

Приложения

- Приложение № 2 План стажировки менеджера
- Приложение № 3 Компания продукт
- Приложение №4 Этапы звонка чата
- Приложение №5 Памятка менеджера
- Приложение №5,1 Регламент работы менеджера на рабочую смену
- Приложение № 5,2 Регламент работы с браком возвратом

Приложение № 2 План стажировки менеджера

Приложение №2

GARTI

Этапы управления в должности менеджера

План стажировки менеджера компании Garti

№	Этапы стажировки	Время	Дата	Формат обучения	Материал	Ответственный	Подпись обучаемого
1	1. Разъяснение условий работы: · Расчет заработной платы; · Рабочие часы, дисциплины ; · Штрафные санкции, льготы; · Разъяснение условий прохождения аттестаций; · Способы продвижения по службе; · Организации образования · 2. Бланк оценки претендента	1 день	0й день	Устно на собеседовании	«Приложение №1», «Приложение №1,1» «Приложение №1,2»	Роп/ст.менеджер	

2	1. Сбор и оформление документов при приеме на работу 2. Ознакомления закрываются стажировки	1 день	0й день	Почта/ватсап/телеграмм	«Приложение №2»	Роп/ст.менеджер	
3	1. Закрепление стажера за наставником . 2. Согласование плана работы с наставником .	1 день	1й день	Zoom встреча	«Приложение №2»	Роп/ст.менеджер/менеджер (далее Наставник)	

4	<p>1. Презентация фирмы «Гарти »:</p> <ul style="list-style-type: none"> • История, миссия; • Изучить са йт ко мпании; • Изучить ин ст аг ра мм (о бя за те ль но по см от ре ть вс е ст ор из); • Изучить то ва р и ве сь ма тери ал по пр од ук ту ; 	1 день	1й день	<p>Наставник предостав ляет весь ма тери ал по почте/ватс ап/телегра мм. При нали чии во про сов, об ще ние про ис хо ди т в ватса п</p>	<p>Приложение №3/Сайт ко мпа нии/Ин ста грам м/Ин тер нет</p>	Наставник	
---	--	--------	---------	--	---	-----------	--

5	<p>1. Освоить структуру звонка/чата:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Приветствие; · Создание благоприятных условий; · Озвучивания цели звонка; · Выявление статуса клиента; · Предложение выгоды; · Оформление закрытия доставки/оплаты; · Завершения закрытия <p>2. Освоить структуру чата:</p> <p>Изучить скрипты (быстрые ответы);</p> <p>3. Тестовый звонок/чат (игровая продажа)</p>	1 день	2 й день	<p>Наставник предоставляет весь материал по почте/ватс ап/телеграмм. При наличии вопросов, общение происходит в ватсап</p>	<p>Приложение №4</p> <p>Видео уроки по технологиям продаж</p>	Роп/Наставник	
---	---	--------	----------	--	---	---------------	--

6	<p>1. Изучить все пищевые правила в компании;</p> <p>2. Организационная структура компании</p> <p>3. Коммуникации между отделами</p>	1 день	3й день	Приложение №5 Приложение №6	Наставник		
7	<p>1. Освоить общение с потенциальными клиентами по IP-телефонии</p> <p>2. Получить от преподавателя посланню на программу (логин и пароль)</p>	1 день	4й день	Наставник предоставляет весь материал почта/ватс ап/телеграмм. При наличии вопросов, общение через происходит ватсап	Приложение №5/видео урок Работа в IP телефонии	Наставник/Айти менеджер	

8	<div>1. Полностью освоить работу в сrm системе:</div> <div><ul style="list-style-type: none">Получить от преподавателя по силе на программу (логин и пароль)Памятка менеджераРекомендации менеджера по работе с клиентамиЧаты;Звонок и;З</div>	1 день	4й день	Приложение№5/ Работа в CRM	Наставник/ Аййти менеджер
---	---	--------	---------	----------------------------	---------------------------

9	<ul style="list-style-type: none">• За че т по пр ез ен та ци и фирмы « Garti »• За че т по пр од ук ту• За че т по ра бо те в С R М• За че т по до ку ментообороту• За че т ст ру кт ур ы зв он ка• За че т ра бо ты по во зз ре ни	1 день	5й день	Zoom встреча/иг ровая продажа в режиме онлайн	Приложение №7(Чек лист 1я неделя)	РОП, ст.продавец , преподавате ль	
---	--	--------	---------	---	--	---	--

	ВЫХОДНЫЕ	2 дня	8-9 день				
	Под руководством преподавателя применяются все практические правила компании. Выход на линию.	1 месяц	начало с 10 дня 27й день	Наставник ежедневно разбирает от 3х самых важных стажеров (звонки, чаты), отработка отказов обязательна.	Приложение № 7 (чек лист общий)		
	Итоговая аттестация	1 день	28 день	Увеличить встречу/чек листы/ оценка тренера	Увеличить	РОП, ст.продавец, преподаватель	

Сроки стажировки.

Длительность стажировки на должность менеджера составляет 28 дней. При необходимости увеличения стажировки на усмотрение РОП или вышестоящего возраста, ее продлевают еще на три дня, таким образом, длительность стажировки составляет 31 день.

В случае если после 10-15 дней стажировки сохранить ее нет необходимости, преподаватель имеет право прервать стажировку. Это может быть роскошная гостиница:

- кандидат не сдал зачеты и нет стремления их сдавать.
- кандидат полностью не соответствует требованиям компании и не предъявляет требования о приобретении необходимых знаний и навыков

Особые условия

На время стажировки общий чат в ватсап в котором учувствуют РОП/ст менеджер/ тренер (если это не ст.менеджер и не РОП)/стажер . Чат торговли с целью оперативного выполнения всех задач стажера, а также с целью контроля за ходом стажировки. После аттестации чат расформировывается.

Ответственность за стажировку

Основную ответственность за качество стажировки берет на себя ст.продавец, который выполняет работу преподавателей. Проверка уровня подготовки стажера осуществлялась РОП при имеющихся аттестациях.

На один состав приходится один или два стажера. На первом этапе стажировки руководство уделяет внимание и занимается активным обучением одного стажера,

одновременно с этим он может курировать работу стажера, начавшего самостоятельную стажировку на линии.

Показателями оценки эффективности работы руководителем является выполнение задач и задач его нового сотрудника в период первого месяца работы.

Приложение № 3

Компания продукт

Приложение №4

GARTI

КОМПАНИЯ

Компании GARTI уже более 15 лет, сама идея производства кухонных аксессуаров премиум сегмента родилась в процессе более раннего опыта компании, тогда основным бизнесом компании было крупное производство кухонь на заказ. И именно встало очевидным, как стандартные, серые, повседневные кухонные аксессуары могут убить весь эффект от новой, дорогой и стильной кухни.

Помните наш клиент это уважающий и любящий себя человек его выбор — это лучшее из лучшего и когда он выбирает разделочную доску, то лучшие в этом деле конечно же GARTI!

GARTI – **первый в мире** бренд разделочных досок из искусственного камня.

GARTI – бренд кухонных аксессуаров **премиум сегмента**.

GARTI – практичность и долговечность, эстетика и **стиль**.

GARTI – Кухонные доски с уникальной технологией- **сохранения вкуса**.

Кухня начинается с **GARTI**.

Самое яркое подтверждение что наш продукт востребован , это более 600 000 подписчиков в инстаграм и ежедневные отгрузки продукта Нашим клиентам.

Сайт Компании <https://garti.me/>

1. Изучить сайт, дать обратную связь:

- что понравилось (минимум 3 пункта);
- что можно улучшить/убрать/добавить (минимум 3 пункта).

Инстаграм компании https://www.instagram.com/garti_me/_

- изучить профиль в ИГ;
- просмотреть последние посты;
- просмотреть все вечные сториз, для полного понимания продукта.

Обязательно ознакомиться:

-политика конфиденциальности <https://garti.me/confidentiality>

-оферта https://garti.me/offer_rf

-пользовательское соглашение <https://garti.me/user>

ТОВАР

11 основных коллекций - не ЦВЕТА, а именно КОЛЛЕКЦИИ:

Стандартная коллекция: Clean «Клин», Champagne «Шампань», Geo «Гео», Dalmatian «Далматин».



Премиум коллекция: Мрамор, Пески Сахары.



Лимитированная коллекция: Black «Блэк», Nord «Норд», Greenwich «Гринвич»



Эксклюзивная коллекция: Bingo «Бинго», Totem «Тотем» (такого камня нет ни у кого в России!)



Отличие коллекций

Все доски производятся из высококачественного искусственного камня. Камень для всех коллекций одинаковый, разделение коллекций на стандартную, премиальную и лимитированную.

Стандартные коллекции просты в исполнении. Имеют однотонный или относительно не сложный рисунок, а также небольшое количество ингредиентов для вкраплений.

Премиальная коллекция имеет уникальный, сложный, не повторяющийся рисунок. Отличная от других коллекций подставка (волна). Технологически сложнее в исполнении.

Лимитированная коллекция требует больше времени на изготовление. Технологически сложнее в исполнении, а также содержит большое количество ингредиентов для вкраплений и пигмента.

Black «Блэк» - несмотря на внешнюю простоту цвета, самая сложная в производстве коллекция.

Лицевая (с логотипом) и обратная (рабочая) сторона

Лицевая и обратная сторона не отличаются у коллекций: Clean «Клин», Champagne «Шампань», Black «Блэк».

Лицевая и оборотная сторона отличаются у коллекций:

Geo «Гео» (на оборотной стороне меньше вкраплений, намного проще по насыщенности цвета),

Dalmatian «Далматин» (не такой яркий с оборотной стороны, меньше черных пятен на оборотной стороне),

Nord «Норд» и Greenwich «Гринвич» (на оборотной стороне меньше вкраплений, нет крупных вкраплений),

Мрамор (на оборотной стороне нет ярко выраженных волн, более размытый рисунок, рисунок каждого комплекта уникальный),

Пески Сахары (на оборотной стороне нет ярко выраженных волн, более размытый рисунок, рисунок каждого комплекта уникальный).

Все доски имеют глянцевое покрытие и с лицевой и с оборотной стороны (границы досок также глянцевые).

Логотип

В зависимости от партии толщина шрифта логотипа может незначительно отличаться.

Место нанесения логотипа, шрифт и его размер неизменны.

Цвет логотипа: черный (на коллекциях: Clean «Клин», Champagne «Шампань», Geo «Гео», Dalmatian «Далматин», Мрамор, Пески Сахары) и белый (на коллекциях: Black «Блэк», Nord «Норд», Greenwich «Гринвич», Rave «Рейв»).

Другие логотипа не наносим, без логотипа не выпускаем коллекции. Индивидуальный заказ возможен только по согласованию с руководством (партия от 10 шт.).

Подставка

Подставки бывают двух видов: дуга и волна.

В премиальных наборах (Мрамор и Пески Сахары) всегда подставка ВОЛНА (намного сложнее в производстве). Но по настоянию клиента подставка может быть заменена на подставку ДУГА вместо той, которая идет в наборе (ВОЛНА). Важно корректно отобразить данную информацию в составе заказа.

Наклон досок в подставке допустим и не является браком.

Классическое расположение досок в подставке – горизонтальное.

Для подставки ДУГА допускается вертикальное расположение досок, а также установка досок в перевернутую подставку. Подставка ВОЛНА не предусмотрена для вертикального и любого другого расположения.

Словарь

Light	Доска маленькая
Grand	Доска большая
Light Set	Набор с маленькой доской
Grand Set	Набор с большой доской
Mini	Маленькая доска 15x12

Wave (W)	Волна
Arc (A)	Дуга
Single	Подставка одинарная
Double	Подставка двойная
Set	Набор из 2х предметов (1 доска (30x20 или 36x24 см) + одинарная подставка)
Prime	Набор из 3х предметов (2 доски разных размеров + двойная подставка)
Random	Любой цвет, любой размер – выбор кладовщика исходя из наличия на момент комплектации на складе

Номенклатура товара:

Light (Лайт) – доска маленькая (размер 30x20 см), вес 1190 гр.

Grand (Гранд) – доска большая (размер 36x24 см), вес 1605 гр.

Single A (Сингл Эй) – подставка одинарная дуга, вес 465 гр.

Single W (Сингл Даблю) – подставка одинарная волна, вес 464 гр.

Double A (Дабл Эй) – подставка двойная дуга (размер 29x9 см), вес 560 гр.

Double W (Дабл Даблю) – подставка двойная волна (размер 29x9 см), вес 560 гр.

Set (Сет) – доска любого размера + одинарная подставка

Prime (Прайм) – набор/комплект (доска маленькая + доска большая + двойная подставка),
вес набора без упаковки – 3340 гр., вес набора с упаковкой – 3800 гр.

Mini – мини доска, семпл (размер 17,5x12 см), вес 430 гр.

Light Set – набор/комплект (доска маленькая + одинарная подставка), вес 1655 гр.

Grand Set – набор/комплект (доска большая + одинарная подставка), вес 2070 гр.

Толщина доски 12 мм (всегда стандартная)

Ценовая политика:

Light (Лайт) – от 2690 до 5590 руб.

Grand (Гранд) – от 3400 до 6990 руб.

Single (Сингл) – 1300 руб.

Double (Дабл) – от 1900 до 2500 руб.

Prime (Прайм) – от 5900 до 13900 руб.

Set (Сет) – от 3990 до 8815 руб.

Mini (Мини) – от 1553 до 2242 руб.

Преимущество досок из искусственного камня:

1. Плотность камня выше, нет пустот для микроорганизмов, с паром все вымывается!
2. Дружит со всеми ножами! Тупят ножи меньше, чем при любом другом материале (заточка ножей не чаще, чем при использовании традиционных материалов (дерево))!
3. Легко отмываются (моющие средства с неабразивной губкой), материал не боится контакта с моющими средствами. В случае если мытье не помогло, оптимальный

вариант помыть в посудомоечной машинке при 60 С !

4. Доски из других материалов, как например, торцевые, требуют дополнительного ухода (регулярного и дорогого, если мы говорим о премиум досках), наши доски не требуют дополнительных затрат по уходу!
5. Приятный звук при нарезании (нет скрипа как при работе на натуральном камне или стекле)!
6. За счет подставки доски не касаются столешницы (эстетика в дизайне с кухней, нет необходимости прятать в шкаф)!
7. Глянцевая поверхность!
8. Хорошо воспринимает воду. Не меняет своих свойств при регулярных контактах с водой в отличие от деревянных.
9. Ультрафиолетовые лучи безопасны, не вызывают выцветания, изменения физических характеристик, выделения вредных соединений.
10. Искусственный камень относится к разряду трудновоспламеняемых, не представляет опасности при возгораниях. Однако мы не рекомендуем держать доски рядом с открытым огнем, так как они могут деформироваться и потерять эстетичный внешний вид.
11. Поврежденная механически поверхность легко восстанавливается методом шлифования (услуга по реставрации досок).
12. 100% безопасность материала – есть сертификаты – добровольная сертификация товара, поданы документы на добровольную сертификацию (несмотря на то, что сам товар не требует обязательной сертификации). Данный факт является отличительной особенностью от конкурентов.
13. Один из самых важных плюсов товара – это срок службы, более 15 лет!

Социально-экологические аспекты компании:

- доски **GARTI** не просто экологичный продукт
- в производстве: нет вредных выбросов и сбросов (История (с заботой о природе):
- все отходы от исходного материала (искусственный камень, камень на акриловой основе с добавлениями) подлежат переработке.

Характеристика	Искусственный камень	Натуральный камень	Пластик	Стекло	Дерево
Долговечность	+	+	-	+	-
Не впитывает влагу	+	+	+	+	-
Не впитывает запахи	+	+	-	+	-
Гигиеничность	+	+	-	+	-
Порезы	+	-	+	-	+
Ножи не требуют частой заточки	+	-	+	-	+

Экологичность	+	+	-	-	-
Прочность	+	+	-	-	-
Устойчивость к высоким температурам	+	+	-	+	-
Мытье в посудомоечной машине	+	-	-	+	-
Приятный звук при нарезании	+	-	-	-	+
Эстетичный внешний вид	+	+	-	+	-
Не требуют дополнительного ухода (затрат)	+	+	-	+	-

УПАКОВКА

**Надпись на коробке:
ПОБАЛУЙ СЕБЯ ВКУСОМ (как слоган компании)**

Точные размеры упаковочной коробок: 400x255x105 мм (габариты для просчета доставки 0,3x0,4x0,1 см).
Размер коробки маленькой:



Оформляя заказ, клиент получает долгожданный набор досок в фирменной крафтовой коробке с логотипом и девизом компании. Идеально подойдет для подарка.
Коробка упаковывается в фирменный белый транспортировочный пакет.

Приложение №4 Этапы звонка чата

Этапы звонка/чата:

1 ЭТАП

Приветствие

-Знакомство-Озвучивания цели звонка-Создания благоприятных условий

Задачи этапа:

- расположить к покупке, дать понять клиенту что на том конце провода безопасность, помощь, профессионализм;
- переход к действию, понимание, что вы не очередной спамшик, доверие;
- забота о клиенте, настрой клиента на покупку, осознанность выбора, уменьшения возражений после покупки.

Пример:

- Здравствуйте, меня зовут меня зовут ИМЯ, я менеджер компании GARTI разделочные доски из искусственного камня, Вы оставили заявку на приобретение «Наименования продукта», Все верно?
- Да
- Оформление заявки займет 5 минут Вашего времени, сейчас Вам удобно?

2 ЭТАП.

Выявления потребностей/ типа клиента (вопросы)

Используемые техники:

- Спин

Задачи этапа:

- утепление, забота, подстройка под клиента, работа с будущими возражениями, подготовка к презентации, увеличить ценность продукта

Примеры:

- скажите это будет ваша первая доска из искусственного камня?
- нужна ли Вам более подробная информация по особенностям данного материала?

- если вы не можете определиться какая именно линейка подходит под Вашу кухню, скажите какие цвета преобладают в интерьере Вашей кухни? (я вышлю Вам несколько фотографий наборов расположенных в максимально приближенных к вашему стилю кухонных комнат)

3 ЭТАП.

Презентация товара/выгоды

Используемые техники:

-ХПВ

Задачи этапа:

- «влюбить» в продукт, через пользу клиента осуществить продажи/увеличить средний чек, презентовать акции

Примеры:

- как я понял, в Вашей кухне преобладает белый цвет, но при этом есть и элементы в декоре черного цвета?

- да?

- «Имя», рекомендую рассмотреть набор досок из коллекции Dolmatin, хоть его цена немного выше чем просто белого, но зато он гораздо интереснее будет смотреться в Вашей кухне, тем более что сейчас на него действует акция! Скинуть вам реальные фото данных досок, находящихся у наших клиентов на кухнях схожих с Вашей?

4 ЭТАП.

Работа над возражением.

Используемые техники:/

- работа с возражением

Задачи этапа:

- отработать все возражения клиента, не допустить негативного отношения к компании, быть максимально полезным клиенту

Примеры:

- почему ваши доски гораздо дороже чем у других?

- да согласен Имя, у наших досок ценовая политика выше чем у некоторых других производителей, ведь мы используем только качественное, сертифицированное сырье от мировых производителей и за счет чего мы на 100% уверены в безопасности и качества наших досок. Мы предоставляем 1 год гарантии на всю нашу продукцию, а срок службы досок более 15 лет. Ведь согласитесь, безопасность семьи, это не то на чем можно сэкономить?

5 ЭТАП.

Завершения сделки.

Задачи этапа:

- тех часть, максимально выгодно и понятно организовать доставку для покупателя,

проговорить все нюансы по оплате и дате, работа с будущим возражением, предоставление услуги на взаимовыгодных условиях

Оформление доставки

Примеры:

- Мы можем предложить Вам несколько вариантов доставки -почта Росси, Cdek и 5post (постаматы расположенные в магазинах Пятерочка), если вы скажите Ваш домашний адрес, я подберу для Вас наиболее удобный вариант

Оформление оплаты

Примеры:

- Имя скажите, если я скину вам ссылку на онлайн оплату на данный номер в виде смс, удобно Вам будет или лучше на электронную почту?

Благодарность, продажа инстаграм/сайт.

Задачи этапа:

-выявление и закрытие всех возражений, понимания того, что клиент получил 100% от Вашего сервиса. Презентация сайта и инстаграм.

Примеры:

- Имя, поздравляю Вас с покупкой и благодарю от лица всей нашей компании за Ваш выбор. Обязательно следите/подпишитесь за нашей страничкой в инстаграм, так как мы очень часто проводим акции и разыгрываем дорогие подарки среди наших подписчиков! Вот к примеру совсем недавно (история выигрыша). Досвидания Имя, обязательно ждем Вас еще!

Общая цель звонка/чата - не закрыть задачу в CRM, а максимально быть полезным для клиентов и через эту пользу быть максимально полезным компании и себе!

Приложение №5 Памятка менеджера

№	Задачи	Время начало	Мах. время выполнения в мин.	Регулярность	Комментарий
1	Отработка активных заказов	Приоритет! Выполняется сразу по мере поступления заявки		ежедневно	
2	Актуализация действующих акций на сегодняшний день (сайт/инстаграм /чат PR	Начало рабочей смены и далее в рабочем режиме	5 мин	ежедневно	
3	Ознакомление с остатками товара на складе	Начало рабочей смены и далее в рабочем режиме	5 мин	ежедневно	
4	Отработка "ночных" заявок	1й час работы	max 50 мин	ежедневно	
5	Просмотр чатов «в работе» и чатов с «нулевым клиентом» , чаты без тега	2й час работы	10 мин	ежедневно	
6	Отработка активных задач на день	2й час работы	30 мин	ежедневно	

7	Отработка заказов со статусом «В ожидании клиента», «Не дозвон 1-2-3», «В ожидании оплаты», «Ожидает в пункте выдачи»	3й час работы	60 мин	ежедневно	
8	Закрытия смены: <input type="checkbox"/> каждый чат про тегирован; <input type="checkbox"/> чаты закрыты; <input type="checkbox"/> отсутствие дублей карточек клиента; <input type="checkbox"/> отсутствие заказов в статусе «Новый»; <input type="checkbox"/> комментарии внутри заказа только актуальные; <input type="checkbox"/> статусы заказов актуальные.	Подготовка к закрытию за 30 мин до окончания смены	30 мин	ежедневно	
9	Составление отчета за день	за 10 мин до окончания смены	5 мин		
10	Заполнение таблицы по мотивации	1й день смены	30 мин	1 раз в неделю	
11	Перерыв на обед.	В течении дня, по договоренности	2 раза по 30мин	ежедневно	получасовой перерыв (обед) можно брать только при нахождении на смене двух и более менеджеров, время ухода на обед просьба согласовывать в чате с утра, либо при поступлении на смену

12	Отдых	В течении дня	не более 10 мин каждого часа	ежедневно	
!!Обязательна смена статусов учётной записи при перерывах, а также при выходе на смену и при завершении рабочего дня!!					

Приложение №5,1

Регламент работы менеджера на рабочую смену

GARTI

Регламент работы менеджера на рабочую смену

1. **Статус «Новый».** При поступлении заявки обязательный звонок клиенту не позднее, чем через 2 минуты, в статусе «новый» заказ будет 10 минут, потом уходит на другого менеджера. Если недостаточно данных для завершения сделки → статус «В ожидании клиента» с корректной датой и временем перезвона → перезвонить/написать позднее, согласно договоренностям с клиентом (автоматическая задача на менеджера, смена менеджера после 1 уведомления через старшего менеджера); если клиент не ответил в назначенную дату → действия по схеме «Недозвон 1» и далее. Если дата перезвона просрочена, либо нарушены договоренности с клиентом → смена менеджера заказа;
2. **Статус «Недозвон 1-2-3».** Если клиент не ответил на первичный звонок → статус «Недозвон 1» (срок статуса: 3 часа на перезвон) → повторный звонок через час, если нет ответа статус «Недозвон 2» (срок статуса: сутки на перезвон). Можно отправить смс со ссылкой на WA и/или отправить письма клиенту → следующий звонок через 1-3 часа (если нет ответа на смс и письмо) и статус «Недозвон 2», если клиент снова не ответил → затем звонки в течение следующей смены и статус «Недозвон 3» → через неделю смс или письмо с интересным предложением → нет обратной связи в течение дня после предложения → статус «Недозвон. Клиент не выходит на связь»;
3. **Статус «В ожидании клиента».** Если клиент не отвечает → действия по схеме «Недозвон 1» и далее (без смены статуса); статус "В ожидании клиента" требует выполнения двух условия: 1. заполнить комментарий в сrm (написать чего ждем) 2. заполнить поле "дата перезвона";
4. **Статус «Согласован с клиентом».** Клиент подтвердил заявку, необходимые данные запрошены и корректно внесены в форму заявки, стоимость заказа согласована → статус «Согласован» (если оплата при получении – галочка «наложенный платёж»), если «онлайн оплата» (или «банковский перевод» или «в рассрочку») статус «в ожидании оплаты от клиента» (автоматически) → после

получения денег → смена статуса «Согласован» (автоматически); в срм обязательно к заполнению:

- предварительная дата доставки
 - оплата курьеру (выбор: наличные или банковская карта)
 - временной интервал
 - откуда узнал о продукции
 - в комментарии оператора писать только дополнительную информацию, которую нет в системе
5. **Статус «В ожидании оплаты от клиента».** Статус автоматический, переводит система, когда нет галочки «наложенный платеж» и статус оплаты «не оплачен». Если нет оплаты заказа с полной или частичной предоплатой в течение суток → звонок → новая ссылка/счёт или согласование оплаты при получении (в таком случае смена способа оплаты и смена статуса на «Согласован»);
 6. **Статус «Предоплата недозвон».** Если клиент не ответил на телефонный звонок и если нет оплаты → письмо и/или смс → действия по схеме «Недозвон 1» и далее возможна смена статуса на «В ожидании клиента» через РОПа;
 7. **Статус «Ошибка в согласовании с клиентом».** При обнаружении некорректных данных в заказе или необходимость изменить данные в заказе → 5-10 минут решение ситуации. Контроль статуса – старший менеджер, если нет возможности решить → подключение РОПа к проблеме. Смена статуса → статус «Согласован», «Продолжить доставку» или «В ожидании клиента» в зависимости от ситуации; если заказ в статусе "ошибка в согласовании", то любой менеджер может менять в нем все, что угодно (кроме ответственного менеджера) и переводить в статус "согласовано с клиентом" после исправления ошибки.
 8. **Статус «Заказ требует внимания (курьер МОСКВА)».** Проблемы с заказом при доставке курьером по Москве и МО, 5-10 минут решение ситуации. Контроль статуса – старший менеджер, если нет возможности решить → подключение РОПа к проблеме. Смена статуса → статус «Согласован», «Продолжить доставку» или «В ожидании клиента» в зависимости от ситуации;
 9. **Статус «Продолжить доставку».** Статус актуальный после статуса «Ошибка», когда с клиентом все договоренности до этого остались без изменений;
 10. **Статус «В ожидании курьера Москва»** означает, что отгрузка произведена, и заказ будет доставлен в срок, указанный в поле «дата доставки»;
 11. **Статус «Ожидает на ПВЗ»** → звонок спустя двое суток после поступления на пункт → через неделю после первого звонка — повторный звонок → третий за два дня до окончания срока хранения (Для СДЭКа – срок хранения 14 дней, для Почты России – 1 месяц);
 12. **Статус «Возврат товара принят на склад».** Если заказ оплачен, необходимо выяснить причины возврата товара. При необходимости или отправить повторно заказ или вернуть деньги клиенту (по схеме Возврат ДС). Если оплаты не было и это отказ клиента от получения заказа, то необходимо клиенту поставить статус BAD (повторная отгрузка возможна только по предоплате) → комментарии к статусу BAD → перевод в статус «Возврат»

Контроль не своих статусов, но очень важно соблюдать:

- **«согласовано с клиентом»** (совместно с логистом, больше суток данный статус не должен быть);
- **«передано в комплектацию»** (совместно со старшим менеджером, больше суток данный статус не может быть);
- **«доставляется»** (совместно с логистом, для курьера по Москве, не может быть больше 1 дня, для ТК по России не может быть больше 1 месяца, для зарубежных отгрузок не может быть больше 3 месяцев);
- **«в ожидании оплаты от курьера»** (совместно с бухгалтером, не может быть более суток для курьера по Москве, больше 1 недели для Почты России, больше 2х недель для СДЭКа).

ВАЖНО:

1. Связка заказов, если заказы имеют любую взаимосвязь друг с другом (действия - «связать заказ» - номер заказа). Повторный заказ от клиента не требует связки.
2. Ответ на сообщение в чатах - не более 5 минут.
3. Все чаты должны быть с тегом (тегирование в соответствии с документом «теги для чатов»).
4. Если ответа в чате от менеджера нет в течение 15 минут → перевод чата на другого менеджера старшим менеджером.
5. В конце смены все чаты должны быть закрыты. Если чат оставлен открытым, менеджер берет на себя ответственность за задержку ответа более 15 минут. Штраф за отсутствие ответа в таком случае – 1000 руб.
6. Перенаправление чатов СТРОГО после написания сообщения-уведомления (для PR-отдела, рекламы, партнерства, вакансий, любого сотрудничества).
7. При обнаружении сбоя системы, блокирующего любую коммуникацию с клиентом (чат, тел, оплата, смс, письмо и т.д.) необходимо в кратчайшее время 1-5 мин с момента обнаружения: написать Александру/Славе админу сообщение в чат (Sales в ВА) с описание проблемы, продублировать сообщение звонком, если работа не восстановится → звонок РОПу, Алине, Андрею.
8. Обратная связь от клиента ВСЕГДА должна быть отправлена копирайтеру на почту copywriter@garti.me
9. Все ошибки по адресу «не распознает адрес» (по России) сразу решать с IT специалистом.
10. К отделу ОПТ относятся все заказы юридических лиц (ИП и ООО), все заказы физ.лиц - относятся к магазину Garti (розница).

Перерывы:

☐ не более 10 минут в течение каждого часа;

☐ дважды по полчаса (в крайнем случае один раз продолжительностью в час) за 9ти часовую смену;

☐ получасовой перерыв (обед) можно брать только при нахождении на смене двух и более менеджеров;

☐ время ухода на обед просьба согласовывать в чате с утра, либо при поступлении на смену.

К окончанию рабочей смены:

☐ каждый чат протегирован;

☐ чаты закрыты;

☐ отсутствие дублей карточек клиента;

☐ отсутствие заказов в статусе «Новый»;

☐ отсутствие просрочек по дате перезвона по статусу «В ожидании клиента»;

☐ отсутствие просрочек по статусу «Недозвон 1-2-3»;

☐ задачи на текущую дату выполнены, возможен перенос сроков задач, требующих длительного решения;

☐ комментарии внутри заказа только актуальные (не актуальные удаляем!);

☐ комментарии к статусам только актуальные;

☐ статусы заказов актуальные.

!!Обязательна смена статусов учётной записи при перерывах, а также при выходе на смену и при завершении рабочего дня!!

Если вышеизложенное не выполнено в рамках рабочей смены, возможны три причины:

1. **технические причины** (ограничения сrm системы и невозможность выполнения) – незамедлительное уведомление ст. менеджера и/или РОПа
2. **нехватка времени в течение рабочей смены менеджера** – незамедлительное уведомление ст. менеджера и/или РОПа

3. **обстоятельства непреодолимой силы** – обсуждается в каждом конкретном случае индивидуально незамедлительное уведомление ст. менеджера и/или РОПа.

Важные правила для работы:

1. **Возврат ДС:** в файле в сrm в заказе должны быть – копия (фото/скан) паспорта, чек об оплате заказа, заявление на возврат ДС с указанием причины возврата (полного или частичного), шаблон заявления можно отправить письмом из сrm из заказа (шаблон письма «возврат денежных средств»). Статус в сrm "В ожидании возврата оплаты", задача на бухгалтера обязательна (Кондратьева Александра или группа "бухгалтер"). Контроль выполнения – до 3х рабочих дней.
2. **Международные отправления:** всегда уведомлять клиента о сборах при растаможке груза. Доставка всегда за счет клиента (менеджер может предоставить 20-30% скидки на доставку). Оплата заказа +доставки = 100%. Пункт 5.2 нашей оферты: 2. Перевозка за пределы Российской Федерации осуществляется на условиях DAP – Delivered At Place (named place of destination). Согласно этим условиям, все транспортные расходы в место назначения, указанное при заключении Договора с Продавцом, сборы, импортные пошлины и местные налоги и иные обязательства оплачиваются покупателем.
3. **Работа с браком:** брак бывает производственный и не производственный, любой брак должен быть подтвержден фото/видео товара (упаковки при возможности). Весь брак оценивает наш отдел качества. План работы с клиентом: возврат доски нам, оценка брака, если брак заводской – замена за наш счет, если брак не заводской - только на усмотрение руководства замена.
4. Наш бренд развивается и растет вместе с вами, если вы хотите в своих соц. сетях как-то сообщать о нашей компании, огромная просьба (с учетом, что это ваши личные аккаунты) соблюдать несколько простых правил: не называть свою должность в компании, не разглашать коммерческую тайну и внутреннюю информацию компании, а также по возможности отмечать наш аккаунт @garti_me, если вы хотите поделиться им со своими близкими и знакомыми!
5. **Работа с возражениями.** Всегда работаем с возражением «порезы» заранее, если это уместно в диалоге или в звонке. Особое внимание для лимитированной коллекции (синий, зеленый, черный). Цель: предупреждение клиента заранее, чтобы не разочаровывать!
6. **Про оплату по счету:** если клиент не может оплатить по ссылке – выставляем счет на физ.лицо. Если клиент хочет оплатить от юридического лица, запрашиваем карточку его компании, заносим данные в сrm, после чего выставляем счет на юр.лицо. Оплату счета проставляет бухгалтер.
7. **Про доставку:** доставка регламентируется офертой, которая размещена на сайте. Все, что свыше 15 км от МКАД (по Москве) доставляется СДЭКом, доставка бесплатная до ПВЗ при заказе от 6500 руб. Доставка на следующий день по Москве и через день для МО. Правило: сегодня приняли заказ – завтра отгрузили (при наличии товара на складе, наличие можно посмотреть в сrm);

8. *Про Чечню и Дагестан:* ограничение в одни руки 2 набора (больше по согласованию со старшим менеджером или РОПом), 10% скидка и бесплатная доставка до ПВЗ или 15% скидка и платная доставка по весу и габаритам;
9. При заказе товара на выбор (по Москве нашим курьером) ВСЕГДА делаем два разных заказа и «связываем» их через действие
10. При отправке 3х и более наборов ВСЕГДА необходима предоплата.
11. При отправке 2х и более наборов, стоимость доставки рассчитывается с учетом веса и габаритов.

С 03 декабря 2021 года если вы нарушаете данный регламент больше 5ти раз в месяц, вы не получаете премиальные вообще, если нарушения продолжаются в течение 2х месяцев, понижение окладной части до 15 000 руб.

Приложение № 5,2

Регламент работы с браком возвратом

Приложение №5.1

GARTI

РАБОТА С БРАКОМ

Брак подразделяется:

- производственный (проблемы с логотипом (яркость надписи, претензии к шрифту не принимаются, так как это фирменный стиль), углубления на поверхности, неустойчивость подставки, шероховатости, отсутствие глянца) - подлежит незамедлительному обмену товара за счет компании.
- не производственный (сколы, трещины, царапины, полученные при транспортировке) - подлежит обмену товара за счет компании в случае предоставления фото/видео поврежденной упаковки.

Любая претензия клиента относительно качества товара (не описанная выше) – индивидуальный разбор (обязательное условие – товар не был в употреблении и сохранена упаковка товара).

Алгоритм действий:

- Клиент после получения товара и обнаружение тех или иных недостатков, может обратиться к менеджеру с претензией по качеству товара. Менеджер совместно со старшим менеджером определяют вид брака для дальнейших действий (срок определения: не более 1 рабочей смены), при необходимости подключить РОПа и склад (отдел ОТК);
- Обязательно у клиента необходимо запросить фото и/или видео брака!
- При производственном браке или повреждении при транспортировке – замена брака за счет компании, логисту необходимо оформить возврат брака на склад, менеджеру необходимо создать новый заказ (с задачей на РОПа на обнуление) и отгрузить сразу как брак будет передан в транспортную компанию.
- При спорной ситуации решение принимается индивидуально, вышестоящим руководством (срок предоставления ответа: не более 24 часов).

РАБОТА С ВОЗВРАТАМИ

Работа с возвратами является важной составляющей в работе менеджера.

Менеджеру необходимо использовать все возможные инструменты, чтобы минимизировать возвраты.

По закону РФ потребитель вправе **отказаться от товара в любое время до его передачи**, а после передачи товара - **в течение семи дней** (обязательное условие – товар не был в употреблении и сохранена упаковка товара).

1. **Возврат товара БЕЗ возврата денег (груз находится в ПВЗ, товар не оплачен)**

Груз находится на ПВЗ, клиент не выходит на связь по телефону, необходимо написать на электронную почту (если есть), и/или написать sms.

Крайние инструменты влияния:

- бесплатная доставка (доставка за счет компании),
- скидка 10-15%

Алгоритм действий:

- сообщить логисту о необходимости вернуть груз
- поставить статус bad в сrm системе клиенту (в следующий раз заказ не может быть отправлен такому клиенту без предоплаты)
- поставить комментарий к статусу bad в сrm системе

2. **Возврат денег (груз со склада не отгружался, товар оплачен онлайн)**

Возврат одобрен, алгоритм действий:

1. Клиенту можно вернуть денежные средства через сrm систему через бухгалтера БЕЗ документов. Необходимо поставить задачу в сrm системе на группу бухгалтер. Контроль возврата менеджером в течение 1 рабочей смены.
2. Заказ необходимо отправить в ошибку, чтобы склад не произвел отгрузку.

3. **Возврат денег (груз в пути, товар оплачен)**

Возврат одобрен, алгоритм действий:

1. Сообщить логисту о необходимости вернуть груз на склад. При подтверждении движения груза на склад необходимо вернуть деньги клиенту.
2. Для возврата ДС в файле в сrm в заказе должны быть – копия (фото/скан) паспорта, чек об оплате заказа, заявление на возврат ДС с указанием причины возврата (полного или частичного), шаблон заявления можно отправить письмом из сrm из заказа (шаблон письма «возврат денежных средств»).

3. Менеджер должен проверить корректность заполнения заявления (заполнены все поля, указана причина, корректна сумма возврата (транспортные расходы возлагаются на клиента)).
4. Статус в сrm "В ожидании возврата оплаты", обязательна задача на бухгалтера о необходимости возврата ДС (группа "бухгалтер").
5. Контроль выполнения – до 3х рабочих дней.

4. **Возврат товара и возврат денег (груз у клиента, товар оплачен, товар не был в употреблении)**

Возврат одобрен, алгоритм действий:

1. Сообщить логисту о необходимости забрать товар у клиента. Только после подтверждение состояния груза от склада можно осуществлять возврат ДС.
2. Для возврата ДС в файле в сrm в заказе должны быть – копия (фото/скан) паспорта, чек об оплате заказа, заявление на возврат ДС с указанием причины возврата (полного или частичного), шаблон заявления можно отправить письмом из сrm из заказа (шаблон письма «возврат денежных средств»).
3. Менеджер должен проверить корректность заполнения заявления (заполнены все поля, указана причина, корректна сумма возврата (транспортные расходы возлагаются на клиента)).
4. Статус в сrm "В ожидании возврата оплаты", обязательна задача на бухгалтера о необходимости возврата ДС (группа "бухгалтер").
5. Контроль выполнения – до 3х рабочих дней.

5. **Возврат товара и возврат денег (груз у клиента, товар оплачен, товар был в употреблении)**

Возврат одобрен (по согласованию со ст менеджером или РОПом), алгоритм действий:

1. Сообщить логисту о необходимости забрать товар у клиента. Только после подтверждение состояния груза от склада можно осуществлять возврат ДС.
2. Клиента необходимо уведомить о том, что транспортные расходы возлагаются на него!
3. Для возврата ДС в файле в сrm в заказе должны быть – копия (фото/скан) паспорта, чек об оплате заказа, заявление на возврат ДС с указанием причины возврата (полного или частичного), шаблон заявления можно отправить письмом из сrm из заказа (шаблон письма «возврат денежных средств»).
4. Менеджер должен проверить корректность заполнения заявления (заполнены все поля, указана причина, корректна сумма возврата ДС (транспортные расходы возлагаются на клиента)).
5. Статус в сrm "В ожидании возврата оплаты", обязательна задача на бухгалтера о необходимости возврата ДС (группа "бухгалтер").

6. Контроль выполнения – до 3х рабочих дней.

В возврате может быть отказано! Индивидуальные случаи, хамство со стороны клиента, угрозы и прочее, можно ответить словами юриста:

Здравствуйте ИМЯ!

В соответствии с [Законом](#) Российской Федерации "О защите прав потребителей" Постановлением Правительства РФ от 19 января 1998 г. № 55 утвержден перечень непродовольственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену на аналогичный товар других размера, формы, габарита, фасона, расцветки или комплектации.

Пунктом 6 указанного Постановления к перечню непродовольственных товаров

надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену отнесены изделия и материалы, полностью или частично изготовленные из полимерных материалов и контактирующие с пищевыми продуктами (посуда и принадлежности столовые и кухонные, емкости и упаковочные материалы для хранения и транспортирования пищевых продуктов, в том числе для разового использования).

Кухонные доски GARTI выполнены из акрилового камня. Акриловый камень — это современный полимер, состоящий из минеральных частиц, красящих пигментов и акриловых смол. Учитывая сказанное, кухонные доски GARTI надлежащего качества обмену и возврату не подлежат.