

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.

Revision #1

Created 14 January 2022 07:46:23 by Вячеслав Усов

Updated 14 January 2022 08:15:20 by Вячеслав Усов