

Доставка и самовывоз

Для начала разберемся как заказы появляются в iiko: они автоматически переносятся из приложения в окно доставки, также одновременно приходит дополнительная информация о заказе в телеграм.

Как работает доставка?

Распределение заказов по точкам происходит следующим образом- после введения адреса доставки программа (распределяет\переворачивает) данный заказ на самую ближайшую точку от введенного адреса. Как вам известно сотрудничаем мы со службой доставки Darall и доставляем заказы с помощью своих курьеров, поэтому все отмены касаясь доставки должны быть известны нам.

**Чтобы назначить курьера на заказ необходимо открыть личную смену курьера (код может сказать как курьер, так и менеджер доставки)*

***Без термосумки и фирменной одежды заказы курьерам не отдаем*

Например, к тебе на точку подъехал гость, сказал номер заказа, поинтересовался по готовности, и сказал, что дождется заказа и заберет самостоятельно (хотя изначально там была доставка). Но не забывай, что курьер уже назначен на доставку, конечно, мы всегда идем на встречу гостям и в данном случае вносим изменения и заказ отдаем на точке, но тебе нужно предупредить своего непосредственного руководителя, что данный заказ был переделан на самовывоз и руководитель уже отменит назначение курьера.

Если ты этого не сделаешь, то курьер придет к тебе на точку, конечно, ничего страшного в этом нет, но есть ряд минусов: курьер потерял время, а мы должны уважать время своих партнеров, и плюс компания понесла убытки за выезд курьера.

Стандартное время доставки 60 минут. Чаще всего курьер приезжает за 30 минут, то есть если доставка на 12-00, то курьер будет на точке в 11-30 и заказ уже должен быть готов.

Иногда время доставки увеличено, с чем это связано:

- погодные условия*
- пиковое время в городе*
- не хватает курьеров в смене и тд.*

О подобных изменениях во время доставки мы всегда вас будем оповещать в рабочем чате.

Следовательно, заказ тоже нужно приготовить позже на это время, чтобы до гостя все доехало теплым и свежее. Помни, что гость не знает об этих изменениях и ждет доставку через 60 минут, поэтому мы должны предупредить гостя об этом.

Скрипт звонка:

Добрый день\вечер! Компания «Чи-фань», звоню вам по поводу вашего заказа. К сожалению, в связи с погодными условиями\ситуацией на дорогах курьер задержится к вам на 10-15 минут (или время которое было прописано в рабочем чате). По возможности постараемся быстрее к вам приехать. Благодарим за понимание, хорошего дня\вечера!

Способы оплаты

В приложении имеется 3 типа оплаты: Наличные, online оплата, оплата переводом курьеру (в iiko отображается, как неизвестный тип оплаты).

Как курьер рассчитывается с тобой: - либо сразу, как забирается заказ

- либо на обратном пути заводит деньги.

Если курьер сразу хочет с тобой рассчитаться, то сначала сверься с ним по адресу доставки и сумме, чтобы не взять с него больше-меньше, такие ситуации бывают из-за бонусов (гость списал бонусы, курьер не обратил на это внимание и дал тебе сумму больше, следовательно, и с гостя он будет просить больше, поэтому лучше перепроверить несколько раз).

Также курьер может попросить сдачу с 2000/5000 рублей, чтобы об этом не забыть и в конце смены не было недостачи, оставь себе комментарий под данным заказом, чтобы была данная сдача.

После доставки курьер завезёт наличные или оплатит заказ по OR коду компании (об этом мы тебе сообщим), если заказ оплачен по OR коду, то его нужно закрыть, как online оплата через приложение.

Не забудь

Также более детальное уточнение заказа перестрахует тебя, что заказы не будут перепутаны, ведь бывают одинаковые адреса, а бывают одинаковые суммы заказа.

После того, как ты отдал курьеру заказ, его не следует сразу же закрывать, так как автоматически гостю придет уведомление о том, что заказ ему «вручен» и это приведет к недоумению, а иногда и возмущению гостя.

Поэтому закрывать заказ стоит только в назначенное время доставки, а лучше позже минут на 5-10, для точной уверенности, что заказ уже отдан.

Если тебе пришел заказ на сумму более 2000 рублей, то нужно обязательно перезвонить для подтверждения заказа.

Скрипт: Добрый день\вечер! Компания «Чи-фань», звоню вам для подтверждения вашего заказа. Вы заказали: (перечисляем блюда и кол-во порций). Приборы вам понадобятся на N кол-во персон. Сумма заказа составит (проговариваем сумму). Ориентировочно курьер будет у вас в течении 60 минут (если нет увеличения времени

доставки).

(Когда нужно будет закрывать заказ, он загорится красным либо зеленым!)

Работа с самовывозом:

Гости часто заказывают заранее, чтобы сразу прийти и забрать, но иногда случаются путаницы по заказам, потому что они бывают идентичные, но различие происходит в комментарии, количестве приборов и других вещах, да, не иногда не особо значительных для нас, но крайне важных для гостя.

Чтобы это предотвратить у гостя стоит уточнить **НОМЕР ЗАКАЗА ИЛИ КРАЙНЕЕ 4 ЦИФРЫ НОМЕРА ТЕЛЕФОНА**.

Среднее время приготовление самовывоза 15 минут. Но никто не отменял предзаказы, не забывай про них, если они на более позднее время и помни, что к назначенному времени заказ должен быть готов, а проконтролировать это можешь только ты.

Имеется 3 типа оплаты: наличные, безналичные, online оплата. Если гость указал оплату наличными, но хочет изменить на безнал, ничего страшного, при закрытии заказа просто изменить тип оплаты, и наоборот.

Если гость не забрал самовывоз, не забудь сообщить об этом в офис и удалить заказ со списанием.

Ситуация: гость сделал у тебя самовывоз, но потом решил изменить на доставку на более позднее время, не забудь уточнить (время заказа, адрес, номер телефона гостя и способ оплаты). Также своевременно передать эту информацию в офис, чтобы был назначен курьер.

Общие моменты

Важно! Если ты отменишь (кнопка «0») заказ, который оплачен, то деньги вернутся гостю на карту автоматически, будь аккуратнее с данными списаниями. И помни, что возврат денежных средств за оплаченные заказы у нас происходит только таким образом. Деньги моментально возвращаются на карту.

Оплата бонусами.

Совмещается со всеми типами оплат и автоматически указывается в iiko. На заметку: бонусы сберфуд\plazius не работают. На любой заказ не оплаченный бонусами начисляется 3% от заказа, только если заказ сделан через приложение, либо назначен гостю на месте. Максимально можно оплатить бонусами 100% от всей суммы заказа. При удалении заказа, если он оплачен бонусами, они автоматически возвращаются гостю обратно.

Перед тем как отдать заказ гостю\курьеру не забудь **ПРОВЕРИТЬ ЧЕК И СОДЕРЖИМОЕ ПАКЕТА**:

- 1) Проговори все про себя
- 2) Пересчитай коробки и напитки
- 3) Проверь тщательно ли закрыты крышки у супов
- 4) Обрати внимание на дополнительные позиции, положи соуса к салатам и ПРИБОРЫ.

Как отдаем напитки: если это доставка, то даже один напиток мы отдает в подстаканнике, если самовывоз то отдаем в подстаканнике от двух напитков, либо по просьбе гостя.

Если это молочный коктейль, то положи трубочку и наклей наклейку сверху.

Помни, что все комментарии от гостей, нужно не только прочесть, но и выполнить. Если мы не можем выполнить просьбу гостя, то обязательно нужно перезвонить и оповестить об этом, чтобы гость понял, что его комментарий увидели и не забыли о нем.