

Ваш ЛОГОТИП

Утверждаю

Должность утверждающего лица

_____/ФИО/

ДОЛЖНОСТНАЯ ИНСТРУКЦИЯ СОТРУДНИК ПУНКТА САМОВЫВОЗА

1. Общие положения

1.1. Сотрудник пункта самовывоза относится к категории специалистов, назначается на должность и освобождается от должности приказом Генерального директора.

1.2. Сотрудник пункта самовывоза подчинен непосредственно руководителю отдела сбыта.

1.3. В случае временного отсутствия сотрудника его заменяет лицо, назначенное руководителем отдела сбыта. Это лицо несет ответственность за выполнение должностных обязанностей сотрудника.

1.4. Сотрудник должен знать:

- работу с CRM-системой, быть опытным пользователем компьютера,
- ассортимент магазина,
- иметь базовые знания в области нумизматики.

...и другие стандартные пункты.

2. Цели и задачи

2.1. Миссия сотрудника:

Содействовать увеличению количества повторных обращений клиентов в Компанию за счет качественного обслуживания клиентов.

2.2. Основные направления деятельности:

- ✓ Обеспечить готовность пункта самовывоза к приему клиентов

- ✓ Правильно принять собранные заказы со склада
- ✓ Выдавать заказы клиентам, правильно отражая это в учете
- ✓ Поддерживать коммуникацию с клиентом
- ✓ Доброжелательно и правильно проводить замену и возврат
- ✓ Делать для клиентов заказ и дозаказ товара
- ✓ Улаживать жалобы и недовольство клиентов
- ✓ Своевременно проводить списание заказов
- ✓ Выполнять дополнительные функции
- ✓ Правильно закрыть смену

Указаны основные
направления,
функции упорядочены

2.3. Ключевые зоны ответственности:

Зона ответственности	Ключевые показатели
Клиентоориентированность	Оценка по результатам опроса клиентов Количество дополнительной информации от клиентов, внесенной в CRM
Сохранность и правильный учет денежных средств	Количество и сумма отклонений по выручке
Сохранность, порядок в хранении и правильный учет товара	Количество нарушений при инвентаризации
Своевременность расформирования невостребованных заказов	Количество заказов с истекшим сроком хранения

3. Функциональные обязанности

3.1. Для выполнения своих целей и реализации ответственности сотрудник обязан выполнять следующие функции:

✓ Обеспечить готовность пункта самовывоза к приему клиентов

1. Взять ключ, открыть помещение. Помещение пункта самовывоза запрещается оставлять закрытым в течение рабочих часов. Во время всех перерывов (в том числе на курение), сотрудника пункта самовывоза должен замещать администратор или другой сотрудник.
2. Проверить размен (должно быть 10 тысяч рублей), пересчитать мелочь и записать в отчет о смене, сколько мелочи было на начало дня.
3. Включить телевизор с тематическими видеоматериалами, желательно – со звуком (хотя бы часть времени).
4. Поддерживать чистоту и порядок на рабочем месте.

Подробнее и
конкретное описание

✓ Правильно принять собранные заказы со склада

5. Получить от сотрудника склада ящик собранных заказов.

Не из интернета или
типовой инструкции

А на основе изучения
работы сотрудника

6. Отобразить в CRM-системе заказы по статусу «в пути» (через групповые операции).
7. Разложить заказы вместе с накладными в шкаф в ящики по первой цифре номера заказа, а внутри ящика – по датам комплектации.
8. Перевести заказ в статус «сформирован» в CRM-системе.
9. Сверить, что заказы в ящике соответствуют заказам в CRM-системе (в ящике или в отобранных по фильтру в CRM после раскладки не должно остаться лишнего заказа). Если выявлен лишний или недостающий заказ, сообщить администратору. (Допустимо сначала сверить все заказы в ящике и в статусе «в пути», и затем все их перевести в статус «сформирован».)
10. В течение 30 минут после получения ящика с заказами со склада приемка должна быть выполнена.

✓ **Выдавать заказы клиентам и правильно отражать это в учёте**

Выдавать заказы не сухо и молча, а общаться доброжелательно и поддерживать беседу с клиентом, когда это уместно.

11. Поздороваться с клиентом.
12. Спросить номер заказа. Записать номер заказа в Список заказов (бумажный документ, составляемый в течение смены).
13. Открыть заказ по номеру в CRM-системе. Посмотреть там имя клиента.
14. Найти заказ в шкафу по первой цифре и дате формирования заказа (статус заказа «сформирован»). Положить заказ рядом с собой.
15. Проверить, оплачен ли заказ. Если заказ оплачен – на накладной это указано. Если есть сомнения, что оплаченный заказ получает именно клиент (например, заказ на женское имя, а пришел мужчина) – уточнить у клиента, на чье имя был сделан заказ и сверить с данными CRM-системы. Если клиент не может назвать имя – сообщить администратору.
16. Если клиент захочет проверить заказ, то подождать, пока клиент проверит его.
17. Получить оплату от клиента.
18. Если клиент платит наличными, принять оплату, выдать сдачу и накладную, деньги положить в место хранения денег.
19. Если клиент хочет оплатить онлайн – предложить оплату яндекс-кассой на месте.
20. Выдать клиенту заказ.
21. Если клиент попросил товарный чек – обратиться к администратору, а если его нет, то связаться с руководителем отдела сбыта.
22. Поставить статус, что заказ получен и оплачен.
23. Спросить, нужен ли пакет. (Обычно заказ выглядит в виде зиплок-пакета с товаром и накладной, но по желанию клиента может выдаваться полиэтиленовый пакет с ручками). Если нужен, выдать пакет.
24. попрощаться с клиентом: «Всего доброго, до свидания, имя клиента» (обратиться по имени).

✓ **Поддерживать коммуникацию с клиентом**

25. Если клиент ждет, поддержать беседу, задав ему 2-3 вопроса:

- а что именно не понравилось (если недоволен качеством),
- что он коллекционирует,
- что у нас нравится или чего не хватает,
- какие товары нужны и заказывает в другом магазине.

... и так далее, всего 50-70 пунктов. Бывает до 120.

3.4. Контроль за работой сотрудника осуществляется следующим образом:

При необходимости мы описываем также контроль или отчетность сотрудника.

3.4.1. Еженедельно администратор проводит инвентаризацию пункта самовывоза – берёт распечатку заказов в статусе «сформирован» и проверяет по каждой цифре наличие заказов в шкафу. Если выявляются лишние или нехватка, то это вина сотрудника пункта самовывоза. Сотрудник должен присутствовать при инвентаризации, если выявлены ошибки - дать объяснения.

3.4.2. (с какой регулярностью?) проводится проверка соответствия сумм в кассе и в учете. Это пример вопроса. Если что-то не проговорили при опросе, наш специалист внесёт вопрос и выделит его текстом. Затем будет внесён ответ.

3.4.3. На почту каждому клиенту приходит вопрос «Оцените качество обслуживания».

3.4.4. Руководство выборочно проверяет, что пункт самовывоза открыт в течение всего рабочего времени. На двери пункта самовывоза находится телефон руководителя, и если у клиента есть жалоба, клиент может обратиться к руководителю.

4. Права

Сотрудник имеет право:

4.1. Запрашивать и получать необходимые материалы и документы, относящиеся к вопросам его деятельности.

4.2. Вносить предложения по усовершенствованию работы, связанной с его должностными обязанностями.

...и так далее, у нас есть типовой список прав для рядовых сотрудников, руководителей, и отдельных должностей.

5. Ответственность

5.1. Сотрудник несет **административную, дисциплинарную и материальную** (а в отдельных случаях, предусмотренных законодательством РФ, — и **уголовную**) ответственность за:

- Сохранность товара и денежных средств.
- Разглашение сведений, составляющих коммерческую тайну (база клиентов, информация из CRM, а также персональные данные клиентов).
- Невыполнение или ненадлежащее выполнение служебных указаний непосредственного руководителя.
- Невыполнение или ненадлежащее выполнение своих трудовых функций и порученных ему задач.
- Недостоверную информацию о состоянии выполнения порученной ему работы.
- Несоблюдение трудовой дисциплины.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ К ДОЛЖНОСТНОЙ ИНСТРУКЦИИ

Должность	ФИО	Подпись	Дата
Руководитель отдела сбыта			

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ К ДОЛЖНОСТНОЙ ИНСТРУКЦИИ

С Должностной инструкцией ознакомлен(а) и согласен(а), копию получил(а)

ФИО	Подпись	Дата