

Вводное обучение



Цели обучения



Узнать структуру Лента
Онлайн



Освоить основные
инструменты сотрудника КП



Ознакомиться с
каналами связи КП



Изучить структуру
основных приложений



Изучить типы заказов в
сервисе доставки



Изучить основные правила
сборки и доставки заказа

Задачи обучения

Вы узнаете



Основные инструменты для работы



Различия между заказами



Основные правила сборки/доставки заказа

Вы научитесь



Работать с чатами в Тг





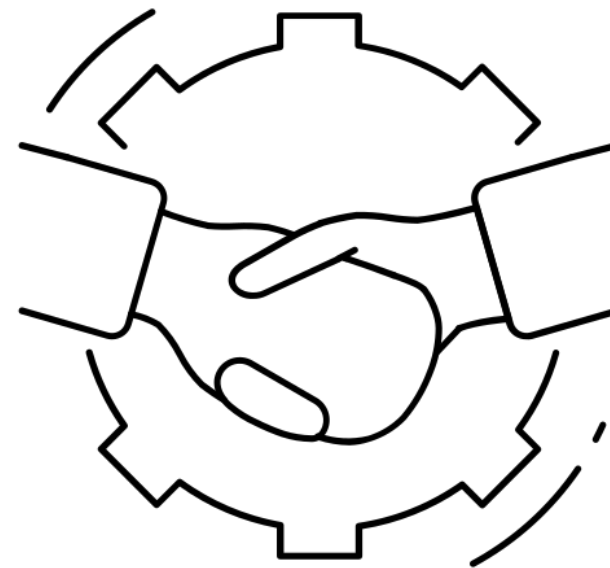
Работать с приложениями



Подбирать нужные инструменты для решения клиентских кейсов

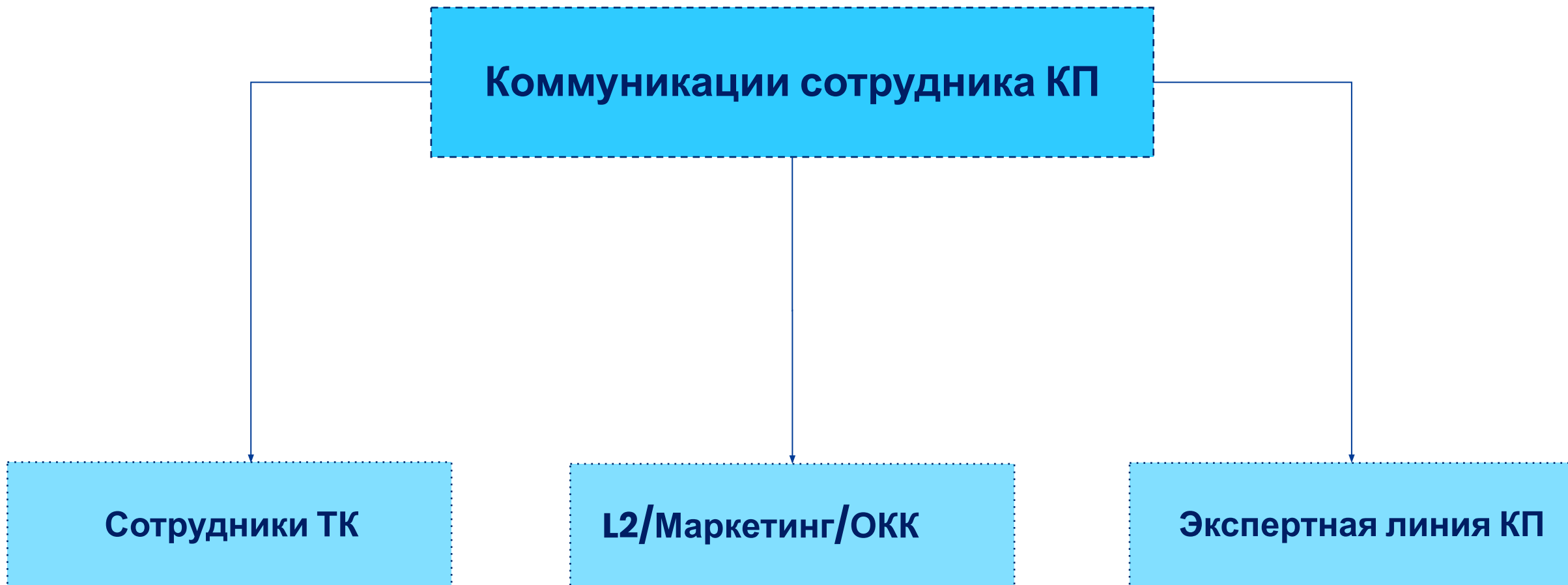
Список тем

-  Каналы связи для клиентов
-  Каналы для работы сотрудника 1 линии
-  Инструменты сотрудника клиентской поддержки
-  Типы заказов в сервисе
-  Разбор приложения Лента Онлайн
-  Разбор приложения Лента
-  Что такое Лента Pro



Коммуникации сотрудника КП





Сотрудник ТК

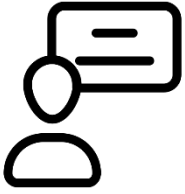


Структура ТК Лента Онлайн

Администратор ТК
Ответственный за 1 или несколько ТК
Контролирует работу Сборщика и Курьера.

Сборщик/Пикер/Комплектовщик
Контролирует сборку заказов и оплаты.

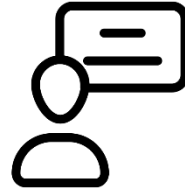
Курьер/Курьер Яндекс такси
Ответственный за доставку заказов.



L2– технические специалисты.

Передаем все ошибки/баги приложения/сайта.
Ошибки при работе внутренних программ.

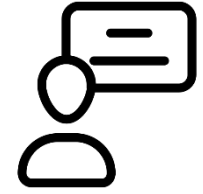
Коммуникация через платформу **HDE**.



Маркетинг.

Запросы по действующим акциям.
Если у клиента сложности/ошибки при участии в акции.

Коммуникация через рабочую почту **Outlook**.



ОКК– отдел контроля качества.

Передача критических кейсов:
плесень/посторонние включения/отравления/фальсификат.

Коммуникация через **CRM**.

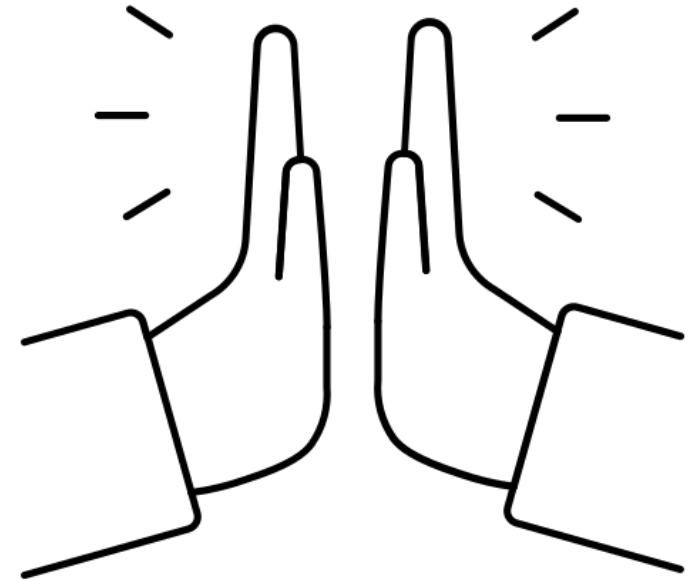
Экспертная линия

КП

Через заявку в HDE.

Тематики обращений:

- Согласование промо на 1000 и скидка 10%, 20%.
- Помощь в вопросах Бонусной игре.
- Проверка оплаты/ возвратов ДС.
- Проверка/выгрузка чеков в ОФД.
- Кейсы со сложными клиентами при повторном обращении/либо просьба от клиента перевести на старшего специалиста.
- Вопросы по клиентам Лента ПРО, если инфо нет в БЗ.
- Удаление профиля/ блокировка клиента.
- Проверка данных (промо) по опросам.
- Проверка условий применений промокодов.
- Двойные списания/ холды/ зависание ДС



Подводим итоги



Ознакомились с структурой Клиентской поддержки



Изучили структуру ТК



Знаем, ответственных в подразделении ТК

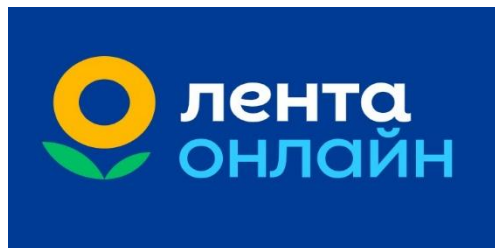


Понимаем, в какой департамент необходимо направлять запрос

Каналы связи для клиентов



Бренды



МП Лента Онлайн



МП Лента



Сайт Лента Онлайн



Сайт Лента



УТКОНОС:



МП Утконос



Сайт Утконос

Лента онлайн

«Лента Онлайн» — сервис доставки федерального ритейлера «Лента». Сервис запустился в конце 2019 года под брендом «Ленточка» как суперлокальный: продукты доставлялись из микро-дартсторгов в нескольких районах Москвы.

Сегодня «Лента Онлайн» работает в более 100 городах, и это самое широкое федеральное покрытие доставкой среди продовольственных ритейлеров.

Цифровая база «Ленты Онлайн» — одноименное мобильное приложение и сайт.

Доставку или самовывоз можно заказать и в основном приложении «Ленты», а также в личном кабинете клиента на сайте компании.

Заказы собираются в гипермаркетах и супермаркетах «Лента», с полок магазина.



Обращения клиента в КП. Бренд Лента Онлайн

МП Лента Онлайн

- Клиентский чат по кнопке «Поддержка».
- Отзывы на заказ.
- Комментарии к товарам.
- Письмо на почту LentaOnline@lenta.com
- Чаты ЛО Telegram/Whatsapp
- Оценка NPS

Сайт Лента Онлайн

- Клиентский чат по кнопке «Поддержка».
- Отзывы на заказ.
- Комментарии к товарам.
- Письмо на почту LentaOnline@lenta.com
- Чаты ЛО Telegram/Whatsapp

МП Лента

- Форма обратной связи.
- Звонок в ЦПК.
- Письмо на почту LentaOnline@lenta.com.
- Чаты Ленты Telegram/Whatsapp

Сайт Лента

- Форма обратной связи.
- Звонок в ЦПК.
- Письмо на почту LentaOnline@lenta.com.
- Чаты Ленты Telegram/Whatsapp

Другие каналы

- Обращение на стойку информации.
- Ozon. Отзывы/Чаты/Вопросы от покупателей
- Wildberries. Отзывы/Вопросы от покупателей
- Отзывы Сбермегамаркет

Утконос Онлайн

«Утконос ОНЛАЙН» — это компания, которая уже в течение двух десятилетий занимается доставкой продуктов на дом и в офис.

Ранее у компания существовала самостоятельно. Год назад была выкуплена «Лентой».

Теперь это сервис по доставке продуктов в Москве и МО, с сохранённым названием «Утконос».

Цифровая база «Утконос Онлайн» — одноименное мобильное приложение и сайт.

Заказы собираются в гипермаркетах и супермаркетах «Лента», с полок магазина.



УТКОНОС:

МП Утконос

- Клиентский чат по кнопке «Поддержка».
- Отзывы на заказ.
- Комментарии к товарам.
 - Письмо на почту LentaOnline@lenta.com
- Чаты Утконос Telegram/Whatsapp
- Оценка NPS

Сайт Утконос

- Клиентский чат по кнопке «Поддержка».
- Отзывы на заказ.
- Комментарии к товарам.
 - Письмо на почту LentaOnline@lenta.com
- Чаты Утконос Telegram/Whatsapp

Другие каналы

- Горячая линия Утконос **8 (800) 775-20-60**
- Обращение на стойку информации

Подводим итоги



Изучили Бренды сервиса



Ознакомились с каналами обращений в каждом Бренде



Понимаем различие между Брендами Лента Онлайн и Утконос

Каналы для работы сотрудника 1 ЛИНИИ



Каналы связи 1 линии КП



Клиентский чат в **Helpdeskedy**
МП Лента Онлайн/МП Утконос



Модерация комментариев.
Оценка товара, после доставки.



Отзывы по заказам
Helpdeskedy
Оценка заказа клиентом.



Клиентские
исследования



Оценка **NPS**

Рабочие чаты в ТГ



Новости клиентского сервиса – актуальные новости, изменения, информация.



Канал обучения Лента Онлайн–инструкции/упражнения /обновления.



Обеды/Перерывы–отмечать свои перерывы и обеды



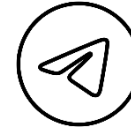
Ошибки Helpdeskeddy–баги/ошибки на платформе Helpdeskeddy.



Лента–онлайн. Клиентский сервис–распределение



Клиентские Жалобы–коммуникация с ТК



Обращение клиентов в чат Лента Онлайн по вопросам Ленты+ЦПК



Довоз– Фрод



Чат–бот– проблемы с каталогом– ошибки по каталогу

Чат Клиентские Жалобы

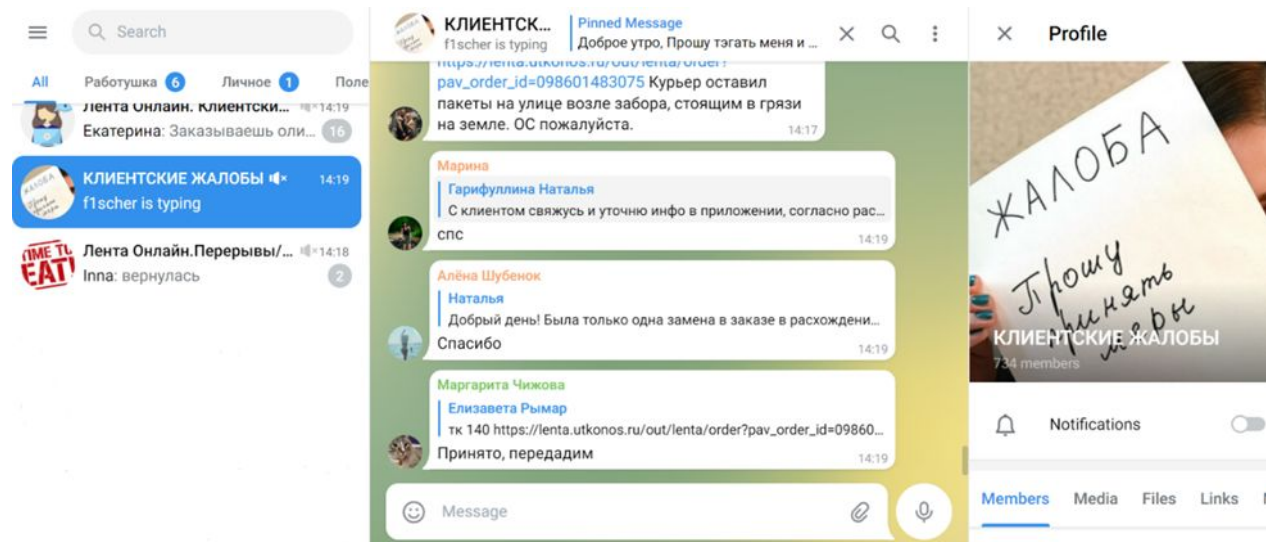
Коммуникация с Администратором ТК/Пикером/РМ и ДМ
Ответственный за ТК прописан в таблице АСОД

 **1 Тег. Администратор ТК+ старший Пикер.**
Время ожидание ответа **20–30 минут.**

 **2 Тег. Администратор ТК+ старший Пикер.**
Время ожидание ответа **20–30 минут.**

 **3 Тег. Администратор ТК+ старший Пикер+ РМ**
Время ожидание ответа **40–60 минут.**

 **4 Тег. Администратор ТК+ старший Пикер+ РМ+ ДМ**



Пример тега в чате Жалоб



Указываем теги ответственных из таблицы



Прописываем номер
ТК



Ссылка на заказ



Суть
вопроса/просьбы

[@marusyfrumkina](#) [@gromova_d17](#) [@Ninulik555](#) Тк149 чат
<https://lenta.utkonos.ru/out/lenta/order?>

[pav_order_id=098601551897](#) Клиента не устраивают
замены (сыр сливочный и вода 300 рублей).

Комплектовщик созванивался с клиентом, но перепутал
товары. Положил не то, что хотел клиент. От промо отказ,
требуется заменить. Прошу ос.

14:23

Подводим итоги



Изучили каналы работы КП 1 линии



Ознакомились с рабочими чатами в **Telegram**



Умеем составлять обращения на ТК через чат «Жалоб» в **Telegram.**

Инструменты сотрудника КП



Возврат денежных средств

Когда мы оформляем возврат ДС клиенту?



Некачественный товар
(фотография).



Перепутанный товар
(фотография).



Товар/товары
недоставленные.



Возврат ДС за весь
заказ.



Отказ клиента от
товара/заказа.

Первое время,
сотрудник не
оформляет возврат ДС.
За помощью
обращаемся к
наставнику/2 линию.

Возврат денежных средств

Сотрудники КП принимают решение о возврате ДС самостоятельно (в не зависимости от суммы товара) при причинах возврата:

- Товар плохого качества по фотографии
- Внешний дефект/внутренний дефект товара.

Товар/товары < 1000 рублей
ОП самостоятельно принимает решение

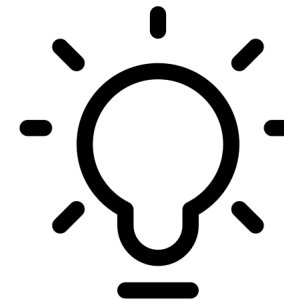
Товар/товары > 1000 рублей
Согласование со страшим специалистом

Возврат денежных средств



Если стоимость
товара/товаров **менее 500**
рублей.

Сотрудник КС
оформляется возврат ДС
самостоятельно.



Если стоимость
товара/товаров **больше**
500 рублей.

Сотрудник КС
согласовывает возврат
ДС с Администратором.

Промокод

Один из инструментов специалиста КС является промокод.

Номинал	Согласование	Минимальная стоимость	Срок действия
300	-	1000 рублей	30 дней
500	-	1000 рублей	30 дней
1000	Старший специалист	2000 рублей	30 дней
Бесплатная доставка	2 линия	1000 рублей	30 дней
10%	Старший специалист	1000 рублей	30 дней
20%	Старший специалист	1000 рублей	30 дней

Промокод

Отправляем промокод	Предлагаем промокод
Сгладить конфликт/Извинения	Товар частично испорчен
Опоздание доставки	Поврежден незначительно
Заказ приехал раньше	Перепутаны товар/товары
Ошибки каталога критичная	Ошибки каталога не критична
Хамство курьера/сборщика	
Баг/ошибка приложения	
Заказ отменён не по вине клиента	

Ввести промокод клиент может только на этапе оформления заказа!

Подводим итоги



Изучили основные инструменты сотрудника КП



Знаем в каких случаях оформляется возврат ДС



Ознакомились с причинами выдачи промокода клиенту



Изучили условия применения промокода

Типы заказов в сервисе





Самовывоз

Заказ 4620533848

Клиент может оформить заказ в **приложении Лента** или на **сайте Лента**.

В **приложении Лента** **Онлайн/сайт Лента Онлайн** временно отсутствует возможность оформления заказа на самовывоз.

Заказ оплачивается, при получении в магазине. Клиенту необходимо обратиться на стойку информации и назвать номер заказа.

Оплата происходит на стойке информации/кассе, в зависимости от ТК.

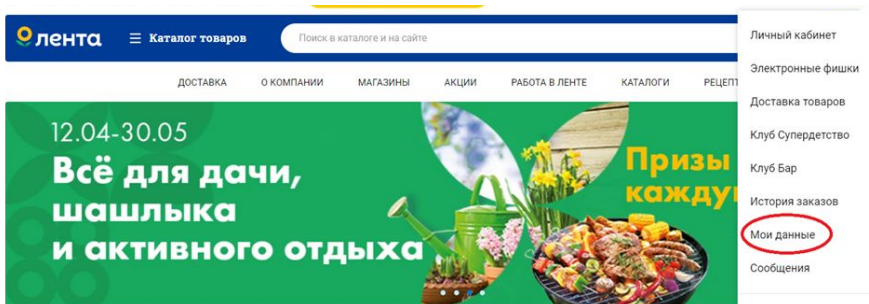
Чек клиенту выдают при оплате заказа/или на почту клиента.

Если в **МП Лента** или на **сайте Лента**, у клиента указан **e-mail** и стоит отметка, о получении чеков на почту, чек в магазине клиенту не выдают.

Чек по заказу на Самовывоз



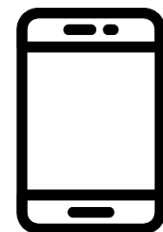
Сайт Лента.
Зайти в раздел «Мои данные».



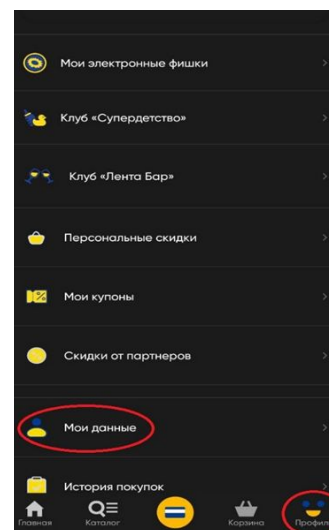
Отказ от печати

Получать бумажные чеки	Нет	Изменить
Получать бумажные купоны	Нет	Изменить

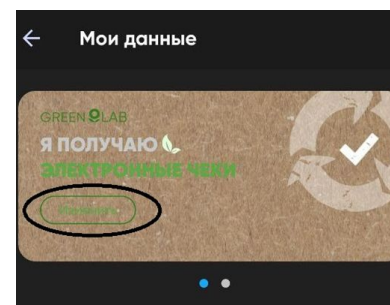
Семейное положение



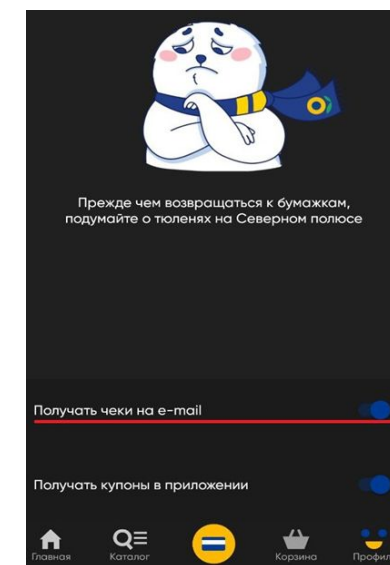
МП Лента



Клиент заходит в раздел «Профиль», в МП Лента, и выбирает подраздел «Мои данные».



В разделе «Я получаю электронные чеки», нажимает кнопку «Изменить».



Подтверждает согласие на отправку чеков по e-mail.

Если клиент обращается в поддержку с формулировками:



Товары не положили



Товары перепутали



Товары плохого качества

Приносим извинения и направляем клиента в ТК для возврата ДС/Замены товара.

Дистанционно нельзя оформить возврат ДС так как оплата заказа происходит по факту получения заказа в магазине.

Редактирование заказов на Самовывоз не доступно.

Если клиент обращается с формулировкой «Оформил заказ на самовывоз, хочу дополнительно добавить Хлеб».

Сообщаем клиенту о невозможности редактирования заказа и рекомендуем клиенту докупить товары по факту получения заказа.

Интервал получения

Самовывоз работает в режиме сервиса доставки.

Если в ТК доставка круглосуточная, то клиент может оформить заказ на самовывоз на любой доступный **24** часовой интервал и забрать заказ также в любое время в соответствии со сменой.



Заказы, оформленные с интервалом выдачи **9:00 – 20:00** будут отменены после **21:00**. Предварительно пикер проводит обзвон клиентов.



Заказы, оформленные с интервалом выдачи **21:00 – 9:00** будут отменены после **9:00**. Предварительно пикер проводит обзвон клиентов.



В ночное время, когда не работает стойка информации, заказ может выдать Пикер. Клиенту необходимо обратиться к ближайшему кассиру. Чуть позже на стойке инфо будет плакат.

Изменить интервал получения

Если клиент оформил заказ на интервал получения **17:00–18:00**, а хочет перенести время на более поздний интервал (в рамках 1 дня), специалист КС передает информацию Администратору ТК.

Заказ будет ожидать клиента в указанный срок.

Если клиент оформил заказ на интервал получения **17:00–18:00**, а хочет перенести время на **12:00–13:00**. Нет возможности собрать заказ раньше.

Специалист КС рекомендует клиенту отменить текущий заказ и оформить новый, с необходимым интервалом получения.

Если клиент оформил заказ на интервал получения **17:00–18:00**, а хочет перенести время на следующий день/через 2 дня. Нет возможности перенести дату/время получения заказа.

Специалист КС рекомендует клиенту отменить текущий заказ и оформить новый, с необходимым интервалом получения.

Платная сборка по Самовывозу

При оформлении заказа на самовывоз, «замораживается» сумма за сборку **49 рублей**.

На сайте и в МП для всех клиентов указывается стоимость сборки, при оформлении заказа **нужно будет заплатить 49 ₽** (сумма холдируется на карте) карточкой через Сбер.

Сумма будет задаваться в настройках.



После «заморозки» ДС, заказ поступает в сборку к комплектовщику.

Платная сборка по Самовывозу



Если клиент приехал и выкупил заказ.

Сумма «разморозится» (вернется на карту примерно через 1-7 дня).



Если заказ собран, а клиент не приехал.

Сумма спишется с карты (только услуга сборки, а не стоимость заказа).



Если в процессе сборки заказ отменяется не по вине клиента.

Деньги с клиента не списываются.
Возвращает специалист КС.



Заказ на доставку

Заказ 098620341816

Оформить заказ на доставку клиент может в МП Лента Онлайн/Лента, сайт Лента/Лента Онлайн и сайт Утконос/МП Утконос.

Доставка может быть и совершенно бесплатной, и достигать **399 рублей**. Это зависит от загруженности сервиса.

Окончательная стоимость доставки видна при оформлении заказа.

Минимальная сумма заказа зависит от зоны доставки и временного интервала.

Она составляет от **500 до 5000 рублей** и указывается при оформлении заказа.



Максимальный вес заказа от **20 до 75 килограмм** в зависимости от адреса доставки.



Чек оплаты/возврата электронный.
Направляется на **e-mail** клиента.

Электронный адрес, клиент указывает, при привязки БК в профиле **МП Лента Онлайн**.
Чеки приходят от компании "ОФД".



Цены, на определенный товар в магазинах **Лента** и в приложении **Лента Онлайн**, могут отличаться.

В стоимость включены личный сервис по сборке заказа, персональный комплектовщик.



Цена на товар фиксируется при оформлении заказа.

Если клиент добавил товар в корзину, но не оформил заказ – цены не зафиксированы.



Клиент может привязать в МП Лента Онлайн карту Лента №1.

Скидки не распространяются на доставку.

Но ББ и фишки будут начисляться за заказы на доставку.



Клиент может списать до 5% Бонусных баллов при оформлении заказа на доставку.

Нет возможности применить ББ совместно с промокодом.



Не все акции магазина Лента, применимы к заказам на доставку.

Ознакомиться с акциями на доставку клиент может в МП Лента Онлайн, на главной странице.



Отменить заказ клиент может в МП Лента Онлайн, в разделе «История заказов» или по обращению КП.

КП отменяют заказ только если он в статусе «Оформлен/Комплектуется».

Если статус заказа другой – отмена через Администратора ТК.



Доставка осуществляется курьерами Лента Онлайн или через сервис Яндекс/Get такси.

Курьеры ЯТ обязаны соблюдать все правила доставки!

В случае жалоб от клиента, специалист КС передает информацию Администратору ТК.

Подводим итоги



Ознакомились с видами заказов в сервисе



Изучили основные особенности заказа на Доставку



Изучили основные особенности заказа на Самовывоз



Знаем отличия заказа на Доставку и Самовывоз

Перерыв 30 минут




Приложение Лента Онлайн



Главная страница приложения

 Кнопка «Экспресс». Заказ до 1500 рублей в максимально короткий срок. Мини маркет/Супер маркет/магазины Семья.

 Кнопка «Гипермаркет». Доступно оформление объемных заказов, с увеличенным временем доставки. Клиент сам выбирает способ доставки!

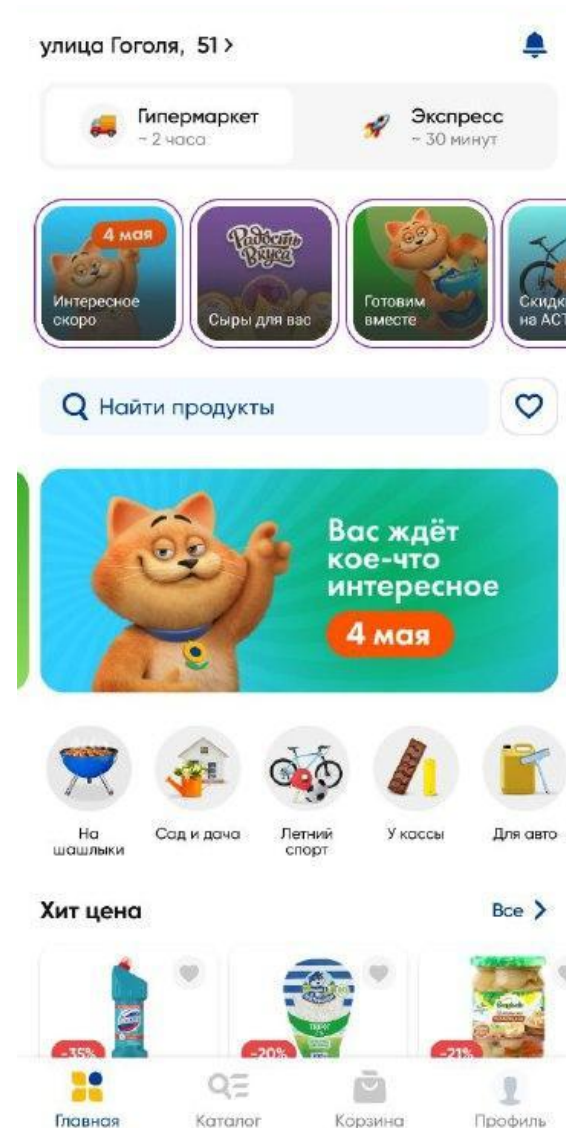
 Баннера с актуальными Акциями. Можно смахивать влево/вправо и знакомится с условиями каждой акции.

 Хит цена. Максимально низкая стоимость на товары.

 Выбор покупателей. Часто оформляемые на заказ товары.

 Рецепты от сервиса Лента Онлайн.

 Новинки. Товары, которые ранее не были представлены в ассортименте.



Каталог товаров

Поиск товаров доступен:



По категориям



По списку



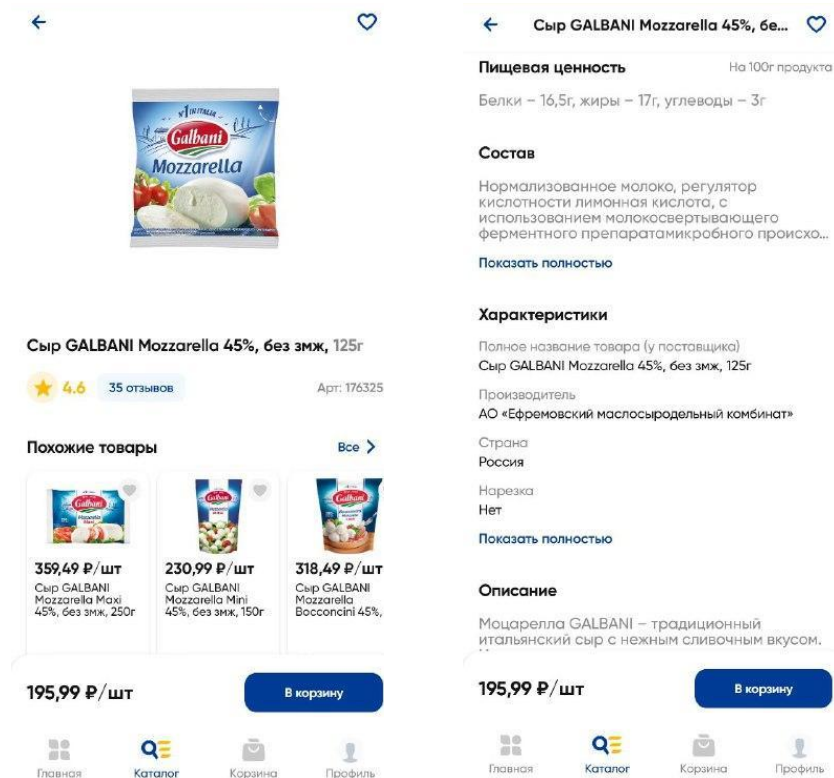
По штрих-коду



Каталог товаров

- Фотография товара
- Наименование товара с указанием веса/кванта.
- Стоимость товара. Регулярная цена (серый ценник) и акционная цена (красный ценник)
- Характеристики товара
- Описание товара
- Рекомендуемые условия хранения
- Производитель
- Пищевая ценность
- Энергетическая ценность
- Артикул товара

Если при коммуникации клиента, выявлена ошибка в каталоге, передаем в чат-бот- **CatalogSupportBot**.



← Сыр GALBANI Mozzarella 45%, бе... ♥

Пищевая ценность На 100г продукта
Белки – 16,5г, жиры – 17г, углеводы – 3г

Состав
Нормализованное молоко, регулятор кислотности лимонная кислота, с использованием молокосвертывающего ферментного препаратамикробного происхо...

Показать полностью

Характеристики
Полное название товара (у поставщика)
Сыр GALBANI Mozzarella 45%, без змж, 125г
Производитель
АО «Ефремовский маслосырдельный комбинат»
Страна
Россия
Нарезка
Нет
Показать полностью

Описание
Моцарелла GALBANI – традиционный итальянский сыр с нежным сливочным вкусом.

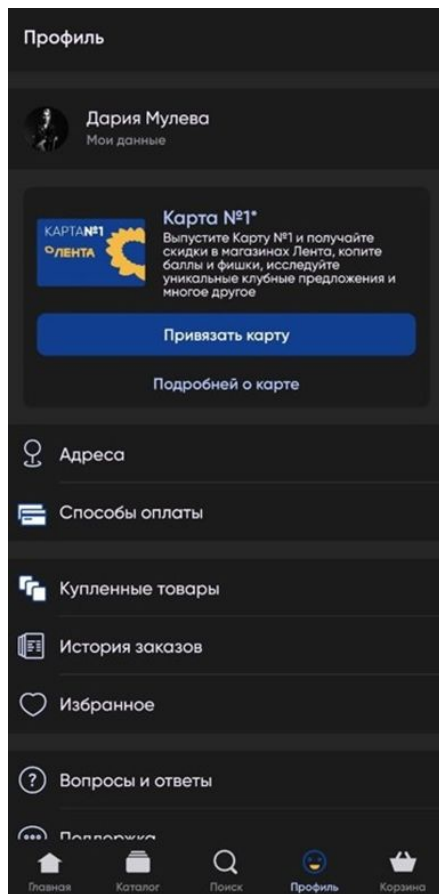
195,99 руб/шт [В корзину](#)

195,99 руб/шт [В корзину](#)

Главная Каталог Корзина Профиль

Профиль

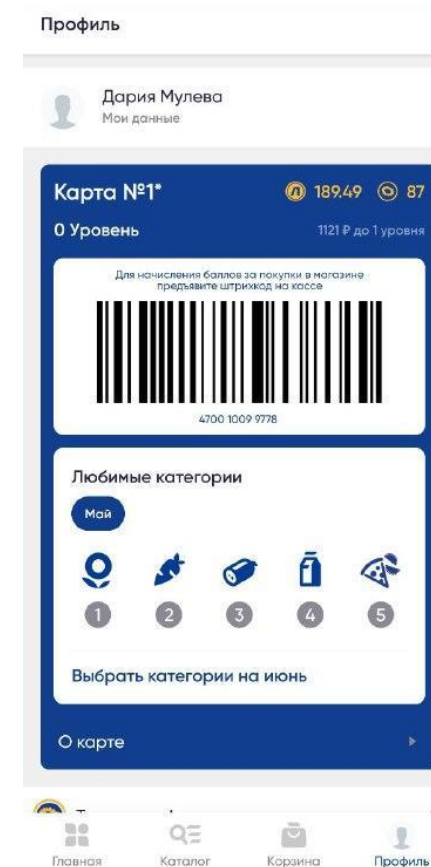
Если карта Лента №1 не привязана.



Для привязки карты, в профиле необходимо нажать на кнопку «Привязать карту».

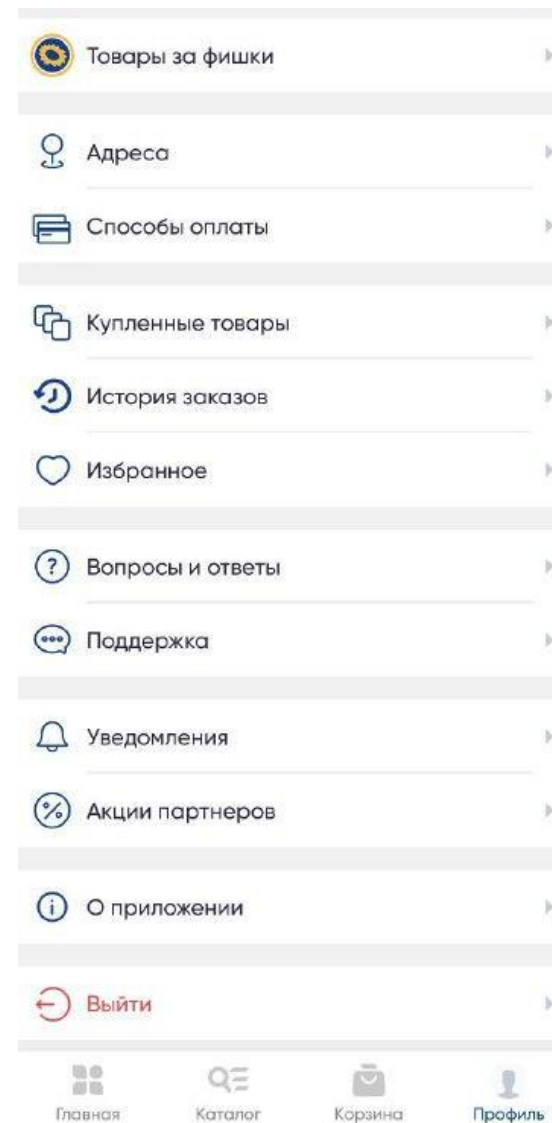
Если отображается только «Выпустить карту», то ее нужно выпустить, перейдя на страницу выпуска по этой кнопке.

Карта Лента №1 привязана.



Профиль

- Товара за фишки
- Адреса. Через эту кнопку клиент добавляет адреса для доставки
- Купленные товары. Товары ранее оформленные клиентом на доставку
- История заказов. Отображаются все заказы: Доставка/Самовывоз
- Избранное. Любимые товары/клиент планирует заказать в будущем
- Вопросы и ответы. **Ваша домашка.**
- Поддержка. Кнопка, для коммуникации с КС Лента Онлайн.
- Уведомления. В данный раздел клиенту приходят промокоды/рассылки/акции/сообщения при обработке Отзывов.
- Акции партнеров. Совместные акции с партнерами сервиса.
- О приложении. Оценка приложения и Юридические документы.

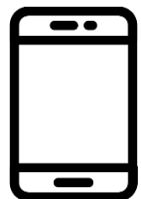


Товары за фишки

В зависимости от Акции, клиент может приобрести товары за Фишки.



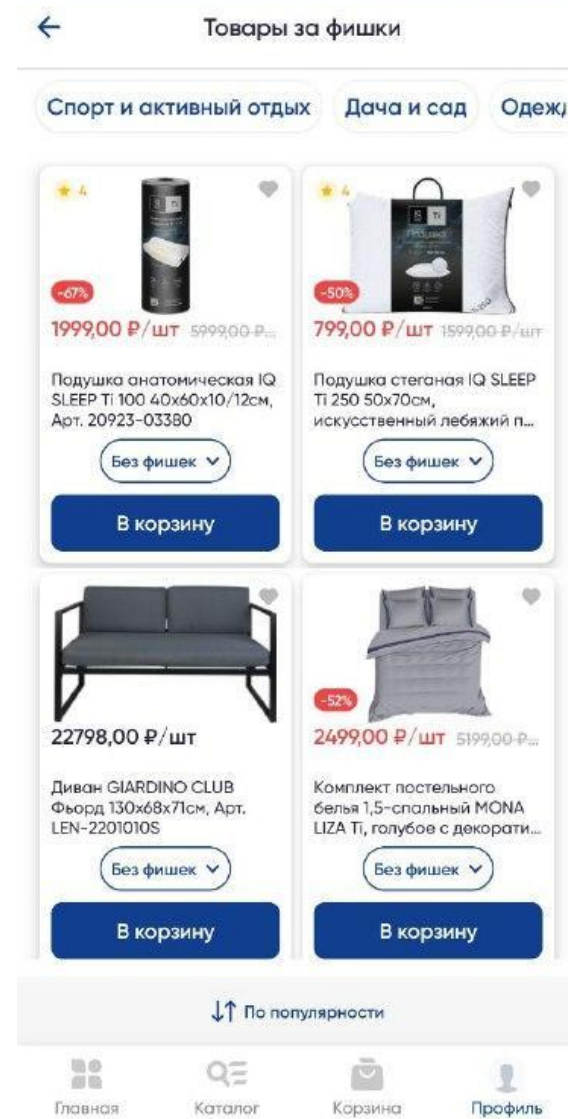
Клиент выбирает нужный товар



В разделе «Без фишек»
выбирает количество фишек, на
списание



Добавляет товар в корзину



Адреса

- ❑ Клиент может внести несколько адресов в данном разделе.
Важно, перед оформлением заказа, выбрать адрес из списка.
- ❑ Добавить новый адрес через «+».
- ❑ Для удаления адреса, необходимо нажать на адрес и «свайпнуть»/«смахнуть» влево.
- ❑ Если при добавлении адреса, у клиента выходит информация «адрес вне зоны», запрашиваем у клиента полный адрес и заносим его в таблицу:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/11BqtPzHg4kcduSB-mJfa1X-ZFcy7zrU_oIWF66mRyGQ/edit?usp=sharing
- ❑ По возможности, зоны доставки расширяются, по просьбам клиентов сервиса.
Если на данный момент клиент не может воспользоваться сервисом Доставки, предлагаем ему попробовать Самовывоз.



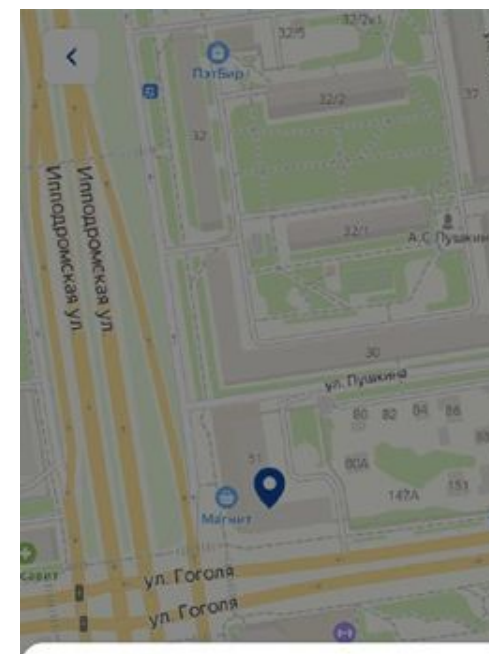
- ❑ **Изменить адрес доставки можно в любое время, до оформления заказа.**
- ❑ **После нажатия «+» клиента перебрасывает на страницу ввода адреса. Клиент вручную вводит адрес доставки. Дополнительно откроется карта, с отображением адреса клиента.**
- ❑ **Важно! Необходимо сверять метку на карте, с введенным адресом. Адрес курьеру выгружается исходя из метки на карте. Если метка стоит не в соответствии с введенным адресом, необходимо её передвинуть.**



Куда доставить заказ?

улица Гоголя, 51

Продолжить



Варианты доставки

Гипермаркет – 1 ч. 30 мин.
Широкий выбор для всей семьи!

Экспресс – 30 минут
Самые популярные товары!

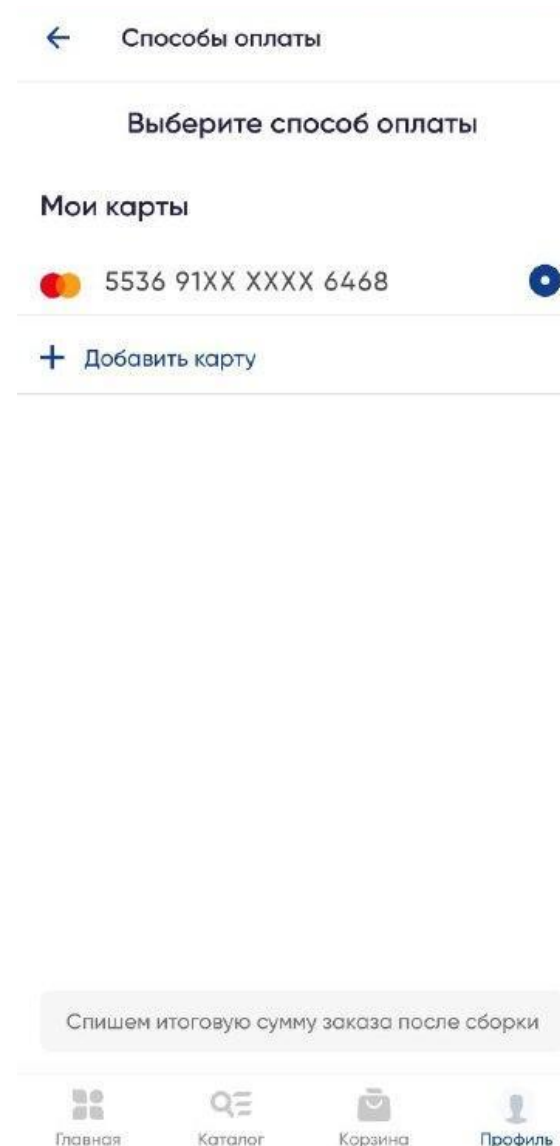
Выбрать

Способ оплаты

- ❑ В МП Лента способ оплаты **Сохранённая банковская карта**. При оплате открывается страница Сбербанка для оплаты 1 рубля. После ввода данных карты и подтверждения операции, карта будет добавлена в раздел профиля «Способы оплаты», а 1 рубль вернется на счет.

Денежные средства списываются только после сборки заказа, за те товары, которые были собраны.

- ❑ Клиент может внести несколько карт для оплаты заказов. Изменить карту для платы можно в любое время, до оформления заказа.
- ❑ Для удаления карты из МП, необходимо нажать на карту и «свайпнуть»/«смахнуть» влево.



Способ оплаты

В тестовом режиме запускается новый тип оплаты – СБП.

СБП – система быстрых платежей.

Запуск будет происходить постепенно.

В тестовом режиме подключены 4 ТК:

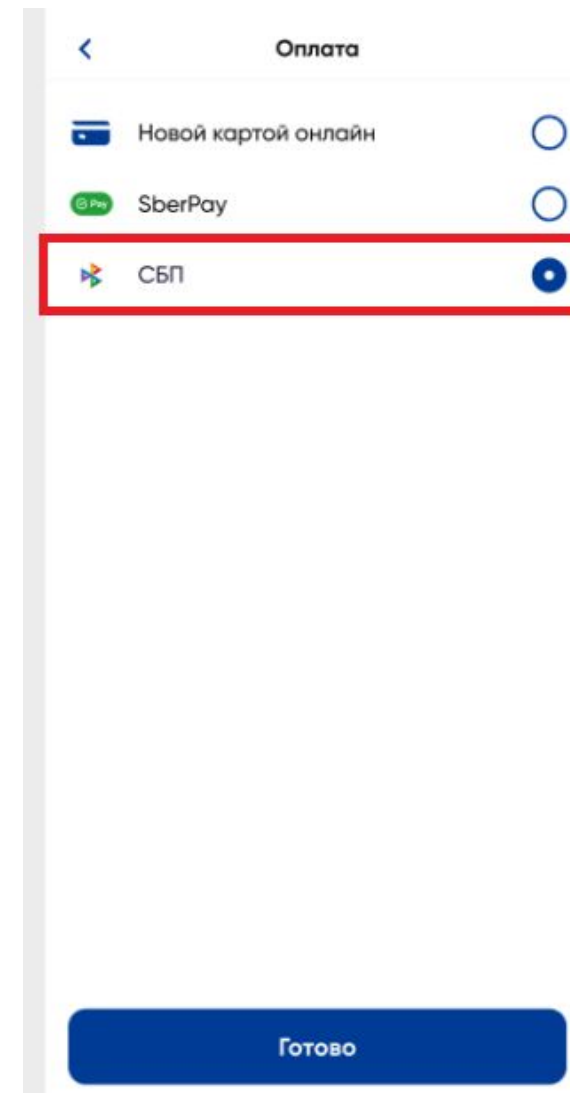
ТК 4 (СПБ)

ТК 71 (Сибирь)

ТК 295 (Центр)

ТК 317 (Урал)

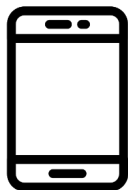
Оплата будет производиться аналогично оплате рекурентом.



История заказов



Клиент видит всю историю заказов на **Доставку/Самовывоз.**



Любой заказ можно повторить, выбрав эту кнопку. После чего, все товары будут направлены в корзину в **МП.**



Для просмотра более детальной информации по заказу, клиенту необходимо зайти в определенный заказ из списка.



История заказов

← Заказ 098772239007

Оформлен

Адрес доставки
Новосибирская область, городской округ Новосибирск,
Новосибирск, улица Гоголя, д. 51, под. 1, эт. 13, кв. 76

Комментарий к заказу
Для сборки

При отсутствии товара
Сборщик самостоятельно подберет аналог товару, если
не сможет дозвониться

Время доставки
03 мая, 21:00–23:00

1 323,09 Р
5536 91XX XXXX 6468

Сбой при оплате банковской картой
Попробуйте снова

РЕДАКТИРОВАТЬ ЗАКАЗ ПОВТОРИТЬ **ОТМЕНИТЬ ЗАКАЗ**

Состав заказа

Яблоки Гала вес до 500 г

Повторить оплату

Главная Каталог Корзина Профиль

**Отменить заказ.
Для отмены необходимо
выбрать заказ в
«Истории заказов» в профиле.
Далее нажать на сам заказ и
внутри на кнопку
«Отменить заказ».**

← Заказ 098768078229

Доставлен

Адрес доставки
Новосибирская область, городской округ Новосибирск,
Новосибирск, улица Гоголя, д. 51, под. 1, эт. 13, кв. 76

Комментарий к заказу
Бананы не больше 1 кг.

При отсутствии товара
Сборщик удалит отсутствующие товары, если не сможет
дозвониться

Время доставки
08 апреля, 20:06–20:51

1 432,70 Р
5536 91XX XXXX 6468

Списали итоговую сумму заказа

ЗАДАТЬ ВОПРОС ПОВТОРИТЬ

Оставить чаевые

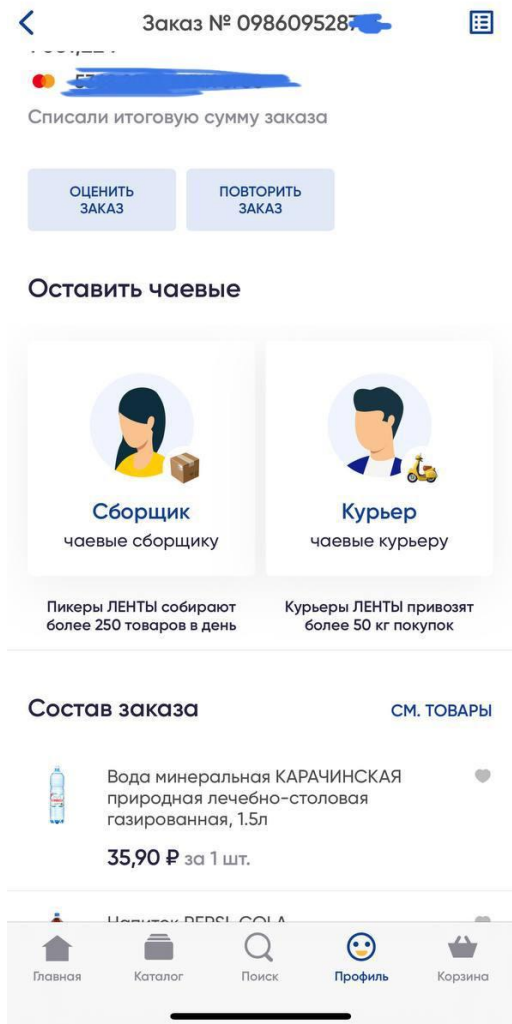
Чаевые сборщику
Придают ему сил и энергии

Состав заказа

Главная Каталог Корзина Профиль

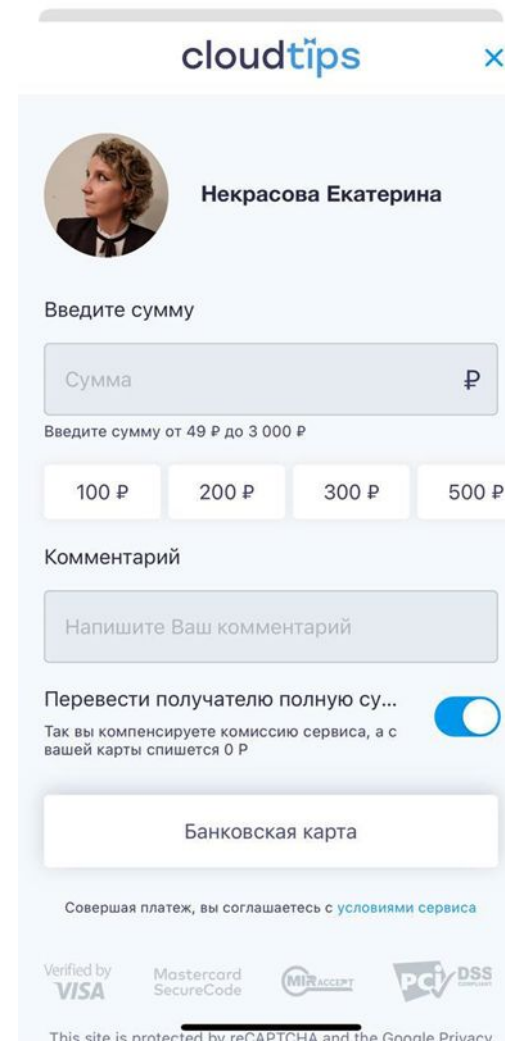
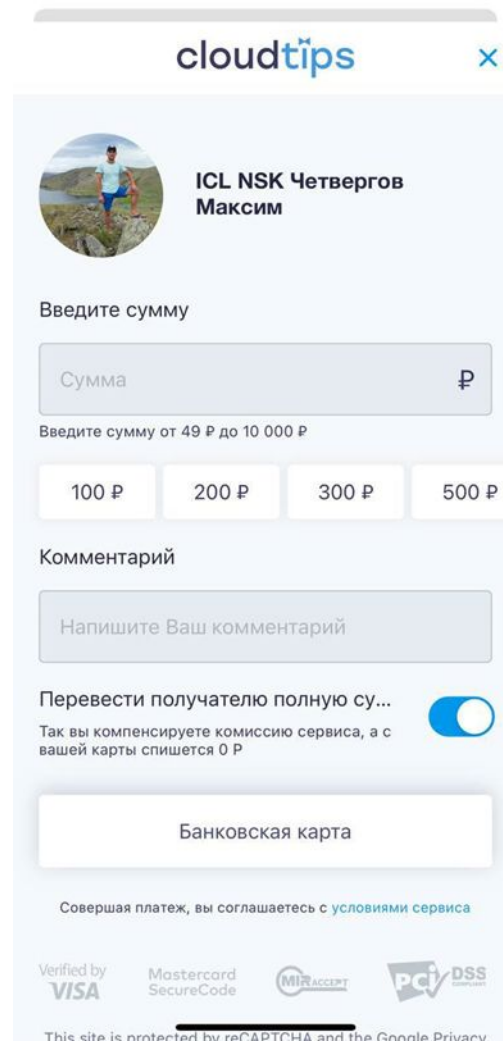
**В доставленном заказе,
клиент может оставить
чаевые для Сборщика или
Курьера.**

Чаевые сборщику/курьеру



Клиент самостоятельно выбирает кому оставить чаевые.

Если доставка курьерами **ЯТ**, вкладка для отправки чаевых, будет недоступна.



Оформление заказа на доставку

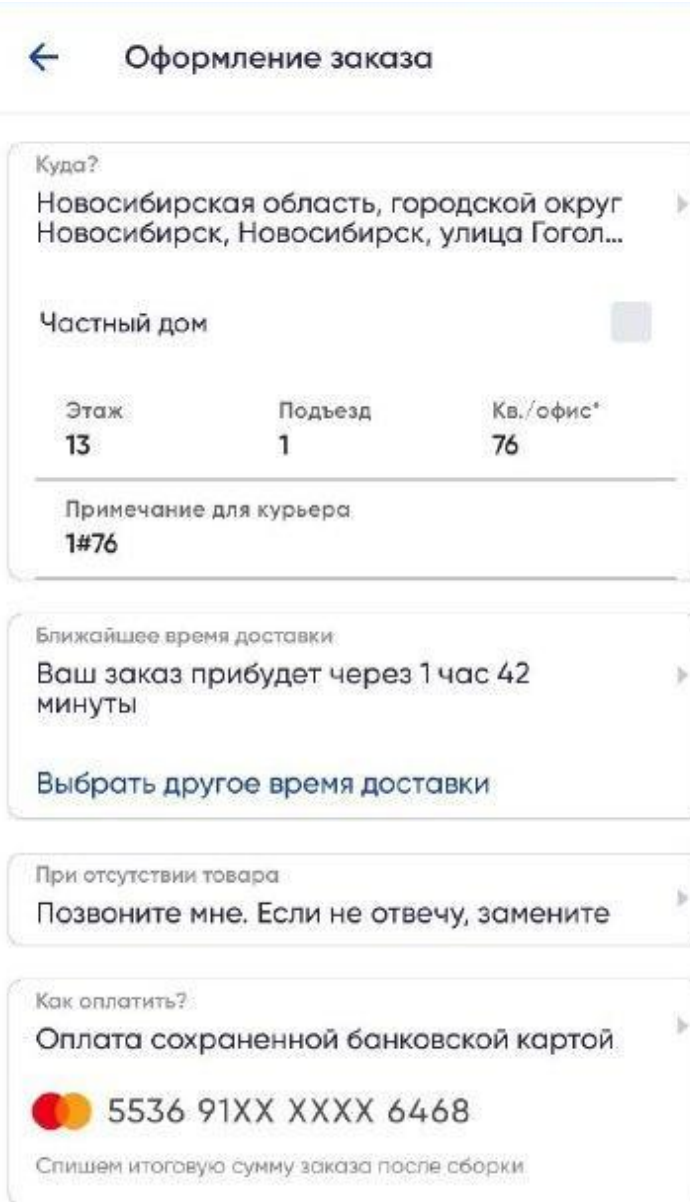
- Перед оформлением заказа, клиент вводит адрес для доставки.
- Клиент добавляет необходимые товары в корзину.
- Переходит в корзину и сверяет список/количество товаров.
- На данном этапе, клиент может оставить комментарии для Сборщика.
Например: «собрать самое свежее», «проверить сроки годности» и тд. Эти комментарии Сборщик увидит при сборке заказа.
- Далее переходит к оформлению заказа по кнопке «Перейти к оформлению».



Оформление заказа на доставку

- ❑ **Куда?** Клиент подтверждает/изменяет адрес для доставки заказа. На данном этапе можно внести комментарии/пожелания для Курьера.
- ❑ **Ближайшее время доставки.** Система предлагает ближайший свободный интервал. Можно изменить интервал доставки, на любой доступный.
- ❑ **При отсутствии товара.** Что необходимо сделать сборщику, если при сборке не окажется товаров в наличии?

4 статуса:
 - «Позвоните мне. Если не отвечу, замените»
 - «Позвоните мне. Если не отвечу, уберите»
 - «Не звоните. Замените на аналогичный»
 - «Не звоните. Уберите из заказа».
- ❑ **Как оплатить?** Можно изменить карту для оплаты заказа.



← Оформление заказа

Куда?
Новосибирская область, городской округ Новосибирск, Новосибирск, улица Гогол...

Частный дом

Этаж	Подъезд	Кв./офис*
13	1	76


Примечание для курьера
1#76

Ближайшее время доставки
Ваш заказ придет через 1 час 42 минуты

Выбрать другое время доставки

При отсутствии товара
Позвоните мне. Если не отвечу, замените

Как оплатить?
Оплата сохраненной банковской картой

 5536 91XX XXXX 6468

Спишем итоговую сумму заказа после сборки

Оформление заказа на доставку

- Промокод.**
Применить имеющийся Промокод к заказу.
- Списание ББ.**
Система рассчитывает доступное количество к списанию
- Данные по заказу.**
Количество товаров и общий вес
- Стоимость сборки заказа.**
- Стоимость доставки.**
Бесплатно или определённая стоимость (до 399 руб).
- Итоговая сумма к оплате.**

← Оформление заказа

Промокод

ТУТЬ Отменить

Скидка 10% на заказы от 1 000,00 Р.

Применить 66,20 балла

Баланс: 189,49 балла

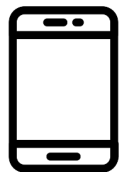
Можно оплатить до 5% стоимости заказа.
1 балл = 1 рубль

Ваш заказ 7 товаров · 5 кг

Товары	1 865,56 Р
Сборка ⓘ	Бесплатно
Доставка	Бесплатно
.....	
Скидки и акции	-395,45 Р
Промокод	-147,03 Р
.....	
Итого	1 323,09 Р

Оформить заказ

Важные моменты



Алкогольную продукцию и табак/табачные изделия, нет возможности оформить на доставку. Только при оформлении заказа на **Самовывоз**.



Каждый весовой товар имеет свой квант, указанные в наименовании товара. **«Яблоки Галла вес до 500г»**. Если клиент хочет **1–2 кг** – необходимо несколько раз добавить товар в корзину.



При сборке заказа, **Комплектовщики** подбирают товар максимально приближенный к весу. Но, вес может меняться **«+»** или **«-»**. После сборки, сумма заказа пересчитывается с учетом реально собранного веса и может измениться.



Интервалы доставки заказа

При оформлении заказа клиент видит двухчасовые интервалы на доставку в МП/на сайте.



Дата и интервал

Выберите интервал

Сегодня 11 Мая Завтра 12 Мая Суббота 13 Мая Воскресенье 14 Мая Понедельник 15 Мая Вторник 16 Мая Среда 17 Мая

16:00 - 18:00 бесплатно Бесплатная доставка

После оформления, в «Истории заказов» отображается у клиента часовой интервал на доставку.



Дата и время доставки



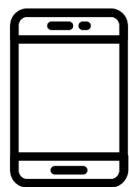
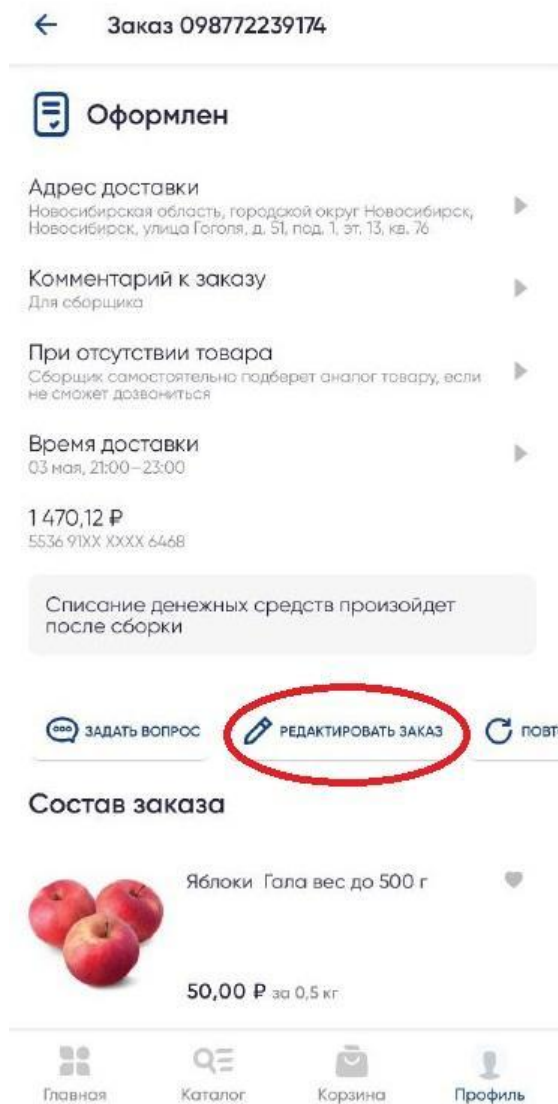
Сегодня, 11 Мая,
16:00-17:00

В админке указано время, для исполнения заказа, которое подобрала ТМС. Если интервал в 2 часа, то система ставит любое время в данном диапазоне.



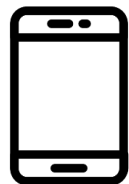
Детали заказа и доставки	Время создания	2023-05-11 13:20:52
	Время оформления	2023-05-11 13:20:52
	Время доставки	2023-05-11 15:36:10
	Интервал	tmsl-15:36-16:21:15-16 / 2023-05-11 15:36:10 — 2023-05-11 16:21:10
	Рейс	26887448
	Ресурс доставки	Яндекс такси
	Вес, кг	20.08

Редактирование заказа на доставку

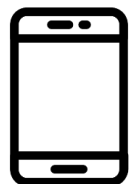


Редактирование доступно при статусе «Оформлен»/«Принят».

Если заказ в комплектовании, редактирование недоступно.



Необходимо зайти в заказ и нажать кнопку «Редактировать заказ».







Клиент может внести необходимые изменения к заказу и нажать кнопку «Завершить редактирование».







Редактирование заказа на доставку

При статусе заказа "Оформлен" клиент может изменить:

-  **Время/дату доставки**
-  **Изменить статус «При отсутствии товара»**
-  **Добавить/изменить комментарии к заказу**
-  **Изменить в адресе доставки: квартиру/этаж/подъезд**
-  **Добавить/редактировать комментарии для курьера**

← Заказ 098702768852

 **Оформлен**

- Адрес доставки
Новосибирск, ул Лазурная, д. 20, под. 2, эт. 6, кв. 61 
- Комментарий к заказу
Для сборщика 
- При отсутствии товара
Сборщик самостоятельно подберет аналог товару, если не сможет дозвониться 
- Время доставки
10 ноября, 13:00–14:00 

2 057,12 ₽
5536 91XX XXXX 6468

Списание денежных средств произойдет после сборки

 ЗАДАТЬ ВОПРОС  РЕДАКТИРОВАТЬ ЗАКАЗ  ПОВТ

Состав заказа



Шоколад DOVE Молочный, 90г 

89,89 ₽ за 1 шт.



Выбрать интервал

× Время доставки

Сегодня, 09 ноября Завтра, 10 ноября Пт, 11 ноября

через 34 минуты
Бесплатная доставка

12:00 - 13:00
Бесплатная доставка

13:00 - 14:00
Бесплатная доставка

14:00 - 15:00
Бесплатная доставка

15:00 - 16:00
Бесплатная доставка

16:00 - 17:00
Бесплатная доставка

17:00 - 18:00
Бесплатная доставка

18:00 - 19:00
Бесплатная доставка

19:00 - 20:00
Бесплатная доставка

20:00 - 21:00
Бесплатная доставка



Изменить комментарии

← Заказ 098702768852

Оформлен

Адрес доставки
Новосибирск, ул. Лазурная, д. 20, под. 2, эт. 6, кв. 61

Комментарий к заказу
Для сборщика

При отсутствии товара
Сборщик самостоятельно подберет аналог товара, если не сможет дозвониться

Время доставки
10 ноября, 13:00–14:00

2 057,12 ₽
5536 91XX XXXX 6468

Списание денежных средств произойдет после сборки

ЗАДАТЬ ВОПРОС РЕДАКТИРОВАТЬ ЗАКАЗ ПОВТОРИТЬ ЗАКАЗ

Состав заказа

Комментарий для сборщика

Сборщику будет проще сориентироваться, если вы объясните детали

Сохранить



Изменить статус

× При отсутствии товара



Позвоните мне. Если не отвечу, замените
Сборщик самостоятельно подберет аналог товару, если не сможет дозвониться

Позвоните мне. Если не отвечу, уберите
Сборщик удалит отсутствующие товары, если не сможет дозвониться

Не звоните. Замените на аналогичный
Сборщик заменит отсутствующие товары на аналогичные без дополнительного звонка

Не звоните. Уберите из заказа
Сборщик удалит отсутствующие товары без дополнительного звонка



Изменения в адресе

← Новый адрес

Новосибирск, ул. Лазурная, 20

Частный дом

Этаж	Подъезд	Кв./Офис*
6	2	61

Примечание для курьера

Сохранить

Перенос даты/времени доставки

Изменить время/дату доставки, можно через Администратора ТК.



Перенос времени доставки на более раннее время рассматриваем только для заказов, у которых до начала доставки **более 2 часов** и клиент будет находиться по адресу **минимум 2 часа**.



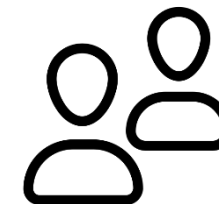
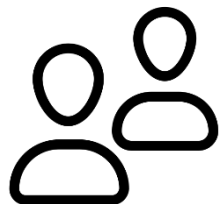
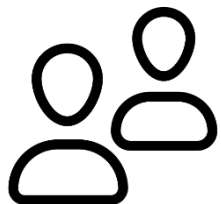
По переносу времени обращаемся к администраторам только день в день. В остальных случаях клиенты могут самостоятельно перенести время заказа.



Заказ можно перенести как раньше времени доставки, так и позже:

- уточнить у клиента желаемое время доставки
- связаться с АСОД
- АСОД принимает решение и информирует КП
- решение сообщается клиенту.

Процесс сборки заказа



Комплектовщик берет заказ в работу.

Читает комментарии клиента, смотрит статус «при отсутствии товара».

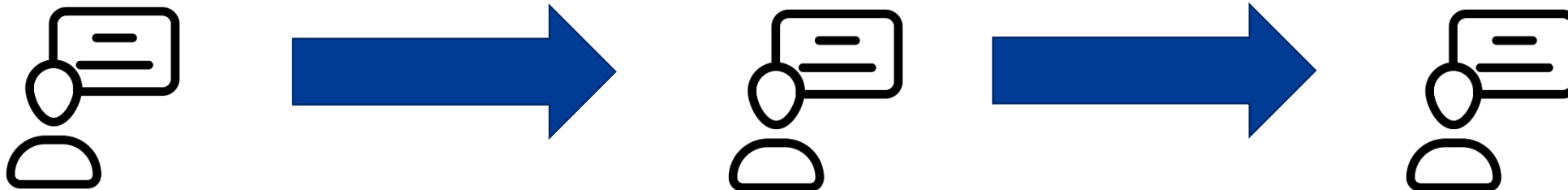
Комплектовщик приступает к сборке заказа.

Сканирует товары через рабочее приложение, проверяет сроки годности, оценивает внешний вид и тд.

Комплектовщик завершает сборку заказа.

Если видит проблемы с оплатой, связывается с клиентом и помогает оплатить заказ.

Процесс доставки заказа



Курьеру поступает смс, где указано время получения (время, когда сборщик готов будет передать курьеру заказ), адресом и составом заказа.

Курьер прибывает на ТК, для получения заказа.

Обязательно сверяет с комплектовщиком: номер заказа, адрес и номер телефона клиента.

Курьер осуществляет доставку заказа по указанному адресу.

При необходимости связывается с клиентом. По завершению доставки, проставляет статус «Завершен».

Правила доставки заказа



Доставка осуществляется до двери клиента.



Вежливое общение с клиентом



По просьбе клиента, подождать проверку заказа



Доставка заказа в указанный интервал.



Учитывать пожелания клиента по доставке



Соблюдать правила транспортировки товаров. Заморозка/охлажденка в термо-сумках.



Курьер должен быть опрятного вида.

Если есть от клиента жалоба, на Курьера, передаем информацию Администратору ТК. Клиенту направляем промокод в качестве извинений.

Подводим итоги



Разобрали приложение Лента Онлайн



Изучили основные функционал приложения



Научились создавать заказы на Доставку






Изучили правила Сборки и Доставки заказа

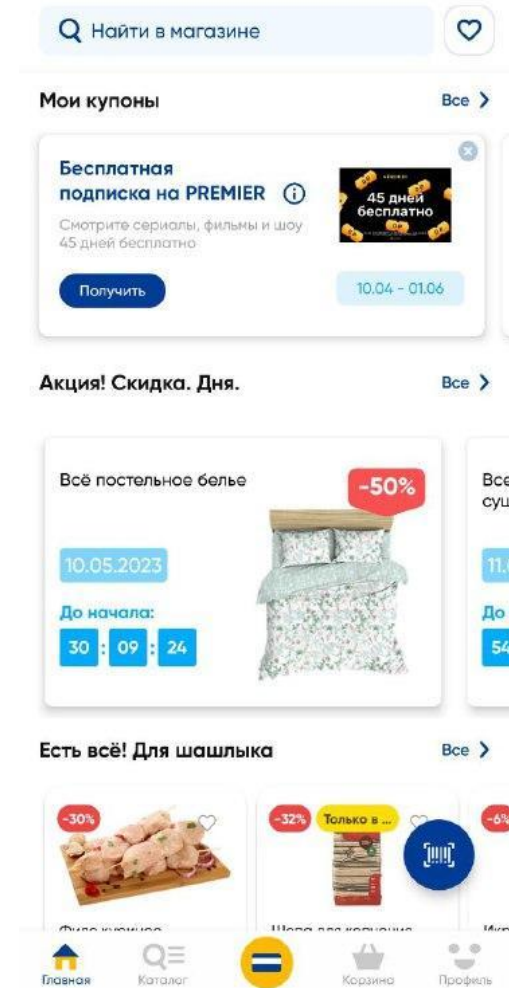
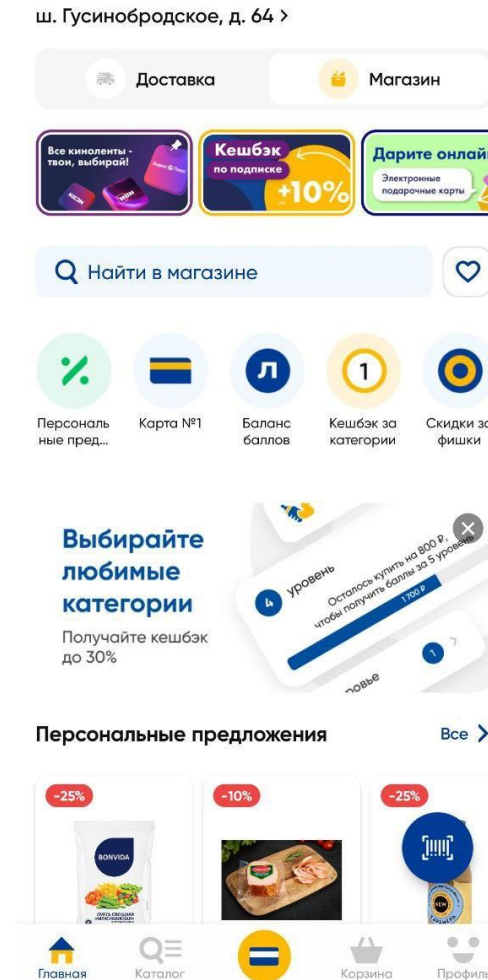
Приложение Лента



Главная страница приложения Лента

На главной странице приложения МП Лента

-  Способ получения заказа.
Доставка/Самовывоз
-  Скидки/акции/персональные предложения
-  Информация о Бонусной игре



Каталог товаров

Поиск товаров доступен:



По категориям



По списку



По штрих-коду

ш. Гусинобродское, д. 64 >

Гипер Лента, есть самовывоз



Показать все
скидки



Продукция
собственного
производства



Фрукты и овощи



Мясо, птица,
колбаса



Молоко, сыр, яйцо



Хлеб и
хлебобулочные
изделия



Главная



Каталог



Корзина



Профиль

Карта Лента №1



Штрих-код для покупок в магазине Лента



Накопленные Баллы и Фишки



Выбор категорий на следующий месяц



Выбранные категории на текущий месяц



Персональные предложения. Только для магазинов Лента

Карта №1



189
Баллов

Оплачивайте баллами:
до 100% покупки



87
Фишек

Меняйте фишки
на акционные товары



Выберите категории на июнь

Получайте кешбэк от 5% до 30% баллами за покупки



Уровень в мае

Купите еще на 1121 ₽ для перехода на 1 уровень



Персональные предложения

Все >

-25%

-10%

-25%



Главная

Каталог

Корзина

Профиль

Профиль



Накопленные Баллы и Фишки



Клуб «Лента Бар»/»Хэппи Лента»



Персональные предложения. Только для магазинов Лента



Мои купоны. Только для магазинов Лента



Скидки от партнёров



Мои данные. Персональные данные клиента

Профиль



189
Баллов

Оплачивайте баллами
до 100% покупки



87
Фишек

Меняйте фишки
на акционные товары

Клуб «Хэппи Лента»
и «Лента Бар» теперь в разделе Карта №1

[Посмотреть](#)



Мои электронные фишки



Персональные скидки



Мои купоны



Скидки от партнеров



Мои данные



Главная



Каталог








Корзина




Профиль

Профиль

-  Способы оплаты
-  История покупок в магазине Лента
-  История Онлайн заказов. **Доставка/Самовывоз**
-  Политика персональных данных
-  Правила использования бонусов
-  Вопросы и ответы
-  Поддержка Ленты
-  Уведомления от Ленты

Профиль

 Способы оплаты >

 История покупок >

 История онлайн заказов >

 Политика обработки перс. данных >

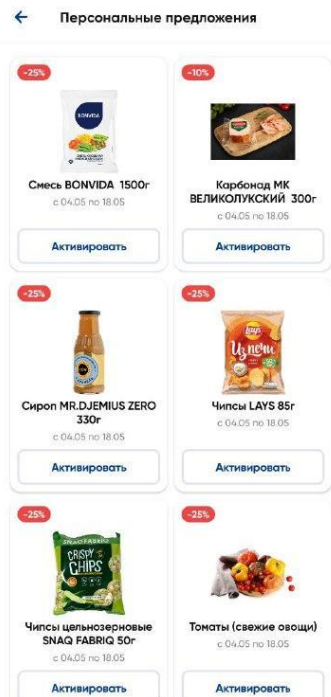
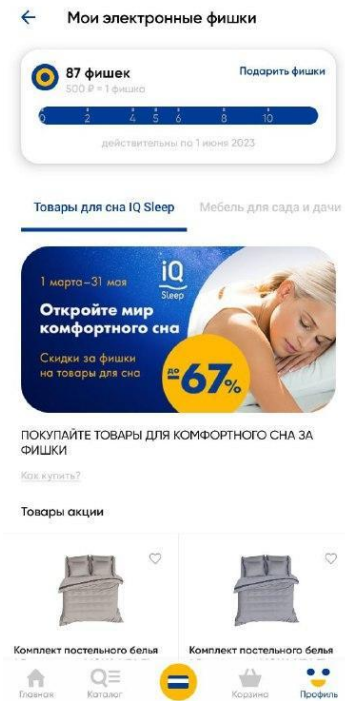
 Правила использования бонусов >

 FAQ >

 Поддержка >

 Уведомления >

 Оцените приложение >



Накопленные фишки



Персональные скидки.
Для магазина Лента



Акции для магазина Лента

Профиль МП Лента



Имя клиента



Дата рождения



Номер телефона



E-mail клиента



Адрес клиента



Номер карты Лента №1



SMS/Push уведомления

← Мои данные

Имя Мулева Дария Валерьевна

Дата рождения 30 июня 1992

Телефон  +7 (963) 946-43-89

Email dariyamuleva670@gmail.com

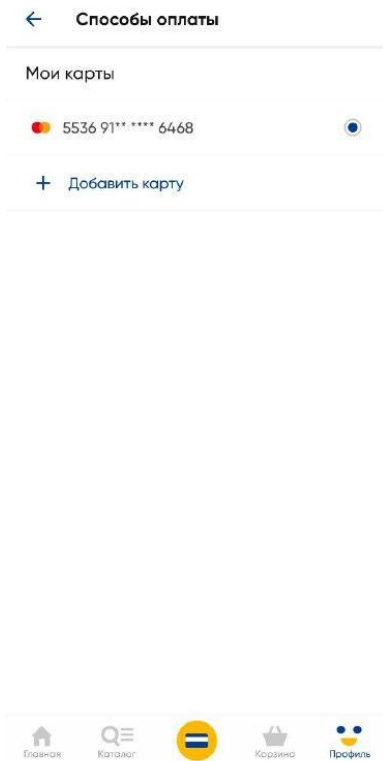
Адрес 630133 Россия Новосибирская обл
Новосибирск г Октябрьский р-н
Лазурная ул дом 20 кв 61

Номер карты 470 010 099 778

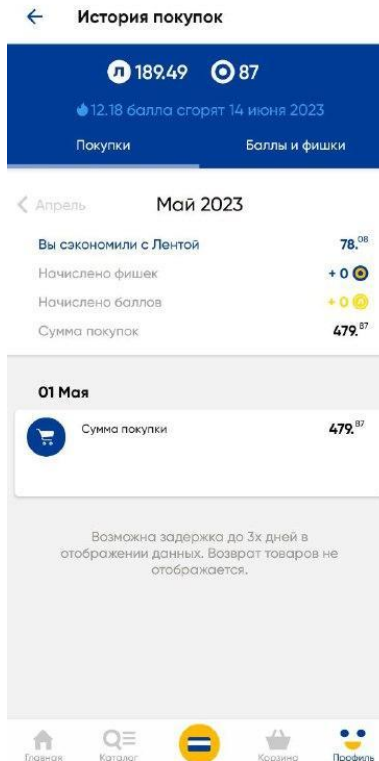
Промокод сотрудника Ввести

Получать SMS

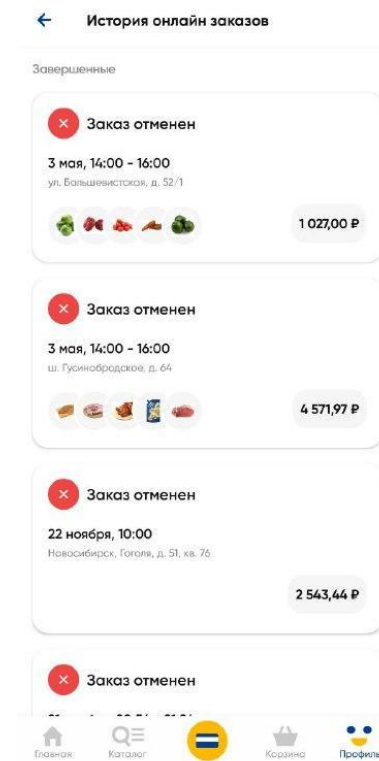
Push-уведомления в ЛК



Сохранённая БК.
Клиент может привязать несколько карт в профиле.



История покупок в магазинах Лента.
Начисленные ББ и фишки.



История онлайн заказов.
Доставка/Самовывоз.

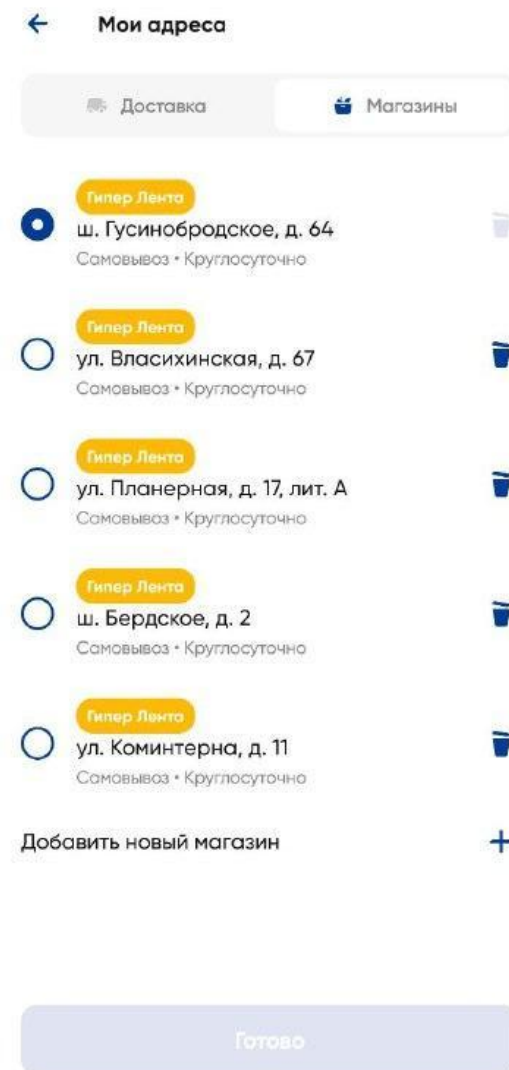
Оформление заказа на Самовывоз



На главной странице приложения выбрать способ получения заказа «Магазин».



Выбрать или добавить магазин для получения заказа.



Оформление заказа на Самовывоз

После добавления товаров в корзину



Цена по карте Лента №1



Цена без карты Лента №1



Итоговая цена со всеми скидками

The screenshot shows a shopping cart with two items. The first item is mushrooms, priced at 420.00 RUB with a 33% discount. The second item is mayonnaise, priced at 418.47 RUB with a 22% discount. The total price is 10,527.29 RUB. The interface includes a 'Корзина' (Cart) header, a 'Корзина' button, and a 'Продолжить оформление' (Continue checkout) button.

Корзина	Избранное
-33% По карте 420.00 Р Обычная цена 631.64 Р Шампиньоны, весовые 1 кг = 280.00 Р	+ 3 шт
-22% По карте 418.47 Р Обычная цена 536.67 Р Майонез НОВОСИБИРСКИЙ ПРОВАНСАЛЬ Классический 67%, 700мл 1 шт = 139.49 Р, Россия, 700 мл	+ 3 шт
Очистить корзину	
Товаров 18 (19.89кг)	14 820 ⁶³ Р
Экономия с «Лентой»	-4 293 ²⁴ Р
Итог по карте ЛЕНТА	10 527²⁹Р
10 527 ²⁹ Р Итог по карте Лента	Продолжить оформление

Главная | Каталог | | Корзина | Профиль

Оформление заказа на Самовывоз

← Оформление заказа

Получатель Другой получатель +

Дария Мулева

+7 (963) 946-43-89

Адрес самовывоза

Новосибирск, ш. Гусинобродское, д. 64

Время самовывоза

Завтра 09.05, с 10:00 до 12:00

Заказ будет ждать вас до 21:00

Если товар закончился?

Позвоните мне. Если не отвечу, замените
Сборщик подберет аналог товару, если не сможет дозвониться

49⁰⁰₽ вернем при выкупе заказа

Оплатить сборку



Указать получателя заказа



Изменить адрес получения заказа



Время получения заказа



Статус «Если товар закончился»



Комментарии для сборщика



Сумма заказа



Оплата суммы за сборку

← Оформление заказа

Время самовывоза

Завтра 09.05, с 10:00 до 12:00

Заказ будет ждать вас до 21:00

Если товар закончился?

Позвоните мне. Если не отвечу, замените
Сборщик подберет аналог товару, если не сможет дозвониться

Комментарий к заказу

Оплата при получении 10 527⁰⁰₽

Сборка заказа (оплата онлайн) 49⁰⁰₽

Нажимая кнопку "Оплатить сборку", я подтверждаю свое согласие на обработку персональных данных и принимаю условия пользовательского соглашения

49⁰⁰₽ вернем при выкупе заказа

Оплатить сборку

Оформление заказа на Самовывоз



Клиенту необходимо в течение **10 минут** оплатить сборку




Дополнительно, клиенту поступает **sms** с ссылкой для оплаты суммы за сборку




Оплата заказа происходит в момент получения заказа в магазине

← Способ оплаты




 СБЕР БАНК Войти по Сбер ID

Lenta
49 Р ▾

Здравствуйте! У вас есть сохранённые карты
Зайдите по Сбер ID, чтобы оплатить ими 

По карте

Нажимая кнопку «Оплатить», я соглашаюсь с [условиями](#) ПАО Сбербанк

Подводим итоги



Разобрали приложение Лента



Изучили основные функционал приложения



Научились создавать заказы на Самовывоз



Знаем что такое «Платная сборка» по Самовывозу

Лента PRO



Лента PRO

<https://lenta.com/pro/>



Бесплатная доставка от 1,5 часов



Покупки на сайте и в магазинах сети «Лента»



Широкий ассортимент для бизнеса



Акции и уникальные предложения



Персональный менеджер



Гибкие условия оплаты



Удобный документооборот



- 12% на нашу торговую марку Bonvida



Программа действует для ИП и юридических лиц.
Скидка по карте «Лента PRO», составляет до 9%, в зависимости от объема покупок.



Покупки по карте «Лента PRO» могут совершаться на сайте <https://lenta.com/>, в гипермаркетах и супермаркетах «Лента», в супермаркетах «Семья». В «Мини Лента» карты «Лента PRO» не принимаются.



Участникам «Лента PRO» доступны преимущества программы лояльности для физических лиц по Карте №1, за исключением участия в Бонусной игре.



Покупки за наличный расчет, по карте «Лента PRO» могут совершаться на всех кассах, кроме касс самообслуживания.

Подводим итоги



Узнали что такое «Лента PRO»

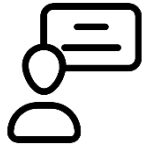


Изучили условия для оформления заказов по «Лента PRO»

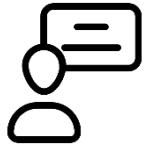
Домашнее задание



Изучить раздел **Вопросы и ответы** в МП Лента Онлайн



Сделать тестовые заказы: **Доставка – Сайт Лента Онлайн**
Самовывоз – Сайт Лента.



Самостоятельно просмотреть МП Утконос/Сайт Утконос.
Выписать различия с Сайт Утконос/сайт Лента Онлайн



Вопросы и ответы по заказам на Самовывоз



Изучение шаблонов. Работа с шаблонами.

НУ ЛАДНО, ЗАКАЗЫВАЙ

