



ТРЕНИНГ ВОДИТЕЛЕЙ

Содержание

**ПРАВИЛА ПРОЕКТА И ОБЩАЯ
ИНФОРМАЦИЯ**

3

**ОПЦИЯ «ГРУЗЧИК», ПОДДЕРЖКА И
ЭФФЕКТИВНОЕ НАХОЖДЕНИЕ НА ЛИНИИ**

16

КАК ПРАВИЛЬНО ВЫПОЛНЯТЬ ЗАКАЗ

9

СЛОТЫ И КАК ИМИ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ

21

ПРАВИЛА ПРОЕКТА И ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Правила Проекта

1. Необходимо принимать все поступающие заказы при выходе на линию в ПРО
2. В случае возникновения проблем необходимо сначала написать в Поддержку из приложения ПРО, затем после получения ответа от Поддержки – в телеграм-чат
3. При отсутствии заказа во время нахождения на линии в ПРО более чем 30 минут, необходимо сообщить об этом в телеграм-чат
4. Нахождение на линии в приложении ПРО должно осуществляться в слоте

Формат обращения в поддержку в приложении ПРО:

1. Нажать на кнопку «Поддержка» в приложении
2. Выбрать нужный раздел проблемы
3. Одним сообщением подробно описать ситуацию

Формат обращения в телеграмм-чат поддержки:

1. Написать Ваше ФИ и Госномер авто
2. Одним сообщением подробно описать ситуацию

Особенности грузов

- Можно перевозить технику, мебель, коробки с бумагой, одеяла, стройматериалы и и другие вещи, которые упакованы в коробки и мешки
- Может быть много мелких заказов с одного магазина или склада
- Если вам передают поврежденный груз, сфотографируйте его и напишите в службу поддержки, приложив фотографии



Запрещено перевозить!

- Бытовой и строительный мусор для утилизации
- Людей, животных и растения
- Оружие и наркотики
- Деньги и драгоценности
- Предметы, которые полностью не помещаются в машину
- Вещи, которые требуют особой транспортировки (рояль или сейф, продукты питания)
- Хрупкие предметы без специальной упаковки
- Предметы, запрещенные для перевозки законом РФ

Если вам передают **запрещенный груз**, откажитесь от заказа и сообщите в службу поддержки, предварительно сделав фотографию

Показатели курьера

Активность

- Растёт при выполнении заказов
- Уменьшается при отмене или пропуске заказа
- Максимальный показатель — 100 баллов
- Ниже 11 баллов — вы теряете доступ к заказам



Рейтинг

- Складывается из 150 оценок, которые ставят клиенты
- Максимальный рейтинг — 5.0 (сразу при регистрации)
- Если рейтинг ниже 4.7, пропадает доступ к выходу на линию

5.0

Стандарты качества

Для того, чтобы сохранять высокий рейтинг и не нарушать правила сервиса, необходимо ориентироваться на стандарты качества:



Приветствуется:

- Вежливое и уважительное общение
- Опрятный внешний вид
- Корректное проставление статусов по заказам
- Своевременное прибытие на точки загрузки и разгрузки
- Чистый кузов и салон автомобиля



Недопустимо:

- Отмена заказов после их принятия без уважительной причины
- Грубое общение с клиентами
- Требование дополнительной оплаты заказа
- Некорректная информация о транспортном средстве
- невыполнение доставки до двери, если есть требование «Грузчик»
- Кража и порча посылки

Чтобы добросовестные курьеры не теряли доход, а сервис — доверие, были введены **штрафы** для тех, кто нарушает правила сервиса

О приложении и как получить доступ к заказам

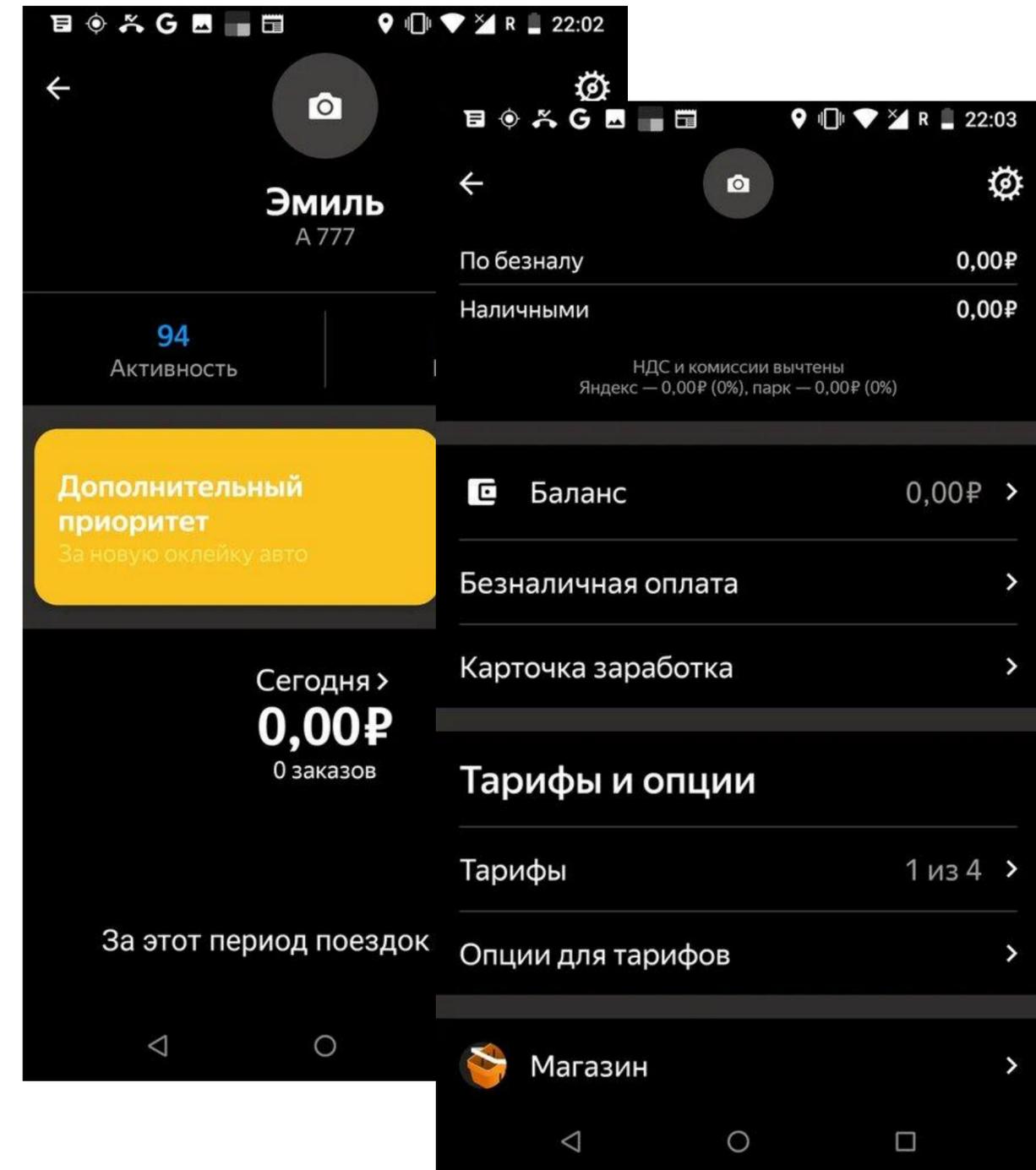
Яндекс Про:

Инструмент водителя, который позволяет:

- Принимать заказы
- Считать километраж
- Понимать факт того, что вы осуществили доставки

Как получить возможность выйти на линию в приложении ПРО:

1. Скачать приложение Яндекс ПРО и авторизоваться
2. Выбрать парк «ТРАНЗИТ_Стрит_Логистик»
3. Пройти обучение в приложении Яндекс ПРО
4. Пройти онлайн тестирование по результатам обучения и все проверки для доступа в Грузовой тариф



Когда выходим на линию в ПРО?

2

Есть 2 варианта:

1) Выход на линию на весь день

Менеджер (бригадир) сообщил Вам о том, что выход на линию в ПРО для выполнения заказов в тарифе «Грузовой» будет сегодня или завтра на весь день

2) Выход на линию после смены в Маркете

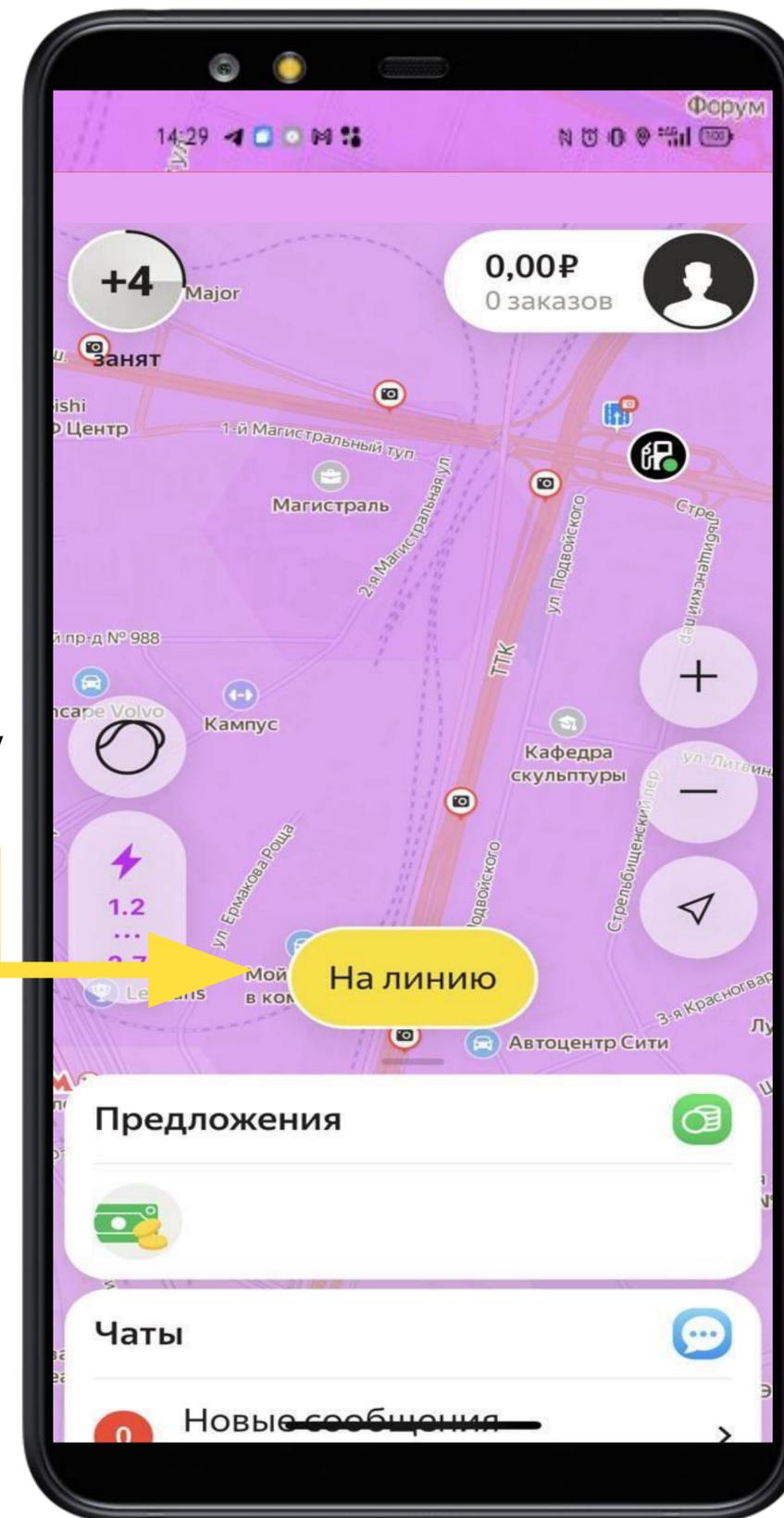
Если Ваша смена в Маркете длилась менее 10.5 часов – Вам необходимо выйти на линию в ПРО и начать выполнять заказы через 30 минут после сдачи оборудования в СЦ Маркете

и закончили выполнять заказы в ПРО,

завершите аренду транзита
Суммарно за день должно быть не

менее 10.5ч

Нажать кнопку
«На линию»



КАК ПРАВИЛЬНО ВЫПОЛНЯТЬ ЗАКАЗ

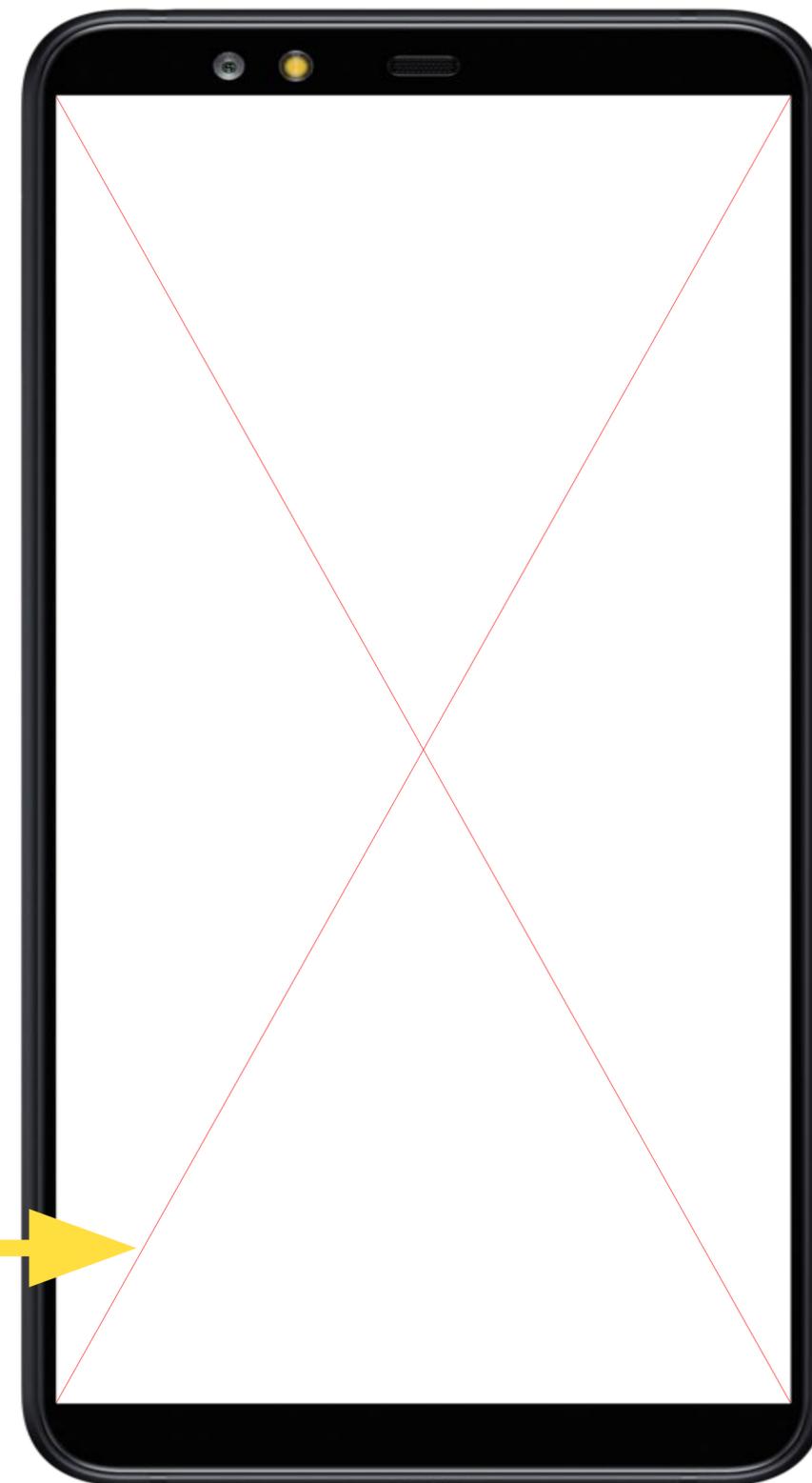
Принятие заказа

1. Принять заказ

- Принять заказ нужно за 17 секунд
- Пропускать заказ нельзя
- Необходимо следовать маршруту навигатора



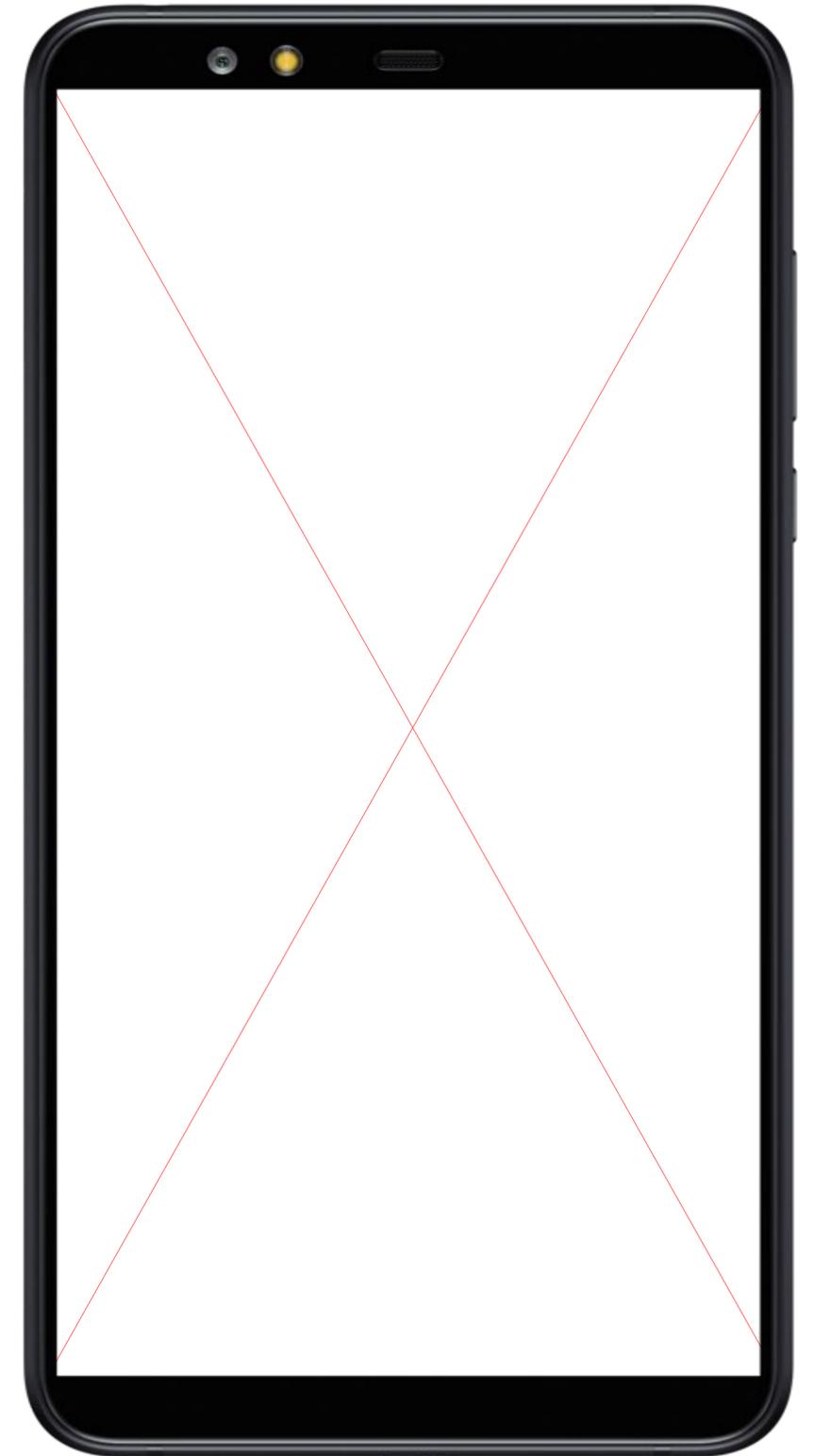
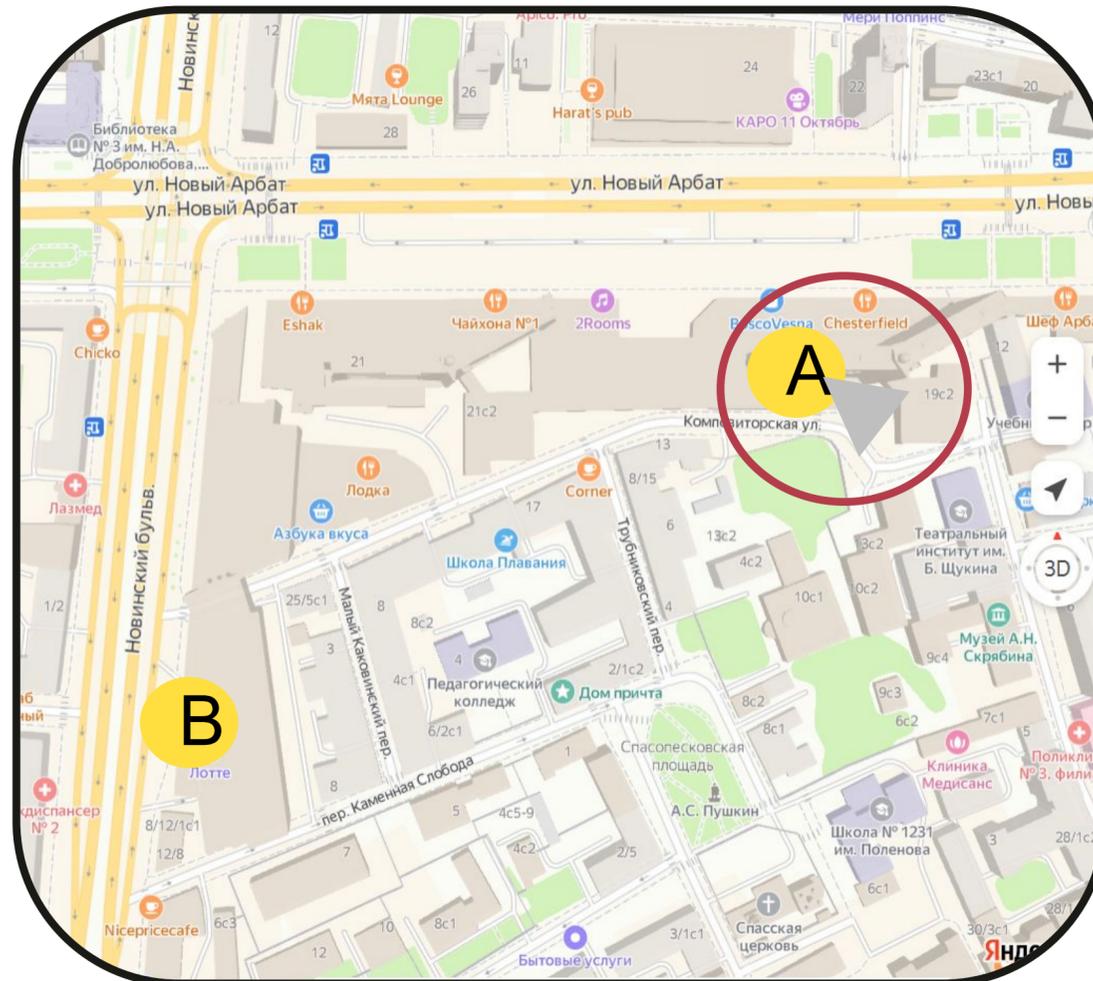
Кнопка
принятия
заказа



Статус «На месте» у отправителя

2. Доехать до отправителя

- Если клиент долго не выходит, попытайтесь связаться с ним через приложение минимум 3 раза
- Напишите в техподдержку из приложения и телеграм-чат о проблеме на заказе

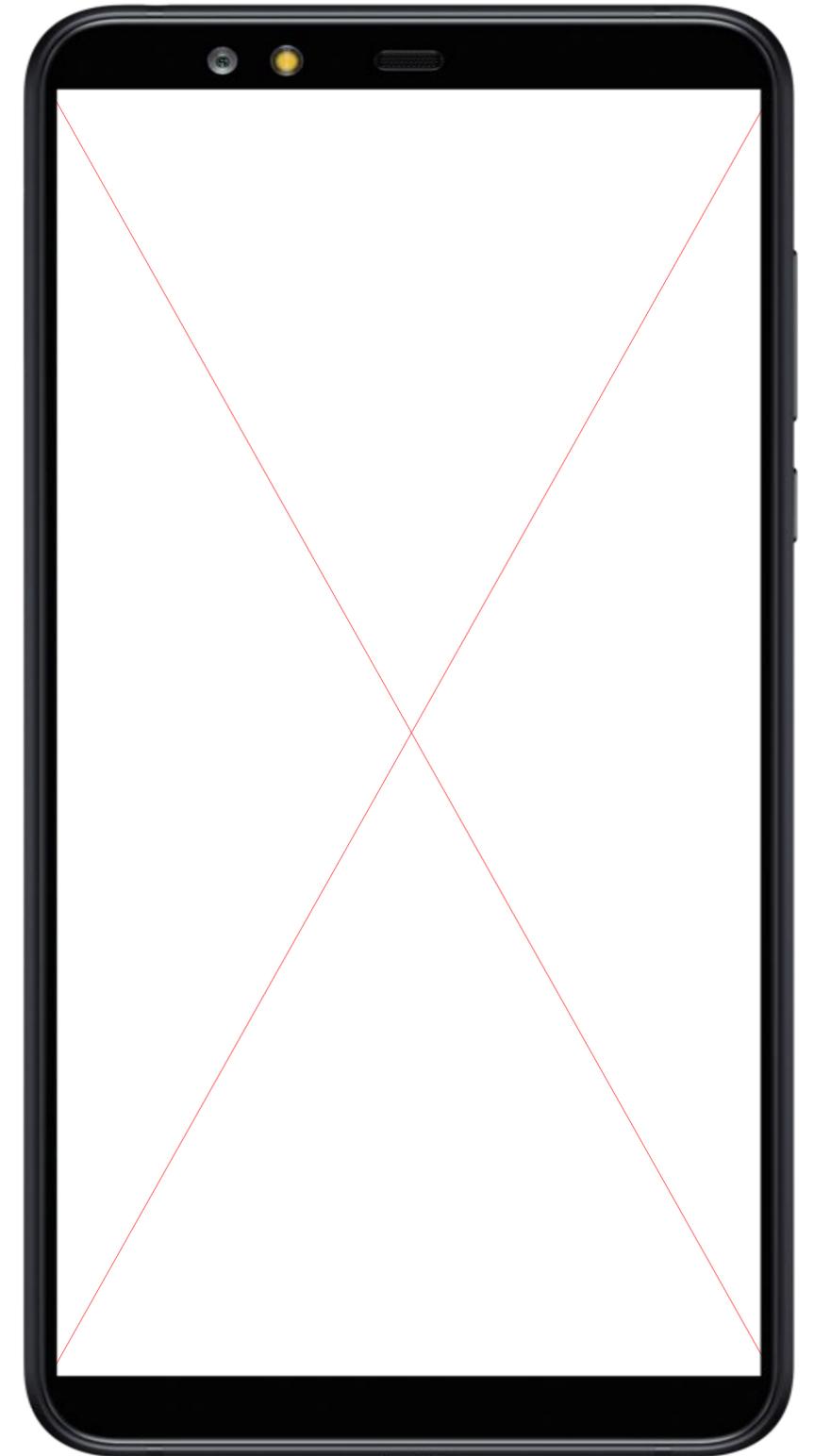


Статус «Поехали» у отправителя

3.

Погрузка

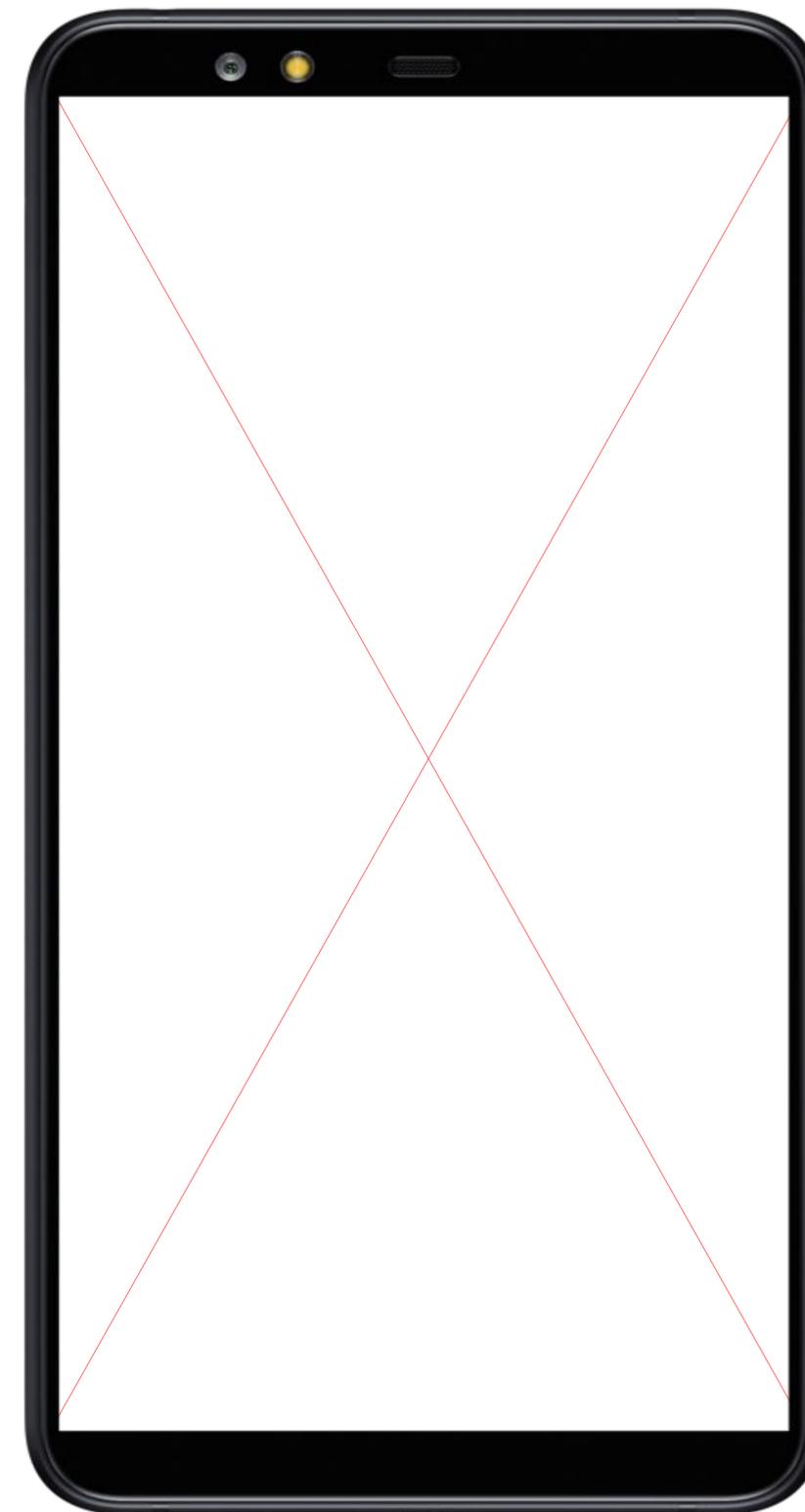
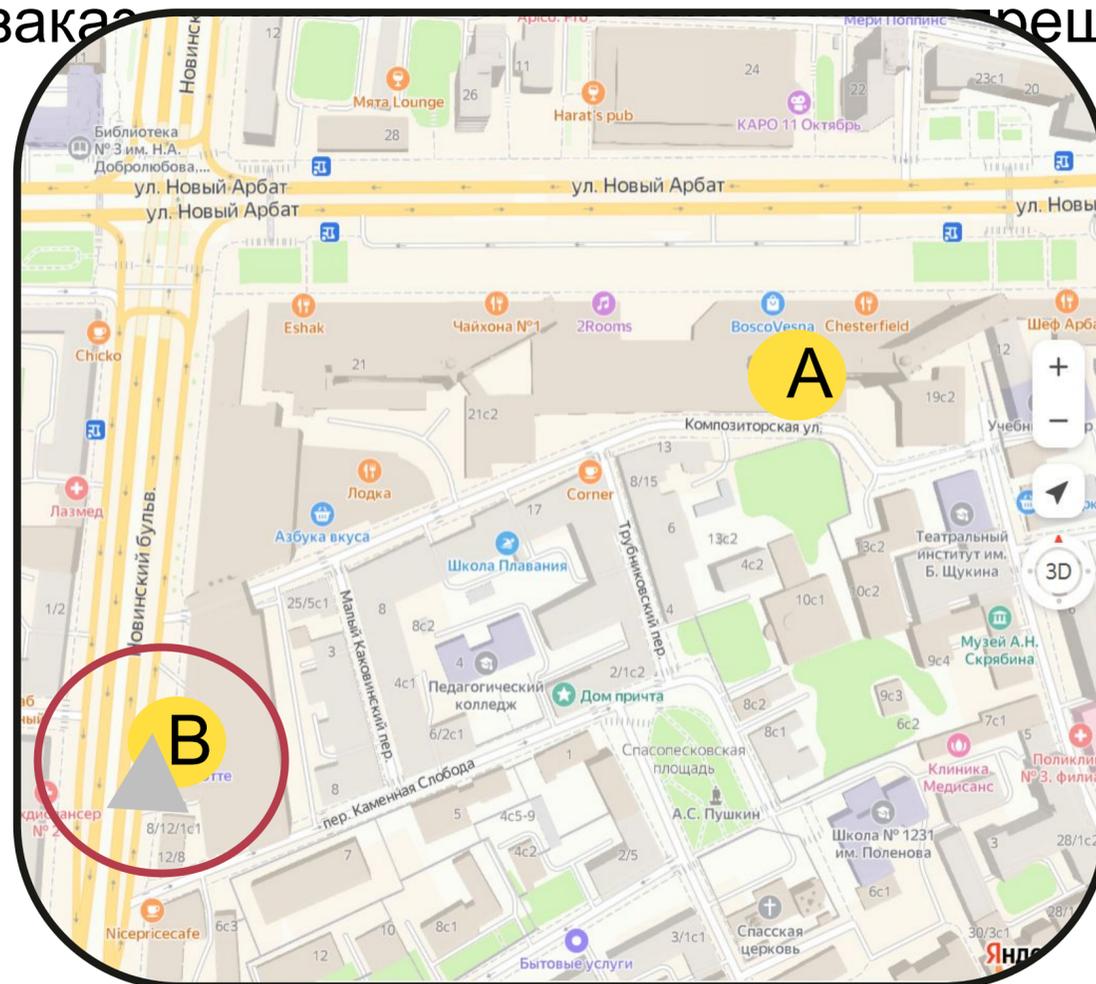
- Дождитесь, пока клиент завершит погрузку. Если требуется грузчик - помогите клиенту
- 10 минут на погрузку включены в стоимость
- После погрузки нажмите на кнопку «Поехали» и двигайтесь к получателю, позвонив ему



Статус «На месте» у получателя

4. Доехать получателя

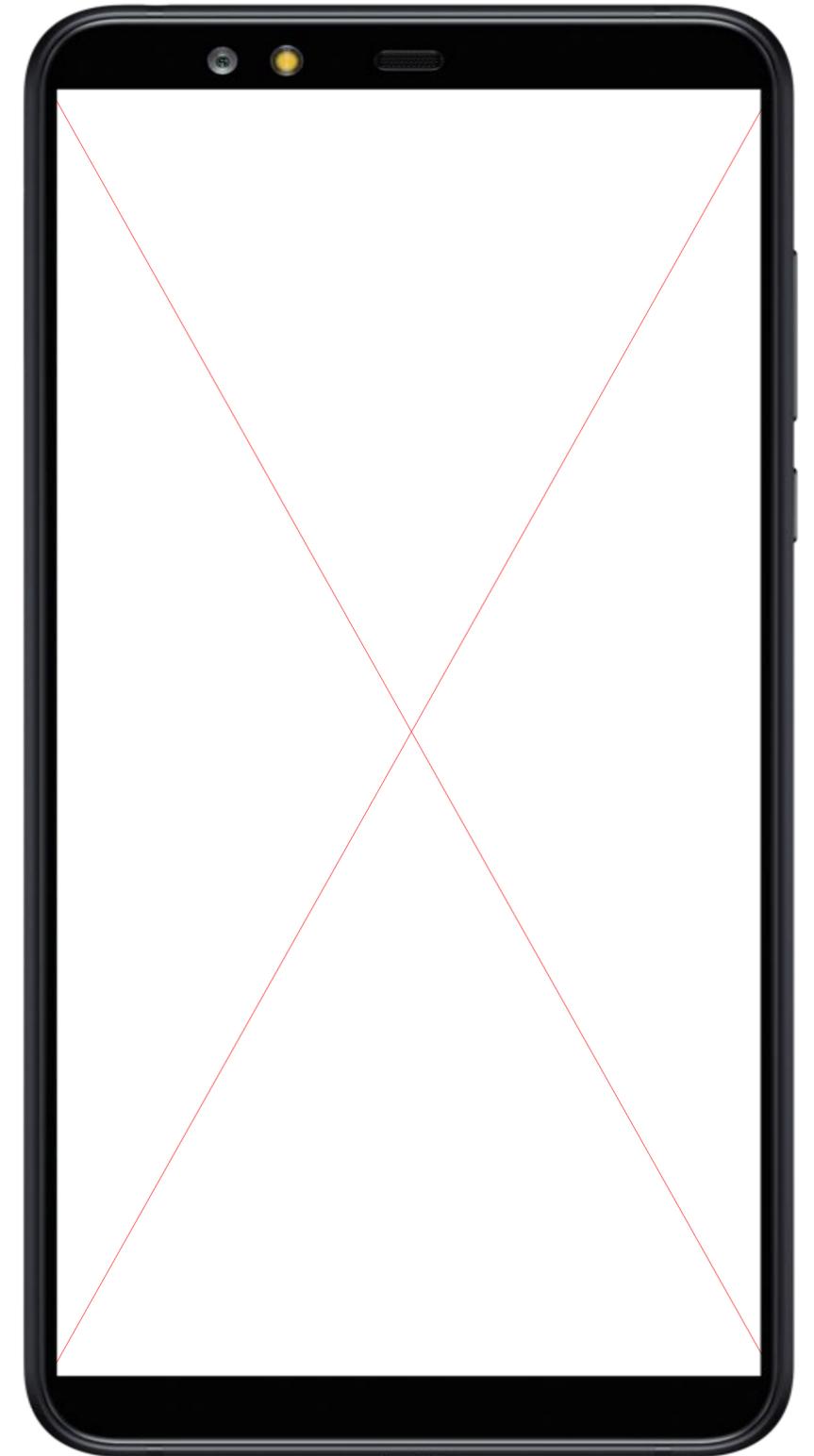
- Проставляйте статус, приехав на точку Б (точку разгрузки)
- Если клиент долго не выходит, попытайтесь связаться с ним через приложение минимум 3 раза
- Отмена заказа **не разрешено**



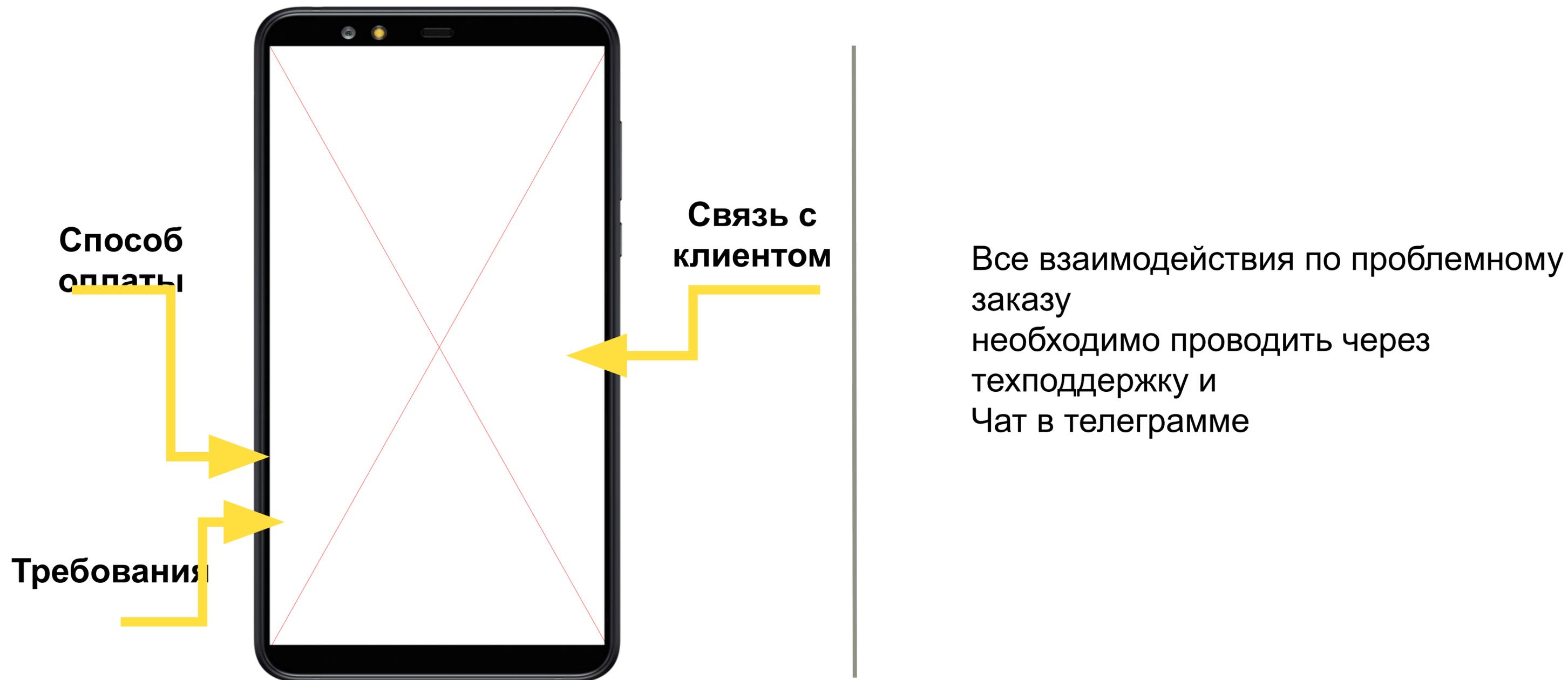
Статус «Выдача» у получателя

5. Выдать груз

- Нажмите на кнопку «Выдача»
- Ждите, пока клиент завершит разгрузку. Если требуется грузчик, помогите клиенту
- 10 минут на разгрузку включены в стоимость заказа
- Завершите заказ, нажав на кнопку «Завершить выдачу»



Особенности выполнения заказов



Важно! Существуют заказы, где есть промежуточные точки, на которых может быть дополнительная загрузка. В таких заказах есть кнопка «**Ждать**», на которую необходимо нажать, когда подъедете к такой точке.

Заказы могут быть как от **обычных** клиентов, так и от **корпоративных**

ОПЦИЯ «ГРУЗЧИК», ПОДДЕРЖКА И ЭФФЕКТИВНОЕ НАХОЖДЕНИЕ НА ЛИНИИ

Опция «Грузчик»

По умолчанию у вас будет включена опция «один грузчик».

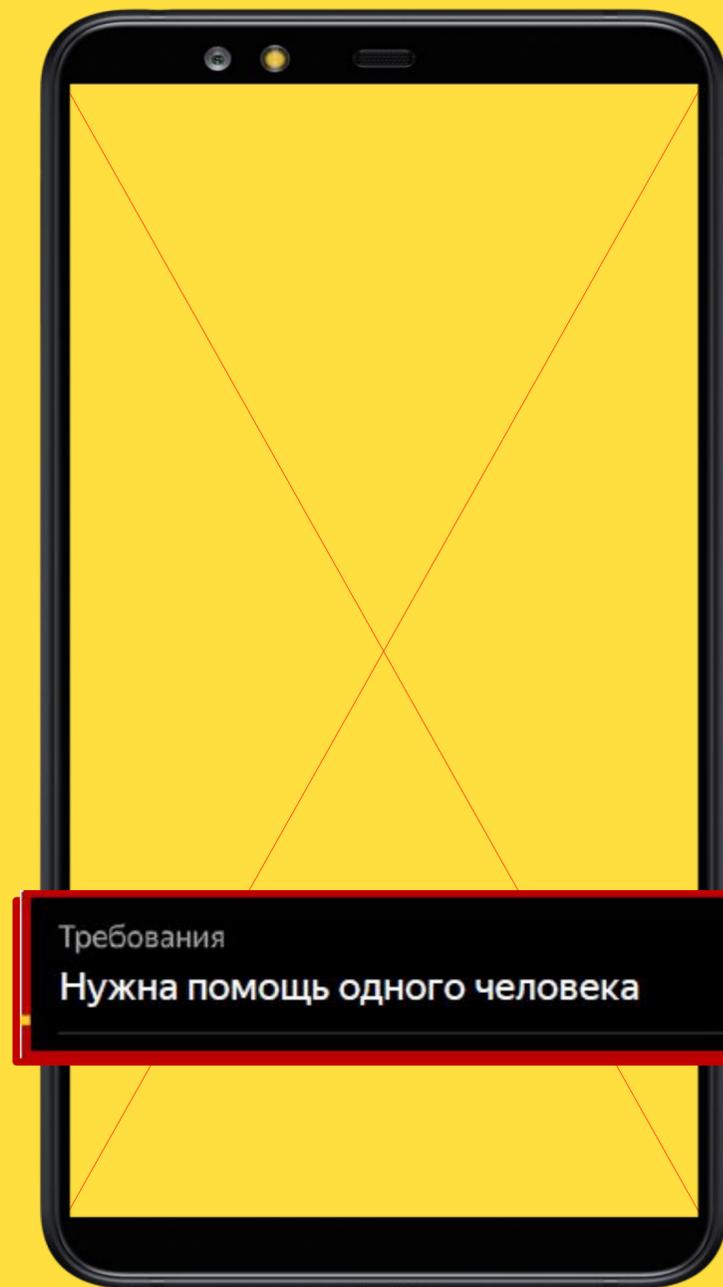
Это означает, что вы будете получать 2 типа заказов:

- Помощь грузчика не нужна
- Нужна помощь одного человека

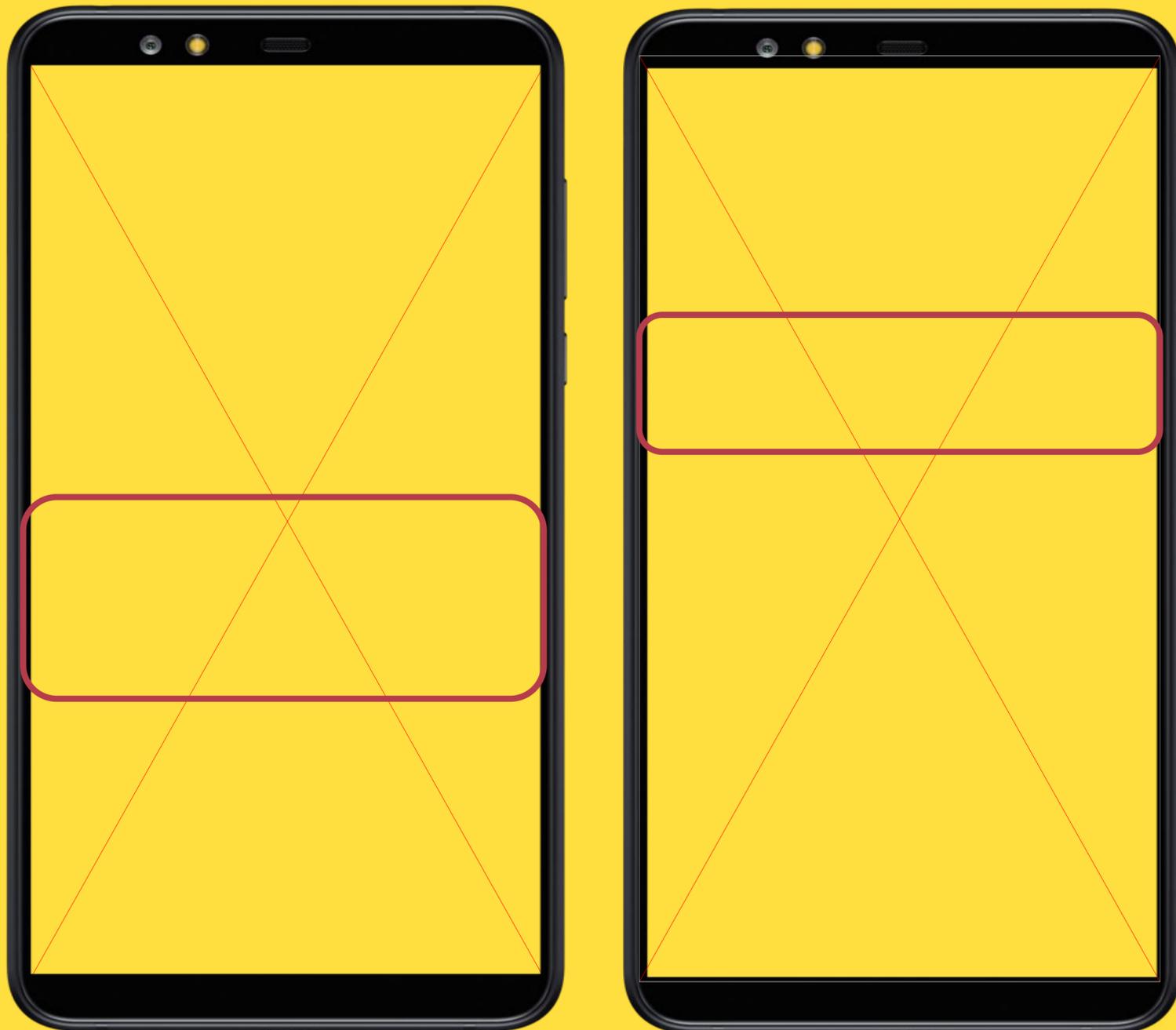
Если вы получили заказ, где нужна помощь одного человека:

1. Вам будет необходимо помочь клиенту в погрузке и разгрузке
2. Помощь должна быть «от двери до двери»
3. Вес 1 предмета ≤ 30 кг, размер ≤ 200 см по сумме трёх измерений
4. Если пользователь помогает, то ограничения по весу одного предмета увеличивается до 60кг

Важно! Если груз тяжелее нормы, обсудите с клиентом, готов ли он помочь вам с грузом, или отмените заказ



Как обратиться в поддержку?



Правила обращения в поддержку

- Если что-то идёт/пошло не так, необходимо делать запись видео или скриншоты работы приложения
- Если во время заказа возникла проблема, нажмите «Написать в поддержку» на экране заказа и сформулируйте одно обращение
- Если проблема не связана с текущим заказом, пишите из меню «Поддержка»
- Чем детальнее описана проблема, тем быстрее специалист поддержки сможет вам помочь. Старайтесь не писать много сообщений подряд, это может привести задержке ответа (добавить формат обращения)

Памятка для эффективного нахождения на линии

1. Необходимо принимать все поступающие заказы
2. В Москве: При отдалении от МКАД – возвращаться к МКАДУ для получения заказа (в случае, если в ближнем МО более 20 минут не поступает заказ)
В Санкт-Петербурге: При отдалении от города необходимо возвращаться ближе к центральным районам города
3. Если заказ не поступает больше 30 минут – написать в чат-телеграм поддержки с указанием госномера + ФИ водителя (ссылка на чат)
4. Необходимо обязательно быть в доступном слоте
5. При возникшей проблеме в первую очередь необходимо написать поддержке в приложении, а уже после в чат поддержки в телеграмме
6. Не переключать статусы «на линию» и «занят» для возможности при нахождении на линии получать заказы

Формат обращения в поддержку в приложении ПРО:

1. Нажать на кнопку «Поддержка» в приложении
2. Выбрать нужный раздел проблемы
3. Одним сообщением подробно описать ситуацию

Формат обращения в телеграмм-чат поддержки:

1. Написать Ваше ФИ и Госномер авто
2. Одним сообщением подробно описать ситуацию

СЛОТЫ И КАК ИМИ ПОЛЬЗОВАТЬСЯ

Слоты

Это ограниченная зона выполнения заказов (все точки погрузки и разгрузки будут внутри нее)

Как выглядит зона слота в ПРО?

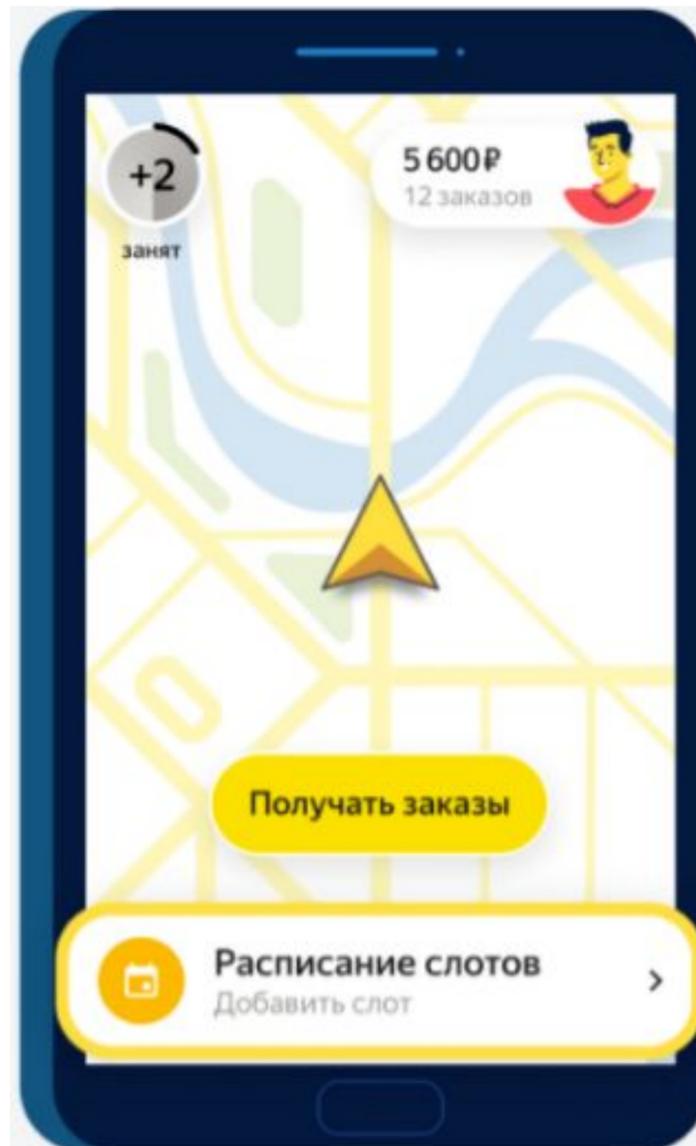


В рамках данного проекта полигоны МСК и СПб ограничивают город и ближайший пригород для:

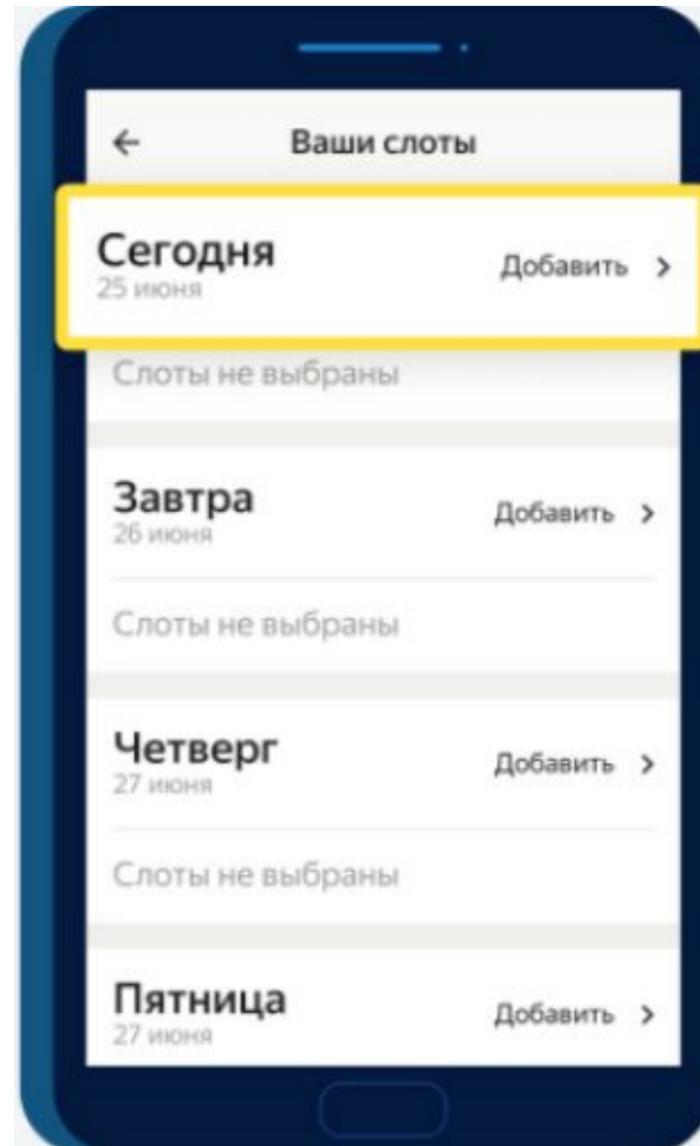
- увеличения количества заказов,
- уменьшения простоев между ними
- Невозможности вывести водителей за пределы зоны (в зоны наименьшего кол-ва заказов)

Как записаться на слот?

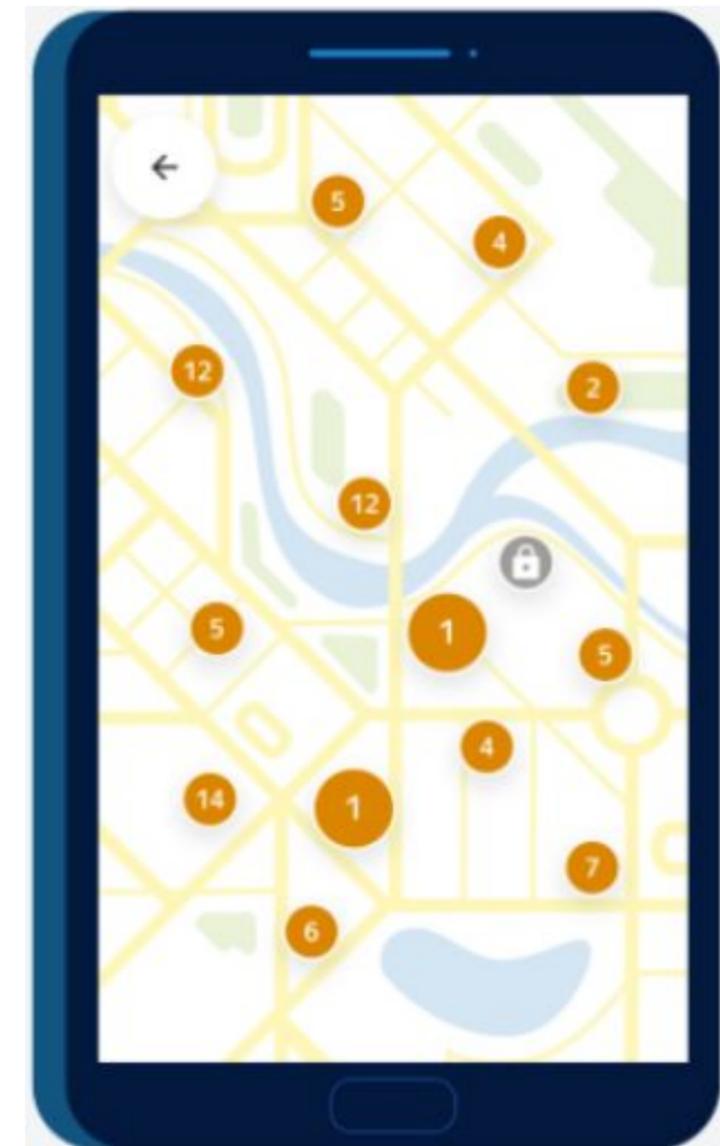
1. До выхода на линию нажать на надпись «Расписание слотов»



2. Выберите «Сегодня», нажав на соответствующую кнопку

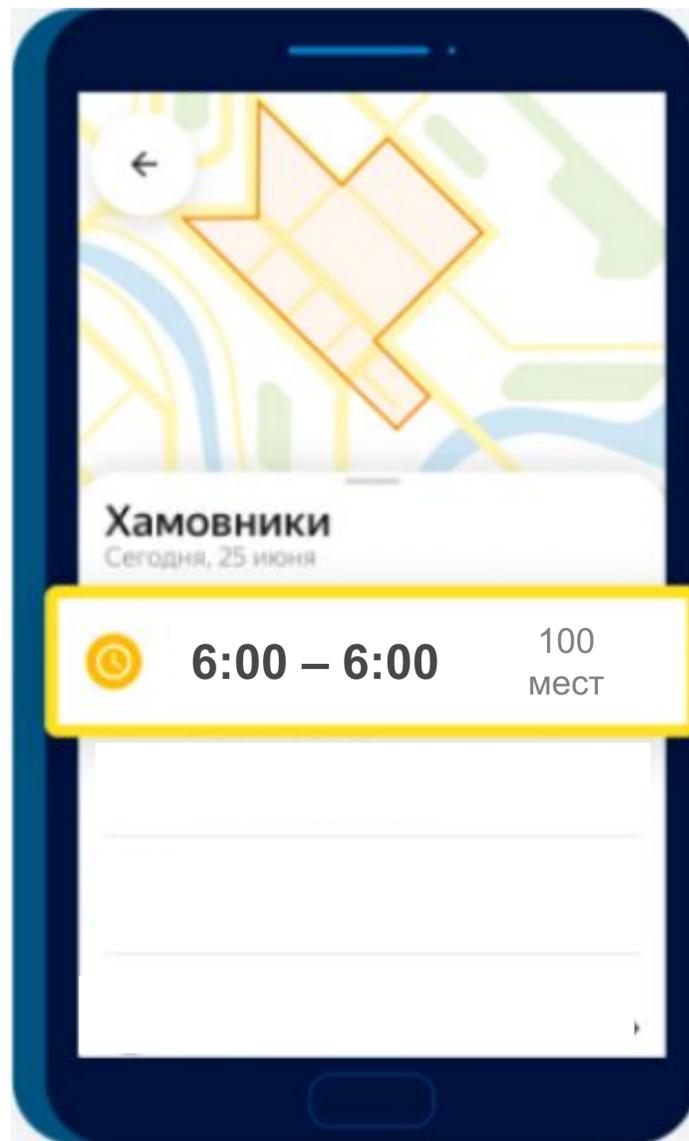


3. Выберите сам слот, нажав на цифру в кружке

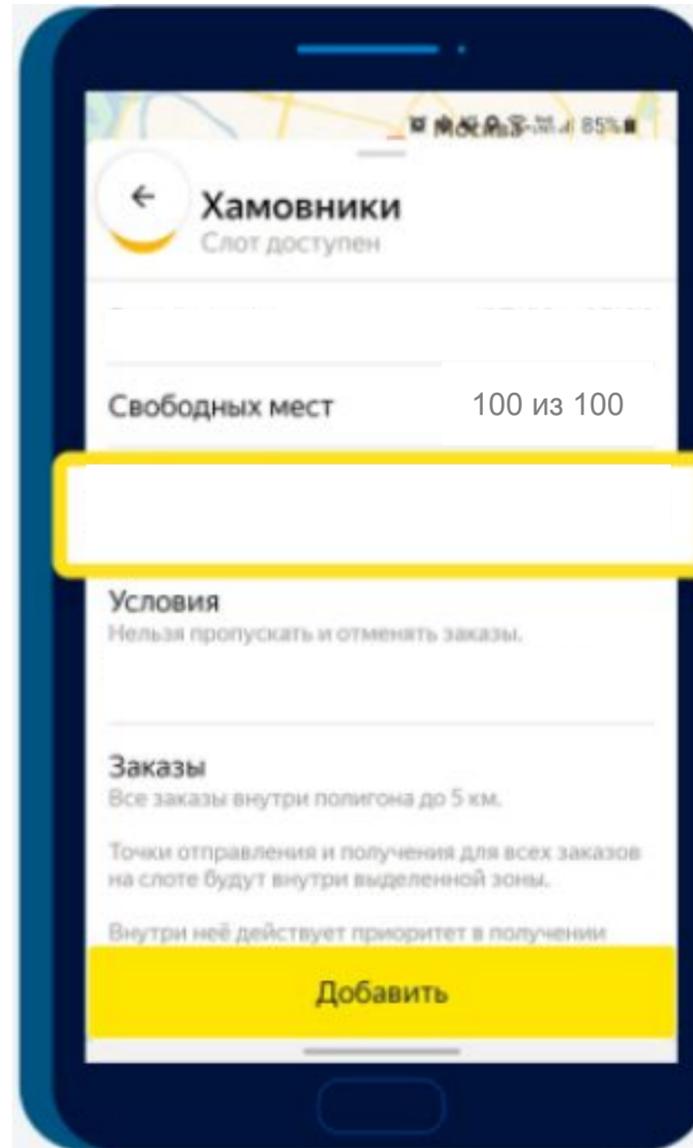


Как записаться на слот?

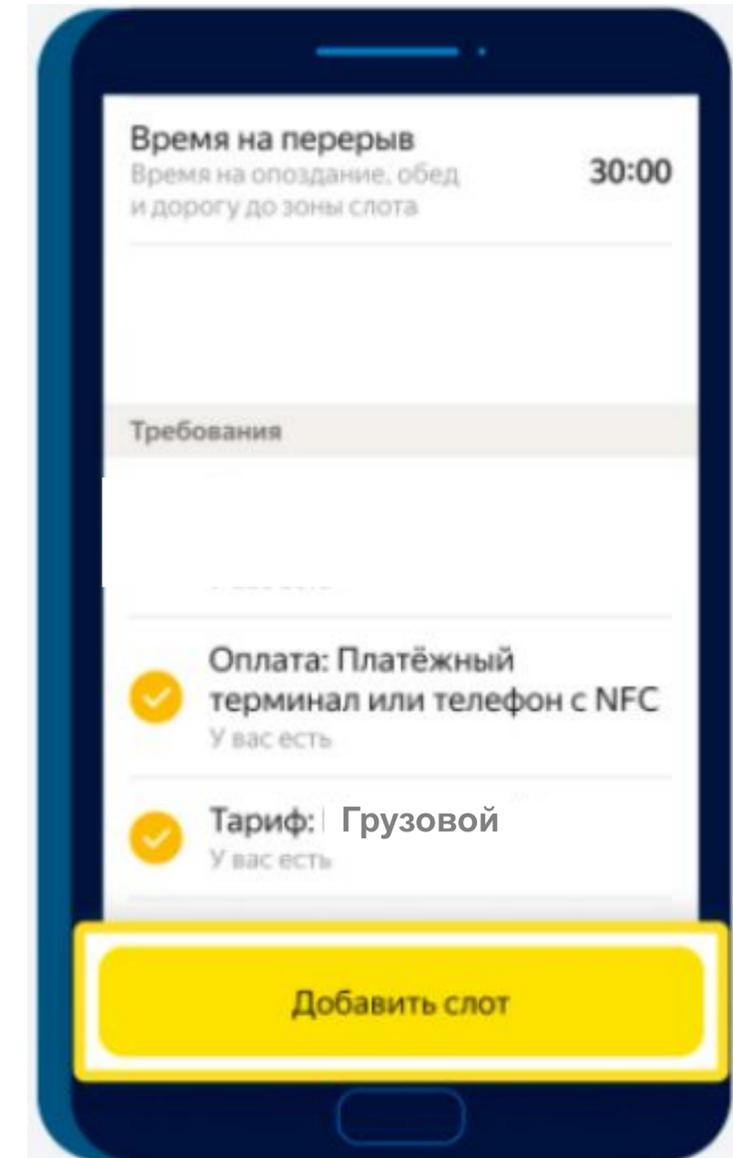
4. Выберите время (у Вас оно будет единственным)



5. Изучите условия слота и нажмите «Добавить»

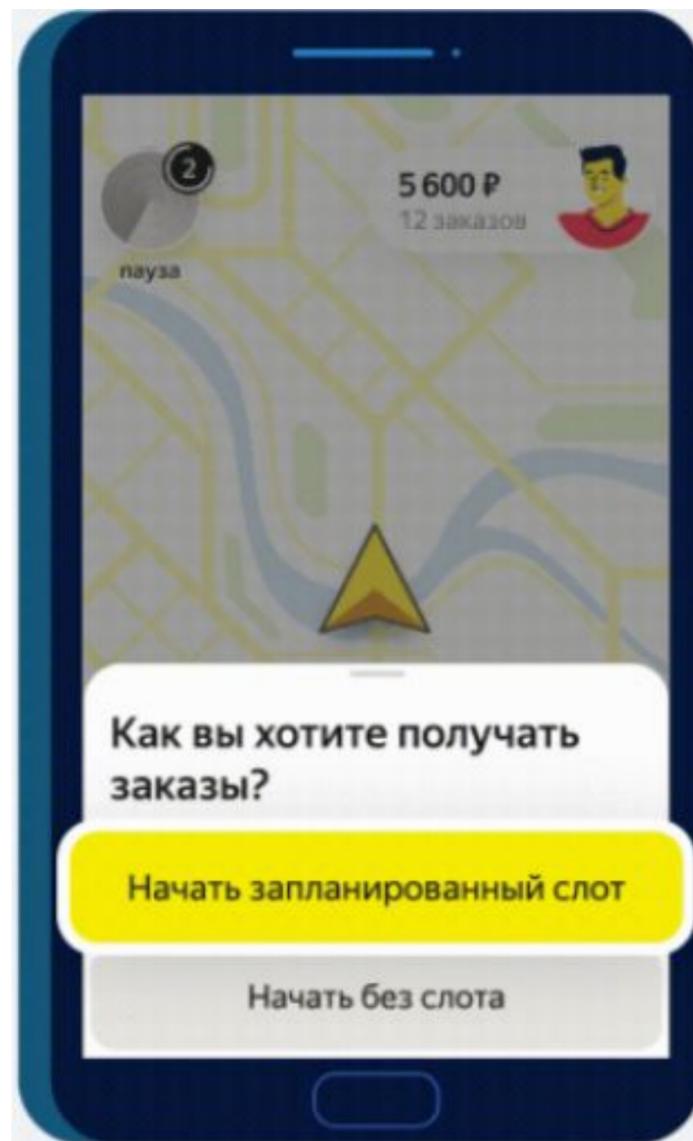


6. Нажмите «Добавить слот»

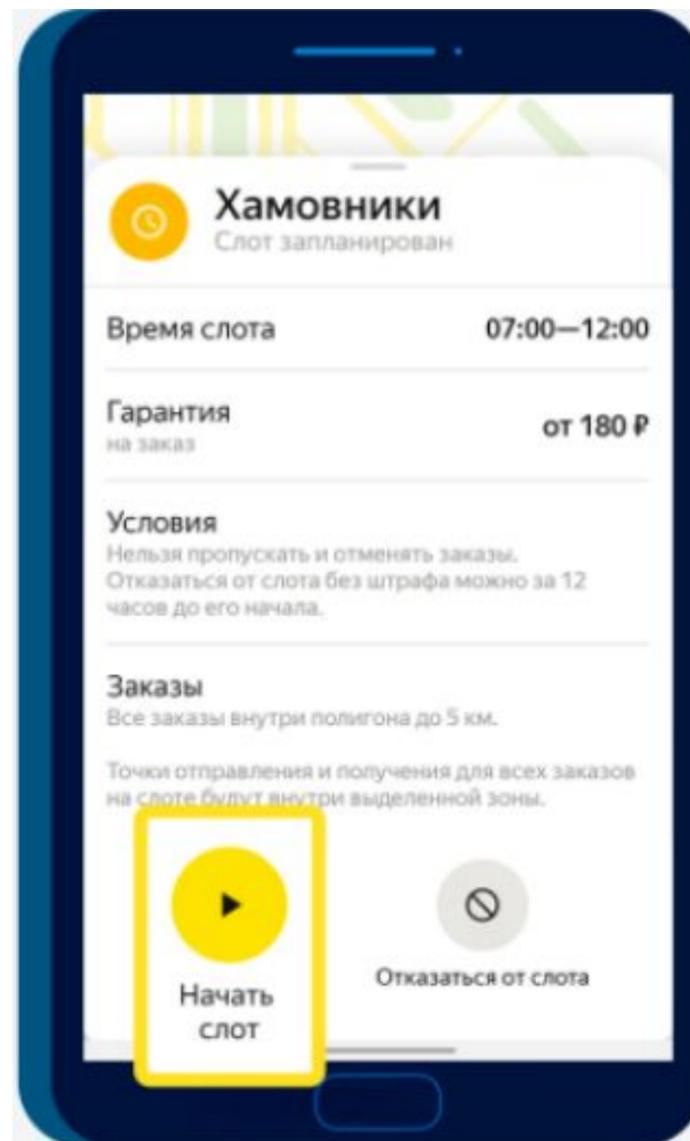


Как выйти в слот и выйти из него?

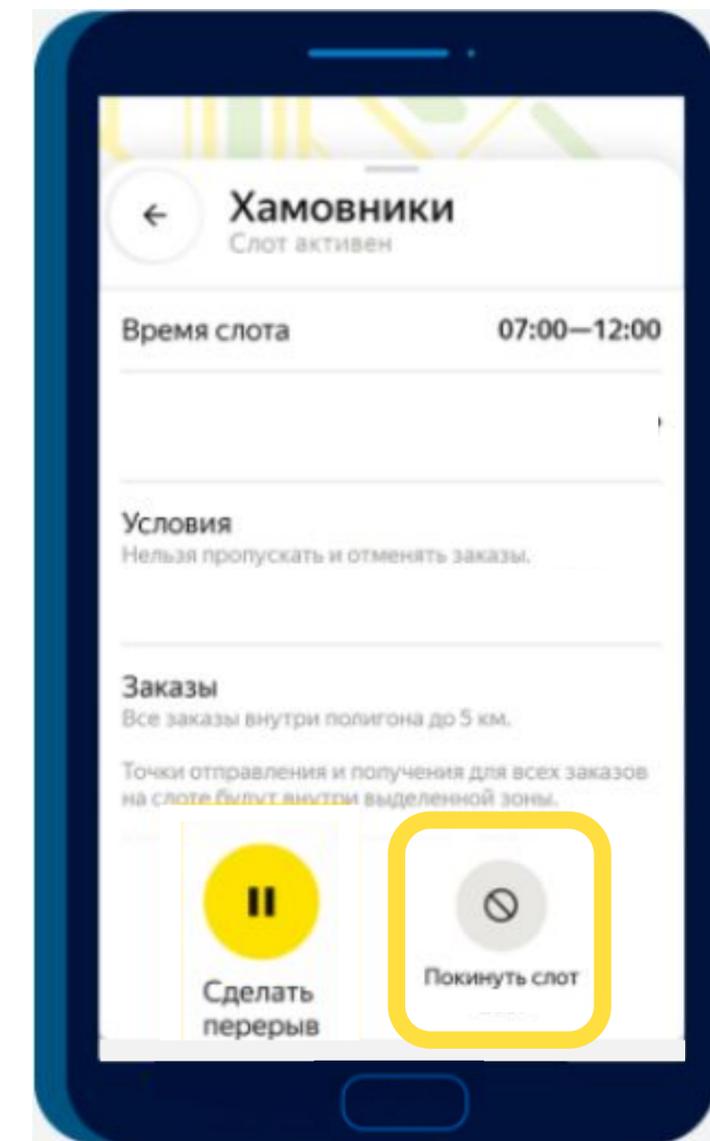
1. Нажмите на кнопку «Получать заказы» на главном экране и выберите «Начать запланированный слот»



2. Нажмите кнопку «Начать слот» и выполняйте заказы как обычно



3. В рамках данного слота можно в любой момент отказаться от него – штрафа не будет



Важное про слоты

- Полигон для всех водителей в проект одинаковый, его вместимость 100 человек.
- Действует он с 06:00 до 06:00 каждый день
- Заходить и выходить из него можно неограниченное количество раз
- Ждать окончания слота не нужна, если Вы принимаете решение закончить нахождение на линии в приложении ПРО – просто покиньте слот с помощью кнопки «Покинуть слот» и уходите на отдых в приложении ПРО путем переключения статуса или закрытия приложения
- За выход из слота раньше времени штраф не начисляется.
- Внутри слота действуют те же правила, что есть в Сервисе.

Успехов!