A large, stylized red letter 'Y' logo is positioned on the left side of the image. In front of it is a potted plant with green leaves in a black pot. The background shows a modern office hallway with orange walls and glass partitions.

# Яндекс и Яндекс.Еда

офис. 404



# Яндекс

▶ Крупнейшая технологическая интернет-компания Европы и один из мировых центров развития цифровых технологий

▶ Лидер в оказании информационных услуг в российском интернете

▶ Бренд ассоциируется с понятиями « свой », « родной и близкий », « простой », « удобный », « умный », « уважающий пользователя »

# Найдётся всё. Всем, везде, всегда!

- Мы стремимся экономить время и усилия наших пользователей
- Создаем массовые сервисы с простым, удобным и функциональным интерфейсом
- Наша целевая аудитория — пользователи любого пола и возраста, жители многих стран, носители разных языков
- Работа с Яндексом должна приносить удовольствие не только от результата, но и от процесса





# Ценности Яндекса



Свобода



Открытость



Профессионализм



Многообразие



Атмосфера

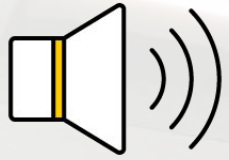






# Свобода

- ▶ Честно и откровенно высказывай свое мнение
- ▶ Предлагай новые идеи и проекты
- ▶ Проявляй инициативу
- ▶ Одевайся как нравится



# ОТКРЫТОСТЬ

- ▶ Отсутствие жёсткой субординации
- ▶ Открытое обсуждение при принятии решений
- ▶ Общение вне зависимости от уровня и подразделения







# Профессионализм

- Руководствуйся здравым смыслом, а не инструкциями и правилами. Бездумно выполнять приказы — это не про Яндекс

- Креативность и новаторство поощряются, но умей объяснять, почему твоя идея правильная и разумная

- Наша работа не заканчивается «по звонку». Также не принято говорить «это не моя проблема»







# Многообразие

- В каждом подразделении свои особенности, процессы и проекты, поэтому очень важны гибкость и умение находить подход к разным людям
- Каждый из нас вносит свой вклад в деятельность компании, поэтому мы ценим и уважаем своих коллег и работу







# Атмосфера

- Многими сотрудниками наш офис воспринимается как второй дом, где удобно и приятно заниматься делом
- Мы думаем о том, как устроен мир вокруг нас, что было бы хорошо поменять или доделать

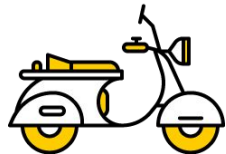
Яндекс Еда

Яндекс



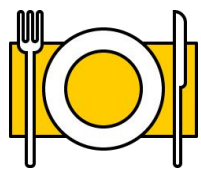
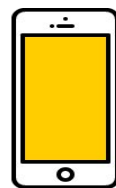


# Яндекс @ Еда



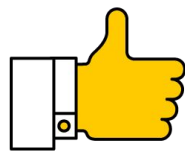
Сервис для заказа еды из любимых кафе и ресторанов

Приложение с понятным и удобным интерфейсом



Кухни практически всех народов мира

Высокий уровень сервиса





Создатели сервиса Foodfox и Яндекс.Еда —  
Максим Фирсов и Сергей Полиссар



Руководитель сервиса Яндекс.Еда  
Дмитрий Масюк





# Яндекс Еда

- ❑ Доставка осуществляется на территории России и Казахстана в 116 городах
- ❑ 22 тыс. подключенных ресторанов
- ❑ Доставка курьерами Яндекс.Еды, водителями Яндекс.Такси и собственными курьерами ресторанов (Маркетплейс)
- ❑ Время доставки заказа в среднем — 32 минуты



# Подробнее о сервисе



## Удобно пользоваться

Заказывать легко и приятно — есть фильтры (например, «Завтрак», «Итальянская» и т. д.), аппетитные картинки, быстрый заказ, оплата картой

## Приезжает быстро

После ввода адреса доставки, приложение покажет рестораны и кафе рядом с клиентом. Еда придет в среднем через 32 минуты после оформления заказа



## Большой выбор

Мы внимательно изучаем ресторанный ценовой сегмент и отбираем классные заведения. Нам важно, чтобы у клиента был выбор



## Популярные рестораны

---

Можно заказать доставку еды из популярных сетей «Макдоналдс», «Теремок», «Папа Джонс», «Бургер Кинг», «Якитория» и многих других

## Можно отслеживать заказ

---

С момента заказа и до момента доставки статус заказа и местоположение курьера отображаются в приложении



## Территория доступности

---

Для заказа клиент должен находиться в зоне действия сервиса. Ему будут доступны рестораны, которые входят именно в его зону доставки



# Яндекс.Лавка: теперь и продукты!

В приложении можно заказать быструю доставку продуктов из Яндекс.Лавки. Это новый формат магазина у дома. Главное отличие от обычных — в Лавку не надо ходить

В Лавке есть всё, от хлопьев на завтрак до свежих яблок. А также нужные штуки вроде батареек и стирального порошка

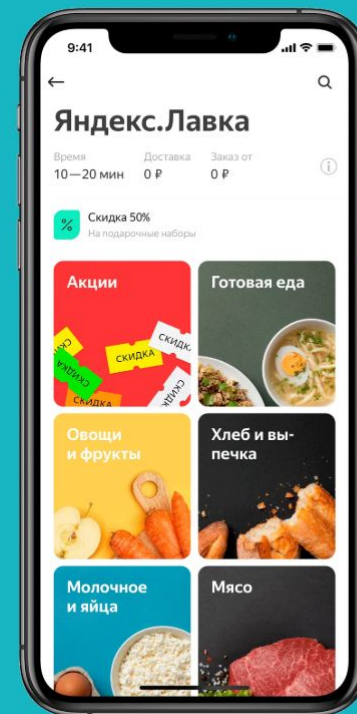


Доступно в приложениях  
Яндекс.Еда, Яндекс.Такси  
и Яндекс

Доставка  
продуктов  
за **10-15 минут**

Москва

Санкт-Петербург



# Хочу попробовать! Как заказать?

1. С помощью приложения/web-версии отметьте на карте или впишите адрес доставки
2. Выберите ресторан из доступных или введите блюдо в строке поиска
3. Добавьте еду в корзину и оплатите заказ
4. Если есть особые пожелания, оставьте их в комментариях к заказу
5. Ресторан подтвердит заказ и начнёт готовить
6. Курьер назначается на заказ с помощью курьерского приложения (Наша доставка) или еду доставит курьер ресторана (Маркетплейс)
7. Курьер забирает готовый заказ и направляется к вам
8. Получаете свой заказ и оставляете хороший отзыв 😊



# Контакты

## Клиентская поддержка

У клиента есть возможность написать нам в Телеграм, , Facebook, Вконтакте или на почту [love@eda.yandex.ru](mailto:love@eda.yandex.ru)

Также позвонить по телефону 8 (800) 600-12-10 для России и +7 (727) 347-00-02 для Казахстана

## Рестораны

Для сотрудничества ресторан заполняет форму на официальном сайте. Для текущих вопросов по сотрудничеству звонит нам по номеру 8 (800) 600-13-10 для России и +7 (727) 347-06-93 для Казахстана

## Курьеры

По вопросам трудоустройства курьеры могут звонить по будням с 10:00 до 19:00 по московскому времени по телефону 8 (800) 770-04-11 для России и +7 (727) 347-05-02 для Казахстана. Для текущих вопросов пишет в чат-бот курьерской поддержки в Телеграм

# Топ обращений в КЦ от клиентов

---

- ▶ Уточнение местонахождения курьера и изменение адреса заказа
- ▶ Уточнение статуса заказа (как отследить заказ)
- ▶ Как разместить заказ в нашем сервисе
- ▶ Опоздание заказа
- ▶ Не прошла оплата
- ▶ В заказе отсутствовало блюдо
- ▶ Получил неверный заказ / неверное блюдо
- ▶ Вопросы о зоне доставки сервиса

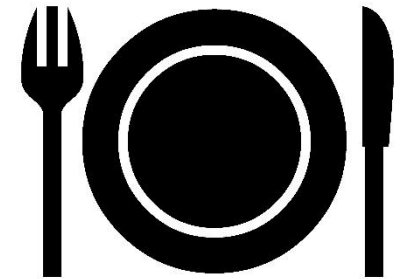




# Топ обращений в КЦ от ресторанов

---

- ▶ Отсутствует блюдо, нужна замена
- ▶ Курьер не приехал в ресторан / нет курьера на заказ
- ▶ Просьба отключить / включить ресторан
- ▶ Запрос на изменение меню
- ▶ Не успевают приготовить заказ
- ▶ Технические проблемы (с планшетом, интернетом)
- ▶ Уточнения по комментарию клиента к заказу





# Вопросы и ответы