

Памятка торгового представителя

Перед выходом на маршрут, не забудь проверить наличие:

Документы	Что проверить	Оборудование	Вид	Требования
 Путевой лист	Документ заверен печатью компании, печатью по результату прохождения медосмотра, подписью механика.	 Кассовый аппарат (ККМ)	Полностью заряжен, на обратной стороне аппарата указан номер маршрута, нет повреждений	При каждой оплате пробивается чек для клиента и повторный чек для компании При продаже по карте пробивается чек для клиента и повторный чек для компании Проставляются статусы заказов, причины отказов, даты переносов, комментарии по заказам, выполняется вечерняя приемка.
 Реестр ТМЦ	Фактическое количество товаров совпадает со списком в реестре. Заверено подписью ТП в документе	 Платежный терминал (POS)		
 Маршрутный лист	Проводится сверка заказов, полученных на складе с указанными в документе. указанные варианты оплаты: PREPAID – товар предоплачен, НАЛИЧНЫЕ – оплата с проведением по ККМ, КАРТА – оплата с проведением по ККМ и POS	 Планшет и гарнитура		
 Акты о несоответствии	Минимум 10 шт.		Маркер	Маркером помечаются заказы до загрузки и выделяются заказы в маршрутном листе
 Анкеты для клиентов B2B	Если сумма хотя бы одного заказа на 15 000 руб. и более. (есть вероятность что клиент выкупит товар на 15 000 и более)	 Канцелярия	Папка Синие ручки 2 шт. Степлер Кассовая лента	Накладная предоставляется для подписания клиенту на папке; после пробития чека он крепится степлером к накладной для клиента
 Свидетельство о регистрации ТС, ОСАГО	Фактический номер автомобиля совпадает с номером в документах	 Размен	3500 рублей мелкими купюрами	Каждому клиенту при необходимости выдается сдача из подготовленных купюр
 Топливная карта	Бак заправлен не менее, чем на половину	 Бейдж	Бейдж с именем, бейдж для активации планшета	
 Водительские права	Наличие			

Возможные проблемы при обзвоне клиентов

Для городов, где есть свэрхлимит: Москва, С.-Петербург, Краснодар, Ростов-на-Дону, Екатеринбург

! Перед началом смены обзвоните всех клиентов по пути маршрута. Это поможет напомнить клиенту о доставке и спланировать маршрут. **«Иван? Здравствуйте! Я торговый представитель службы доставки LMEExpress, меня зовут Константин. Ожидаете заказ lamoda\zara сегодня с 10 до 15?»**



Не дозвонились до клиента с утра?

Везем заказ, звоним ещё раз в начале интервала. Далее – действуем как при недозвоне.



Клиент не готов принять заказ в свой интервал или сегодняшний день?

1. Предложите другое время сегодня
2. Предложите другой адрес сегодня
3. Предложите доставку родственникам/друзьям сегодня



Перенос заказа?

1. В первую очередь предложите широкий интервал
2. Сделайте перенос на интервал и дату согласованную с клиентом



Клиент передумал и хочет отменить свой заказ?

«Очень жаль. Всего доброго! До новых заказов!»



Звоним за 30 мин. до доставки



Клиент не ответил на звонок за 30 мин до доставки?

Если заказ по пути, едем к клиенту



По приезду, не удалось связаться с клиентом или клиента нет на месте.

Делаем 2 звонка с интервалом в 10 минут



Клиент не ответил на 2 звонка?

Отмечаем недозвон в ПО и отправляем смс



Если ожидается задержка доставки и сдвиг интервала, необходимо позвонить клиенту и сообщить о задержке



Если клиент не готов ждать

Договоритесь с ним о доставке по схеме при планировании маршрута



Если клиент не выходит на связь в течении своего интервала

Делаем 3 попытки связаться с ним до конца интервала, если не получается, отмечаем недозвон в ПО и сообщаем логисту или супервайзеру.

Возможные проблемы при обзвоне клиентов

Для городов, где есть нет сверхлимита: все, кроме Москвы, С.-Петербурга, Краснодара, Ростова на дону и Екатеринбурга

! Перед началом смены обзвоните всех клиентов по пути маршрута. Это поможет напомнить клиенту о доставке и спланировать маршрут. **«Иван? Здравствуйте! Я торговый представитель службы доставки LMEExpress, меня зовут Константин. Ожидаете заказ lamoda\zara сегодня с 10 до 15?»**



Не дозвонились до клиента с утра?

Везем заказ, звоним ещё раз в начале интервала. Далее – действуем как при недозвоне.



Клиент не готов принять заказ в свой интервал или сегодняшний день?

1. Предложите другое время сегодня
2. Предложите другой адрес сегодня
3. Предложите доставку родственникам/друзьям сегодня



Перенос заказа?

1. Уточните у клиента на какой интервал и день он желает перенести заказ.
2. Предупредите, что с ним свяжется представитель офиса и окончательно подтвердит, возможна ли доставка в это время.
3. **Незамедлительно** передайте информацию логисту, супервайзеру или главе.



Клиент передумал и хочет отменить свой заказ?

«Очень жаль. Всего доброго! До новых заказов!»



Звоним за 30 мин. до доставки



Клиент не ответил на звонок за 30 мин до доставки

Если заказ по пути, едем к клиенту



По приезду, не удалось связаться с клиентом или клиента нет на месте.

Делаем 2 звонка с интервалом в 10 минут



Клиент не ответил на 2 звонка?

Отмечаем недозвон в ПО и отправляем смс



Если ожидается задержка доставки и сдвиг интервала, необходимо позвонить клиенту и сообщить о задержке



Если клиент не готов ждать

Договоритесь с ним о доставке по схеме при планировании маршрута



Если клиент не выходит на связь в течении своего интервала

Делаем 3 попытки связаться с ним до конца интервала, если не получается, отмечаем недозвон в ПО и сообщаем логисту или супервайзеру.

Визит к клиенту

Порядок действий у клиента

- ☑ При заказе на сумму от 100 000, необходимо позвонить главе или супервайзеру перед входом в квартиру клиента, а затем перезвонить через 3-4 минуты и дать понять, что все идет хорошо, например: «Я на доставке заказа у клиента, все идет по графику»
- ☑ Приветствие клиента
- ☑ Информирование клиента по условиям примерки и выкупа (сл.5)
- ☑ Распаковка и проверка товара на соответствие до примерки
- ☑ Предложите помощь в примерке
- ☑ Презентация преимуществ компании
- ☑ При необходимости - информирование клиента по условиям возврата
- ☑ Если у клиента был заказ по предоплате, и, во время доставки, он отказывается от всего заказа или от некоторых позиций в заказе, информируйте клиента: **«С 1 июля временно приостановлен возврат денег на банковскую карту, которой был оплачен заказ. Как только заказ вернется на склад, вам придет письмо с запросом реквизитов банковского счета, на который мы вернем деньги».**
- ☑ Проверка возвращаемого товара на соответствие по трем параметрам:
 1. соответствие фото в планшете
 2. соответствие цвета
 3. соответствие марки
- ☑ Составление акта на проблемный товар (сл.6)
- ☑ Отмечайте в планшете причины отказа со слов клиента (сл.6)
- ☑ Проведение продажи
- ☑ Прощание с клиентом. Благодарность за покупку. Уборка мусора, паков.

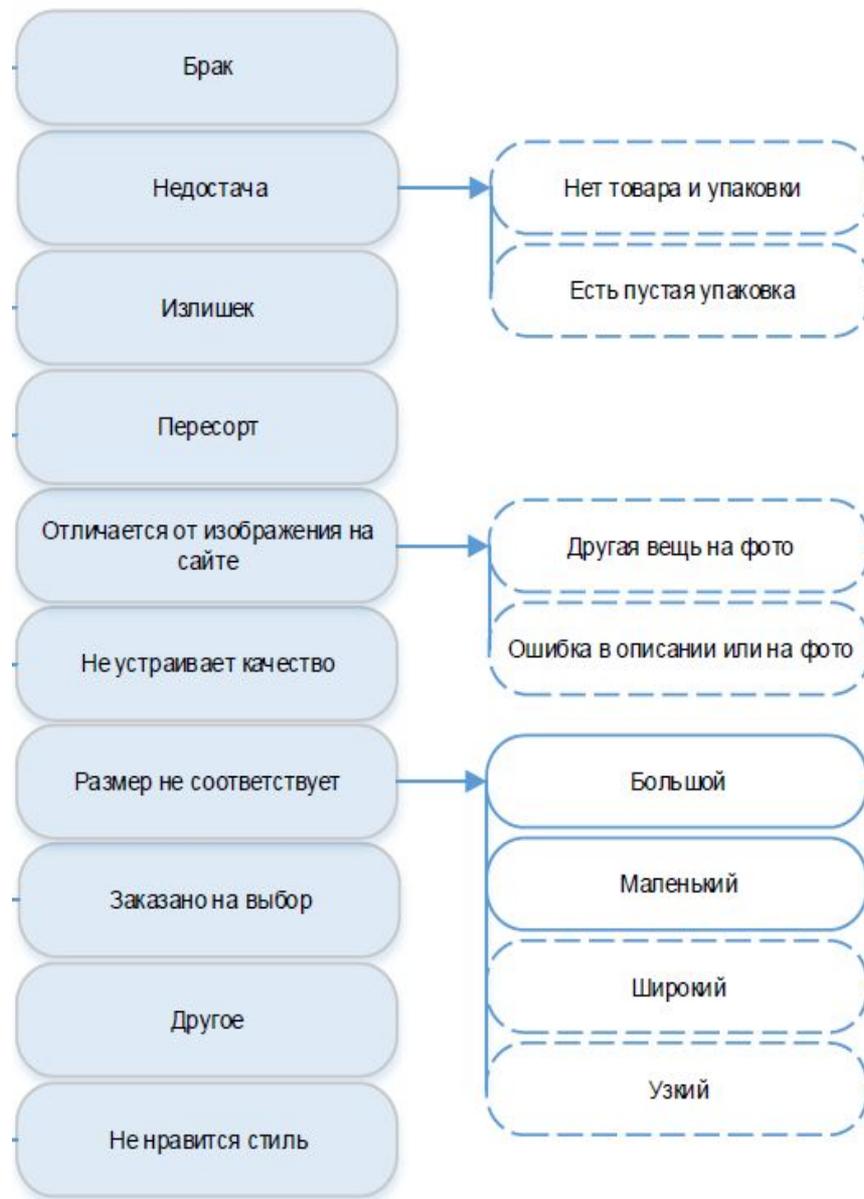
Условия доставки и выкупа

	Стоимость доставки	Условия	Требования
Плюс	<p>Бесплатная при выкупе на требуемую сумму (требуемую сумму выкупа умножаем на количество заказов одного клиента) Если у Клиента 3 заказа, но он выкупил на общую сумму, достаточную для 1 заказа, по двум оставшимся нужно взять плату за доставку.</p> <p>При предоплате, браке, пересорте, недостатке – доставка бесплатно!</p>	<p>Возможность частичного выкупа.</p> <p>При количестве вещей в заказе более 10 – полный выкуп.</p>	<p>Время примерки-15 минут <u>на один заказ</u>;</p> <p>Если примерка в зоне видимости, выдайте до 10 вещей;</p> <p>Если примерка в другом помещении, выдайте до 3-х вещей</p> <p>При <u>прямом</u> вопросе клиента о возможности бесплатной доставки при перезаказе через ТП, сообщаем-«перезаказана должна быть эта же вещь другого размера». Причина перезаказа - любая.</p>
SDD	<p>299р, в т.ч. при предоплате</p> <p>При предоплате, браке, пересорте – доставка бесплатно!</p>	<p>Возможность частичного выкупа.</p> <p>При количестве вещей в заказе более 10 – полный выкуп.</p>	<p>Сверьте позиции в заказе с фактическим наличием вещей, Возьмите полную оплату заказа (кроме брака/пересорта) или зафиксируйте полный отказ.</p>
Эконом	<p>Бесплатная</p>	<p>Нет примерки,</p> <p>Частичный отказ только в случае брака</p>	<p>Условия примерки аналогичны правилам Ламода</p> <p>При общении с клиентом Партнера В2В используйте название Партнера (нельзя представляться компанией Ламода)</p> <p>По предоплате – чек не пробивайте</p> <p>Стоимость и условия доставки смотрите в планшете (уточняйте у супервайзера)</p>
В2В	<p>Подробную информацию по стоимости каждого заказа смотрите в планшете (или уточняйте у супервайзера) - заказы выделены серым и розовым цветом.</p> <p>При предоплате, браке, пересорте, недостатке – доставка бесплатно!</p>	<p>1 пак-1 вещь. Доступна примерка и частичный выкуп (см условия в планшете)</p>	<p>Условия примерки аналогичны правилам Ламода</p> <p>При общении с клиентом Партнера В2В используйте название Партнера (нельзя представляться компанией Ламода)</p> <p>По предоплате – чек не пробивайте</p> <p>Стоимость и условия доставки смотрите в планшете (уточняйте у супервайзера)</p>

Акт на товар составляется в следующих случаях

- ✓ *Брак* – товар имеет видимые или ограничивающие его функциональность повреждения, неполный состав товара: в товаре отсутствуют аксессуары (шнурки, пояс и т.д.)
- ✓ *Недостача внутри заказа*– в посылке отсутствует товар или есть упаковка от товара, но товар отсутствует;
- ✓ *Неверное вложение* – вместо заявленного товара в посылке другой
- ✓ *Излишек в посылке* – в заказе есть неизвестное вложение или лишняя пустая упаковка от товара

Причины отказов указать в планшете



Порядок действий ТП при нападении, ограблении, краже, угоне, ДТП и порче корпоративного имущества.

1. Не провоцируйте конфликт;
2. Не оказывайте сопротивление и при возникновении угрозы жизни добровольно передайте требуемое имущество;
3. В случае агрессивно настроенных лиц, при невозможности уехать с места -- заблокируйтесь в машине, вызовите полицию, сообщите о происшествии супервайзеру/вашему руководителю и в Отдел безопасности.
4. Не покидайте место происшествия при отсутствии реальной угрозы жизни и здоровью;
5. Не прикасайтесь к уликам, орудиям преступления;
6. Запоминайте приметы и транспорт нападавших (марку автомашины, цвет и государственный регистрационный знак);
7. Найдите свидетелей и запишите их паспортные данные и телефоны;
8. Сообщите об инциденте своему руководителю и по телефонам:



Полиция: 020
Служба спасения: 112
Отдел безопасности Lamoda: +7 (495) 775-68-82, +7 (800) 775- 68-82 (круглосуточно)
Транспортный отдел Lamoda:
+7 (915) 011-07-87 (Новохохловская) +7 (916) 996-94-14 (Складочная)
Служба скорой помощи: 030
Пожарная охрана: 010

9. При непосредственной угрозе жизни или перевозимому грузу активируйте кнопку SOS на планшете и действуйте по данным перед началом рейса инструкциям.