

Правила упаковки и отправки заказов



Упаковка товара

После сборки заказа для передачи его курьеру товар необходимо упаковать.

Для удобной и качественной транспортировки компания «Сбермаркет» использует пакеты, боксы, термопакеты, термобоксы и аккумуляторы холода.

Товар следует упаковывать, учитывая три следующих правила:

- Правило очередности упаковки (сначала мороз, потом холод и в конце остальной товар)
- Правило товарного соседства.
- Правило тетриса.

Для удобной проверки клиентом товара пакеты не завязываем.

А теперь разберем все правила упаковки более подробно.



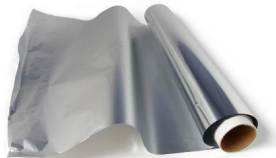
Правило очередности упаковки

1. Очередность упаковки всегда начинается с замороженного товара (мороженое, замороженные овощи/рыба/мясо и другие замороженные полуфабрикаты).

Для сохранения температурного режима все замороженные продукты упаковываются сначала в обычный пакет, а затем в термопакет с добавлением аккумуляторов холода (3 штуки на малый и большой пакет).

Мороженое дополнительно стоит упаковать в фольгу, затем в фасовочный пакет и завязать для лучшего сохранения температуры.

Кладем термопакет в морозильную камеру для сохранения температуры.



Правило очередности упаковки

2. Далее идет товар, требующий для хранения температуры от 0 до 8С (молочные продукты/мясо/свежая рыба и другие товары, которые лежат в холодильниках или во льду (рыба), а не на открытых полках.

Если курьер готов забрать заказ немедленно или до времени доставки менее часа: Весь товар упаковывается, соблюдая товарное соседство, в пакеты, а затем в термобокс с 5 аккумуляторами холода или в термопакет с 3 аккумуляторами холода.

Две главных аксиомы: Сохранение температуры и товарного вида продукции на этапе транспортировки до клиента.



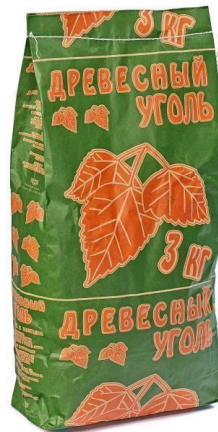
Правило очередности упаковки

3. После упаковки замороженной и охлажденной продукции переходим к упаковке остального товара.

Есть **крупногабаритный** товар (товар, который не помещается в бокс) и остальной.

Крупногабаритный товар упаковывается по возможности в отдельный пакет и кладется отдельно от бокса.

Весь остальной товар (продукты, не требующие низких температур для хранения и товары для домашнего быта) упаковывается в пакеты с соблюдением товарного соседства и правила тетриса.



Маркировка заказа

По окончании упаковки товара считаем количество боксов/термобоксов/отдельных пакетов с крупногабаритным товаром и подписываем все в **следующие формате**:

Адрес доставки(Например ул.Маршала прошлякова 14 д 1 кв1

Номер бокса (1) // Количество боксов и пакетов в общем (8)

Маршала Прошлякова д 1 кв 1
1-8

На этом этапе важно не забыть товары, которые отложили в холодильник/морозильник и верно заполнить стикеры с данными заказа + положить таблички «холодильник» и «морозильник» (на наличие таких товаров в заказе)

При ошибке курьер может не взять часть заказа, и этим мы расстроим клиента.

Правило товарного соседства

При упаковке заказа важно соблюдать правило товарного соседства и пользоваться логикой.

При упаковке **замороженной** продукции следующие товары должны быть упакованы отдельно:

- 1) Мороженое.
- 2) Рыба, мясо
- 3) Замороженные овощи и фрукты

В редких исключениях некоторые замороженные продукты можно положить в один пакет, но в обязательном порядке дополнительно упаковать в фасовочные пакеты по отдельности.

Мороженое категорически запрещено класть в один пакет с остальными замороженными продуктами.

Правило товарного соседства

При упаковке **охлажденной** продукции следующие товары должны быть упакованы отдельно:

- Молочные продукция (молоко, сметана, сыр и т.д.)
- Колбасная продукция (Колбаса, сосиски, ветчина и т.д.)
- Свежая рыба (категорически отдельно от остального товара в связи с тем, что запах рыбы сильно распространяется на остальные продукты и также в отдельные фасовочные пакеты)
- Часть овощей и фруктов, хранящаяся в холодильниках.
- Свежее мясо (категорически отдельно и также упаковывается в отдельные фасовочные пакеты каждая упаковка с мясными изделиями)
- Яйца

Возможные исключения

Разрешается при малом количестве позиций из разных категорий упаковывать в один пакет:

А) Колбасные изделия с молочной продукцией (но в отдельные фасовочные пакеты).

Б) Яйца с молочной и колбасной продукцией (но в отдельные фасовочные пакеты).

В) Канцелярию с бакалеей (но в отдельные фасовочные пакеты).

При упаковке продуктов, не требующих низких температур, и остального товара для домашнего быта пользуемся правилом **тетриса.**

Правило тетриса

Весь товар требуется упаковывать исходя из следующей **аксиомы**- максимальное заполнение пространства бокса при условии, что остается небольшое пространство для естественной деформации боксов при транспортировке (они пластиковые и могут немного изменять форму, потому должен быть запас для этого) и полному сохранению товарного вида.

При возможности класть товар в бокс в формате тетриса (друг с другом максимально плотно, чтобы он не болтался при транспортировке), но и не прижимать, чтобы продукция не потеряла товарный вид.

Если в заказе есть продукты в стеклянной таре(банки), то обязательно между баночками положить любой другой товар (желательно крупы или иной товар с тем же свойствами изменения формы и гасящих изменение давления).

При неимении иного товара, кроме стеклянных банок обязательно кладем таблички - «Хрупкий товар»

Если в заказе есть хрупкий товар (посуда), то дополнительно упаковываем в **воздушно-пузырчатую пленку** и обязательно кладем таблички «Хрупкий товар»

Если вы видите, что основная масса товара в маленькой упаковке и придется класть в 2 и более рядов, то внизу должен оказаться самый тяжелый и крепкий товар, а сверху самый легкий и хрупкий.

Жидкие порошки/кондиционеры для белья иные продукты с химией или продукты для личной гигиены в форме бутылок (сосуд с содержимым и сверху легко открывающаяся крышка) требуется ставить крышками вверх и проверять еще раз плотно ли закручена крышка. При невозможности ставить по диагонали и подкладывать снизу крепкий товар, чтобы бутылка не съезжала вниз.

Возможные проблемы на этапе упаковки

1) Заметили повреждение упаковки или иные деформации, которые на этапе сборки/согласования вы упустили.

Сразу обратиться к сотруднику кассы и попросить заменить товар.

При невозможности вернуть товар через кассовый контроль (через старшего сборщика) и пробить заново уже должного качества.

Если оба варианта невозможны по каким-либо причинам, позвонить клиенту и согласовать с ним, согласен ли он принять товар с такими деформациями или стоит лучше отменить его.

2) Если заметили, что пробили не тот товар.

В срочном порядке осуществляем возврат товара через кассовый контроль (через старшего сборщика) и пробиваем нужный.

3) Самолично повредил упаковку. Действия по первой схеме.

Правила забора заказов для курьеров

Все заказы должны быть упакованы в боксы, термобоксы, термопакеты, а крупногабаритные товары в отдельные пакеты.

Важно, чтобы все товары, которые могут повредиться, были упакованы надежно (в боксы) по правилу тетриса, и в том же виде забраны курьером и доставлены.

Строго запрещено вынимать пакеты из боксов при доставке, так как продукты из заказа в этом случае могут повредиться.

К клиенту в итоге придет некачественный товар, и он расстроится.

При заборе товара в боксах при невнимательной упаковке их в машину можно также повредить товар. Необходимо предельно аккуратно забрать и доставить заказ до клиента.

Запрещено завязывать пакеты, так как клиенту будет удобнее проверить не завязанный пакет. Запрещается самостоятельно при клиенте рыться в его пакете с продуктами, если клиент желает что-то вернуть.

