

Рестораны + ВкусВилл

Привет, друг!

Чтобы сделать всё для удобства наших покупателей ВкусВилл продолжает свой уверенный шаг в стремлении стать одним из самых широкоформатных агрегаторов. В связи с этим на подходе запуск еще одного классного проекта под названием «Рестораны».

В этом курсе ты познакомишься с ним подробно.

Устраивайся поудобнее и жми «Далее».



Рестораны – это наш новый проект, благодаря которому покупатель сможет оформить в нашу доставку еще и блюда из ресторанов, находящихся в пешей доступности от ДаркСторов.

На данный момент договор заключен с итальянским рестораном «Osteria Mario»*, находящимся по адресу:

г. Москва, ул. Балтийская д.9

Находится этот ресторан рядом с ДС 4757*, адрес которого:

г. Москва, Ленинградский пр-т, 80к17



* Список ресторанов и ДаркСторов будет пополняться.

Рестораны и лояльность ВкусВилл



Товары ресторана нельзя назначить любимым продуктом и оплатить бонусами.

Также блюда ресторана не участвуют в цветных ценниках.

Что касается разнообразного питания, товары ресторана **участвуют в накоплении скидки по нему**. При активном РП или подписке на скидку, она не будет применена сразу в чеке, а вернётся бонусами на карту лояльности.

Особенности заказов из ресторанов.

В меню будут только крафтовые блюда и напитки партнёров, без Соса-Сола и других брендовых напитков (то есть той продукции, которая имеется в нашем ассортименте, либо ассортименте Супермаркета, а также алкоголя, доставка которого запрещена законодательно).

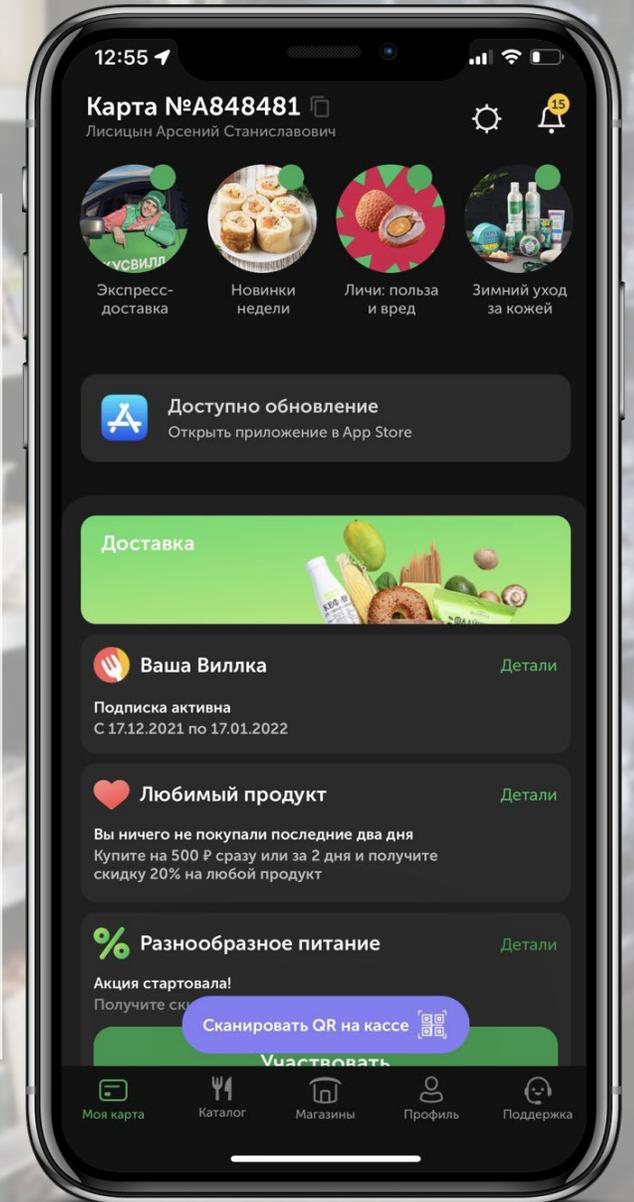
Давай разберём процесс оформления заказа со стороны покупателя, он очень похож на заказы с товарами из аптек.



Процесс оформления заказа

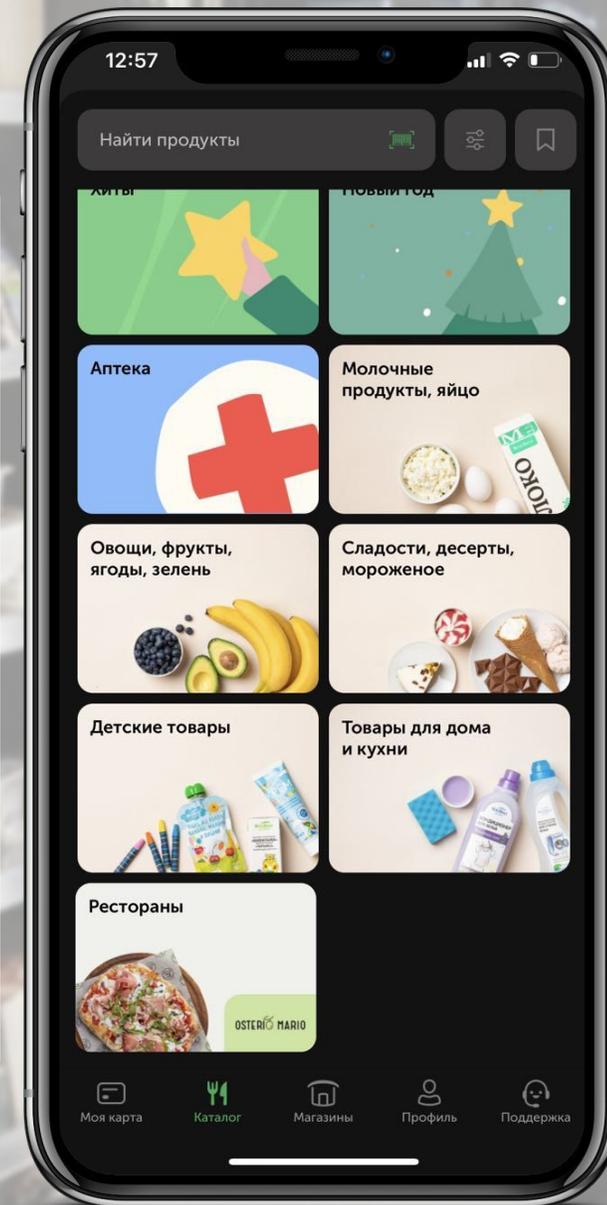
The background of the slide is a photograph of a warehouse aisle. The aisle is lined with metal shelving units on both sides. The shelves are filled with various items, including cardboard boxes, bags, and other supplies. The perspective is from the end of the aisle, looking down its length. A solid green horizontal bar is positioned at the bottom of the slide, below the main text.

Для начала нажми на каталог, что бы выбрать
нужные нам товары.



Для начала нажми на каталог, что бы выбрать нужные нам товары.

Далее для добавления товаров из ресторана нажми на одноименную категорию «Рестораны».

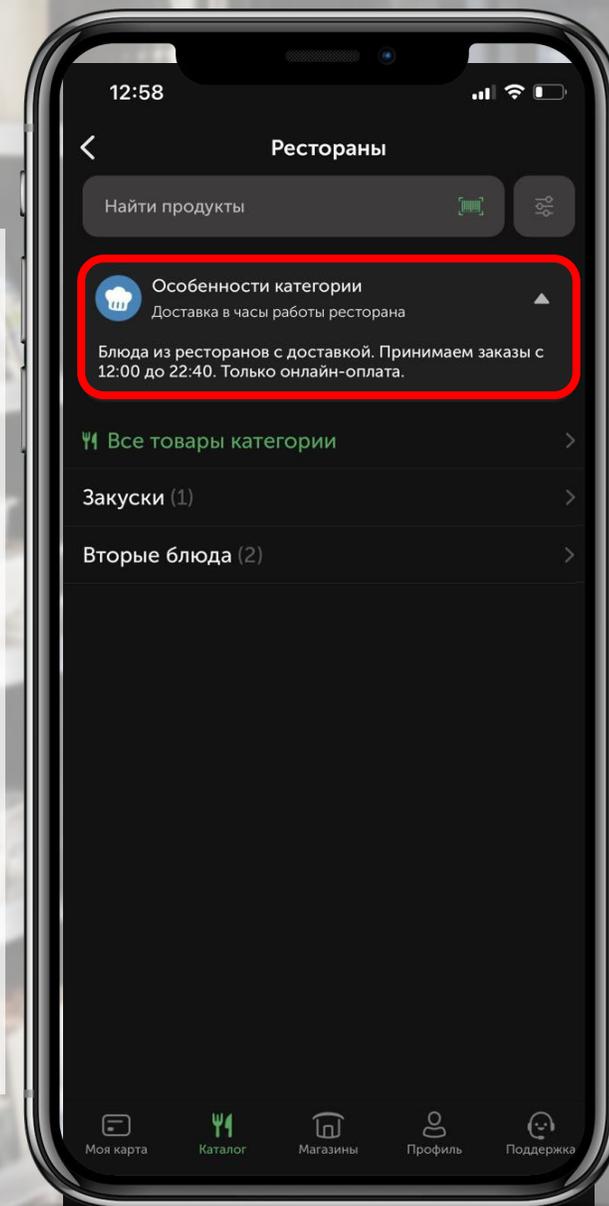


Для начала нажми на каталог, что бы выбрать нужные нам товары.

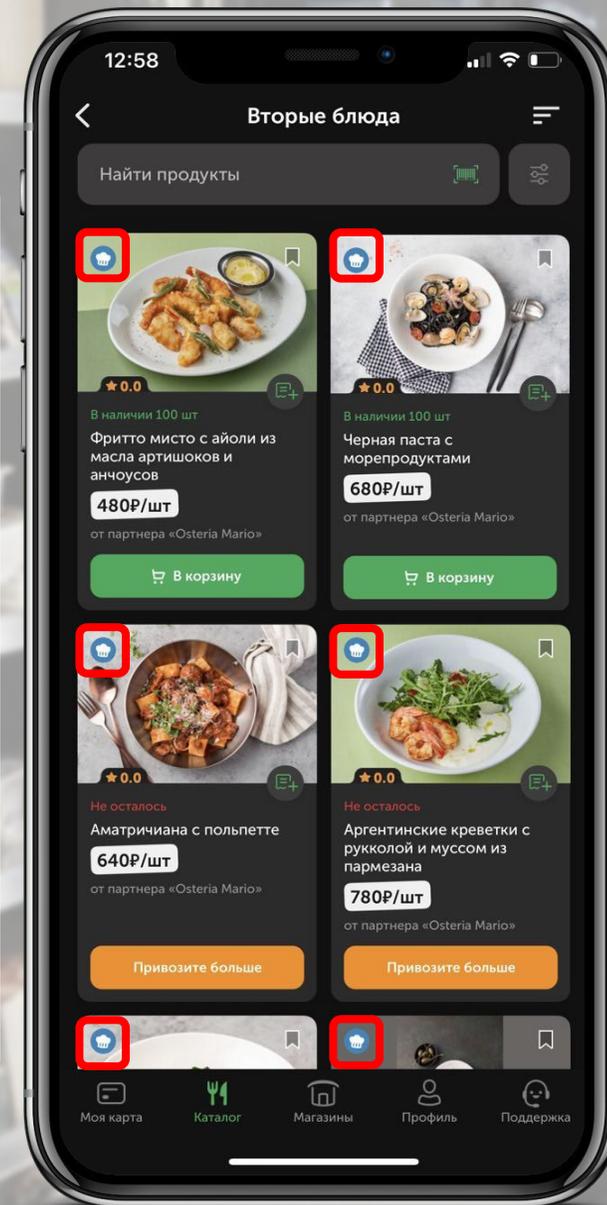
Далее для добавления товаров из ресторана нажми на одноименную категорию «Рестораны».

В разделе «Рестораны» будут указаны особенности категории: время доставки заказов из ресторана и способ оплаты.

Давай закажем второе блюдо. *Нажми на нужный раздел.*



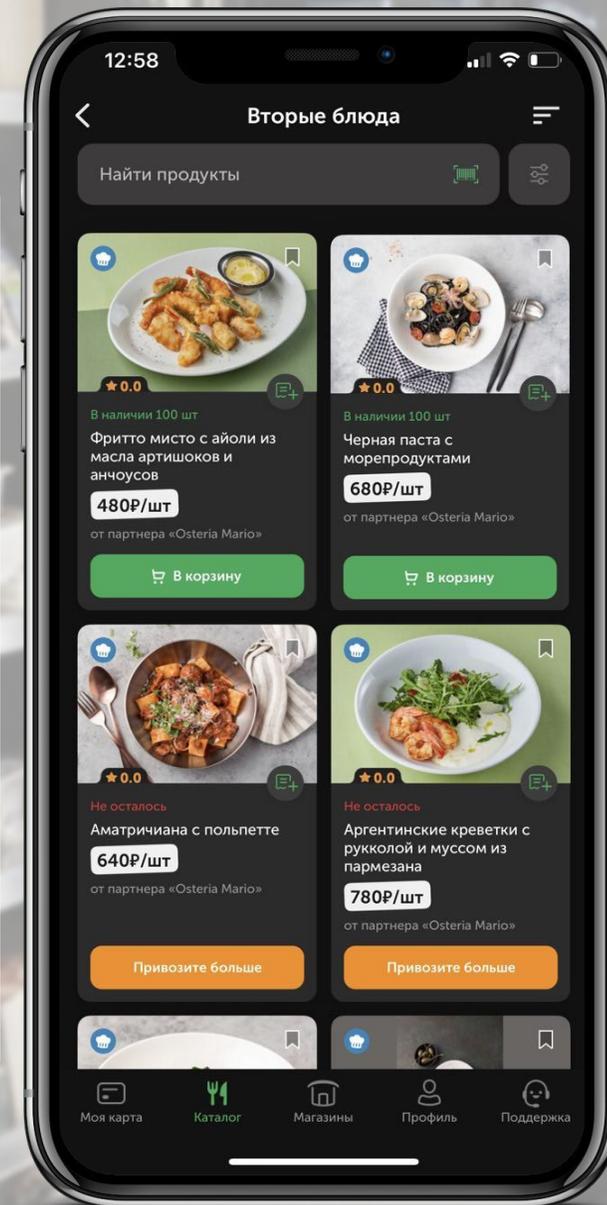
Блюда ресторанов помечены синим значком с поварским колпаком.



Блюда ресторанов помечены синим значком с поварским колпаком.

Предположим, что ты очень хочешь отведать чёрную пасту с морепродуктами!

Нажми на неё, и давай посмотрим описание:

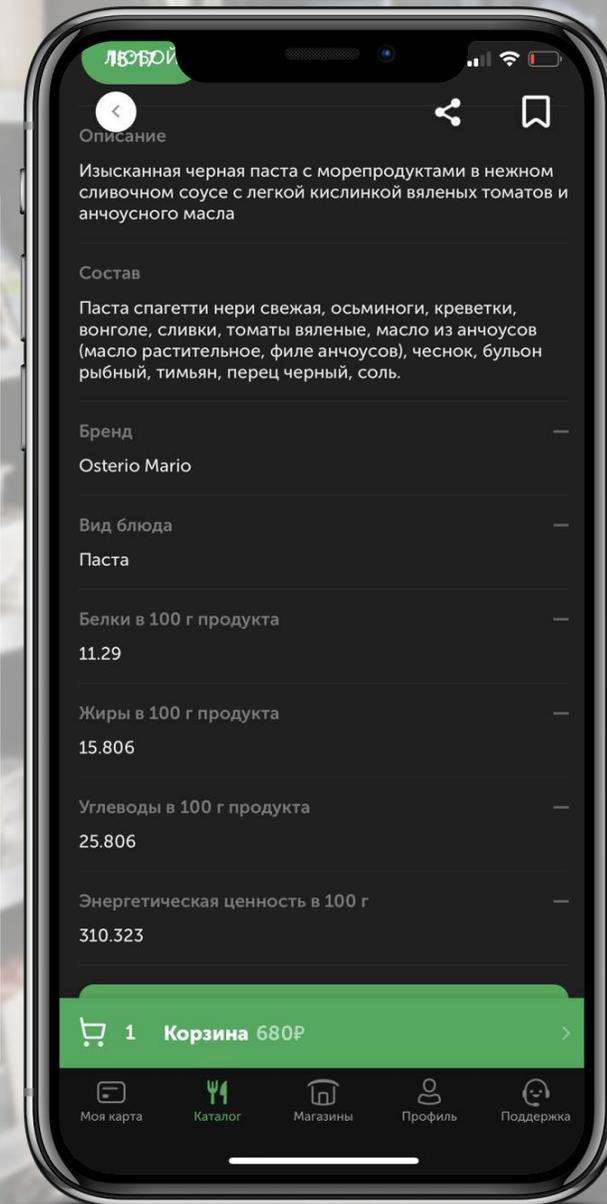


Блюда ресторанов помечены синим значком с поварским колпаком.

Предположим, что ты очень хочешь отведать чёрную пасту с морепродуктами!

Нажми на неё, и давай посмотрим описание:

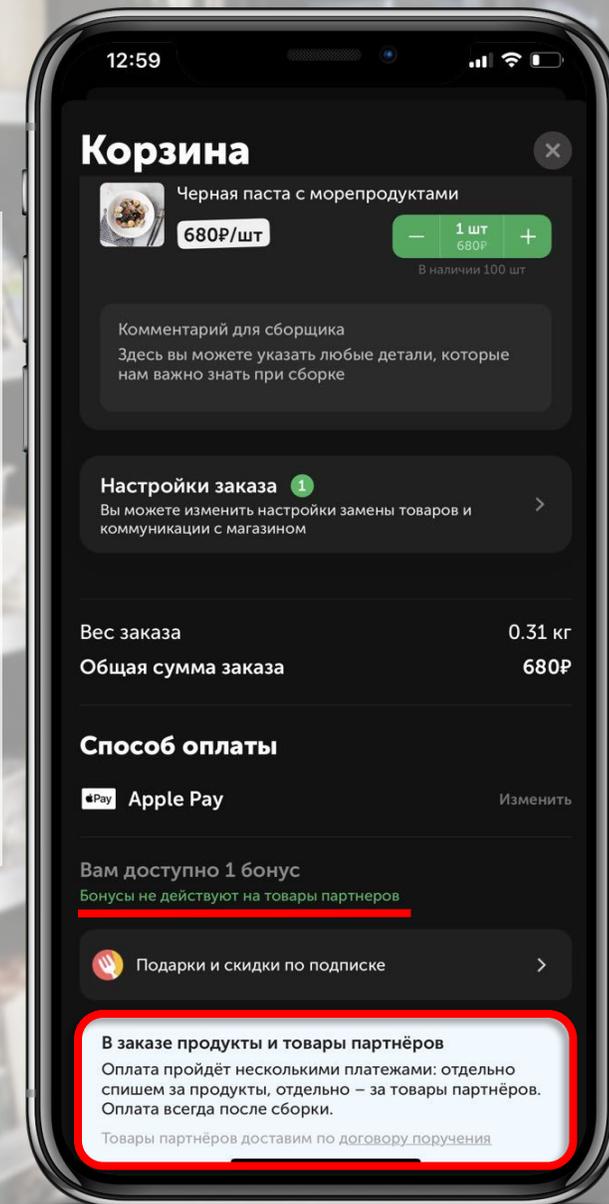
Внутри товара ресторанов будут отображаться описание блюда и его состав, а также БЖУ и энергетическая ценность.



После добавления блюда в корзине мы увидим уведомление, что товары ВВ и товары ресторана будут оплачены разными платежами.

Важно!

Товары ресторана нельзя оплатить бонусами, и к ним нельзя применить купон!



У покупателя есть возможность оформления заказа из ресторана к определенному времени сегодня или на завтра.

Ресторан сможет приготовить заказ к нужному времени по слоту, но вот если заказ оформлен на текущее время, и покупатель просит перенести время доставки на более позднее, такая опция не доступна.

В этом случае возможны только отмена и переоформление заказа, но важно понимать: если заказ уже находится в статусе «Готов» (*ресторан приготовил блюдо*), отмена будет прямым убытком ВВ.



После нажатия покупателем кнопки «*Заказать*» заказ поступает в ресторан, и тот в свою очередь сразу начинает готовить блюда.

Давай подробно разберем этапы работы с заказом и механику его доставки.



Механика работы с заказом



Интерактив Шаги.

Покупатель оформляет в приложении или на сайте ВкусВилл заказ с блюдами из ресторана.

Сразу после оформления заказа ресторан приступает к его приготовлению. На процесс приготовления отводится 30 мин. Наши сборщики никак не участвуют в приготовлении блюд ресторана.

По готовности блюд курьер забирает их в зоне выдачи онлайн заказов ресторана (не из ДаркСтора). На доставку курьеру отводится также 30 минут.

Таким образом, для доставки покупателю заказа с блюдами из ресторана предусматривается 1 час.

В связи с этим при наличии и наших товаров в корзине этот заказ отобразится на кассе в ДаркСторе с приоритетом, как экспресс. И в этом случае курьер заберет сперва товар с ДС, потом из ресторана, и только потом помчит к покупателю.



Особенности доставки заказов из ресторанов

Доставка заказов из ресторана осуществляется только силами наших курьеров и только с термосумками!

Технологии:

- ⚠ При переключении службы на такси 1С выдаст предупреждение об ошибке и не даст этого сделать.
- ⚠ Кроме того, у курьера в мобильном приложении появится возможность взять заказ только после того, как все подзаказы (*о них мы поговорим в разделе про 1С*) будут готовы к выдаче. После этого у него будет 30 минут на доставку.



Особенности доставки заказов из ресторанов

Доставка заказов из ресторана осуществляется только силами наших курьеров и только с термосумками!

Если курьер по каким-либо причинам не забрал заказ ресторана вовремя, довоз такого заказа будет уже не возможен, т.к. блюдо остыло и/или утратило свою свежесть.

В таком случае необходимо отменить заказ и вернуть покупателю ДС. И о возвратах мы поговорим подробнее в последней части курса.

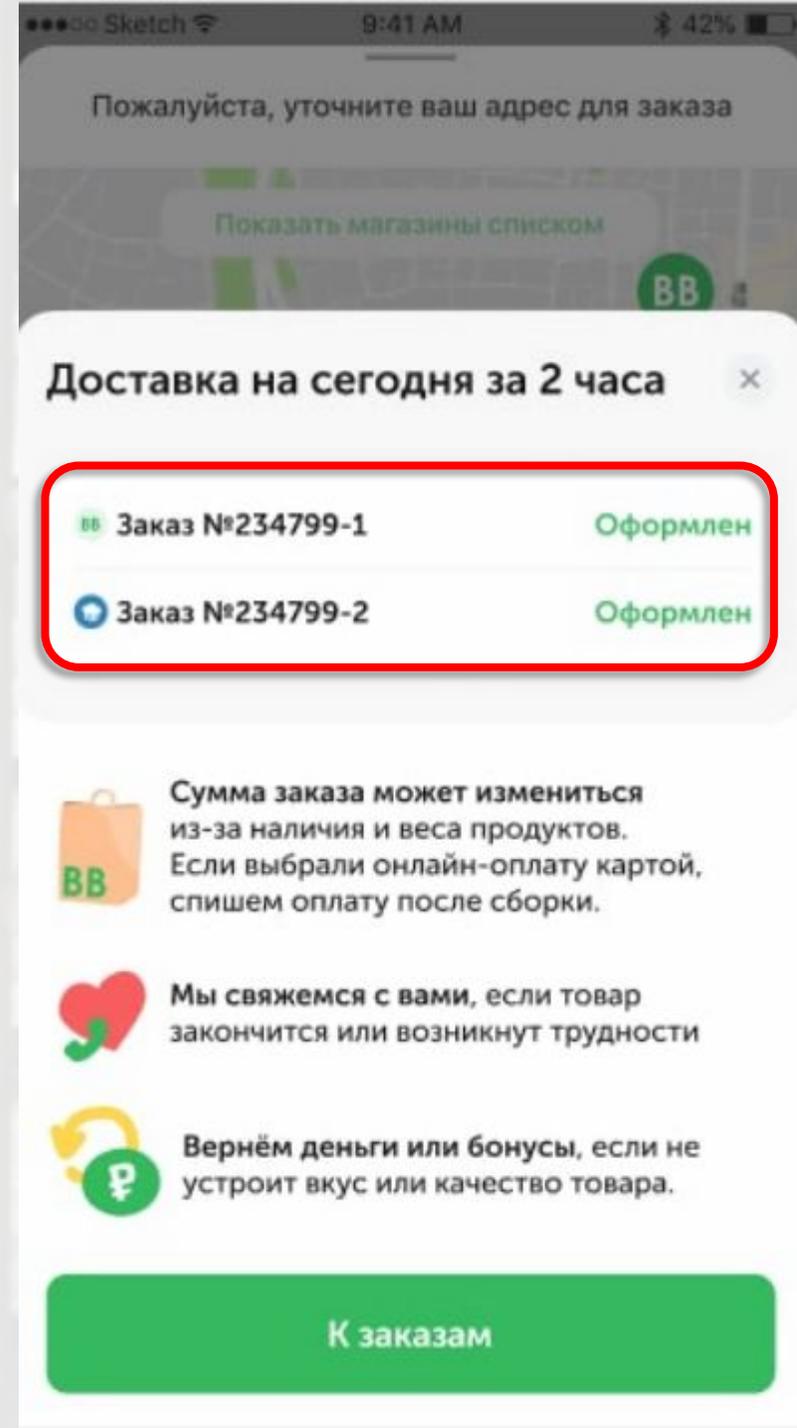


Теперь ты знаешь, что блюда из ресторанов можно заказать через наш сервис как отдельно, так и в дополнение к нашим товарам.

Но т.к. блюда ресторанов – это товар от партнеров, везде в системе идет четкое разделение товара на два подзаказа. С такой схемой мы знакомы по проекту «ВВ Аптека».

В следующей части мы рассмотрим отличительные особенности заказов из ресторанов в 1С.

Жми «Далее».



Рестораны в 1С

Заказы ресторана (при условии, что в заказе есть и товары ВВ) числятся, как подзаказы и обозначаются цифрой «2» в одном общем номере Ген. заказа.

Как и у заказов из аптек, в карте заказа в Админке будет активна кнопка «Связанные заказы», благодаря которой мы сможем переключаться между заказами товаров из ВВ и из ресторана

← → ☆ Заказ №54566168

Закреть **Связанные заказы** Обновить Обращения Создать задачу Изменить параметры заказа Сформировать отчет по заказам Создать обращение Обращения по заказу Еще ?

Ген. заказ: 54566167 - 2 Успешно завершено Оплачен Код для самовывоза: 441 Завершен успешно

№ заказа: 54566168 Без подписки 2021-12-29 15:04 Онлайн Изменение способа оплаты

2021-12-29 13:52 1:12:11 В работе

[История операций](#) [Комментарии к заказу](#) [Прогноз времени доставки](#) # Теги: Выберите тег

О заказе О доставке О клиенте Оплата и чек Контакты по заказу Оформить возврат Получить остаток Свойства товаров

Источник заказа: Приложение ВВ Платная доставка

Тип заказа: Закажи и забери

Тип доставки: Доставка

Сервис: Доставка сейчас

Партнер: ДИОНИС ООО

Номер корзины: 48 109 210

Сумма заказа: 464,00

Сумма оплаты: 0,00

Сумма чаевых: 0,00

Сумма скидок: 0,00

Сборщик:

Магазин: 999_Тест

Комментарий клиента к заказу:

Код	Наименование	ЗЦ	Количество			Цена			Сум	
			Заказано	Собрано	Закрыто	Заказано	Собрано	Закрыто	Заказано	Собра
203 884	Чикетти Пармская ветчина		2,000			121,000			242,00	
203 895	Мясная пицца "Марио"		2,000			111,000			222,00	

По заказам из ресторана Osteria Mario, мы так же, как и по заказам из аптек увидим юридическое наименование партнера во вкладке «О заказе». В данном случае это ООО «Дионис»*.

* Напоминаем, список партнеров будет пополняться.

← → ☆ **Заказ №54566168** 🔗 ⋮ ×

Закрыть **Связанные заказы -** Обновить Обращения Создать задачу Изменить параметры заказа Сформировать отчет по заказам Создать обращение Обращения по заказу Еще - ?

Ген. заказ: - ✔ **Успешно завершен** ▼ 📄 Оплачен Код для самовывоза: 441 Завершен успешно

№ заказа: Без подписки 2021-12-29 15:04 📄 Онлайн 📄 Изменение способа оплаты

2021-12-29 13:52 1:12:11 В работе

[История операций](#) [Комментарии к заказу](#) [Прогноз времени доставки](#) # Теги: ▼ ...

О заказе О доставке О клиенте Оплата и чек Контакты по заказу Оформить возврат Получить остаток 📄 Свойства товаров

Источник заказа: Платная доставка -

Тип заказа: 📄

Тип доставки: 📄

Сервис: 📄

Партнер: 📄

Номер корзины:

Сумма заказа:

Сумма оплаты:

Сумма чаевых:

Сумма скидок:

Сборщик:

Магазин: ▼ 📄

Комментарий клиента к заказу:

Код	Наименование	ЗЦ	Количество			Цена			Сум	
			Заказано	Собрано	Закрыто	Заказано	Собрано	Закрыто	Заказано	Собра
203 884	Чикетти Пармская ветчина		2,000			121,000			242,00	
203 895	Мясная пицца "Марио"		2,000			111,000			222,00	

В отличии от аптечных заказов, в истории операций заказа из ресторана есть и сборка, и выдача. Поэтому в случае, если заказ доставлен и не завершен, мы можем завершать его самостоятельно в 1С, убедившись перед этим, что он действительно доставлен.

1С ВкусВилл - сеть магазинов продуктов питания / CRM 1С:Предприятие Поиск Ctrl+Shift+F

Главное CRM и маркетинг Обмен Заказы НСИ и администрирование

История операций. Заказ №54566168

Закреть Обновить

Дата	В работе	Тип	Событие	Стар...	Новое...	ID уст...	ФИО/ID
29.12.2021 13:52:42		Заказ	Оформлен				Покупатель
29.12.2021 13:52:42		Сообщение	Сообщение				
29.12.2021 14:14:37	0:21:55	Заказ	Готов				test
29.12.2021 14:14:39	0:21:57	Касса	<u>Запись сбора заказа</u>				pos_0 ()
29.12.2021 14:14:41	0:21:59	Онлайн	Оплачено 110.00				544714XXXXXX5066
29.12.2021 14:14:41	0:21:59	Касса	<u>Выдача заказа</u>				pos_2519 (Онлайн касса)
29.12.2021 14:17:42	0:25:00	Заказ	Доставка				871129255 АЛЫМБАЕВ МЕЛИС АШЫМБАЕВИЧ
29.12.2021 14:17:42	0:25:00	Сообщение	Сообщение				
29.12.2021 15:04:11	1:11:29	Заказ	Успешно завершен				871129255 АЛЫМБАЕВ МЕЛИС АШЫМБАЕВИЧ
29.12.2021 15:04:11	1:11:29	Сообщение	Сообщение				
29.12.2021 15:06:33	1:13:51	Чеки	Оплата				

Оплата и возвраты



Процесс оплаты заказа из ресторана отличается от оплаты обычного заказа ВВ.

Важно!

Для ресторанов предусмотрена **только онлайн-оплата**. При этом платеж за товары ресторана (т.е. за подзаказ ресторана) проводится **отдельным от подзаказа с продуктами ВВ чеком**.



Прежде, чем делать возврат, обязательно посмотри историю заказа: там нужно найти строчку со статусом **«Успешно завершено»**.

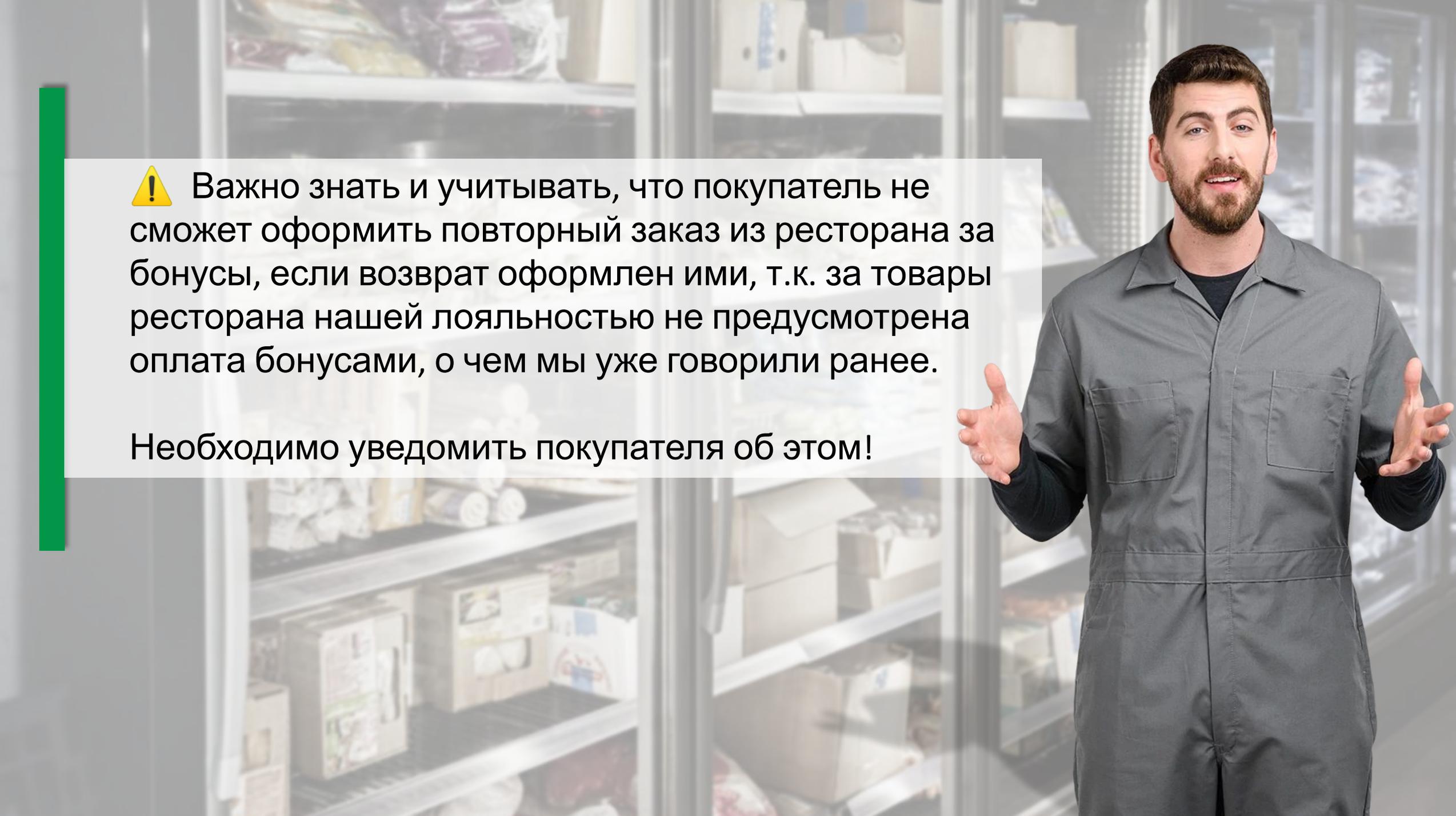
Дата	В работе	Тип	Событие
29.12.2021 13:52:42		Заказ	Оформлен
29.12.2021 13:52:42		Сообщение	Сообщение
29.12.2021 14:14:37	0:21:55	Заказ	Готов
29.12.2021 14:14:39	0:21:57	Касса	Запись сбора заказа
29.12.2021 14:14:41	0:21:59	Онлайн	Оплачено 110.00
29.12.2021 14:14:41	0:21:59	Касса	Выдача заказа
29.12.2021 14:17:42	0:25:00	Заказ	Доставка
29.12.2021 14:17:42	0:25:00	Сообщение	Сообщение
29.12.2021 15:04:11	1:11:29	Заказ	<u>Успешно завершено</u>
29.12.2021 15:04:11	1:11:29	Сообщение	Сообщение
29.12.2021 15:06:33	1:13:51	Чеки	Оплата

Если заказ не был в этом статусе, для возврата тебе необходимо обратиться в наш родной и любимый чат в Телеграмм:

[«Вопросы по оплатам-онлайн»](#).

А вот если у заказа уже был статус **«Успешно завершено»**, то можно сделать возврат 2 путями:

- ➔ Бонусами
- ➔ Либо, в случае, если покупатель требует именно ДС, через заявку в бухгалтерию с указанием БИК, номера счёта и ФИО (аналогично системе возвратов за товары

A man with a beard and short dark hair, wearing a grey jumpsuit, stands in a warehouse. He has his hands raised in a gesture of explanation. The background shows metal shelving units filled with cardboard boxes. A semi-transparent white text box is overlaid on the left side of the image.

! Важно знать и учитывать, что покупатель не сможет оформить повторный заказ из ресторана за бонусы, если возврат оформлен ими, т.к. за товары ресторана нашей лояльностью не предусмотрена оплата бонусами, о чем мы уже говорили ранее.

Необходимо уведомить покупателя об этом!

Помните, что возврат после успешного завершения заказа - это прямой убыток нашей компании, ведь ресторан уже не может вернуть блюдо в оборот. Соответственно, оплата ресторану за его выполненную работу с нашей стороны гарантируется вне зависимости от возврата покупателю.

В случае, если возникнет вопрос относительно возвратов за товары ресторана, ты всегда можешь обратиться в специализированный чат в Телеграмм:

«[Рестораны. Возвраты](#)».



Если ты столкнешься с вопросом покупателя о качестве доставленных блюд, или тебе потребуется уточнить время приготовления заказа, специально для нашей поддержки создали группу

[«Osteria Mario поддержка»](#).

А в случае **отравления** и прочих **экстренных** ситуаций, обязательно сообщи информацию ещё и куратору проекта [Павлову Сергею](#) (ссылка приведет тебя прямо в диалог с ним).



Информация о проекте «Рестораны ВВ» доведена до тебя в полной мере, в связи с чем я надеюсь, что у тебя не осталось никаких вопросов и недопониманий.

Ну а теперь традиционно добро пожаловать на следующий слайд, где тебя ждет небольшое закрепительное тестирование.

Удачи!

