

«Всегда вежливо 2022»

 СБЕР ЛОГИСТИКА

## Акция «Всегда вежливо!»

Кто участвует в конкурсе «Всегда вежливо 2022» ?

Водители-экспедиторы, водители-курьеры, водители экспедиторы КГТ,  
а также

Руководители РП, Начальники отделов доставки РЦ, Бригадиры Москвы и СПб

В рамках какого продукта запускается конкурс?

СберКурьер

Конкурс проводится по всем курьерским подразделениям

1-й этап: РП – 3 победителя

2-й этап: РЦ – 3 победителя

3-й этап: Москва – 3 победителя

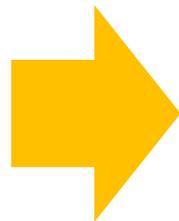
4-й этап: РЦ, РП, Москва – 3 победителя

5-й этап: Рук. РЦ и бригадиры – 3 победителя

# Участвовать очень просто, доставляй посылки и получай подарочные сертификаты

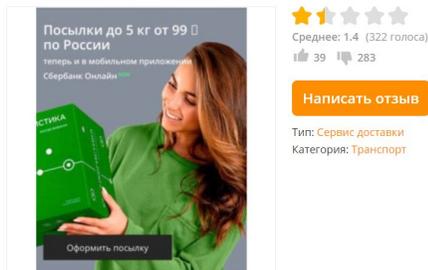
- ✓ Доставляй посылки вежливо
- ✓ Проинформируй получателя, что он может оставить отзыв
- ✓ Получай подарочные сертификаты

1. При вручении посылки улыбнитесь
2. Сообщи клиенту, что **МОЖНО ОСТАВИТЬ ОТЗЫВ**



3. Клиент написал **положительный отзыв**

Сервис доставки СберЛогистика — СберБанк -  
ОТЗЫВЫ



4. Следи за своим рейтингом и побеждай на сайте

<https://sblogistica.ru/polite5>



Старайся и здесь можешь быть  
именно ты

# Скрипт по акции «Всегда вежливо 2022»

1 Вспомни и повтори существующий скрипт и действующий процесс доставки посылки

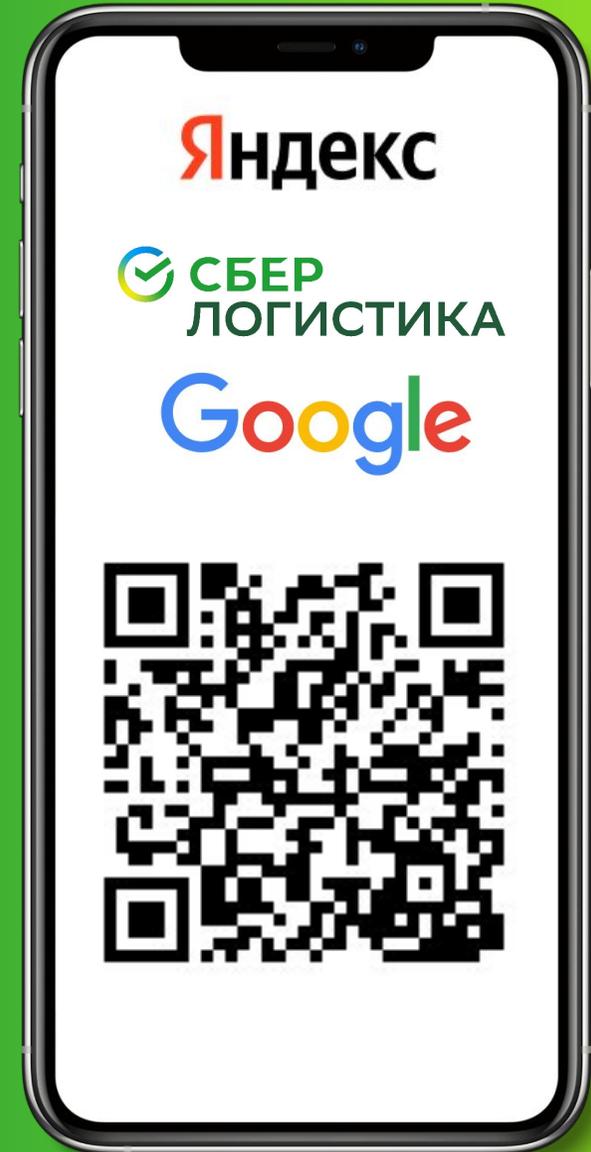
2 Будь вежливым и доброжелательным с клиентом, излучай позитив и улыбайся !)

3 Вручи отправление клиенту

4 Перед уходом проинформируй получателя о том, что он может оценить твою работу, со словами:  
«Если вам понравилась наша работа, вы можете, отсканировав QR, оставить отзыв о нашем сервисе, с указанием номера RP посылки»

5 Отслеживай свой рейтинг на сайте <https://sblogistica.ru/polite5>

6 Получай подарочные сертификаты за максимальное количество положительных отзывов



# Где клиентам оставлять отзывы в рамках акции?

(для информации и понимания процесса учета отзывов)

QR code:



ИЛИ

Ссылка:

[https://sblogistica.ru/otzovis/other\\_services.html](https://sblogistica.ru/otzovis/other_services.html)



Поделитесь своим отзывом на других сервисах

Вам просто, нам приятно



Спасибо за ваш отзыв!

# FAQ

## Кому я могу задать вопрос в рамках конкурса?

По всем вопросам можно писать на эл. почту: [vezhlivo@sblogistica.ru](mailto:vezhlivo@sblogistica.ru)

## Как я могу получить полную информацию об акции?

Довести информацию до участников о проведении акции обязан непосредственный руководитель. С полными правилами акции «Всегда вежливо» можно ознакомиться во вложении.

## Кто может участвовать в акции?

Участвовать в акции могут только сотрудники ООО «СберЛогистика»: водители-экспедиторы, водители-экспедиторы КГТ, водители-курьеры и их руководители согласно правилам.

## Что я должен делать, чтобы участвовать в акции?

Все просто, сообщайте в конце своего визита при доставке посылки получателю:

«Если вам понравилась наша работа, вы можете, отсканировав QR, оставить отзыв о нашем сервисе, с указанием номера RP посылки»

## Как стать победителем?

В конце каждого этапа по каждому участнику суммируется количество положительных (только со звездами 4 и 5) отзывов со страницы СберЛогистика на ресурсах указанных на [https://sblogistica.ru/otzovis/other\\_services.html](https://sblogistica.ru/otzovis/other_services.html), с обязательным указанием RP посылки. Три участника, получившие максимальное количество положительных отзывов, являются победителями (первое место, второе место, третье место). Для руководителей применяется другой расчет (см. сл. 13).

## Какой приз я получу, если стану победителем?

- 1 место – 4 подарочных сертификата, каждый номиналом 5000 руб.
- 2 место – 3 подарочных сертификата, каждый номиналом 5000 руб.
- 3 место – 1 подарочный сертификат, каждый номиналом 5000 руб.

## Какие сроки проведения акции и география?

1. 1-ый этап с 01.08.2022 по 14.08.2022 для водителей-экспедиторов, водителей-экспедиторов КГТ, водителей-курьеров **Региональных подразделений**;
2. 2-ой этап с 15.08.2022 по 28.08.2022 для водителей-экспедиторов, водителей-экспедиторов КГТ, водителей-курьеров **Региональных центров**;
3. 3-й этап с 29.08.2022 по 11.09.2022 для водителей-экспедиторов, водителей-экспедиторов КГТ, водителей-курьеров **г. Москвы и Московской области**.
4. 4-ый этап с 12.09.2022 по 25.09.2022 для водителей-экспедиторов, водителей-экспедиторов КГТ, водителей-курьеров **всех курьерских подразделений**;
5. 5-ый этап с 26.09.2022 по 28.09.2022 для **руководителей региональных подразделений, начальников отделов доставки региональных центров, бригадиров г. Москвы и Московской области и г. Санкт-Петербурга**;

## Где я могу посмотреть свой рейтинг по отзывам и информацию о лидерах и победителях?

На сайте: <https://sblogistica.ru/polite5>

## Как часто обновляются данные на сайте?

Один раз в день.

Сколько и какие призы я получу, если стану победителем?

1 место – 4 подарочных сертификата на 20 000 рублей

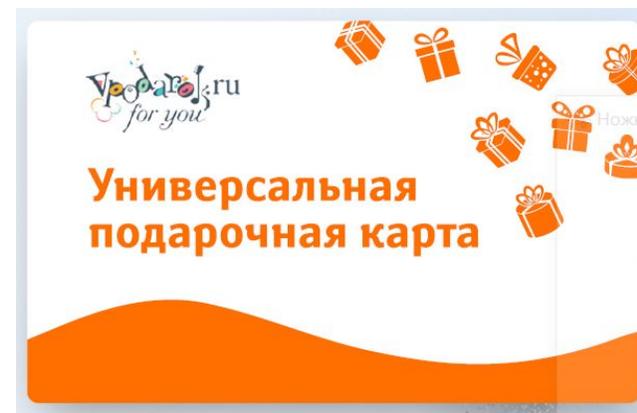
2 место – 3 подарочных сертификата на 15 000 рублей

3 место – 1 подарочный сертификат на 5 000 рублей

# Подарочный сертификат, как и где его можно применить?

Универсальная подарочная карта - это карта широких возможностей.

Карта дарит возможность выбора покупки из множества магазинов и широкого ассортимента товаров - всё на ваш вкус!

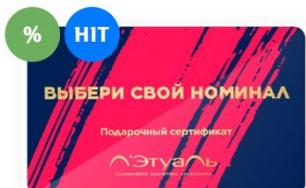


Номинал: 5000  
руб.  
Срок действия: 12  
мес.

Доступно для обмена более 100 магазинов



OZON



Л'Этуаль



Спортмастер



Рив Гош



Подарочная карта  
АВТОМАГ



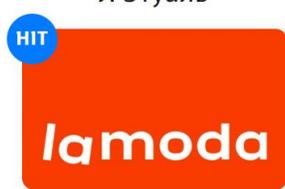
СберМаркет



SOKOLOV



Детский мир



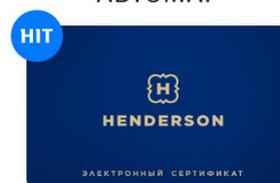
Lamoda.ru



ivi



М.Видео



HENDERSON



Holodilnik.ru



Coral Travel

# НАЛОГИ с подарка!

Участие в конкурсе происходит на добровольной основе сотрудника!

## Важно!!!

Доходы, полученные в виде выигрышей в лотерею или подарков, подлежат обложению налогом на доходы физических лиц, такие доходы облагаются по налоговой ставке 13%.

Заплатить придётся, если презент стоит дороже 4000 рублей. Налог составит стандартные 13%. Им облагается только сумма, которая превышает 4000 рублей.

Сумма налогов будет удержана из заработной платы сотрудников, занявшие призовые места.

(Например: если выигрыш на сумму 20 000 руб., то с ЗП будет удержана сумма 2080 руб.)

## Важно!!!

## Что нельзя делать?

- **Принуждать и заставлять получателя посылки оставить отзыв**
- **Совершать действия, которые могут повлиять на то, чтобы вам оставили негативный отзыв**
- **Не допускается писать отзывы с аккаунтов, в имени которых фигурирует СберЛогистика и созвучные компании названия (SBL, СБЛ и т.п.)**

# Как происходит идентификация отзывов?

- ✓ Все отзывы отображаются на публичных ресурсах, указанных по ссылке : [https://sblogistica.ru/otzovis/other\\_services.html](https://sblogistica.ru/otzovis/other_services.html)
  
- ✓ Подсчет отзывов с публичных ресурсов осуществляется максимально лояльно:
  1. Главным критерием идентификации должен быть **номер RP**
  2. Второстепенный критерий идентификации может быть город и адрес доставки
  3. Третичный критерий – идентификация по **Имени Фамилии** участника и **городу доставки**
  
- ✓ Идентификация по номеру телефона и по его цифрам не производится
  
- ✓ Отзывы на публичных ресурсах могут публиковаться с задержкой до 2 дней, они принимаются к учету сразу после публикации
  
- ✓ Положительные отзывы с пустыми комментариями идентифицировать не возможно, и к учету не принимаются

# Подсчет баллов и рейтингов.

- ✓ К зачету принимаются только положительные отзывы грузополучателей с рейтингом 4-5 (звезд). Отзыв в обязательном порядке должен содержать номер RP посылки.
- ✓ Один положительный отзыв на геосервис Гугл, Яндекс, 2Гис= 1 балл, 1 лайк под отзывом = 0,1 балл, положительный отзыв на <https://otzovik.com>, <https://irecommend.ru>, [www.otzyvru.com](http://www.otzyvru.com) = 2 балла, 1 лайк под отзывом = 0,1 балл.
- ✓ Принимается к зачету оставленный отзыв грузополучателем не позднее 2-х календарных дней после даты доставки.
- ✓ Несколько отзывов на одном и том же ресурсе, оставленных с одного и того же устройства и с одним и тем же IP- адресом не принимаются к общему учету для расчета количества отзывов.
- ✓ Если отзыв невозможно идентифицировать, то отзыв не принимается к зачету и не учитывается в общем рейтинге.

# Критерии оценки.

## 1. Победитель определяется по результатам каждого этапа по следующему принципу:

- 1.1. Главный критерий оценки победителя: суммарное максимальное количество положительных отзывов (с оценкой 4-5) на странице СберЛогистики на ресурсах, обозначенных на сайте [https://sblogistica.ru/otzovis/other\\_services.html](https://sblogistica.ru/otzovis/other_services.html) за период проведения соответствующего этапа, с обязательным указанием номера RP посылки.
- 1.2. Второй критерий оценки победителя: в случае, если главный критерий по результатам этапа у некоторых Участников равнозначен, вступает в действие следующий критерий оценки – максимальное количество доставок за время проведения этапа.
- 1.3. Третий критерий оценки победителя: в случае, если главный критерий и второй критерий по результатам этапа у некоторых Участников равнозначен, вступает в действие следующий критерий оценки – максимальное количество доставок за предыдущий календарный месяц. (В случае, если работник не работал в ООО «СберЛогистика» в предыдущем месяце, принимаются для сравнения к оценке ближайшие три календарных дня до финального 14-го дня (включительно) каждого этапа.)

2. После проведения 4-го этапа среди водителей-экспедиторов, водителей-курьеров и водителей-экспедиторов КГТ, проводится 5-й этап конкурса и подводятся результаты и выявляются победители среди бригадиров г. Москвы и г. Санкт-Петербурга, руководителей региональных подразделений и начальников отделов доставки региональных центров по рейтингу руководителя:

**Рейтинг руководителя определяется исходя из следующих критериев:**

- 2.13.1. Общее количество, участвующих подчиненных в конкурсе
- 2.13.2. Общее кол-во работников - подчинённых по организационной структуре у руководителя;
- 2.13.3. Рассчитывается Коэффициент Участника: (количество участников в акции у руководителя / общее кол-во работников у руководителя);
- 2.13.4. Рассчитывается Рейтинг Руководителя: Общее количество отзывов от Участников - подчинённых руководителя / общее количество Участников \* Коэффициент Участника;
- 2.13.5. Первые три работника-руководителя, получившие максимальный рейтинг руководителя считаются победителями 5-го этапа акции.
- 2.13.6. Пример расчета рейтинга руководителя:

В подчинении у бригадиров:

А) Иванова Ивана - 10 курьеров. Из них участвовали в конкурсе 3 работника, которые в общей сумме по 4-м этапам набрали 35 положительных отзывов.

Б) Петрова Петра - 20 курьеров. Из них участвовали в конкурсе 7 работников, которые в общей сумме по 4-м этапам набрали 38 положительных отзывов.

Коэффициент Участника (Иванова Ивана):  $3/10=0,3$

Рейтинг Руководителя Иванова Ивана:  $35/3*0,3=3,49$

Коэффициент Участника (Петрова Петра):  $7/20=0,35$

Рейтинг Руководителя Петрова Петра:  $38/7*0,35=1,89$

В указанном примере победил Иванов Иван, т.к. его рейтинг руководителя выше, чем у Петрова Петра.

# Как осуществляется подсчет отзывов?

tariff\_guide\_2021-rus.pdf | Отчет по последней миле - Отч... | Еженедельный отчет по клиент... | Сергей Матвейчик | Trello

https://bi.sblogistica.ru/sense/app/306949e5-6d23-4a4e-8d6d-ef9f168f366b/sheet/9d1a6f90-88f4-4901-b03c-d330...

Тип периода: По дням | Адрес доставки: 1796025 из 1811808 | Москва\_Регионы: Москва

Отчет по последней миле. Данные за период 08.11.2021 - 14.11.2021

Сводная информация | Анализ причин не доставки | Свод | Количество стопов

РЦ | Выбрать период

Город: Москва\_Регио...

Группа продук...: Сберкурьер

Волна: 45

ФИО курьера: 152

Детализированная информация

Неделя	Год	Группа продуктов	Путевой лист	ID посылки	Адрес доставки	
Итого	45	2021	Сберкурьер	119991	RP259676613	г Москва, ул Сельскохозяйственная, д 35, кв 894
	45	2021	Сберкурьер	119991	RP259977667	г Москва, ш Дмитровское, д 96 к 4, кв 57
	45	2021	Сберкурьер	119991	RP259983589	г Москва, ул Сельскохозяйственная, д 16 к 1, кв 6
	45	2021	Сберкурьер	119991	RP259985448	г Москва, ул Дубки, д 11, кв 1
	45	2021	Сберкурьер	119991	RP259990636	г Москва, ул Римского-Корсакова, д 10, кв 76
	45	2021	Сберкурьер	119991	RP260006338	г Москва, ш Дмитровское, д 43 к 1, кв 101
	45	2021	Сберкурьер	119991	RP260015054	г Москва, ул Хачатуряна, д 7, кв 256
	45	2021	Сберкурьер	119991	RP260023509	г Москва, проезд Керамический, д 69 к 1, кв 152

СБЕР ЛОГИСТИКА

кирова

- г Москва, г Щербинка, ул Кирова, д 6 ✓
- г Москва, Кокошкино п, дп Кокошк... ✓
- г Москва, проезд Кирова, д 1, кв 14 ✓
- г Москва, проезд Кирова, д 2 к 153, ... ✓
- г Москва, проезд Кирова, д 2, кв 63 ✓
- г Москва, проезд Кирова, д 2, кв 83 ✓
- г Москва, проезд Кирова, д 2, кв 100 ✓
- г Москва, проезд Кирова, д 2, кв 130 ✓