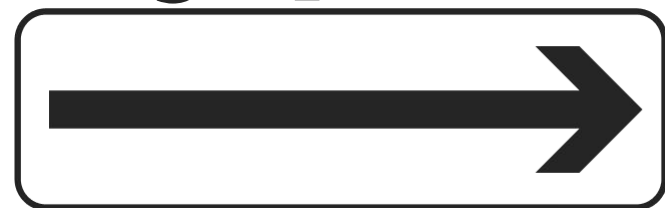


 Доставка

# Тренинг курьеров



# Оглавление



[Правила сервиса](#)



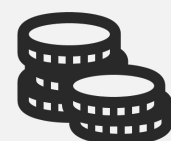
[Показатели курьеров](#)



[Типы заказов](#)



[Заказ и его этапы](#)



[Доход курьера и как его повысить](#)



[Как вывести деньги](#)



# Правила сервиса

Существуют ориентиры для взаимодействия с сервисом — стандарты качества, которым необходимо следовать

Важно соблюдать



- Вежливое и уважительное общение, опрятный внешний вид
- Доставка посылки клиенту вовремя и полностью
- Корректное проставление статусов по заказам

Недопустимо



- Хамство, опоздание, нетрезвое и неопрятное состояние
- Недоставка, повреждение или неполная посылка
- Отмена заказов после принятия без уважительной причины
- Требование денег или доставку за заказ с безналичной оплатой с клиента
- Не выполнение требований к заказу в приложении

# Корректировки

Чтобы добросовестные курьеры не теряли доход, а сервис – доверие, были введены корректировки для тех, кто нарушает стандарты качества

Корректировка может быть назначена за:



кражу посылки



порчу посылки



выполнение заказов без термокороба с включенной опцией



отмену заказа после принятия



невыход на слот

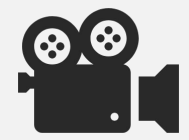


предоставление некорректной информации о статусах заказа



# Правила общения с поддержкой

Как обратиться в поддержку:



Зафиксируйте проблему, сделайте фото или видео



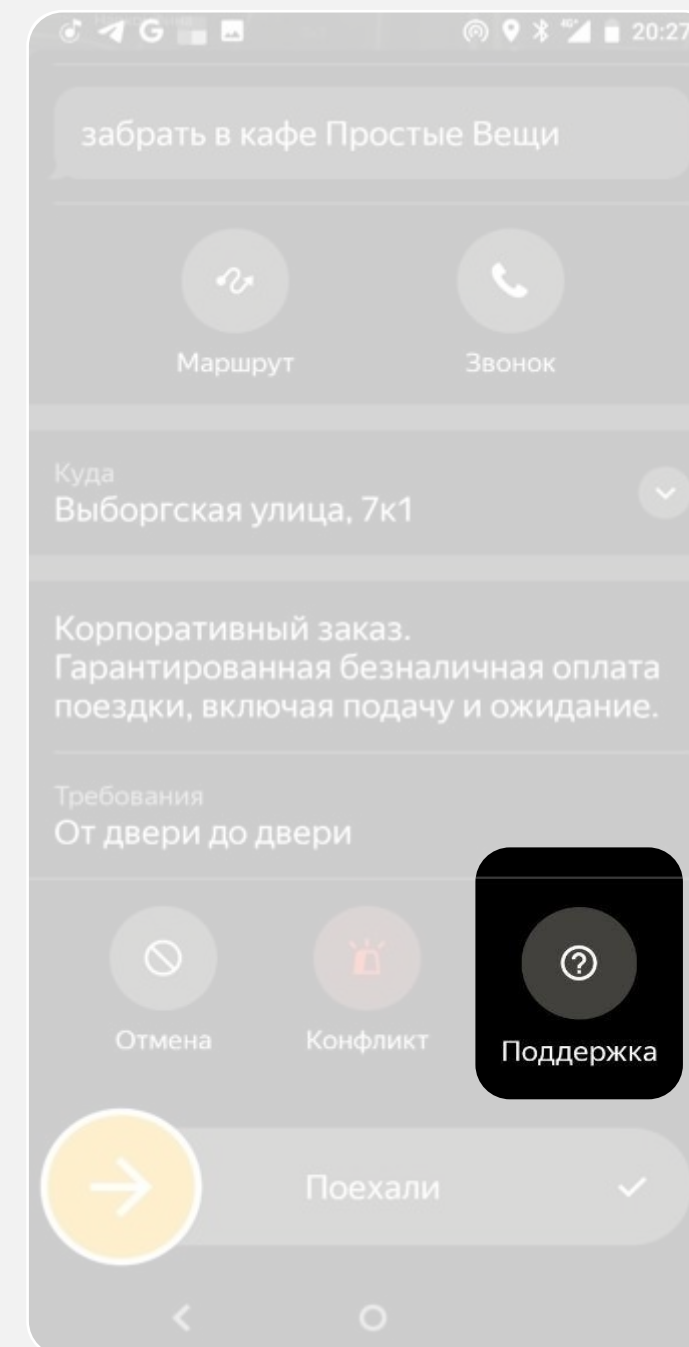
Напишите обращение



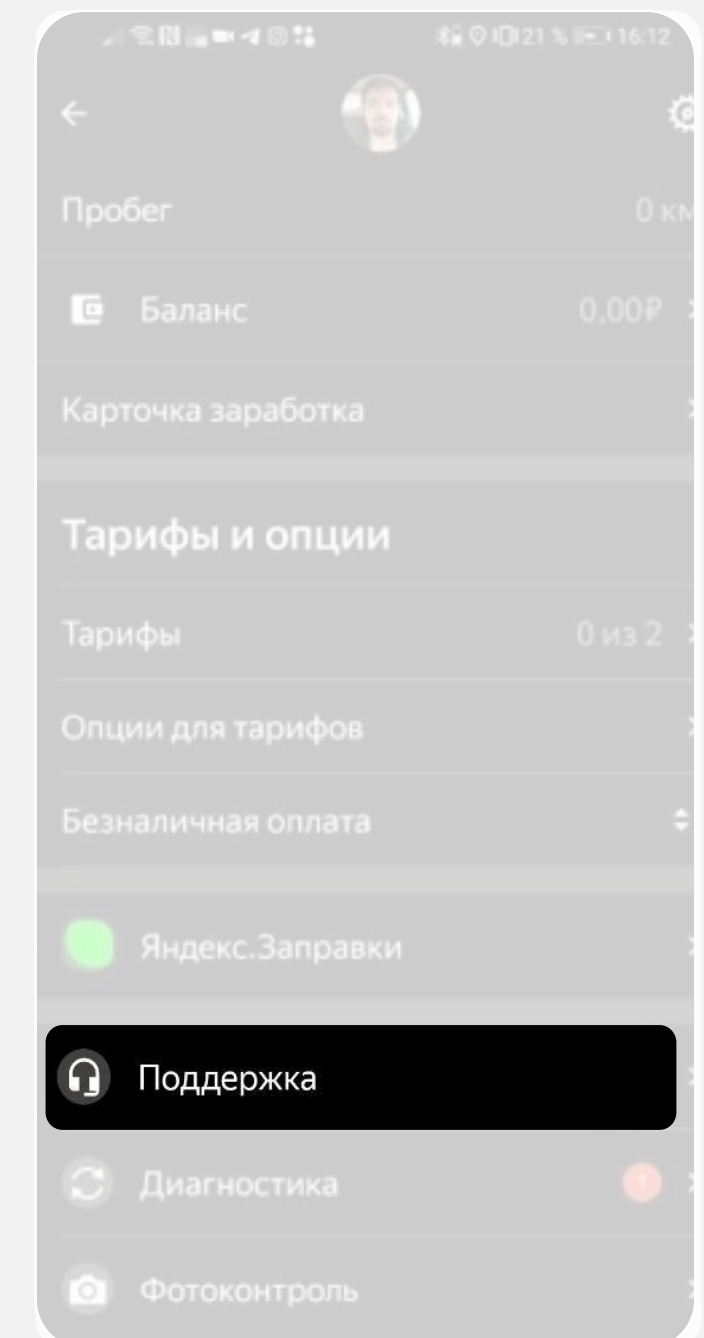
Приложите фото/видео/звук к сообщению в поддержку

Формулируйте одно подробное обращение и дожидайтесь ответа. Максимальное время ответа на активном заказе составляет 2-5 минут, на несрочном — 24 часа.

Если проблема возникла во время заказа, нажмите «Поддержка» на экране заказа



Если проблема не связана с текущим заказом, пишите из вкладки «Профиль»



# Запрещено перевозить



Людей



Животных



Деньги  
и антиквариат



Алкоголь  
и табачные  
изделия



Оружие  
и наркотики



Биоматериалы



Посылки,  
требующие  
спец. условий



Пачкающиеся  
посылки

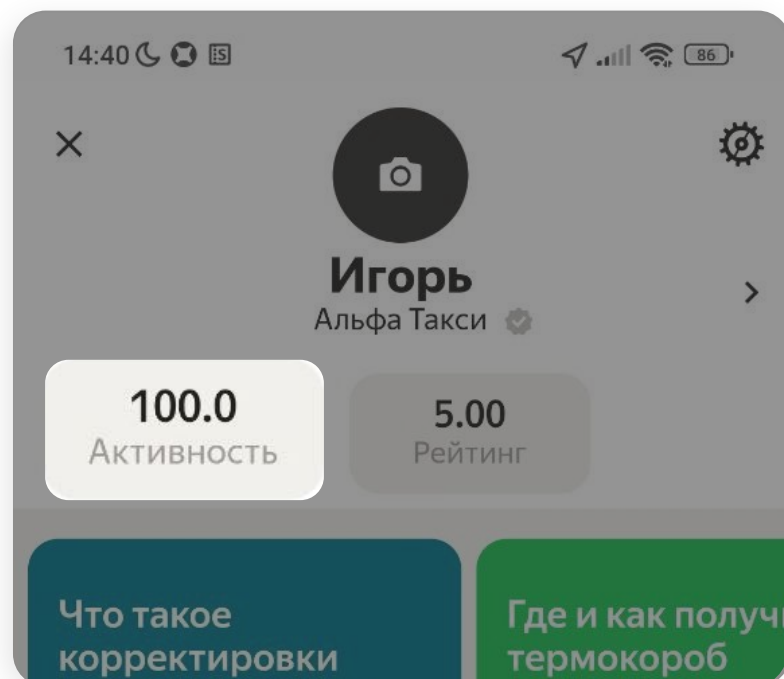


Запрещённые  
к перевозке  
законом РФ

# Показатели курьера

## Активность

Максимальный показатель  
— 100 баллов

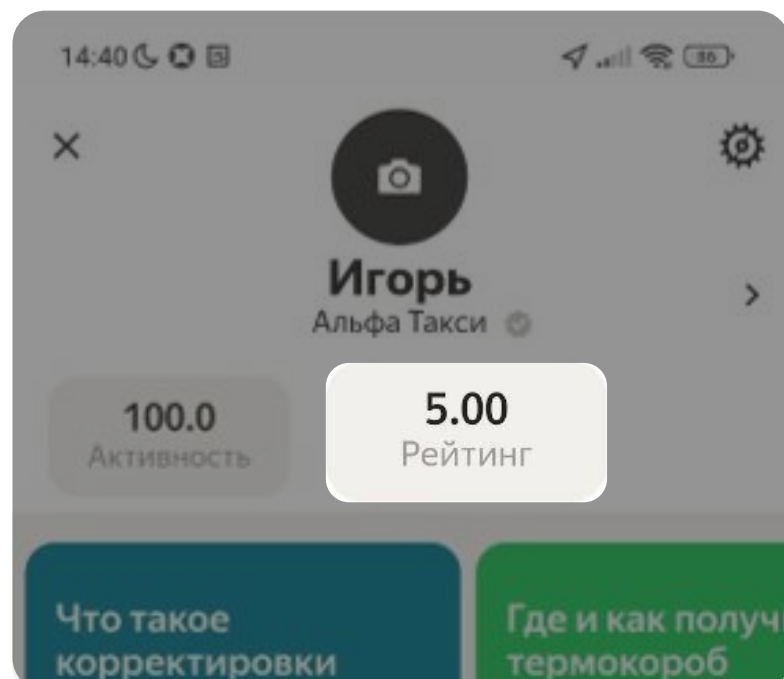


Растёт при выполнении заказов, а при отмене или пропуске — уменьшается.

Если активность ниже 90, необходимо включить автоприём заказов.

## Рейтинг

Максимальный показатель  
— 5.0 баллов

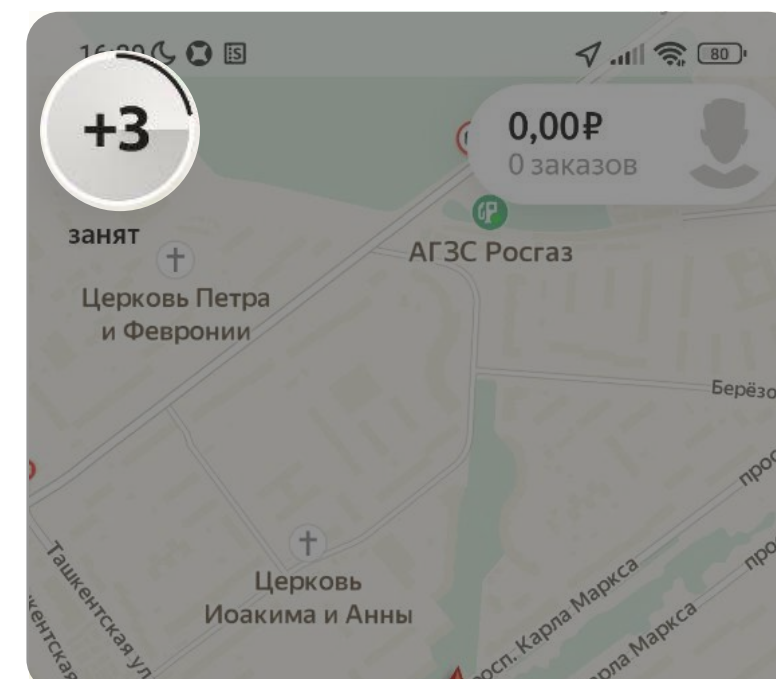


Складывается из 150 последних оценок от клиентов.

Если рейтинг ниже 4.7, ограничивается доступ к тарифам.

## Приоритет

Максимальный показатель  
— 12 баллов



Повышается при подключении дополнительных опций.

Например, термокороба и мед.книжки. Выше приоритет — больше заказов.

# Типы курьеров и посылок



## Авто и мотокурьеры

- Посылка помещается в автомобиль
- Вес посылки — не более 20 кг
- Может быть несколько посылок



## Грузовые курьеры

- Груз помещается в габариты кузова
- Вес зависит от типа кузова, но не более 30 кг на одного грузчика



Если посылка не соответствует габаритам или весу, от неё можно отказаться. Обратитесь в поддержку и отправьте фото посылки для отмены заказа.



# Типы заказов



Один отправитель  
и один получатель

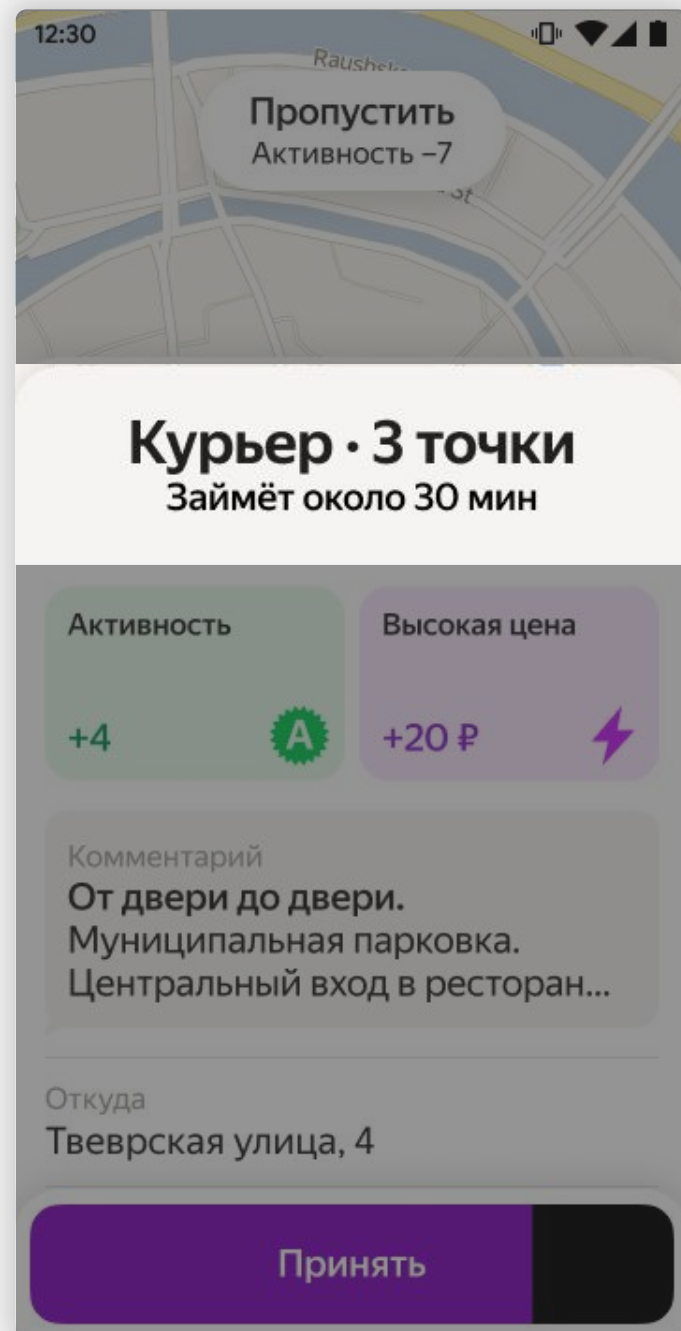
- Одна посылка
- Оплата наличными или картой



Мультизаказ  
с несколькими точками

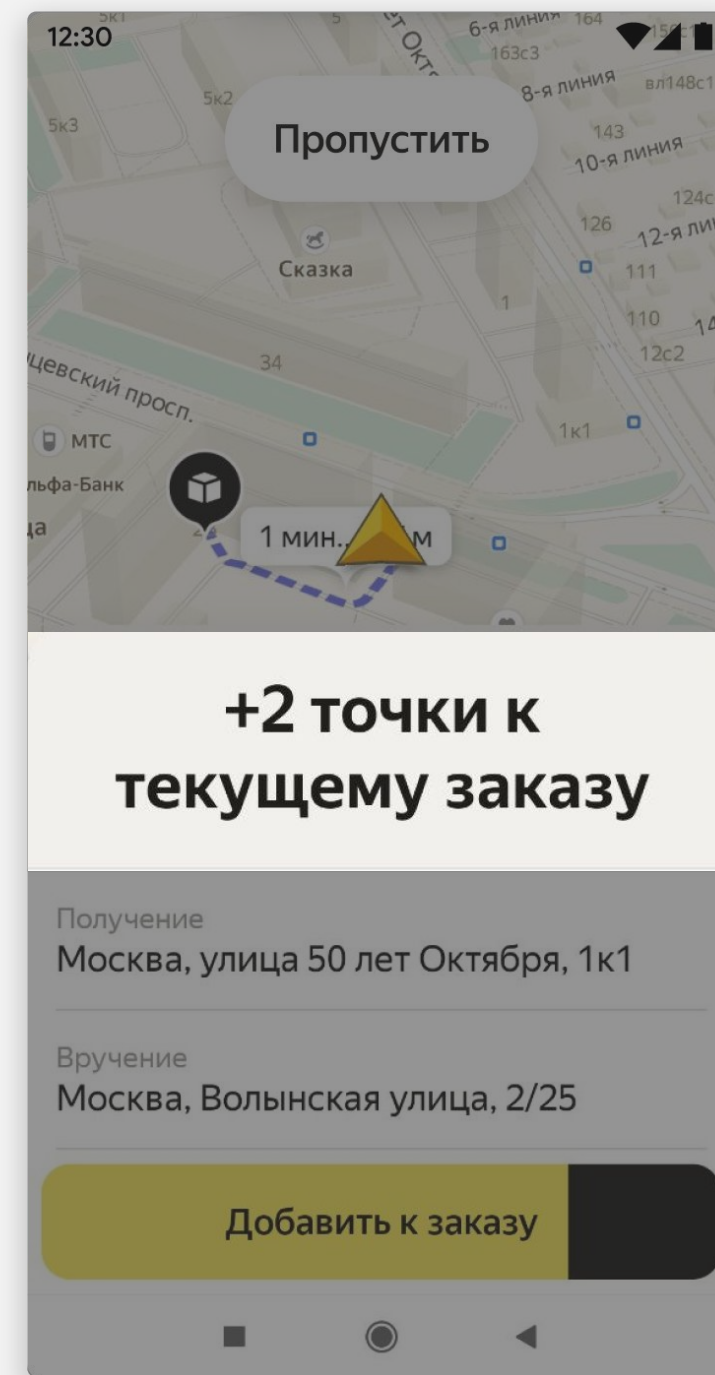
- Несколько посылок
- Только безналичная оплата
- Цена зависит от этапа заказа  
и увеличивается с каждым вручением

# Виды мультизаказов



**Одна точка А,  
две и более точки Б**

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

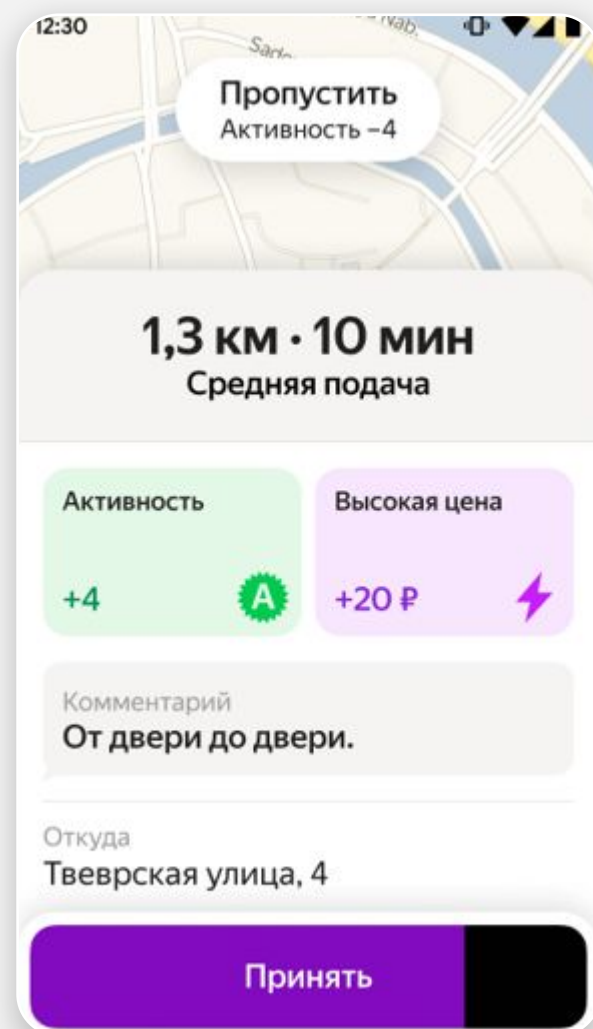


**Две точки А,  
две точки Б**

Вы направляетесь к отправителю или получателю, и приложение предлагает вам взять еще заказ по маршруту. Итоговая стоимость такого заказа изменится

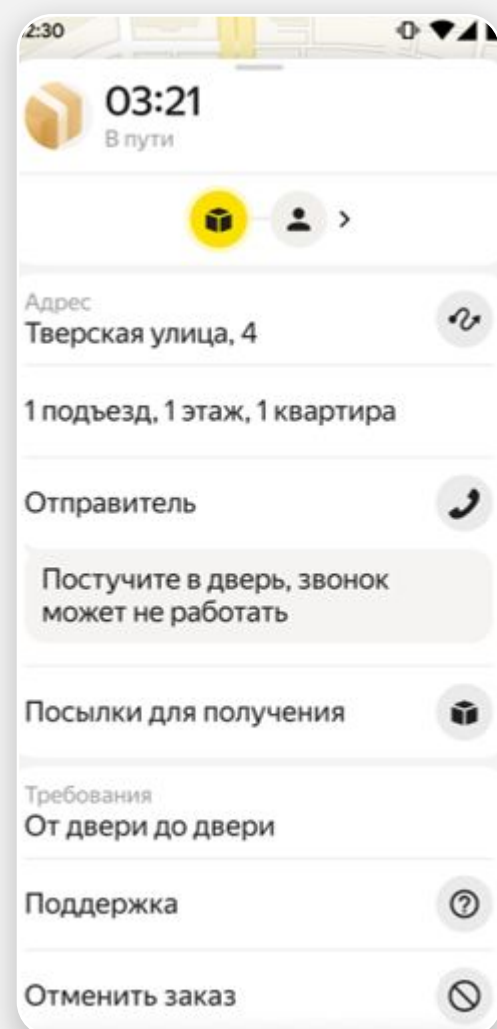
# Этапы заказа

Принять  
заказ



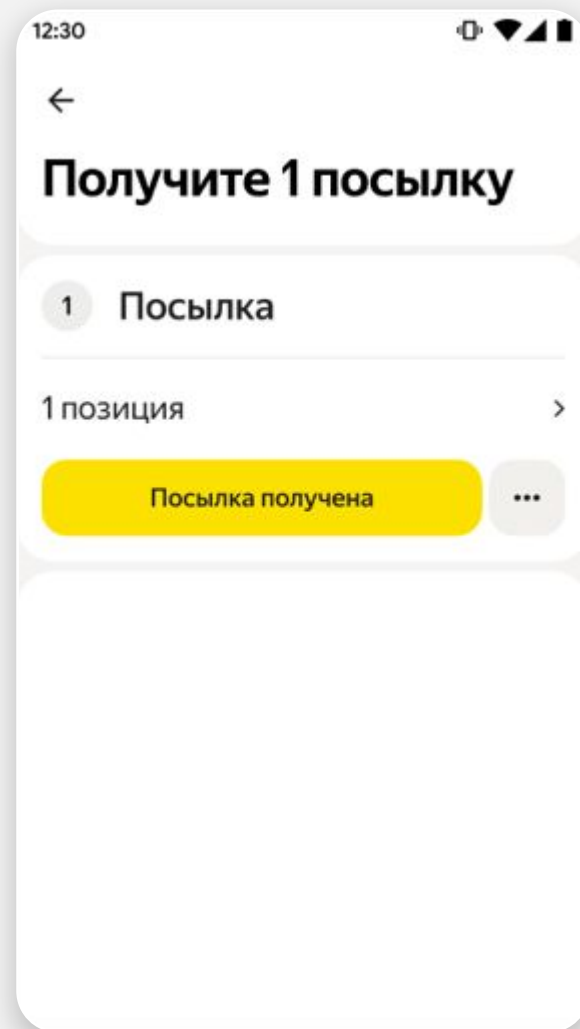
Следуйте маршруту в Яндекс Про

Добраться до отправителя



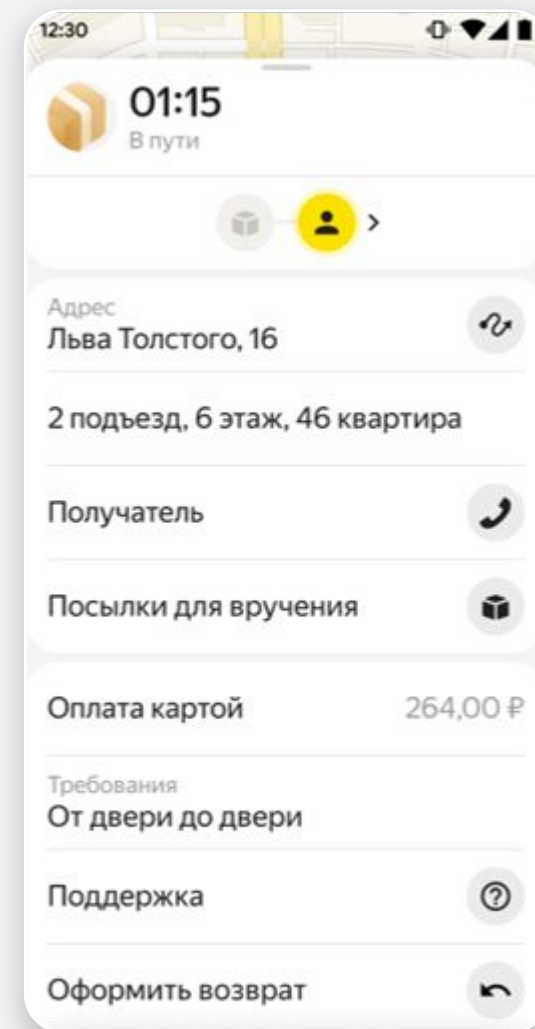
Поставьте статус «На месте», когда будете в точке А

Получить посылку



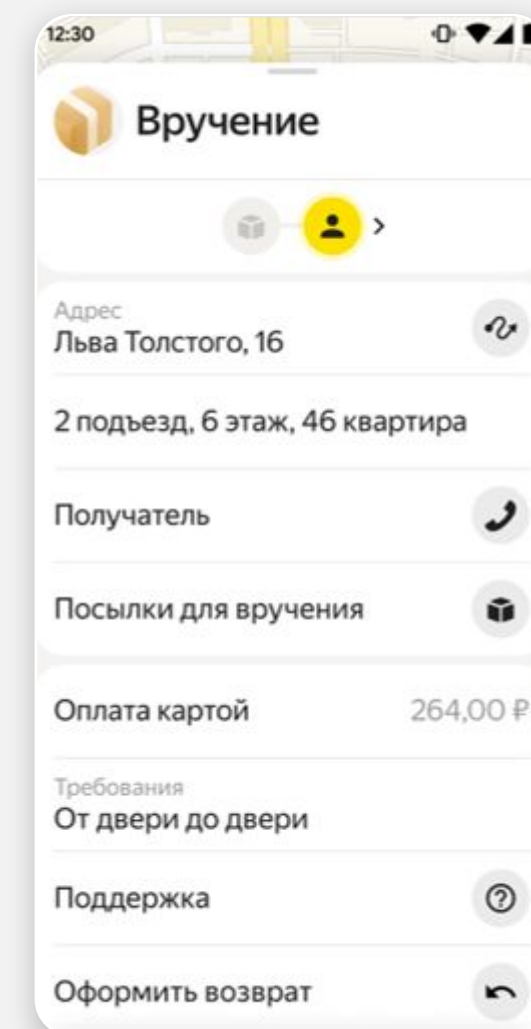
Заберите посылку и отправляйтесь к получателю

Добраться до получателя



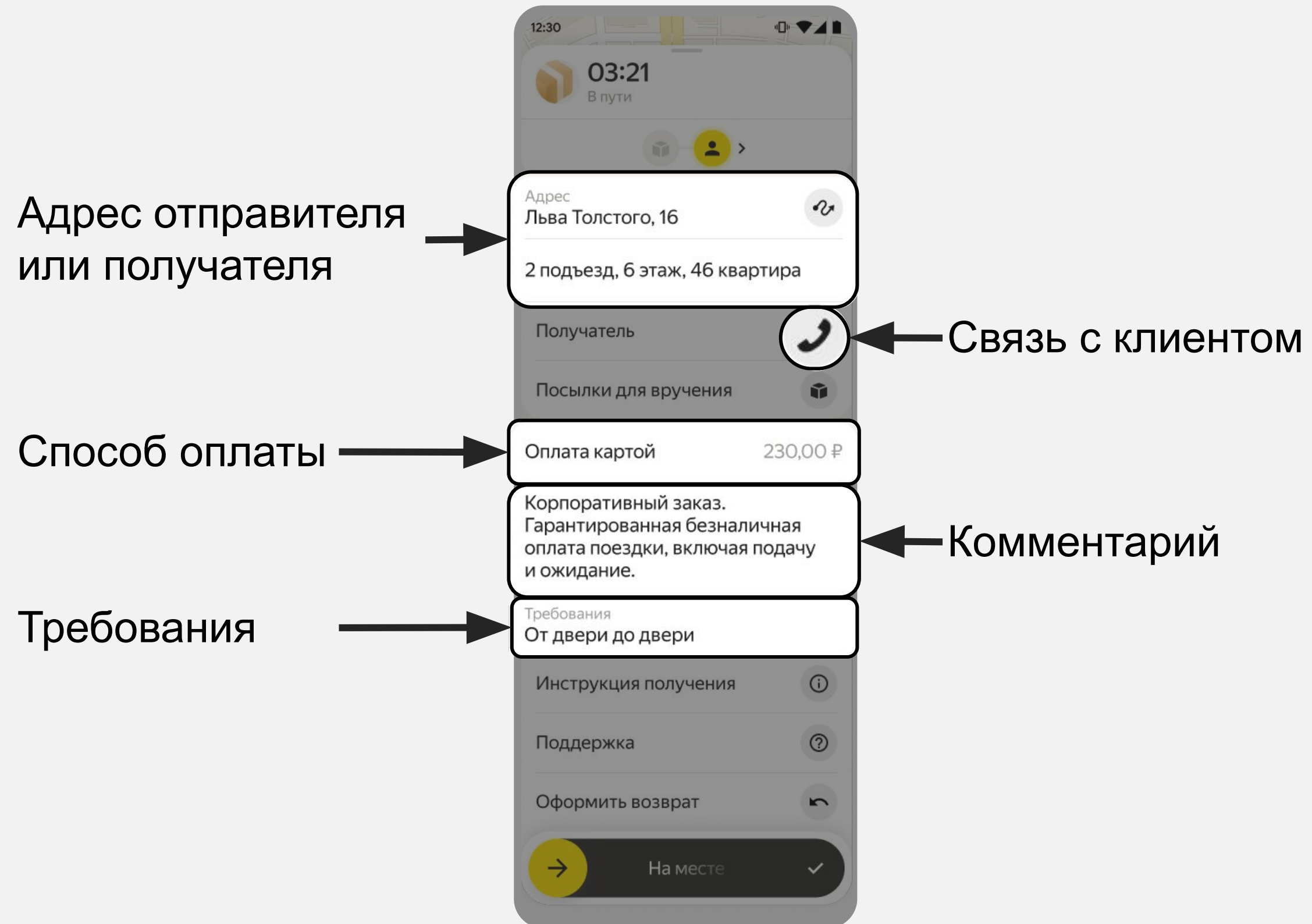
Поставьте статус «На месте» у двери получателя

Вручить посылку



После вручения можно будет завершить заказ

# Особенности выполнения заказов



# Отмены заказов и их причины



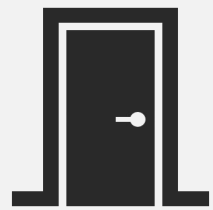
## Далеко ехать

Отмена по этой причине может грозить корректировкой



## Нет термокороба

Выбирайте причину, если в заказе требуется термокороб, а у вас эта опция отключена



## Заведение закрыто

Отменить заказ можно только после звонка клиенту



## Тяжёлая посылка

Выбирайте, если вес посылки больше 20 кг и у вас не включена опция «Тяжелые посылки»



## Форс-мажор

Если что-то пошло не так, то выбираем её



## В заведении нет заказа

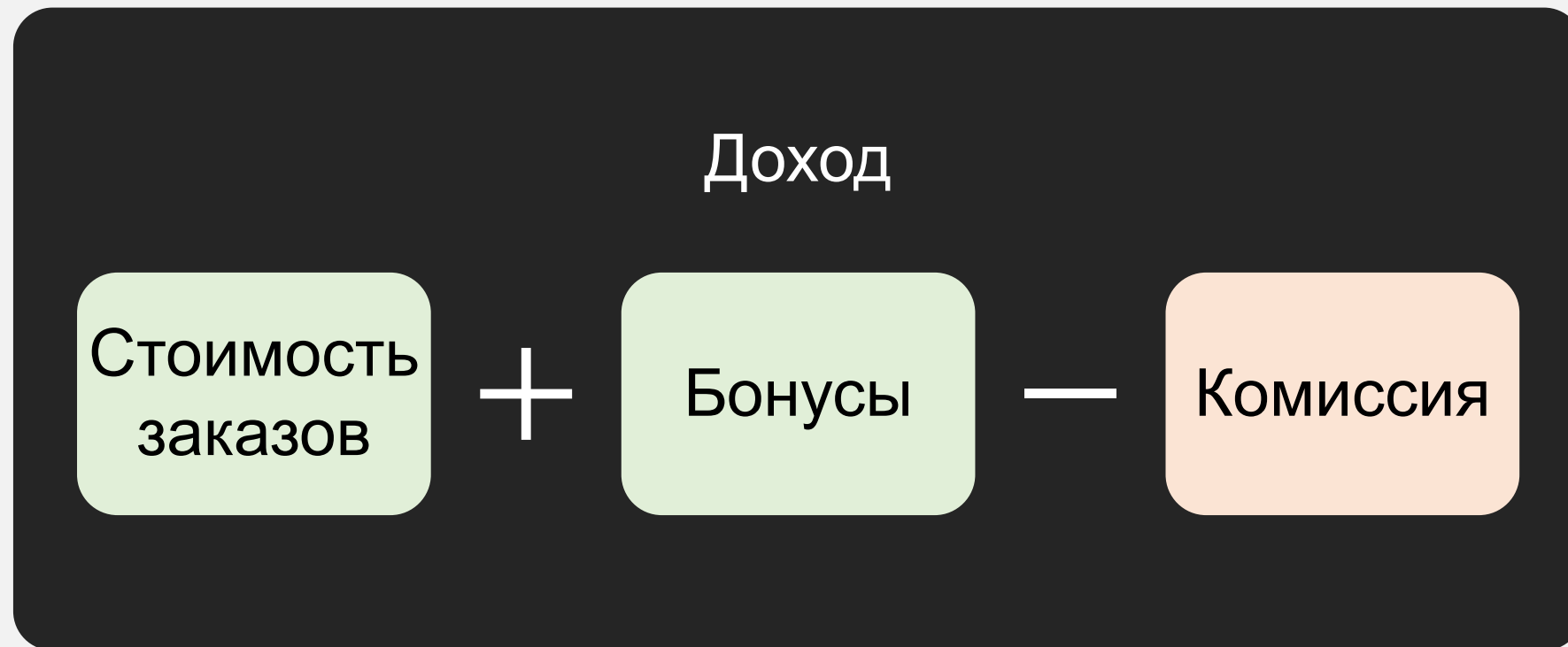
Отмена возможна, если магазин/ресторан не может отдать посылку



За отмену заказа применяется корректировка!

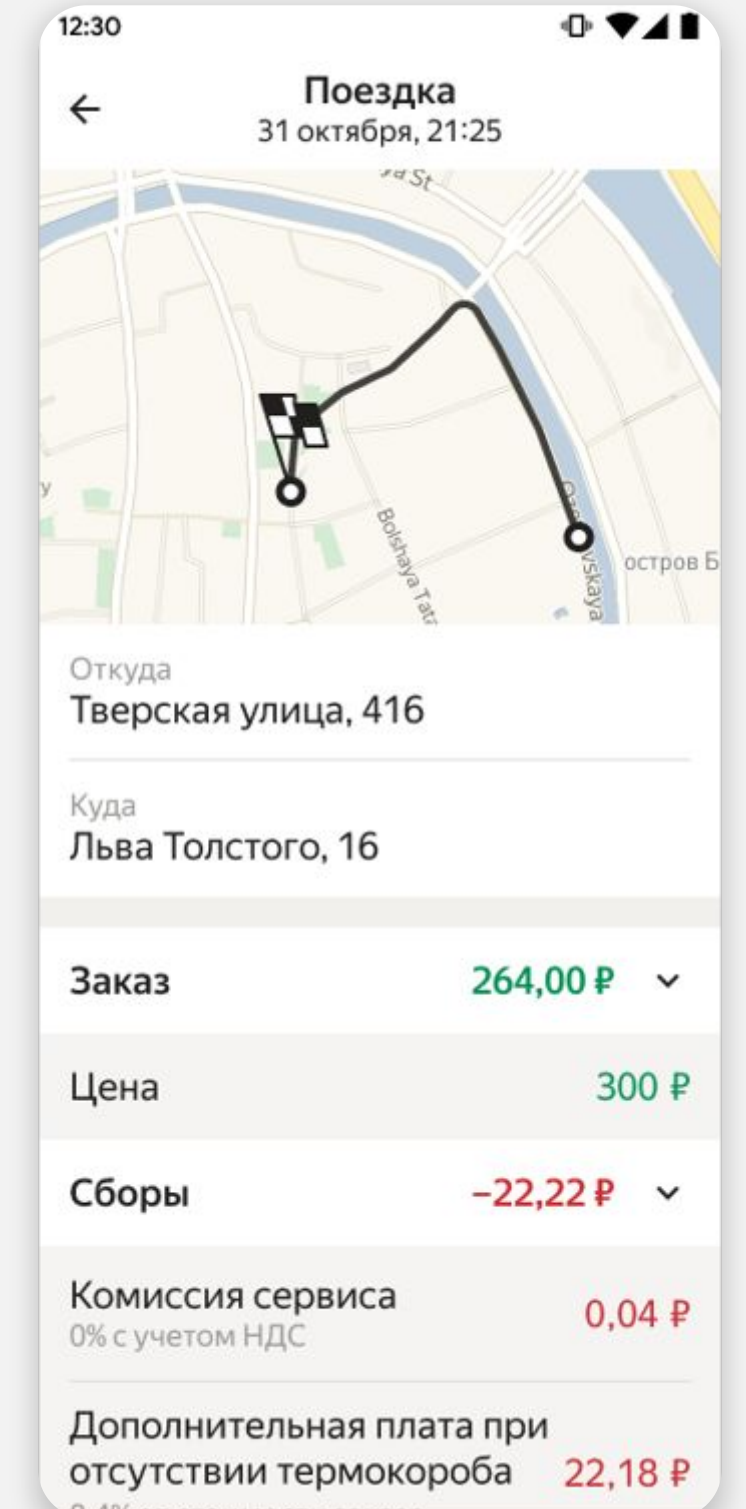
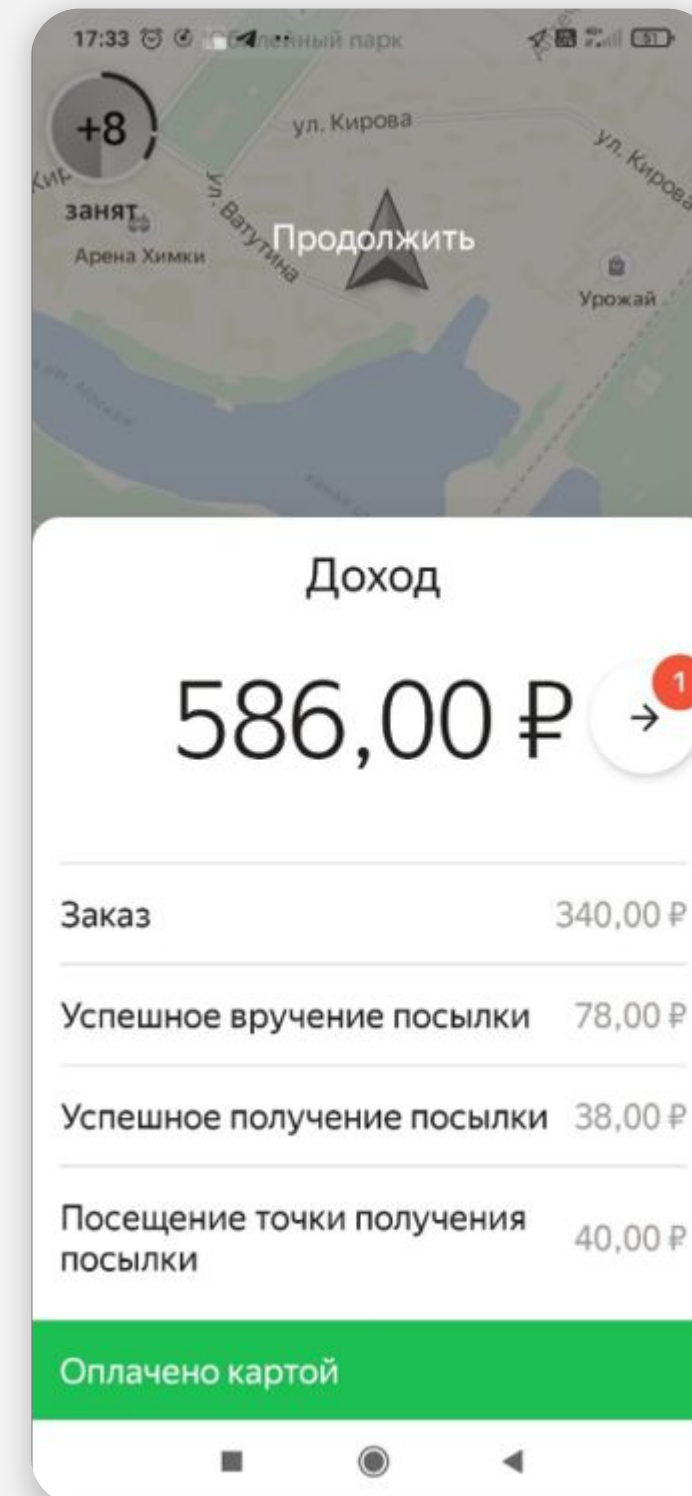
Размер корректировки — 100 рублей / один отменённый заказ.

# Из чего складывается доход



Стоимость заказа складывается из

- стоимости подачи
- расстояния от точки А до точки Б
- времени, необходимого для выполнения заказа
- наличия дополнительных опций
- повышенного спроса
- типа кузова (для грузовых)



# Что такое комиссия

Откуда Тверская улица, 416	
Куда Льва Толстого, 16	
Заказ	264,00 ₽
Цена	270 ₽
Повышенная стоимость	30 ₽
Сборы	-30,14 ₽
Комиссия сервиса 0% с учетом НДС	0,04 ₽
Дополнительная плата при отсутствии термокороба 8,4% от стоимости заказа	22,18 ₽
Комиссия партнёра 3% с учетом НДС	7,92 ₽
Итого	233,86 ₽

## От сервиса

Комиссия — постоянная.  
Можно уменьшить, если  
подтвердить термокороб

Откуда Тверская улица, 416	
Куда Льва Толстого, 16	
Заказ	264,00 ₽
Цена	270 ₽
Повышенная стоимость	30 ₽
Сборы	-30,14 ₽
Комиссия сервиса 0% с учетом НДС	0,04 ₽
Дополнительная плата при отсутствии термокороба 8,4% от стоимости заказа	22,18 ₽
Комиссия партнёра 3% с учетом НДС	7,92 ₽
Итого	233,86 ₽

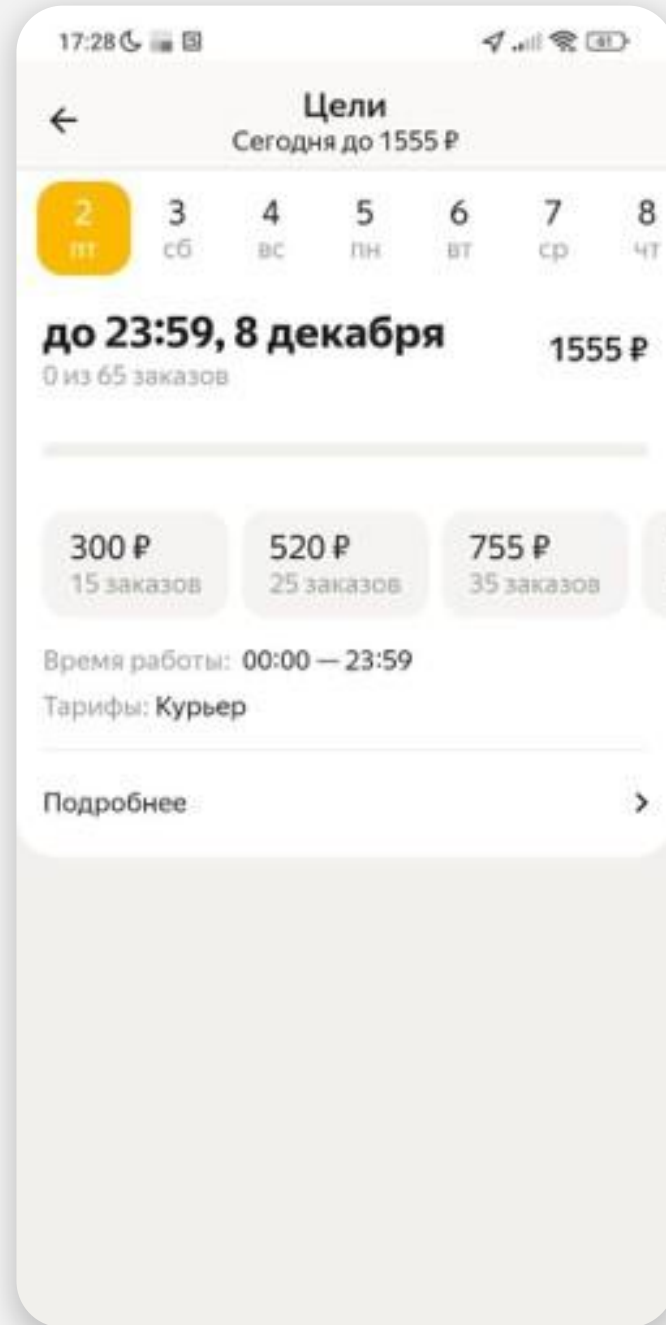
## От парка

Размер комиссии  
устанавливает парк.  
Узнать её размер можно  
в приложении Яндекс Про



Комиссия сервиса в корпоративных заказах всегда снижена,  
комиссия парка не меняется.

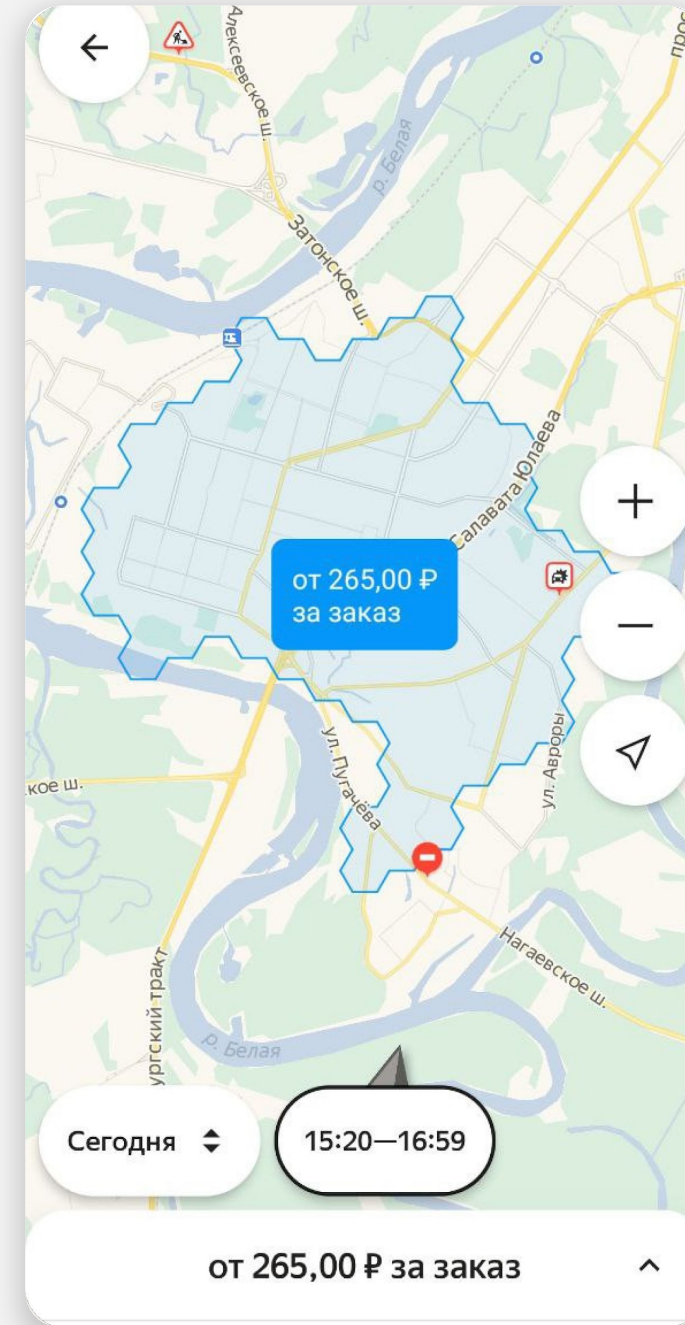
# Какие бывают бонусы



## «Бонус за цели»

Этот бонус предоставляет возможность получить награду X рублей за выполнение N вручений.

«Цели» – действуют по городу для всех курьеров  
«Персональные цели» определяются индивидуально для каждого курьера



## «Бонус по городу»

В городе могут быть зоны, где бонус по городу выше. Они выделены на карте синим цветом. Чтобы бонус подействовал, важно находиться внутри этой зоны.

Доплата за заказы, если их стоимость оказалась ниже минимальной



Бонусы действуют при любом уровне активности, но на заказы в рамках «Мой район» или «По делам» действуют свои условия начисления.

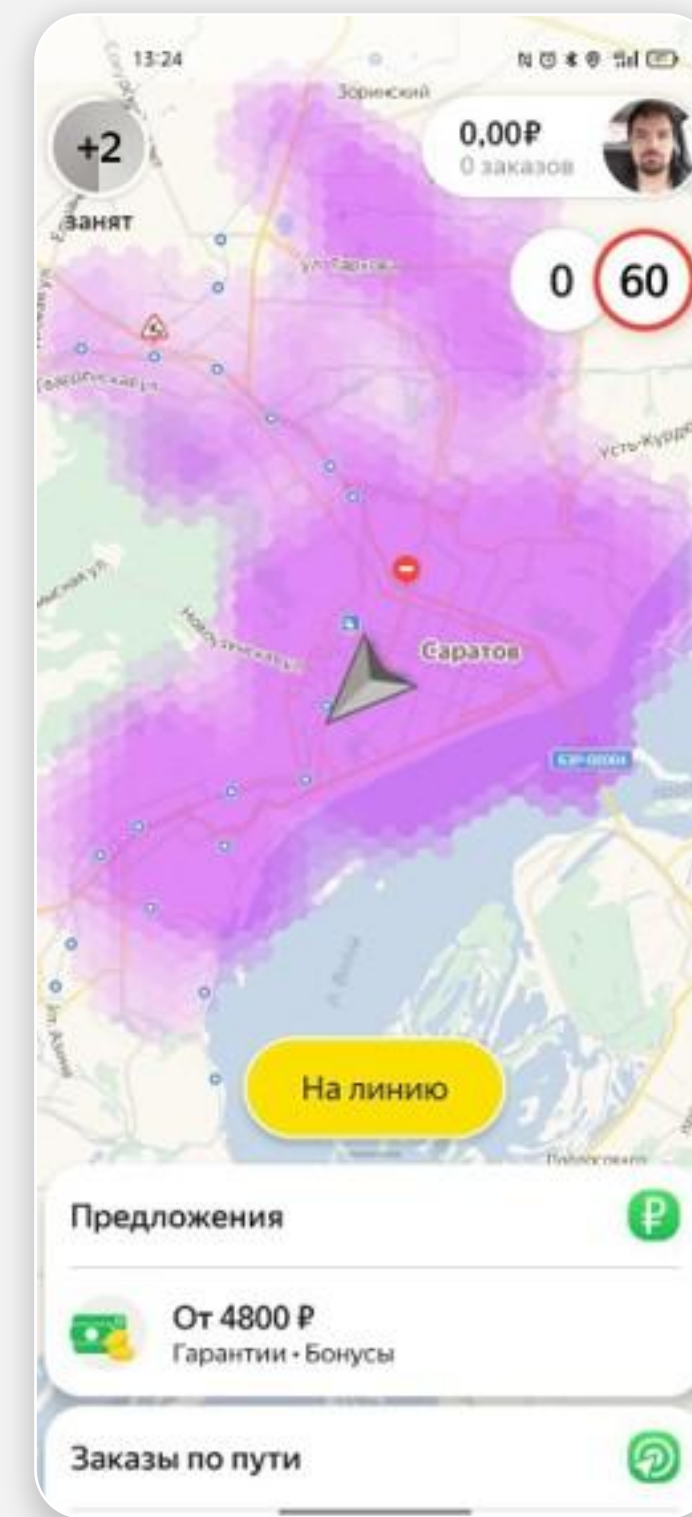


# Зоны повышенного спроса

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 и тем больше будет коэффициент стоимости.

Повышенный коэффициент – надбавка к стоимости заказа. Это может быть как конкретная сумма в зоне повышенного спроса (например, +200 рублей), так и гибкий множитель стоимости (например, 1.3x).



В зонах повышенного спроса нельзя переключать способы оплаты.

# Выполнение заказов на слотах

## Запишитесь на слот

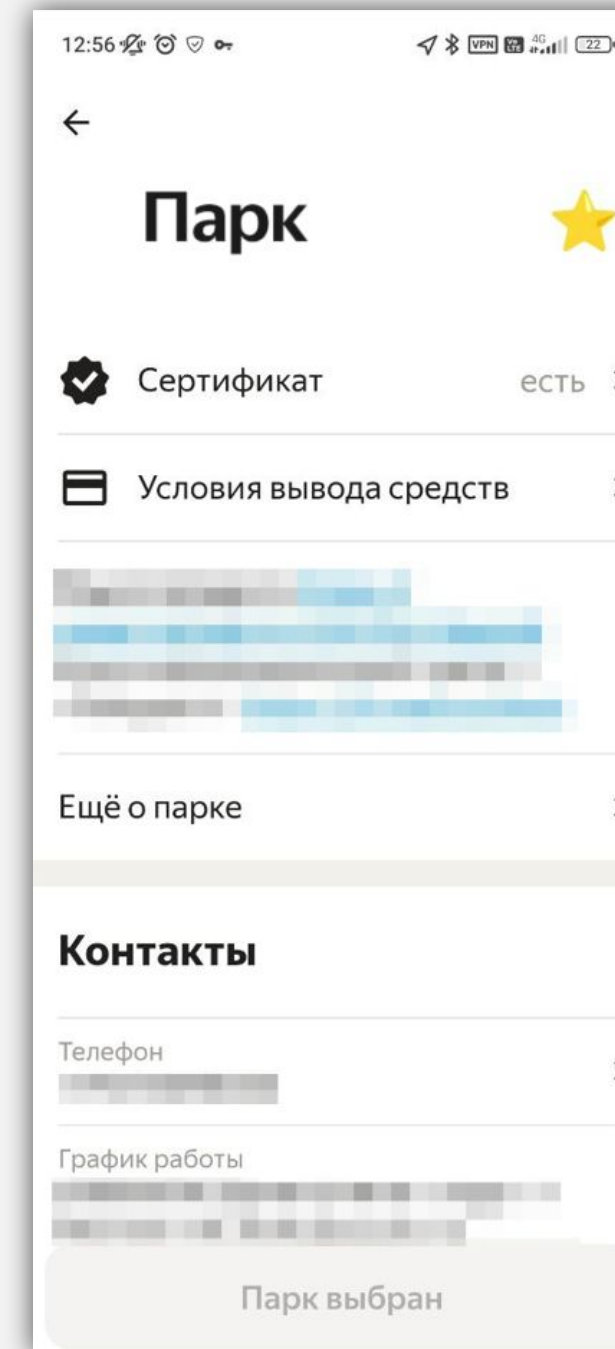
1. Пройдите тестирование
2. Ознакомьтесь с требованиями
3. Добавьте доступный слот в приложении

## Начните слот

1. Выполняйте заказы без отмен
2. Для отдыха нажмите «Пауза»
3. Последний заказ нужно выполнить

## Завершите слот

1. Слот завершается автоматически, как только закончится указанное время



Если слот уже начался, необходимо его завершить, иначе будет применена корректировка. Отказаться бесплатно можно за 12 часов до начала слота.

# Увеличивайте доход с опциями

## Термокороб

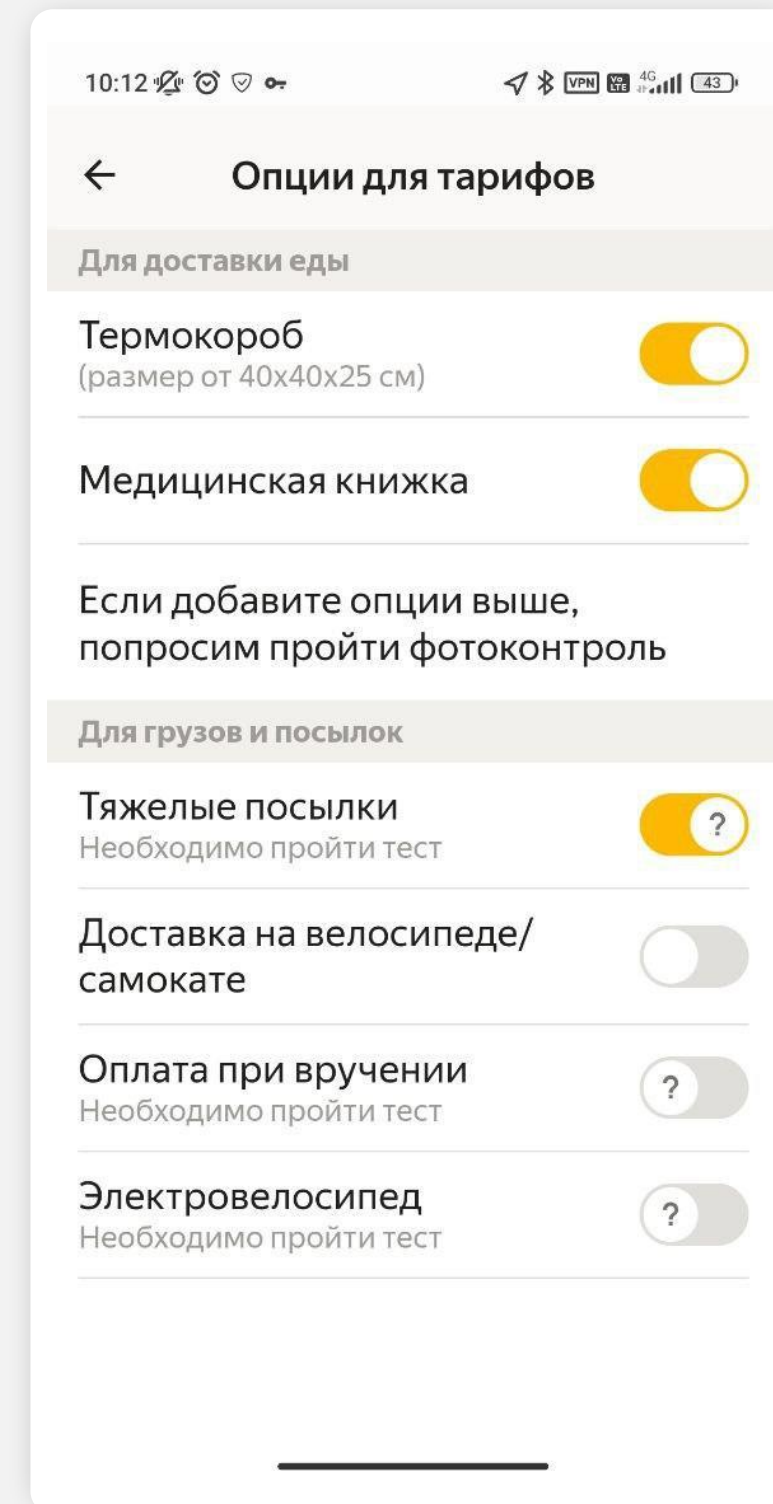
- +2 балла приоритета
- Уменьшает комиссию
- Увеличивает количество заказов и доход

## Медкнижка

- Позволяет выполнять заказы у корпоративных клиентов и даёт +2 балла приоритета

## Тяжёлые посылки

- Только корпоративные заказы от 20 до 50 кг
- Фиксированная доплата за каждые 10 кг дополнительного веса
- Увеличивает количество заказов

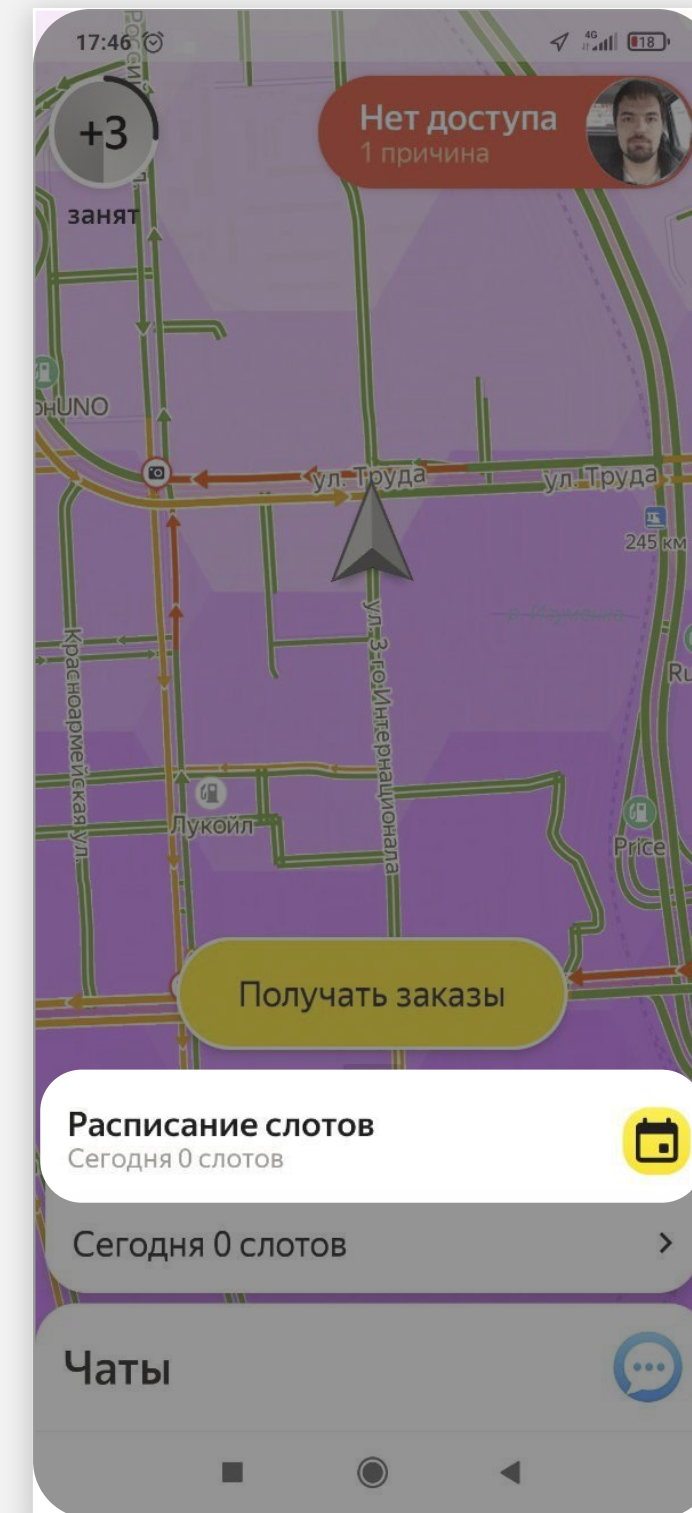
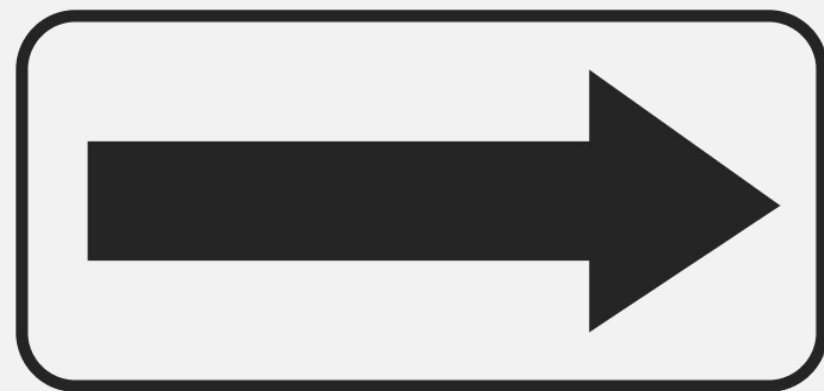


# Как вывести деньги?

Доход переводится на счёт парка, у которого вы зарегистрированы.

Каждый партнёр самостоятельно устанавливает условия вывода денежных средств.

Обговорите со своим партнёром, когда и в каком формате вы будете запрашивать вывод денег за безналичные заказы.



# Успехов на линии!



[Ссылка  
на Базу знаний  
для курьеров](#)

