

BIENVENIDO A **MANZANA VERDE**

Capacitación para
Driver Manzano(a)

Expo. André Rodríguez
Coordinador Senior De Delivery



 **Manzana verde**

¿Qué es Manzana Verde?

Manzana Verde es un aplicativo de delivery, para que puedas entregar pedidos por ruta. El pago es por kilometraje y puedes acceder a por lo menos una ruta diaria.

Requisitos:

Disponibilidad de 9:30 a 1:00 pm
Motocicleta propia
Mochila o Caja de para reparto
Licencia de conducir
Teléfono Smartphone (Android) con conexión a internet

Beneficios:

Optimiza tu tiempo: tendrás clientes asignados, en un rango de recojo y de entrega establecido.

Rutas diarias de lunes a viernes.

Pago por kilometraje recorrida.

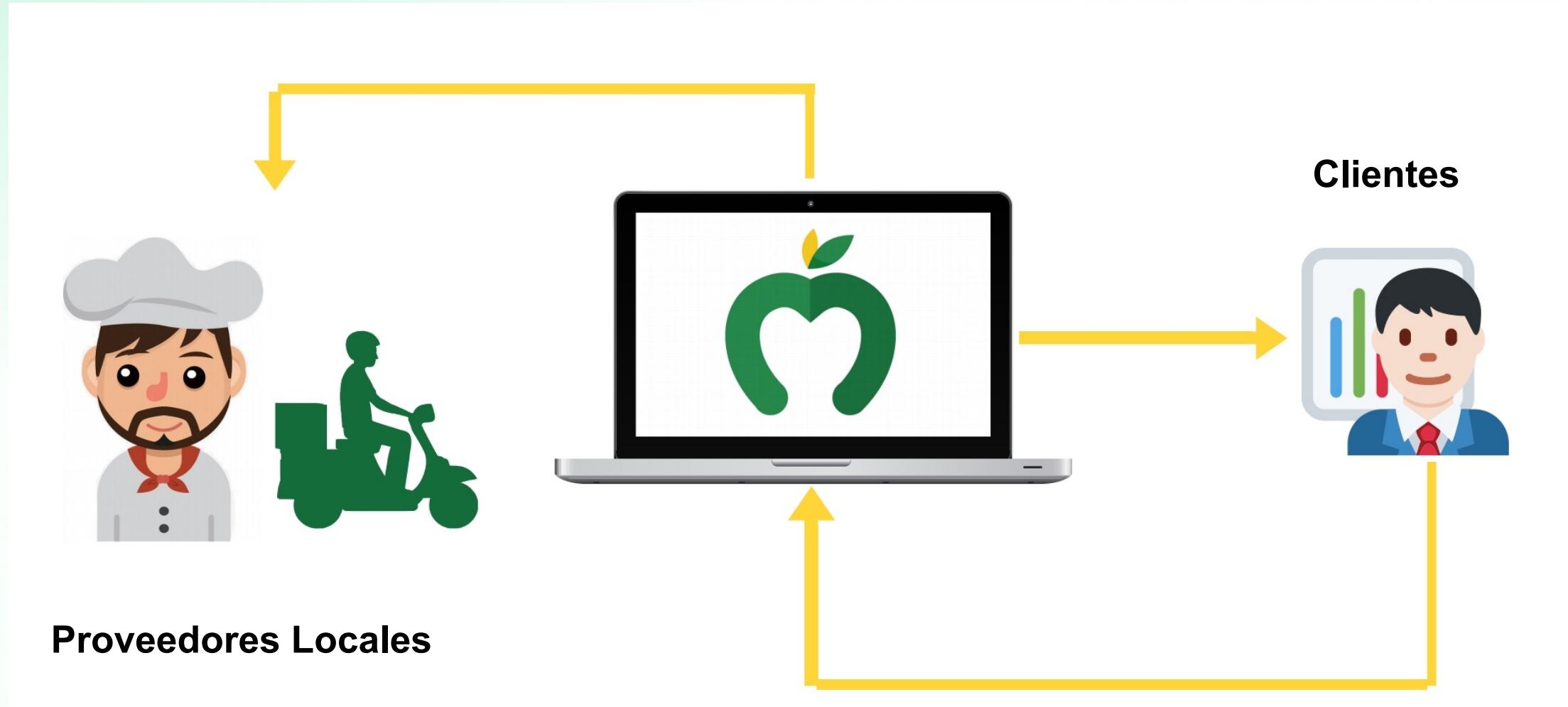
Bono por efectividad semanal.

Bono por referido.

Pagos semanales puntuales.



¿Cómo funciona Manzana Verde?



01.

¿QUÉ NECESITAS PARA SER UN DRIVER MANZANO?

Capacitación para **Driver Manzano(a)**



¿QUÉ NECESITAS PARA SER UN DRIVER MANZANO?



1. Smartphone en funcionamiento y con conexión a internet



2. Set de presentación de MV
(casaca, funda o mochila, mascarilla,
alcohol y banquito)

¿QUÉ NECESITAS PARA SER UN DRIVER MANZANO?



3. Descargar la App "Manzanos gana dinero con tu moto"

*Solo disponible para Android



4. Motocicleta o Bicicleta en perfecto estado.

¿QUÉ NECESITAS PARA SER UN DRIVER MANZANO?



5. MUCHAS GANAS DE TRABAJAR, con calidad de servicio y siempre dándole soluciones al cliente.

VALORES DEL DRIVER MANZANO(A)

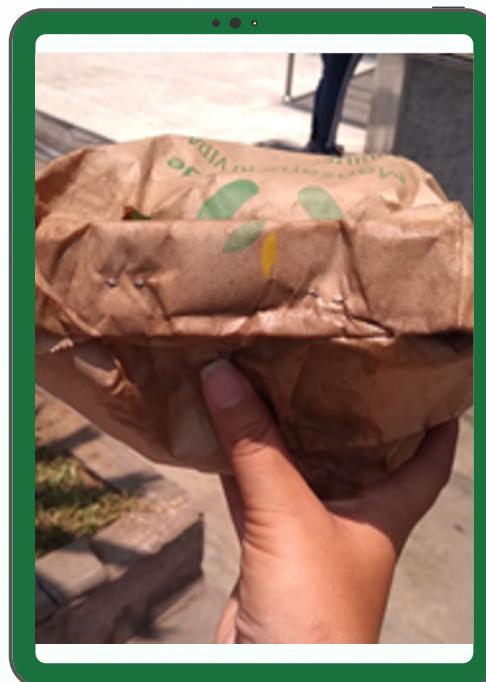


REGLAS DE ORO

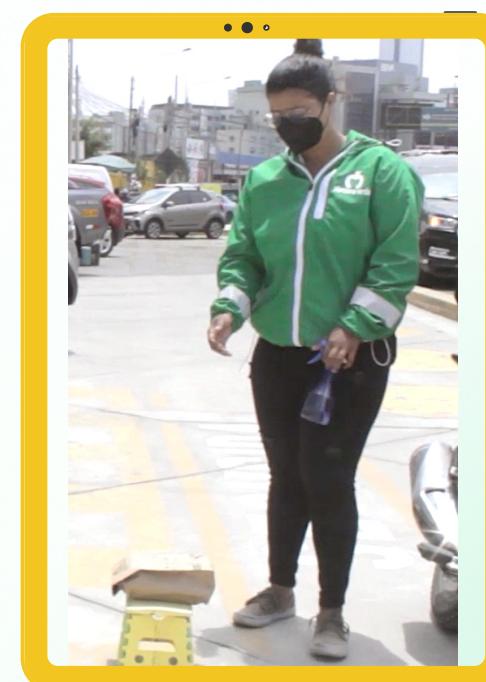
No llegar fuera de rango
de horario del cliente



Nunca entregar los
paquetes mojados



Seguir los protocolos
de bioseguridad



Capacitación para **Driver Manzano(a)**

 **Manzana verde**

TÉRMINOS QUE DEBES CONOCER PARA SER UN DRIVER MANZANO

Catering: Restaurante local asociado con manzana verde en el cual recoges los pedidos que conforman tu ruta.

Supervisor de catering: Persona que te entregará los pedidos cuando llegues al catering.

Coordinador: Persona que te dará soporte cuando estés repartiendo pedidos con manzana verde.

Ruta asignada: Conjunto de puntos asignados a tu usuario que se pueden ver en tu app los cuales se deben entregar según las direcciones, detalles de pedidos, horarios de entrega e indicaciones que la conforman.

Ordenamiento de rutas: Podrás ordenar los puntos asignados de tu ruta desde tu aplicativo para que puedas confirmar el orden de entrega que si o si deberás seguir.

Rango horario: Existen 3 tipos de horarios de entrega, que es de 10:00 am a 12:30 pm, de 12:30 pm a 1:30 pm y de 10:00 am a 1:30 pm una ruta puede tener más de un horario.

Hora de despacho: Hora en la que te tienes que presentar al catering a recoger los pedidos.

PUNTOS IMPORTANTES

- Cada que aceptas las rutas, aceptas nuestros procedimientos de entrega que se encuentran en el app de Manzanos.
- Tener una actitud servicial y respetuosa al momento de hacer las entregas.
- Ser observador y detallado para entregar en perfecto estado cada pedido.
- Llegar puntual al restaurante asignado.
- Tener una buena presentación personal.
- Respetar el rango horario de entrega de cada clientes.
- Flexibilidad horaria para conectarte (9:30 am-12 pm) y flexibilidad para movilizarse a los caterings que se te asignen.
- Siempre comunicar a tu coordinador cualquier novedad durante la ruta.
- Colocar tu disponibilidad de la semana en tu app, en caso solo puedas ciertos días máximo tienes que hacerlo el día anterior a las 8:00pm.
- Tu ruta asignada se te mostrara en la app entre las 5:00 am y 7:00 am.
- Aceptar la ruta hasta las 8:30 am, de lo contrario se buscará a otro repartidor que pueda hacer las entregas.

POLÍTICA DE DONACIÓN DE PEDIDO



Donar no es
regalar, es amar

Capacitación para **Driver Manzano(a)**



De preferencia que se
done a personas en
situación de calle, niños
o adultos mayores



Toma una foto como evidencia
para que se la podamos enviar al
cliente y valore este lindo gesto

RECOJO DE SET DE PRESENTACIÓN

- Se te comunicará a partir de cuando podrás recoger tu set de presentación.
- Horario: 3:00 pm - 7:00 pm
- De lunes a Viernes
- Llevar documento de identidad que será necesario para que recojan el set.
- Al llegar al almacén deberás solicitar el link para registrar los implementos que estas adquiriendo.



Capacitación para **Driver Manzano(a)**

 **Manzana verde**

COMUNICACIÓN CON EL CLIENTE



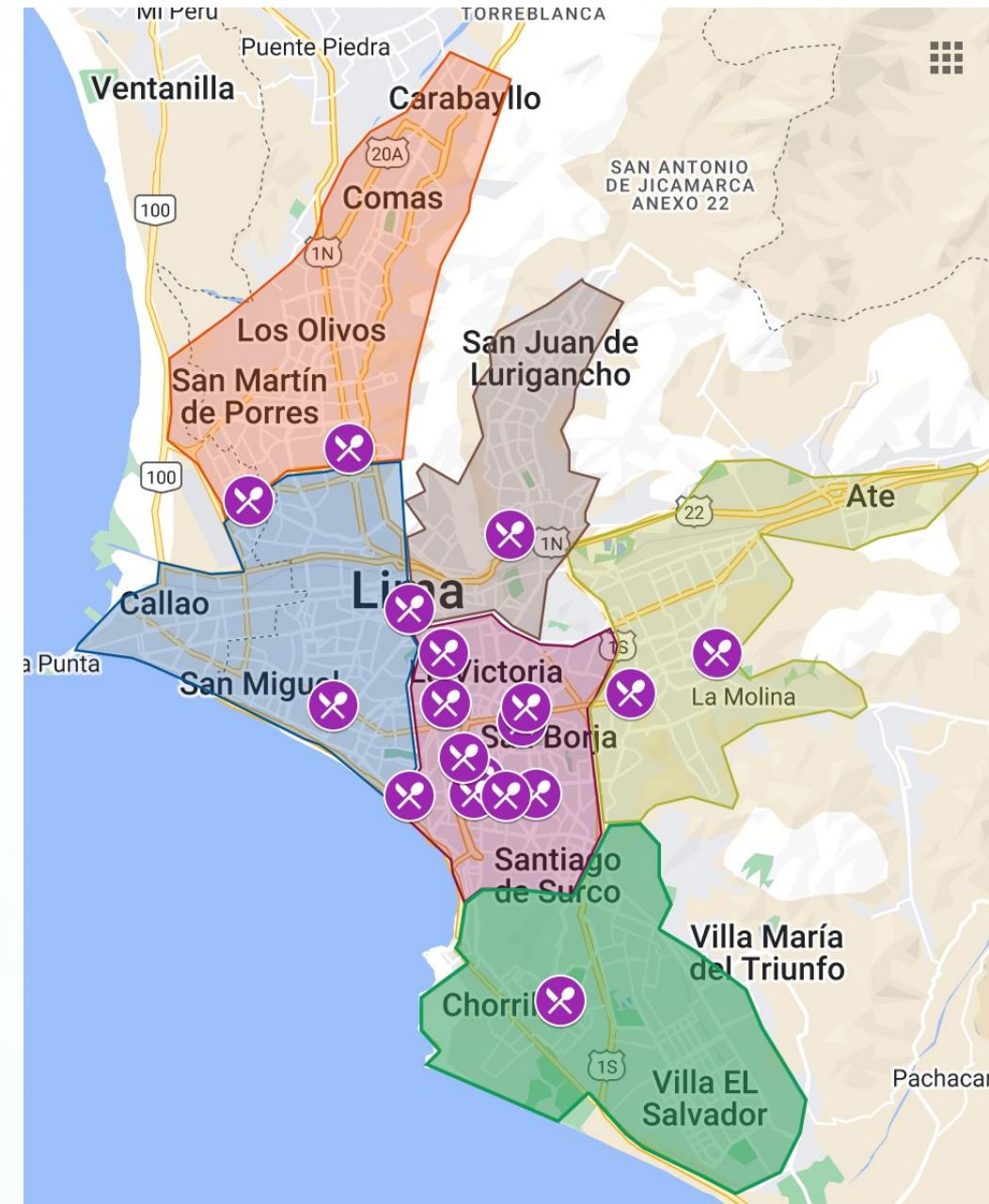
Capacitación para Driver Manzano(a)

Queremos facilitarte la comunicación con el cliente por lo que te brindaremos stickers de WhatsApp para que puedas indicarle el status de su pedido o si te tuviste que retirar.



ZONAS DE REPARTO

<https://www.google.com/maps/d/u/0/edit?mid=124Cq7bkXMEU2lhNbRM7GS4HeultbaQ&usp=sharing>



02.

¿CÓMO SE RECOGEN LOS PEDIDOS?



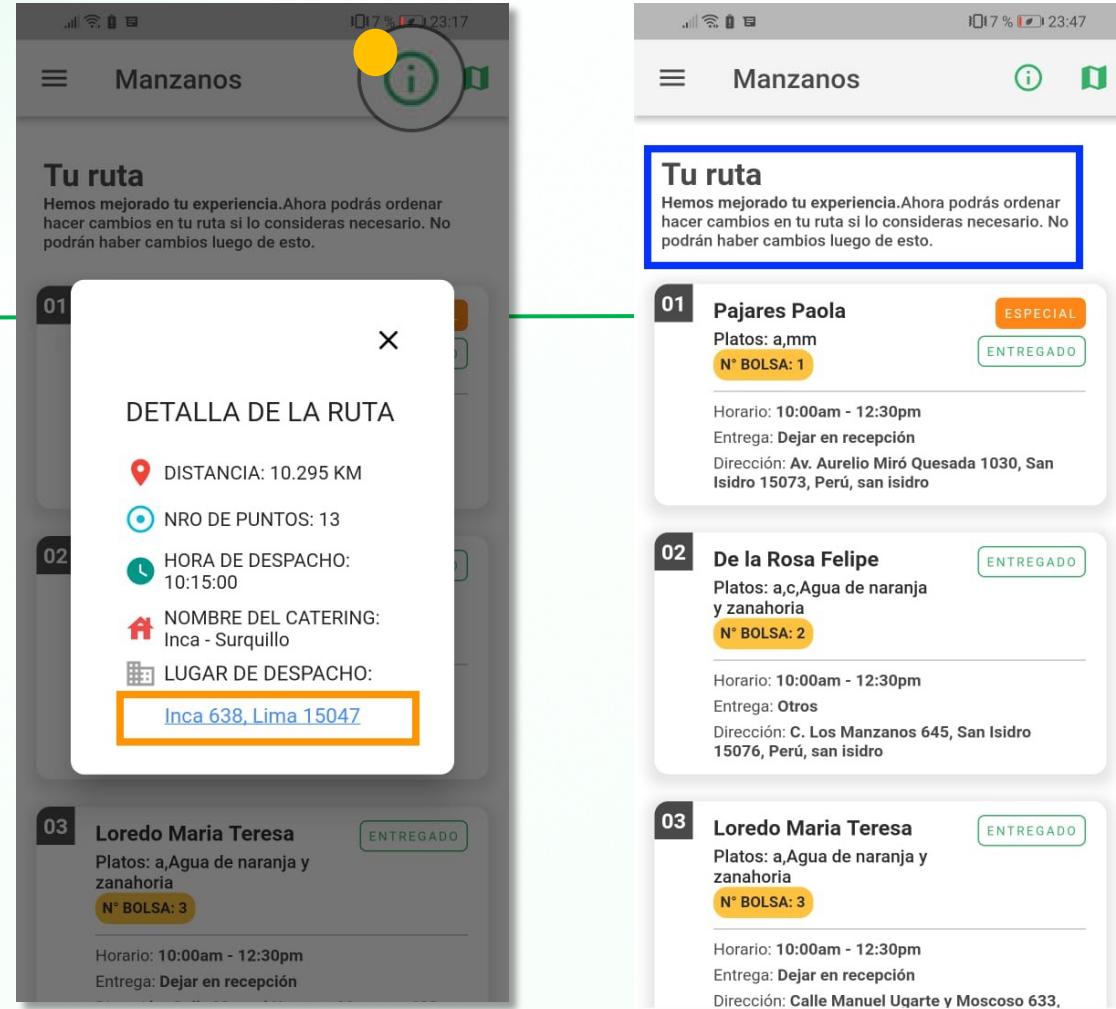
PROCESO DE RECOJO DE PEDIDOS

UBICA EL CATERING DONDE SE TE HA PROGRAMADO LA RUTA :



VERIFICA
TU APP

- Revisa en tu app donde se encuentra el catering en donde se te programado el recojo de tu ruta.



- Si camino al catering tienes algún inconveniente siempre comunícate con tu coordinador.

PROCESO DE RECOJO DE PEDIDOS

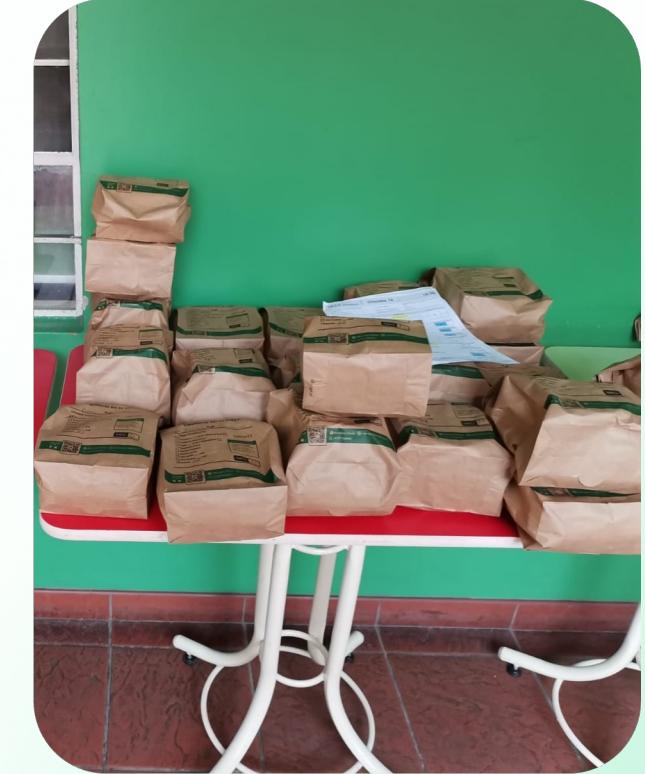
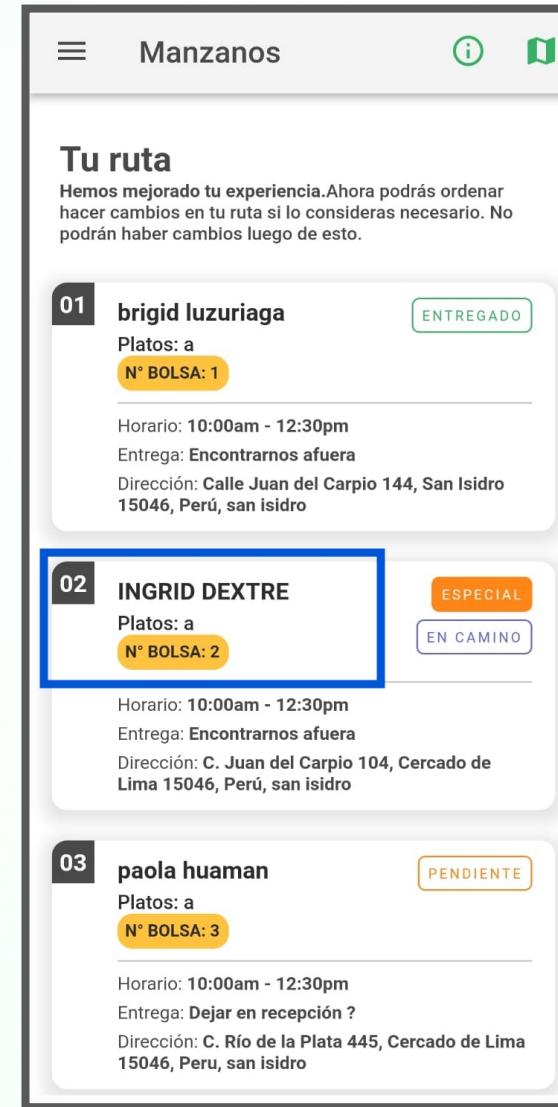
AL LLEGAR A CATERING:

1. Marca tu llegada al catering desde tu app.
2. Verificar que el supervisor les entregue la **RUTA COMPLETA** antes de firmar comanda. (nro. de Paquetes, nombres , nro. de la bolsa y bebidas).

Iniciales que les aparece en la app

- a = Almuerzo
- c = Cena
- mm = Media Mañana
- mt = Media Tarde
- ec = Ensalada de Cena
- ea = Ensalada de Almuerzo

3. Si ordenaste tu ruta, solo se moverá el orden en tu app pero nunca se moverá el n° de bolsa.



03.

¿CÓMO SE ENTREGAN LOS PEDIDOS?



PROCESO DE ENTREGA DE PEDIDOS

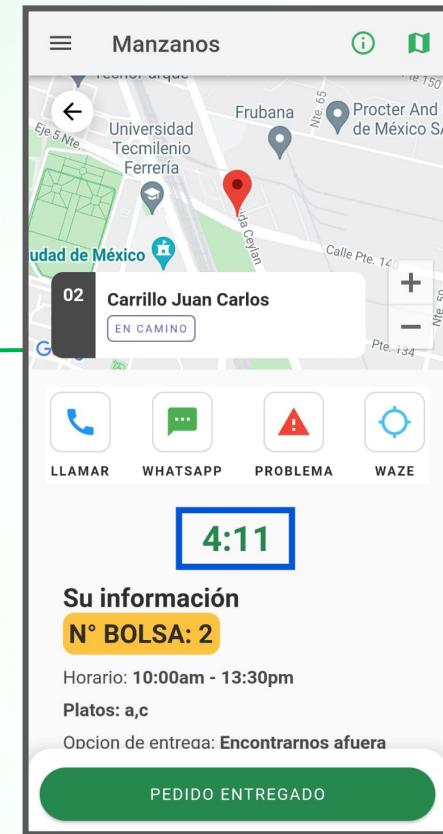
Cuando el cliente responde

Llegada al punto de Entrega



CLIENTE RESPONDE

- Anunciar mi llegada por WhatsApp y llamada:
¡Hola, soy tu repartidor de manzana verde!
- Seguir las indicaciones del cliente.



Tendrás 5 minutos como máximo para esperar al cliente

ENTREGA



Realizar protocolos de bioseguridad

Entregar Pedido

SI

¿EL MISMO CLIENTE RECIBIO EL PEDIDO?

NO

Registrar en la app los detalles de quien lo recibió

PROCESO DE ENTREGA DE PEDIDOS

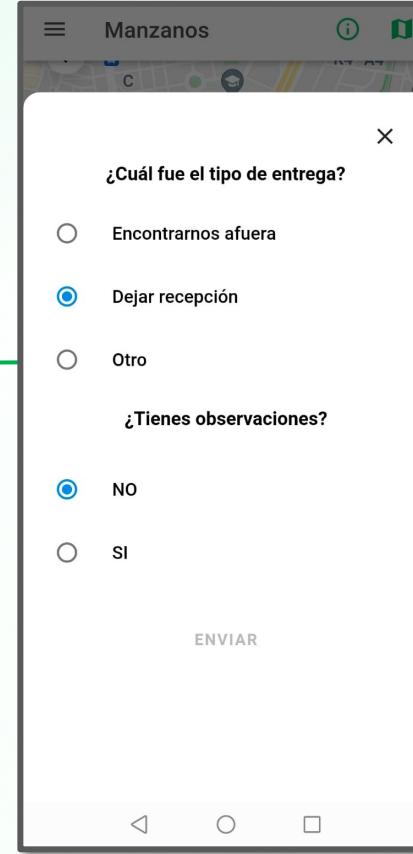
Cuando el cliente indica que se deje en recepción

Llegada al punto de Entrega

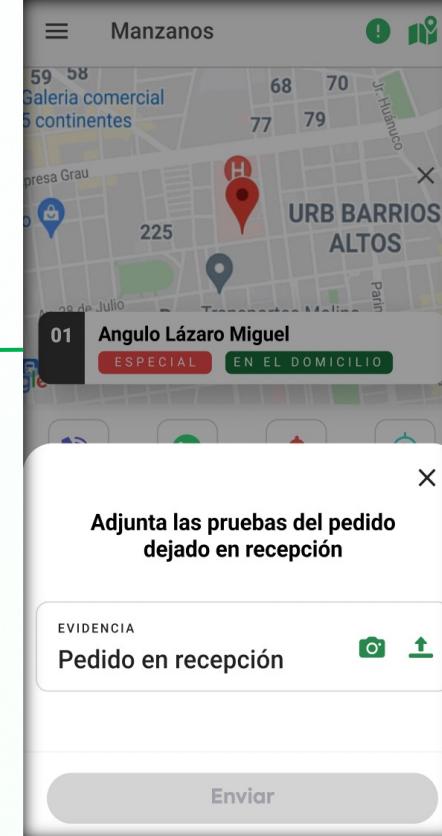


**INSTRUCCIÓN:
DEJAR EN RECEPCIÓN**

- Anunciar mi llegada por WhatsApp y llamada:
¡Hola, soy tu repartidor de manzana verde!
- Seguir las indicaciones del cliente.



**REGISTRAR
EVIDENCIA**



**ENVIAR POR
WHATSAPP:** ¡Hola!, tu pedido fue entregado en recepción. Disfrútalo

Tendrás 5 minutos como máximo para esperar al cliente

Foto del pedido en recepción, tambien tienes la opción de cambiar foto

PROCESO DE ENTREGA DE PEDIDOS

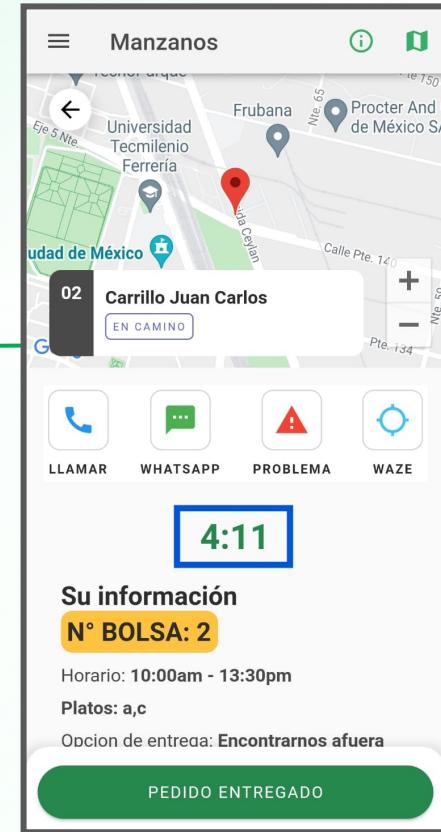
Cuando el cliente no responde

Llegada al punto de Entrega



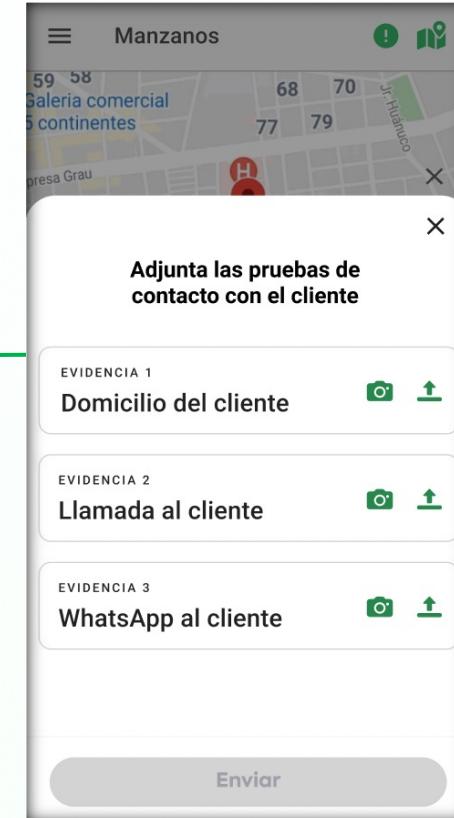
CLIENTE NO RESPONDE

- Anunciar mi llegada por WhatsApp y llamada:
¡Hola, soy tu repartidor de manzana verde!
- Seguir las indicaciones del cliente.



REGISTRAR EVIDENCIA

Tendrás 5 minutos como máximo para esperar al cliente



ENVIAR POR WHATSAPP: ¡Hola!, tu pedido fue entregado en recepción. Disfrútalo

Foto del lugar (casa, edificio)
Pantallazo de llamadas
Pantallazo de mensaje enviado por WhatsApp

PROCESO PARA FINALIZAR RUTA

Cuando tienes pedidos pendientes



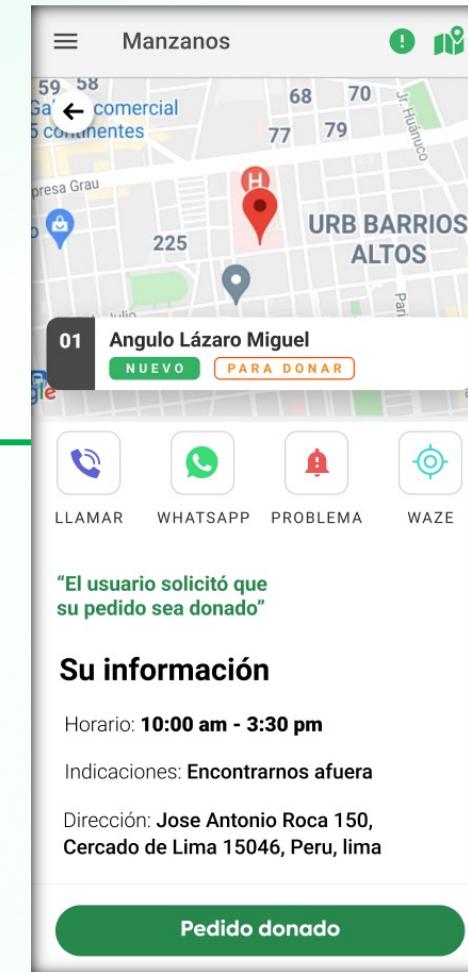
PROCESO PARA DONAR UN PEDIDO

Cuando tienes pedidos por donar

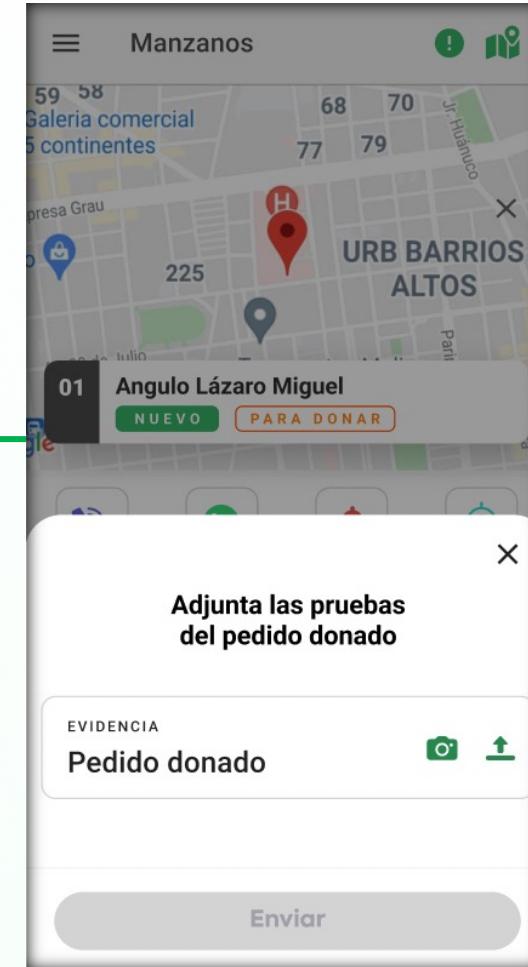
AL TERMINAR TU
RUTA



TIENES
PEDIDOS
POR DONAR



- Debes revisar si te quedaron pedidos pendientes y son más de la 1:30 pm



ENVIAR POR
WHATSAPP AL
CLIENTE : ¡Hola!, tu
pedido fue donado.
Gracias por compartir
con los demás, revisa
los detalles en la
aplicación !

04.

TARIFAS , MULTAS Y SANCIONES



TARIFARIO MANZANA VERDE

TIPO DE PAGO	DETALLE
RUTA El pago mínimo es de S/ 20.45 soles por la ruta incluido Igv	<ul style="list-style-type: none">Kilometro recorrido S/1.30Punto de entrega S/1.10 solesCliente adicional en el mismo de entrega S/ 0.55Todos los precios son incluido IGV
RUTA EXTRA = RUTA DE APOYO (Toda ruta de apoyo que implique entregar únicamente en puntos de entrega. Se base en km recorrido y el pago por punto) IMPORTANTE: La ruta de apoyo nunca se pagará IGUAL que ruta original / Punto de entrega es DIFERENTE que cliente	<ul style="list-style-type: none">Se paga en base al km que implica hacer los puntos de entrega (S/1.30 el km)Se paga por punto de entrega (S/2.00 el punto de entrega) <p>El km de recorrido hacia el punto de apoyo, también es en base a S/1.30 el km.</p>
RUTA KM EXTRA POR PUNTO MAL UBICADO Si existe un error por parte del sistema o por parte del cliente y debes recorrer unos km más para llegar a entregar el pedido	<ul style="list-style-type: none">El pago se realizará por kilometraje recorrido extra a S/1.30 cada km Esto debe ser revisado y aprobado por tu coordinador asignado de lo contrario no se pagará este monto.
CAMBIOS DE DIRECCIÓN SOLICITADA POR EL CLIENTE Todo cambio de dirección tiene que ser autorizado por el coordinador correspondiente	<ul style="list-style-type: none">Menor o igual a 2 km = S/ 5.00De 2.1 km a 6 km = S/ 7.90Si el kilometraje recorrido es mayor a S/ 7.90 soles se pagará el km x S/1.30
RETORNO A LA DIRECCIÓN DEL CLIENTE Siempre que se hayan seguido las instrucciones del cliente y subido las evidencias a la app	<ul style="list-style-type: none">Menor o igual a 2 km = S/ 5.00De 2.1 km a 6 km = S/ 7.90Si el kilometraje recorrido es mayor a S/ 7.90 soles se pagará el km x S/1.30
DEMORA CATERING Siempre que se haya llegado puntual a la hora de despacho, la diferencia de minutos estará calculada entre la ruta lista y su hora programada de llegada.	<ul style="list-style-type: none">30 min a menos de 45 min = S/ 5.0045 min a menos de 60 min = S/ 7.5060 min a menos de 75 min = S/10.0075 min a más = S/12.00

TABLA DE SANCIONES

CATEGORIA	NIVEL	DETALLE	MULTA
PUNTUALIDAD	1	Llegar tarde al catering sin justificación de 15 min a 30 min	S/ 5.00
	1	Llegar tarde al catering sin justificación de 31 min a 45 min	S/ 7.00
	1	Llegar tarde al catering sin justificación de 45 min a más	S/ 10.00
EFICIENCIA	1	Repartidor no cumple instrucción de entrega (No sube evidencia en app)	S/ 7.00
	1	Entrega fuera del rango horario del cliente sin avisar (0-15 minutos).	S/ 7.00
	1	No enviar foto al cliente del pedido en recepción.	S/ 7.00
	1	No mandar foto de la donación hasta las 3 pm.	S/ 7.00
	1	Limpieza (Presentación personal -Cajas aseadas)	S/ 7.00
	1	No portar implementos completos (banquito, kit desinfectante, chaleco)	S/ 7.00
	1	No marcar como entregado todos los pedidos en la aplicación.	S/ 7.00
	2	Entregar pedido mojado o regado.	S/ 10.00
CALIDAD DE ENTREGA	2	Entregar pedido revuelto.	S/ 10.00
	2	Entregar pedido chancado.	S/ 10.00
	2	No entrega el pedido completo.	S/ 10.00
	2	Cancelar la ruta sin Justificación	S/ 15.00
	3	Entregar pedido equivocado. (Entrego a otro cliente o dejo pedido en otra dirección)	S/ 12.00
CALIDAD DE SERVICIO	3	No entregar pedido	S/ 12.00
	4	No cumplir con los protocolos de bioseguridad	S/ 15.00
	4	Entrega fuera del rango horario al cliente sin avisar (15-40 minutos).	S/ 15.00
	4	Entrega fuera del rango horario al cliente sin avisar (+ 40 minutos).	S/ 15.00
	5	Falta de respeto, ofende, insulta o agrede al cliente y/o coordinador.	S/ 20.00
PRINCIPIOS Y VALORES	5	Sustracción de algún plato o bebida del cliente.	S/ 20.00

¿CÓMO EVITAMOS LAS MULTAS?

TIPO DE SANCIÓN	DETALLE
BAJA 1 Te quedarás sin ruta 1 día, si tienes por lo menos una incidencia nivel 1.	<ul style="list-style-type: none">Leer a detalle instrucción del cliente para la entrega, intentar dejar pedido en recepción, siempre enviando la evidencia correspondiente al cliente, buscar un estacionamiento, tocar el timbre correcto entre otros.Si la hora de despacho programada para recoger tu ruta no coincide con el rango horario al cliente y llegas muy temprano o muy tarde para hacer la entrega, debes comunicarte con tu coordinador asignado para que te de soluciones de como podrás proceder.Siempre que un cliente no conteste, subir las fotos de evidencias a tu app en donde se muestre que se intentaste contactarte. Además deberás enviarselas por whatsapp a tu coordinador.
BAJA 2 Te quedarás sin ruta 2 días, si tienes por lo menos una incidencia nivel 2	<ul style="list-style-type: none">Podras utiizar organizadores para tu mochila, para que los pedidos esten correctamente acomodados.Manejara con cuidado tu moto por tu seguridad y por la de los paquetes que transportas.Si por alguna razón el pedido esta rojo o mojado debes comunicarte con tu coordinador asignado para que te indique que hacer.Si tienes demasiados paquetes y ya no entran en tu mochila, debes llamar a tu coordinador asignado para que le indiques que paquetes y de que clientes estas dejando.
MEDIA Te quedarás sin ruta 3 días, si tienes por lo menos una incidencia nivel 3 o 4	<ul style="list-style-type: none">Revisar siempre los paquetes que te esten entregando, que esten completos (Nro. de Paquetes, nombres , nro. de la bolsa y bebidas)Revisar antes de entregar siempre el nro. de paquetes y nombre que indica en la app para evitar confusiones.Si por algún caso fortuito no vas a poder entregar los pedidos dentro del rango horario a los clientes, comunicarse con su coordinador asignado para que te envíe un repartidor de apoyo.
ALTA Te desactivaremos la cuenta de forma permanente por tener incidencias nivel 5	<ul style="list-style-type: none">Si por algún motivo no puedes dejar un pedido y aún no son las 1:30 pm llama a tu coordinador asignado para que puedas indicarle donde lo dejarás.Siempre contactate con tu coordinador si tienes algún accidente o problema durante la ruta que no te permita entregar a tiempo cada pedido.Siempre que dejes los pedidos en recepción debes avisar y tener la evidencia de donde lo dejaste.Ser respetuoso y amable con el cliente, cualquier situación en la cual se te esté faltando el respeto debes reportarla para que manzana verde pueda tomar las medidas correspondientes pero bajo ninguna circunstancia pelear con el cliente.

¿COMO Y CUANDO RECIBIRE MI PAGO?

FECHAS DE PAGO	Los pagos se realizan los días miércoles en el transcurso del día, no tenemos un horario fijo por lo que no es necesario usar otros canales de comunicación para pedir información de tu pago.
SEMANA DE TRABAJO	La semana de trabajo es calculada de sábado a viernes hasta las 4:00 pm si tienes alguna ruta extra o resolución de reclamo después de este horario pasará para la semana siguiente.
TRANSFERENCIAS BANCARIAS	Solo trabajamos con el banco BCP, por lo cual para hacerte tu pago si o si debes tener una cuenta de este banco, puedes colocar la cuenta así sea de otro titular. Solo asegurate de colocarla correctamente en tu app.
EMISIÓN DE FACTURA	Al término de la semana de trabajo, viernes 4:00 pm, ya puedes ver tus ganancias en la app para que puedas emitir el monto de tu factura: el monto total incluido IGV deberá ser igual al monto que figura en tu aplicativo.
FECHA PARA SUBIR TU FACTURA	Todos los días lunes máximo hasta las 2:30 pm se permitirá subir tu factura al link que pasarán por el grupo de trabajo al que se te incluirá. Si en caso subes tu factura después de este horario se acumulará tu pago para la siguiente semana.

05. **BONOS Y BENEFICIOS**

Capacitación para **Driver Manzano(a)**



DRIVER STAR

BONO DE EXCELENCIA

REQUISITOS

- Realizar rutas de lunes a viernes.
- Marcar puntual tu llegada al catering.
- Marcar todas las entregas dentro del rango de entrega y dar finalizar ruta.
- Tener calificación por parte de los clientes de 4 o 5 estrellas durante la semana.

S/ 7.00

Capacitación para **Driver Manzano(a)**



MANZANO AMIGO(A)

PROGRAMA DE REFERIDOS



Gana
S/ 25.00
por cada
referido(a)

Capacitación para **Driver Manzano(a)**

 **Manzana verde**

RECARGA DE ALCOHOL **GRATUITO**

Todo **DRIVER MANZANO(A)** puede acceder gratuitamente a la recarga de alcohol líquido

EL PUNTO DE RECARGA SERÁN LOS CATERING



Capacitación para **Driver Manzano(a)**

 **Manzana verde**

07.

PREGUNTAS FRECUENTES



COSAS QUE PUEDEN PASAR DURANTE EL TURNO COMO DRIVER MANZANO

1. ¿Qué pasa cuando un cliente decide cambiar de dirección?	Se le podra enviar su pedido, pero este se entregará al final de la ruta además se te pagará este kilometraje extra previa autorización con tu coordinador.
2. ¿Qué pasa cuando el pedido está mal empacado y se derrama?	Te deberas comunicar con el coordinar asignado para que te puedas dirigir al catering más cercano y cambiar el paquete.
3. ¿Qué pasa con un punto mal ubicado?	Si tu app te envía a una dirección pero no es la correcta, deberas reportarlo con tu coordinador y este kilometraje extra se te pagará.
4. ¿Qué pasa si no entran todos los pedidos en mi mochila?	Previo conocimiento tanto del supervisor de catering y del coordinador deberás dejar los pedidos en catering. De igual manera que se te pagará por el valor total de tu ruta.
5. ¿Qué pasa si un cliente no contesto y luego te llama para pedirte que retornes a su dirección?	Debes indicarle que se comunique con soporte, solo deberás aceptar cambios de dirección previamente autorizados por tu coordinador de lo contrario no se te agregará el pago extra por este recorrido.
6. ¿Qué pasa si no hay donde estacionarme?	Puedes buscar un estacionamiento privado el cual será cubierto por manzana verde, solo debes conservar el comprobante de pago y tu coordinador se encargará de agregarlo a tu pago.
7. ¿Qué pasa si el cliente me pide que ingrese a su domicilio o a su recepción?	Se amable y ten en cuenta las instrucciones de entrega de cada cliente para poder brindarle un mejor servicio. Sin embargo, si tienes dificultad para el ingreso comunicate con tu coordinador para que te brinde facilidades. Recuerda que esto NO APLICA para centros comerciales ni galerias.

COSAS QUE PUEDEN PASAR DURANTE EL TURNO COMO DRIVER MANZANO

8. ¿Qué pasa si hay una calle cerrada y debes recorrer más kilometraje para llegar a hacer la entrega?	Deberás comunicarte con tu coordinador para pasarle evidencia del monto recorrido extra y de la calle cerrada para que pueda añadirte tu pago
9. ¿Qué pasa si tengo un accidente durante mi ruta?	En cuanto puedas comunícale a tu coordinador, si no es muy grave y solo se daño tu vehículo podrás solicitar apoyo para que otro repartidor pueda entregar tus pedidos. Sin embargo, se te pagará el monto total de la ruta.
10. ¿Qué pasa si se tardan en entregarme los pedidos?	Depende del tiempo de espera se te pagará sin embargo, si no vas a poder entregar todo a tiempo debes comunicarte con tu coordinador y pedir que envíe a otro repartidor por los pedidos que no podrás entregar. De igual manera se te pagará el monto total de la ruta.
11. ¿Debo estar correctamente uniformado con el set de repartidor?	Es obligatorio que cuentes con chaleco o cortavientos, funda o mochila, banquito y alcohol para poder hacer ruta, de lo contrario no se te entregarán los paquetes.
12. ¿Qué pasa si un cliente te pide donar su pedido?	Deberás confirmar con tu coordinador si es que el cliente así lo solicita para evitar futuros inconvenientes.



SOMOS UNA FAMILIA

¡Y BIENVENIDO(A) A SER PARTE DE LA
NUESTRA!

