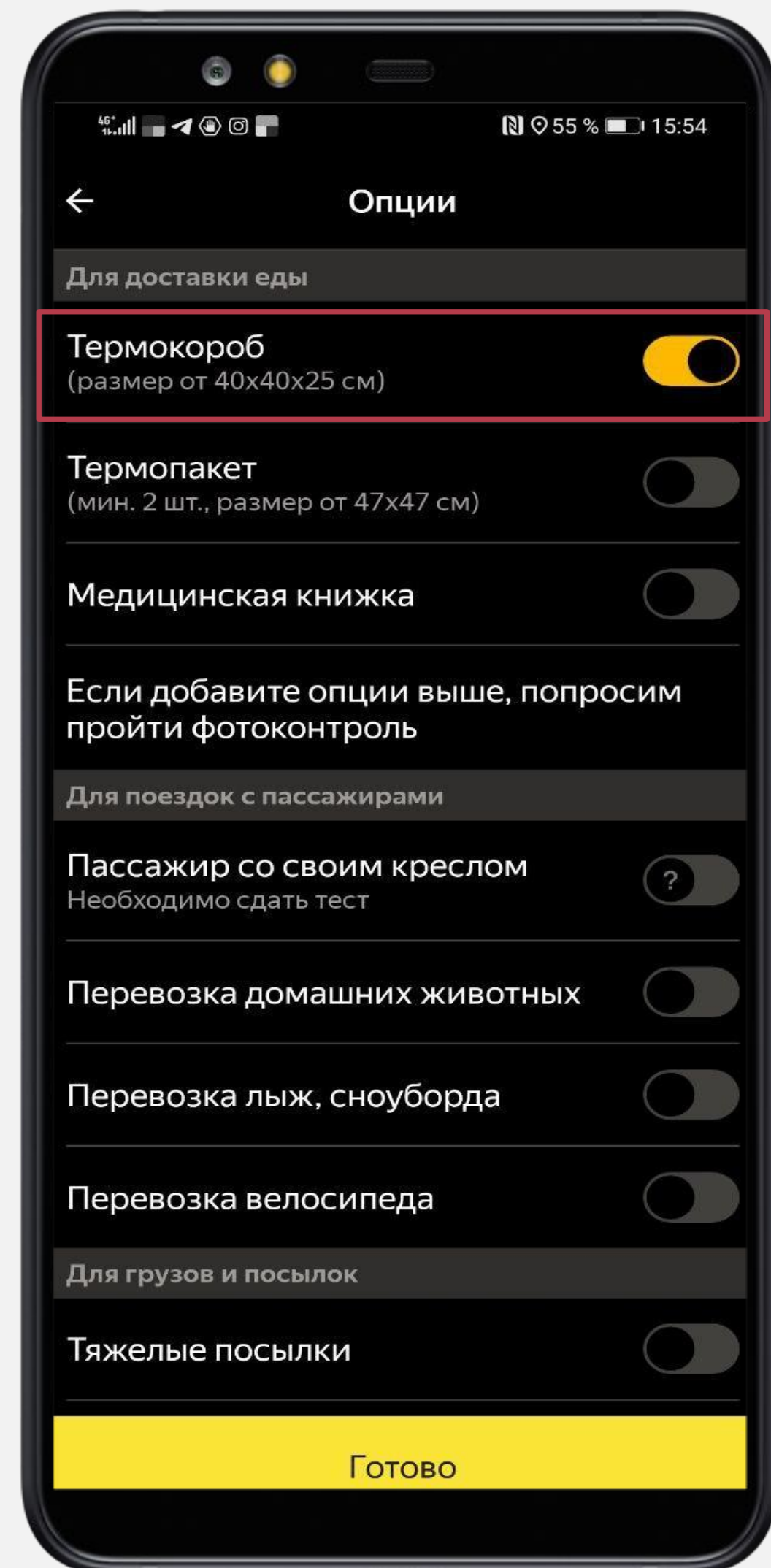
Медкнижка»

Тяжелые посылки»

Велосипед, самокат»

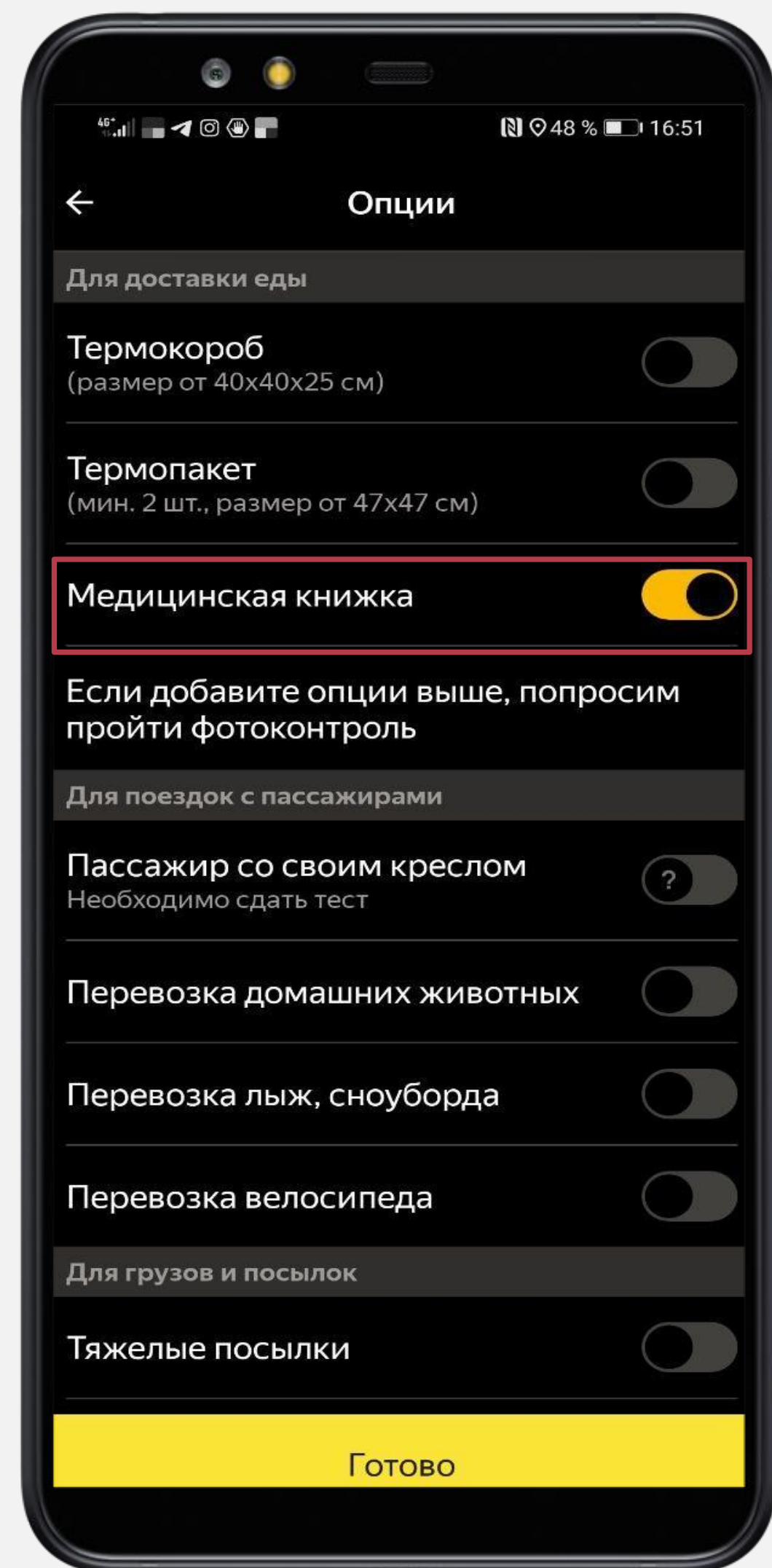
Оплата при вручении»

Увеличивайте доход с помощью опций



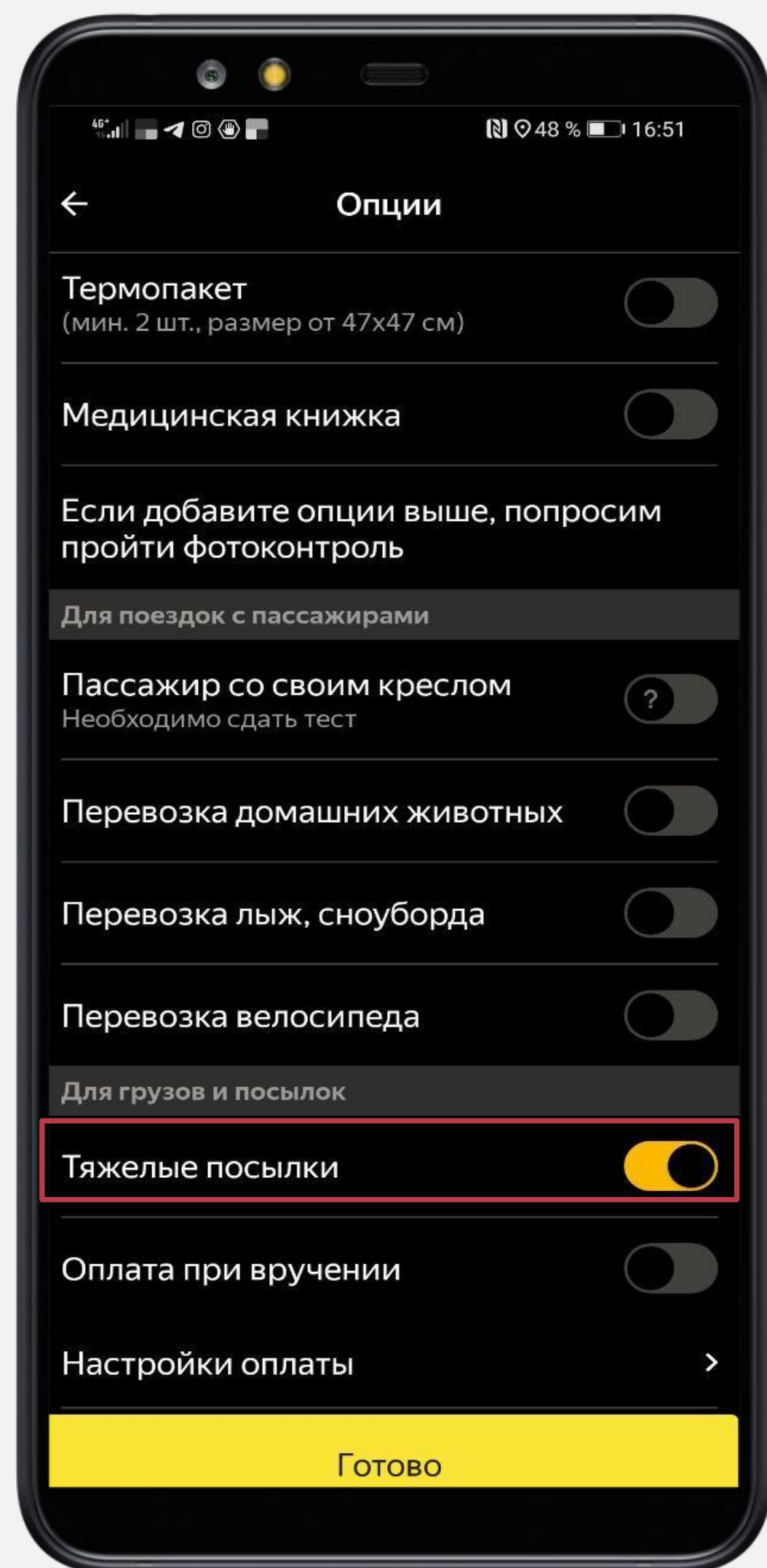
«Термокороб» – оборудование для перевозки еды и продуктов. Даёт +2 приоритета, уменьшает комиссию, увеличивает доход. Необходимо следить, чтобы фотоконтроль термокороба был пройден (раздел «Фотоконтроль»)

Увеличивайте доход с помощью опций



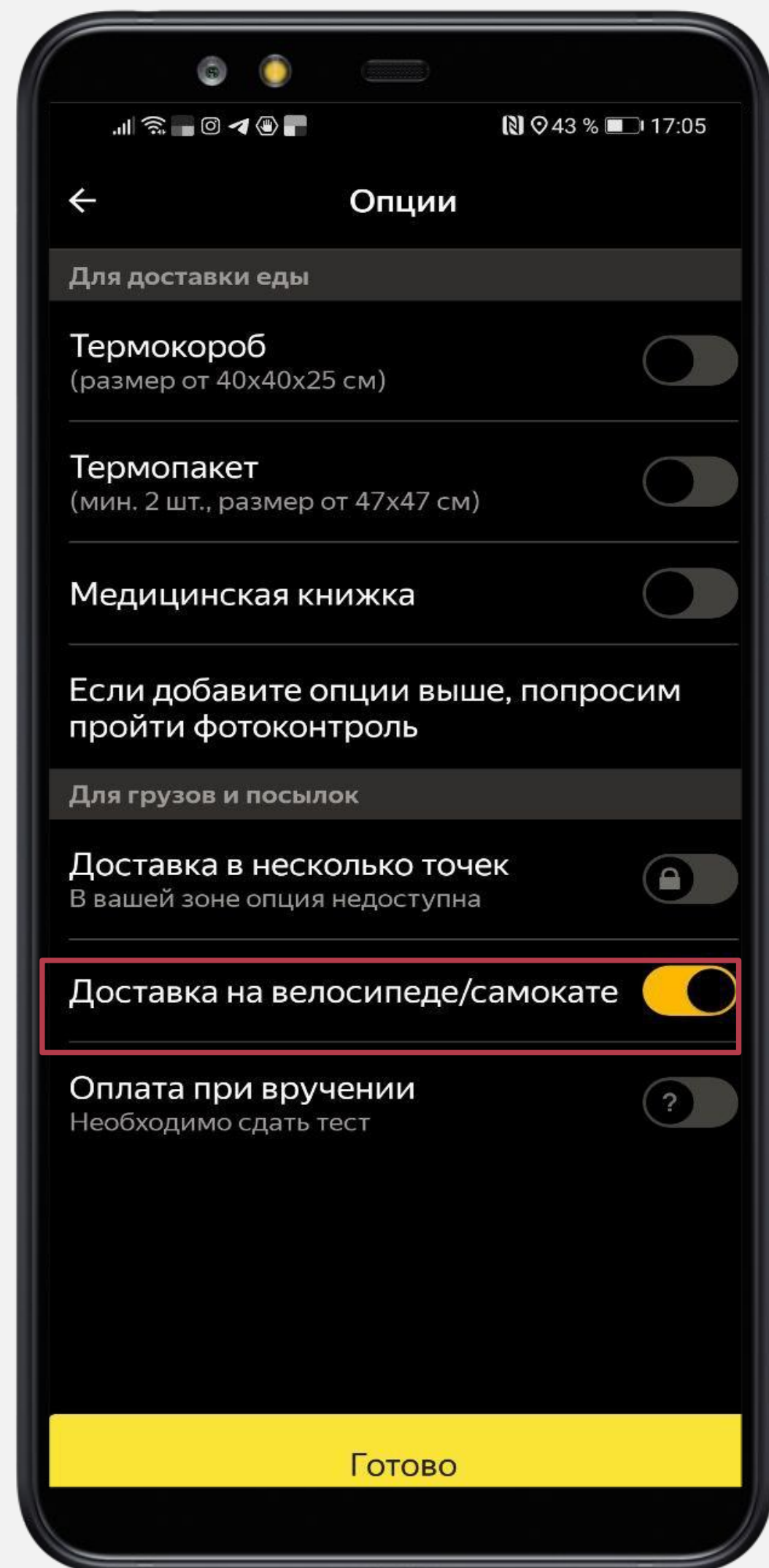
«Медкнижка» – при подтвержденном фотоконтроле даёт +2 балла приоритета бессрочно

Увеличивайте доход с помощью опций



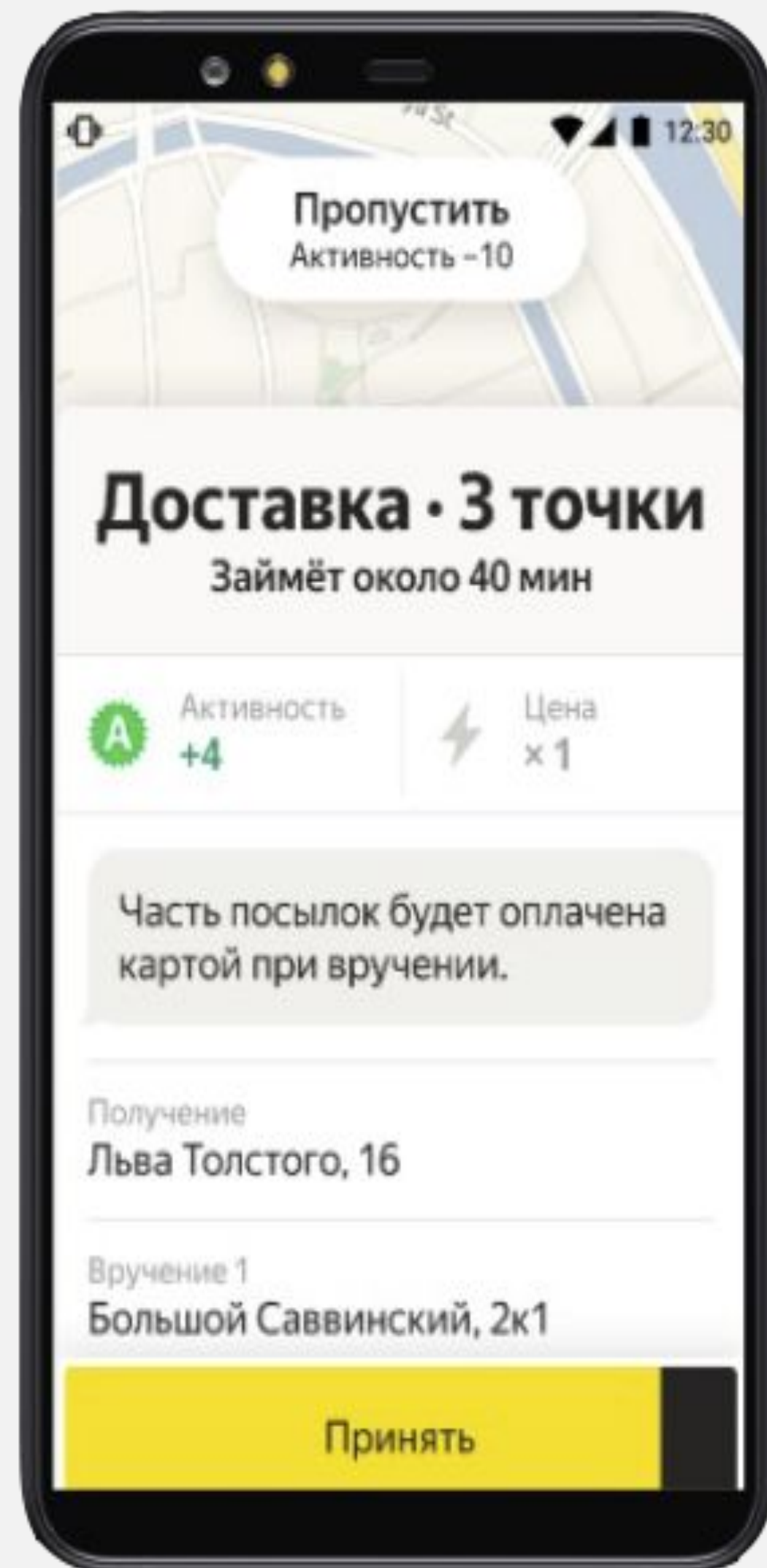
«Тяжелые посылки» — корпоративные заказы от 20 до 50 кг, за которые вы получаете дополнительную плату в зависимости от веса

Увеличивайте доход с помощью опций



«Велосипед, самокат» — Курьеры на велосипеде получают увеличение радиуса поиска заказов и расстояния от точки А до точки В

Увеличивайте доход с помощью опций



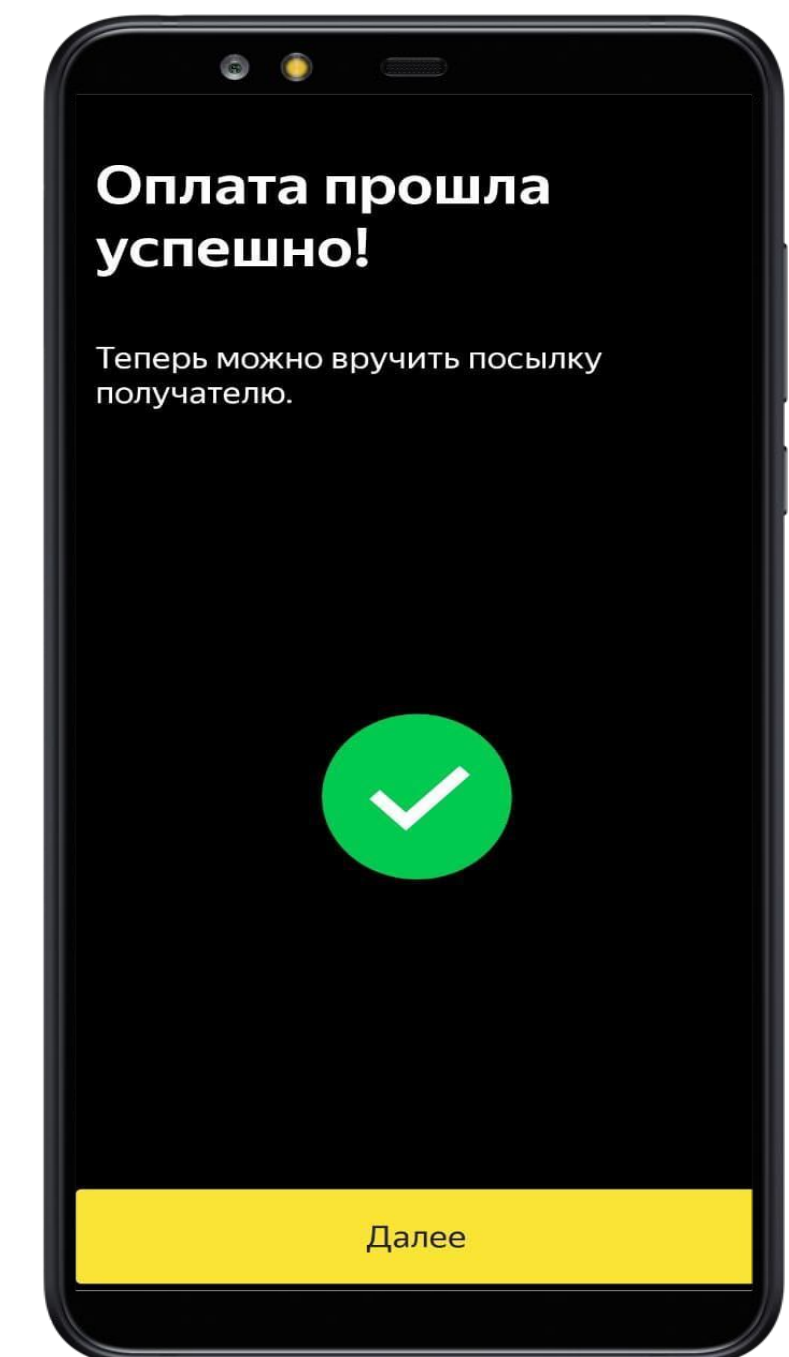
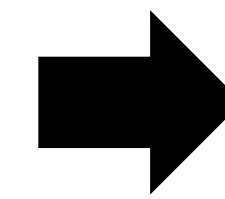
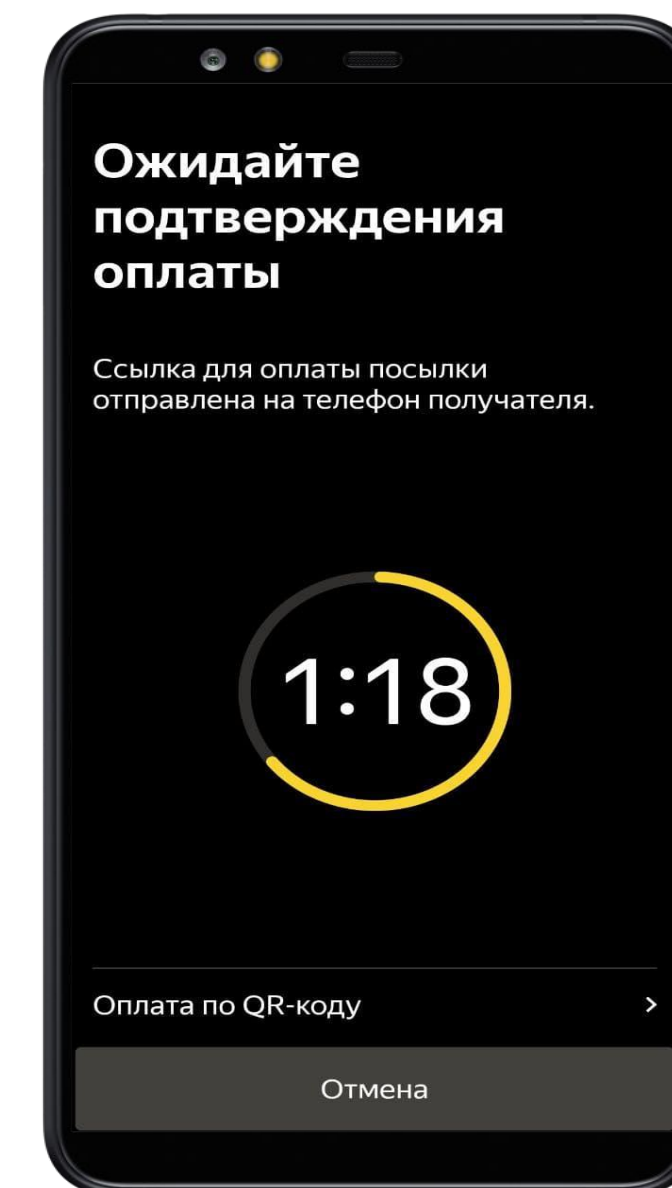
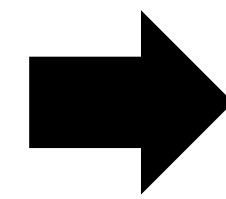
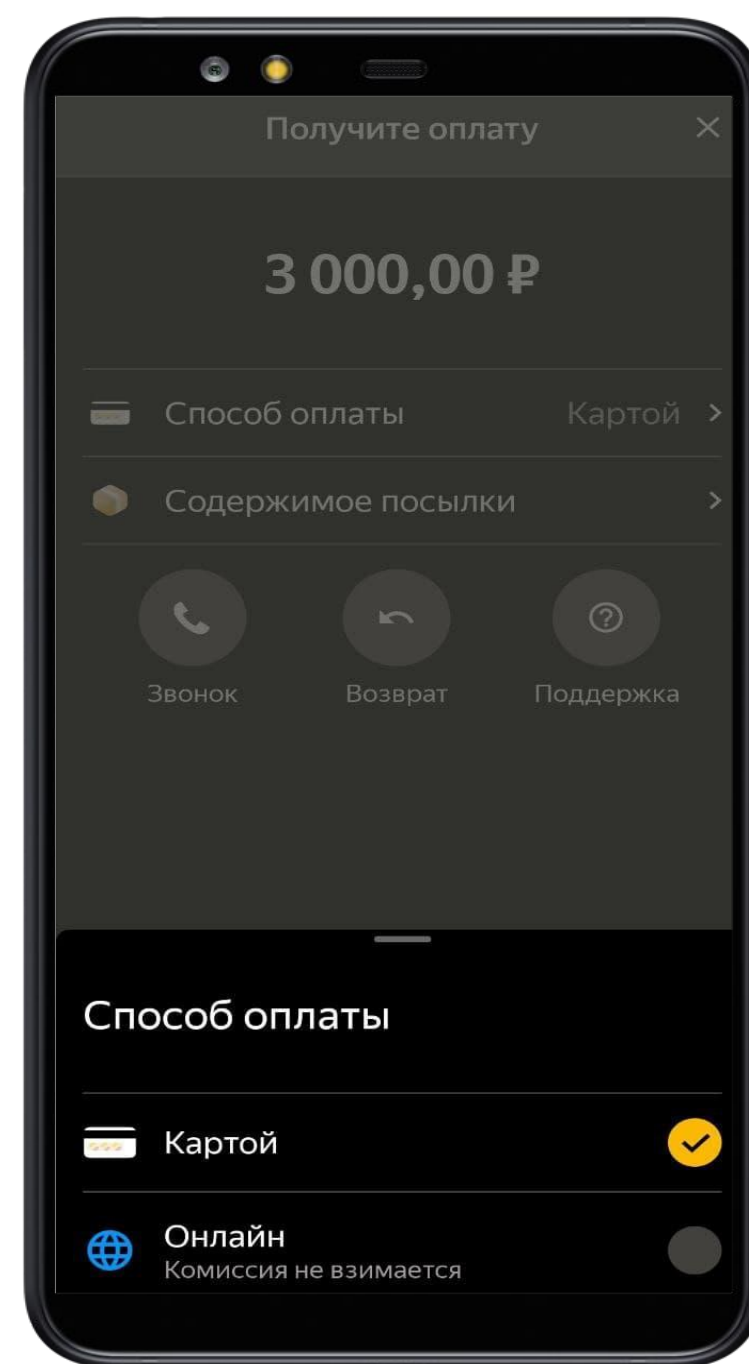
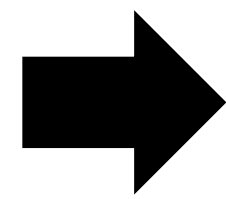
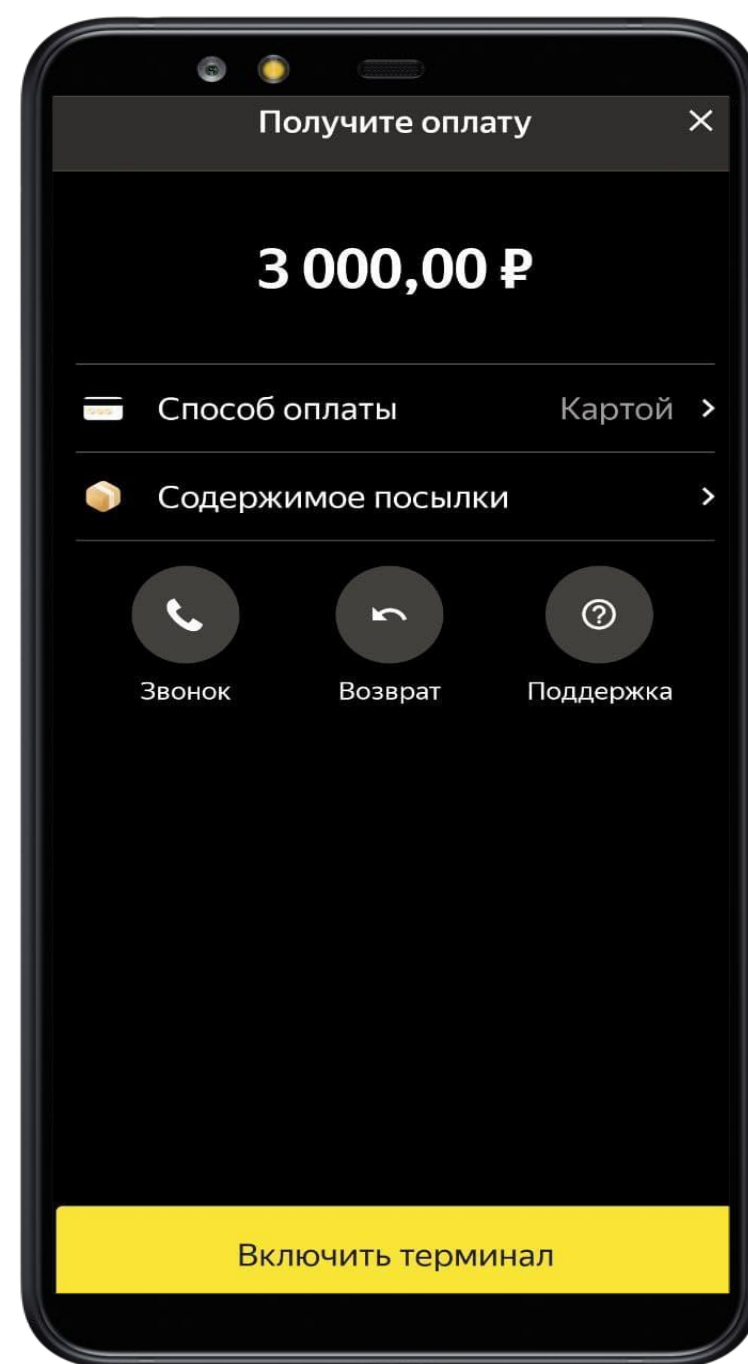
«Оплата при вручении» —
получатель оплачивает посылку
бесконтактно или через
платёжную ссылку

Заказы с оплатой при вручении – с приложением Tap2Go

В комментарии к заказу будет указано, что это заказ с постоплатой
После прибытия к клиенту нужно нажать «на месте» и выбрать способ оплаты. После чего нажать кнопку «Включить терминал/Получить оплату»

В зависимости от выбранного способа:

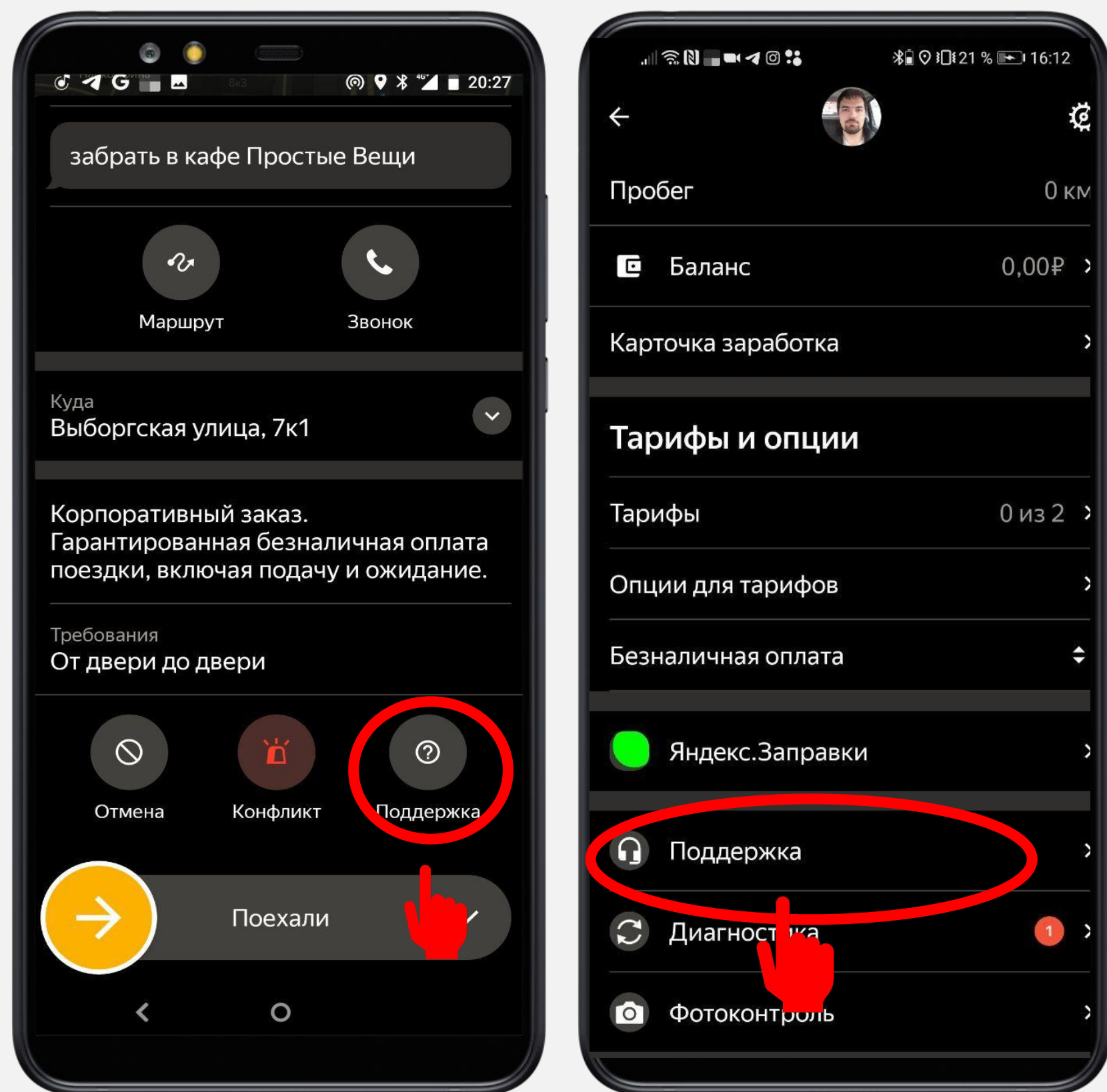
- 1) Получатель должен приложить свою карту к задней стороне телефона курьера
- 2) Клиенту приходит ссылка на оплату, куда он вводит данные карты и оплачивает посылку. Если СМС не пришла, попросите клиента отсканировать QR-код на экране Яндекс Про и оплатить заказ



Когда оплата пройдет, появится экран с подтверждением

Если оплата не прошла, запрещено передавать получателю посылку

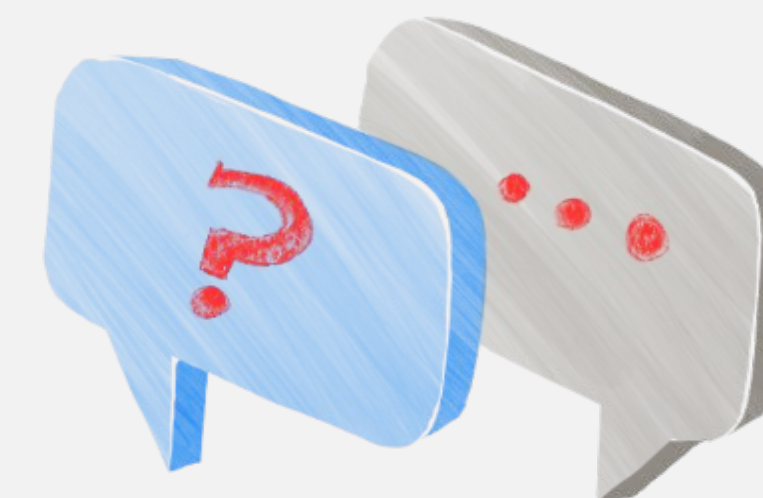
Как обратиться в поддержку?



Что делать, если возникли сложности?

Общие правила

Если что-то идет/пошло не так, необходимо делать запись видео или скриншоты работы приложения
Если во время заказа возникла проблема, нажмите «Поддержка» на экране заказа и сформулируйте **одно обращение**



- Если во время заказа возникла проблема, нажмите «Поддержка» на экране заказа и сформулируйте **одно обращение**
- Если проблема не связана с текущим заказом,

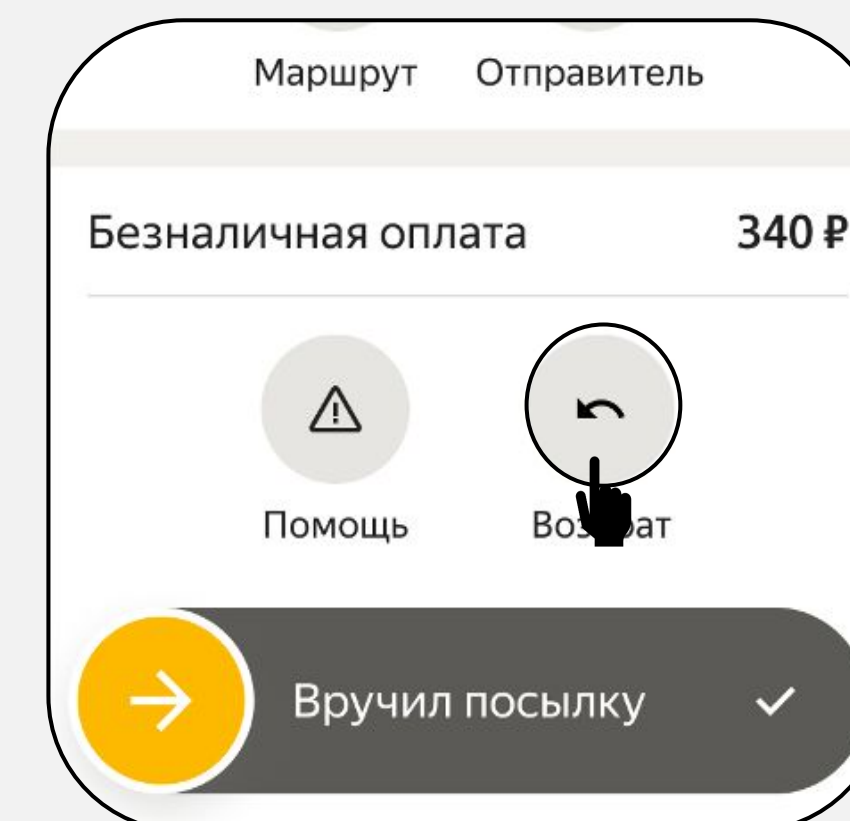
ДТП / Сломался автомобиль

- Чем детальнее описана проблема, тем быстрее специалист поддержки сможет вам помочь
- Сделайте фото
- Обратитесь в поддержку
- Дождитесь коллегу



Не открывают дверь

- Позвоните получателю минимум 4 раза
- Подождите не менее 10 минут
- Свяжитесь с отправителем, сообщите, что вынуждены вернуть посылку
- Нажмите на кнопку «Возврат», и Яндекс Про проложит маршрут до отправителя
- Если не удаётся договориться с отправителем, то обратитесь в поддержку и следуйте



Рассказываем о том, что является нарушением

Существуют ориентиры для взаимодействия с сервисом — стандарты качества, которые стоит учитывать



Приветствуется:

- + 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 без уважительной причины
- Требование денег за заказ/доставку (безнал)
- Не возить заказ до двери (когда это включено в заказ)
- Игнорирование комментария в заказе

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

Как вывести деньги?

- Доход переводится на счёт партнёра, у которого вы зарегистрированы
- Каждый партнёр самостоятельно устанавливает условия вывода денежных средств
- Обговорите с ним, когда и в каком формате вы будете запрашивать вывод денег за безналичные заказы



Успехов!