

# Что нужно сделать после знакомства с компанией СДЭК и до начала обучения

1. Для закрепления изученного материала, решить [тест по презентации](#). Сначала изучаем презентацию, а потом только делаем тест!

**В ТЕСТАХ ОТВЕЧАТЬ ПО ПАМЯТИ ЗАПРЕЩЕНО!!** Используйте все подручные материалы

*На протяжении всего обучения необходимо быть с компьютера/ноутбука, т.к периодически будем практиковаться в программах*





Давай  
знакомиться!

Новосибирск, 2022 г.



# Правила обучения



По имени и на ТЫ



Телефон



Активное участие



Обратная связь  
Что понравилось?  
Что добавить, изменить?



Право на ошибку



Соблюдение тайминга

# План обучения

**За время 7 дневного обучения Ты:**

1. Познакомишься с компанией **CDEK**
2. Узнаешь основные темы обращений клиентов.
3. Изучишь услуги, доп.услуги и сборы в Компании.
4. Познакомишься с программой: "Экспресс-курьер 5" (ЭК5).
5. Научишься работать с программами



# План обучения

7. Научишься отслеживать посылки и согласовывать доставку.
8. Узнаешь о возможностях нашего сайта: [cdek.ru](http://cdek.ru) и личного кабинета.
9. Пройдешь 3 промежуточных теста:
  - Опасные грузы
  - Промежуточный тест
  - Итоговый тест. Результат > 95%
10. Ежедневно, для закрепления пройденного материала, будешь решать тесты.



# СДЭК - ЭТО?

С → Служба  
Д → Доставки  
Э → Экспресс  
К → Курьер



# Наша миссия

Мы делаем жизнь людей удобней и лучше.

И нам это нравится!



# Наши ценности



## За посылкой человек

В каждом отправлении судьба, история, значимое событие для компании, человека и его близких. Именно это определяет все наши действия.



## СДЕЛКА - это Мы

- Мы любим свою работу и делаем ее хорошо.
- Мы помогаем и поддерживаем друг друга. От каждого из нас зависит результат.



## Становимся лучше

Каждый день мы получаем новые знания, находим новые идеи, возможности и решения. Внедряем их в жизнь.



## Держим слово

Чтобы держать своё слово, мы готовы делать больше, находить нестандартные решения для клиентов коллег и партнеров.



## Открытость

Мы открыто делимся нашими достижениями и честно говорим об ошибках. Мы искренни с нашими клиентами и коллегами.

# Генеральные принципы коммуникаций СДЭК с клиентом(внешним и внутренним)



## Вежливость - фундамент человеческих отношений

Используй слова "здравствуйте", "пожалуйста", "спасибо" и "до свидания". К клиенту и коллеге обращаться лучше по имени, если же оно не известно, можно спросить, как его зовут.

Учитывай обстановку: если клиент зол, этот вопрос разозлит его сильнее!



## Будь настоящим - говори свободно

Избегай устаревших шаблонов и формальных фраз. Говори и пиши простым и понятным языком.



## Все ошибки - наши ошибки

Исключи деление компании на части, подразделения, сотрудников. Ошибки курьеров, тех. специалистов, операторов — ошибки компании. Ты, как её сотрудник, готов брать на себя ответственность перед клиентом.

**Самая большая ошибка - неисправленная. Перезвони клиенту, если ты её допустил.**



## Клиент – партнер

Говори на равных, мы  
партнеры. Исключи  
неуместные извинения и  
сожаления.



Ты здесь, чтобы помочь  
клиенту

Твоя задача — исправить  
ситуацию в пользу клиента,  
даже если ты не общаешься с  
ним напрямую. В нашей  
работе впереди идет дело,  
польза, результат. Важно не  
красиво сказать, а решить  
вопрос.



Клиент должен знать, что ты  
сделал, чтобы решить вопрос

Неизвестность пугает.  
Расскажи клиенту, что  
было/будет сделано и зачем.



## Коллега-внутренний клиент

Говори с коллегами так же, как говоришь с клиентами компании. Эффективный диалог с коллегой = быстрое решение проблемы клиента. Отвечай на запросы и письма своевременно, в течение 24 часов — от этого зависит скорость нашей работы.



## Пообещал - сделал

СДЭК — люди дела, а не пустых обещаний. За обещанием всегда следует результат.



## СДЭК-компанияй про людей и для людей

На первом месте всегда баланс интересов клиента и компании. Любое решение должно быть справедливым как в отношении клиента, так и в отношении компании.

CDEK доверяют свои грузы:



РИВ ГОШ

иль де БОТЭ



Снежная  
КОРОЛЕВА

vseMAYKI

ЕСЛИ ОБУВЬ, ТО  
**kari**



GLORIA JEANS

MARY KAY®



lady & gentleman СПУ



# Жизнь в стиле Экспресс

Ссылка на видеоролик:

[Контакт центру 11 лет](#)

[Путь посылки](#)  
[Как работает СДЕК](#)





Вячеслав Пиксаев  
Генеральный директор

# Кто такой оператор Call-центра?

**Оператор call-центра** - специалист, который помогает быстро получить информацию и поможет решить любую проблему



# Какими качествами должен обладать оператор Call-центра?



**Коммуникабельность**

**Стрессоустойчивость**

**Креативность**

**Вежливость**

# Жизнь в стиле Экспресс

Telegram-каналы CDEK:

[CDEK Service](#) - важное о  
клиентском сервисе

[CDEK University](#) - знания,  
актуальные в новом мире

Подписывайся и следи за  
новостями!



# Основные темы обращений

Отслеживание  
посылки

Изменение  
информации  
в заказе

Согласование  
доставки

Вызов  
курьера

Расчет  
стоимости и  
сроков  
доставки

Вопросы по  
личному  
кабинету

# База знаний CDEK

База знаний сотрудников контакт-центра **CDEK** - это источник информации, хранилище нормативных и информационных документов для всех сотрудников.

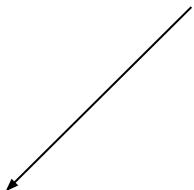
Ссылка на базу знаний  
[тут](#)

ВМЕСТЕ МЫ СПРАВИМСЯ  
ВЕДЬ СДЭК – ЭТО МЫ!

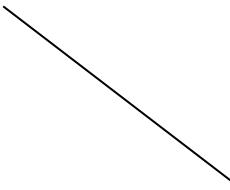


#СДЭКТЕПЛО

# Виды перевозок CDEK



Земля



Воздух



# Типы заказа

## Доставка

1. Заключение договора возмездного оказания курьерских услуг(ВОКУ) не является обязательным.
2. Договор заключается только с юридическими и самозанятыми лицами.

## Интернет Магазин

1. Заключен договор по типу «ИМ»
2. Договор заключается только с юридическими и самозанятыми лицами.
3. Возможна отправка груза с **наложенным платежом**.
4. Клиент самостоятельно формирует накладные в своем личном кабинете.

**Наложенный платеж** – сумма, которую адресат должен оплатить при получении письма или посылки.

После оплаты получателем, сумма наложенного платежа перечисляется отправителю денежным переводом.

Наложенный платеж действует только на территории России, Казахстана. если заключено доп. соглашение “СДЭК-Азия”  
Беларуси (только внутри Страны)



# Расчет стоимости отправления

Осуществляется, исходя из **наибольшего** значения физического или объемного веса.

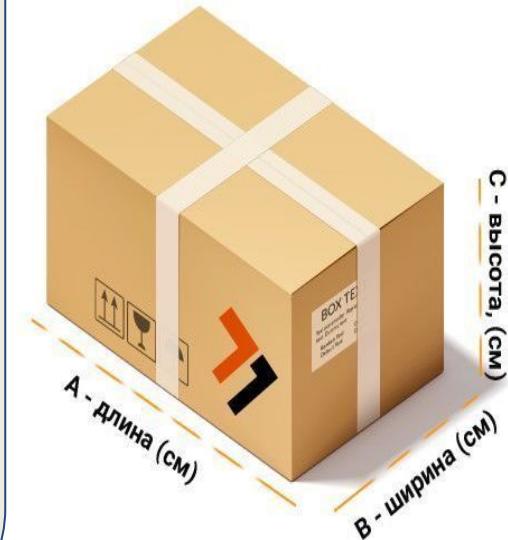
Округление веса производится до ближайшего значения в сторону увеличения

**Например:** вес 17 кг 200 г, для расчета стоимости берем округленный вес 18 кг

Расчет объемного веса производится по формуле:

**длина (см) \* ширина (см) \* высота (см)/5000**

$$\text{Объемный вес (кг)} = \frac{A * B * C}{5000}$$



# Режимы доставки

1. Дверь-Дверь
2. Дверь-Склад
3. Склад-Дверь
4. Склад-Склад
5. Склад-Постамат
6. Дверь-Постамат
7. Постамат-Дверь
8. Постамат-Склад
9. Постамат-Постамат
10. Терминал-Терминал



# Дверь-Дверь



# Дверь-Склад

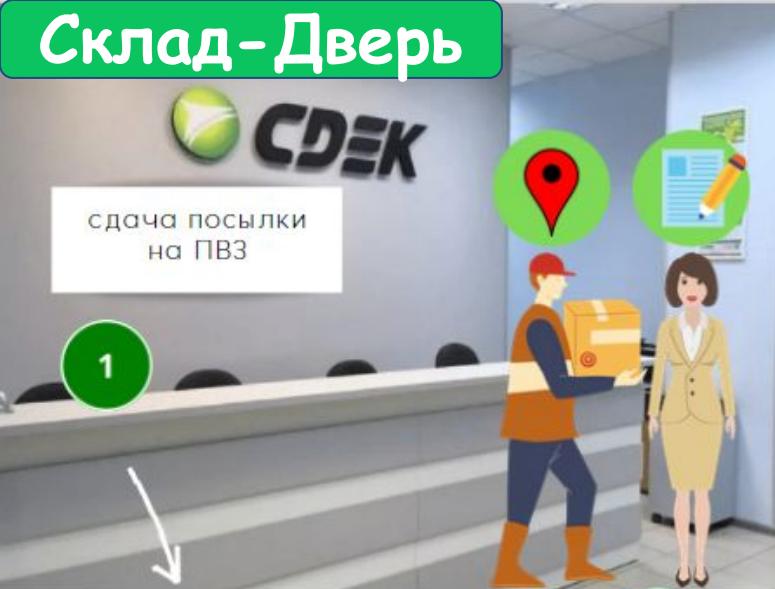


# Склад-Дверь



сдача посылки  
на ПВЗ

1



доставка посылки  
курьером

5



2

транспортировка  
посылки на место  
обработки



3

регистрация  
посылки и  
обработка



4

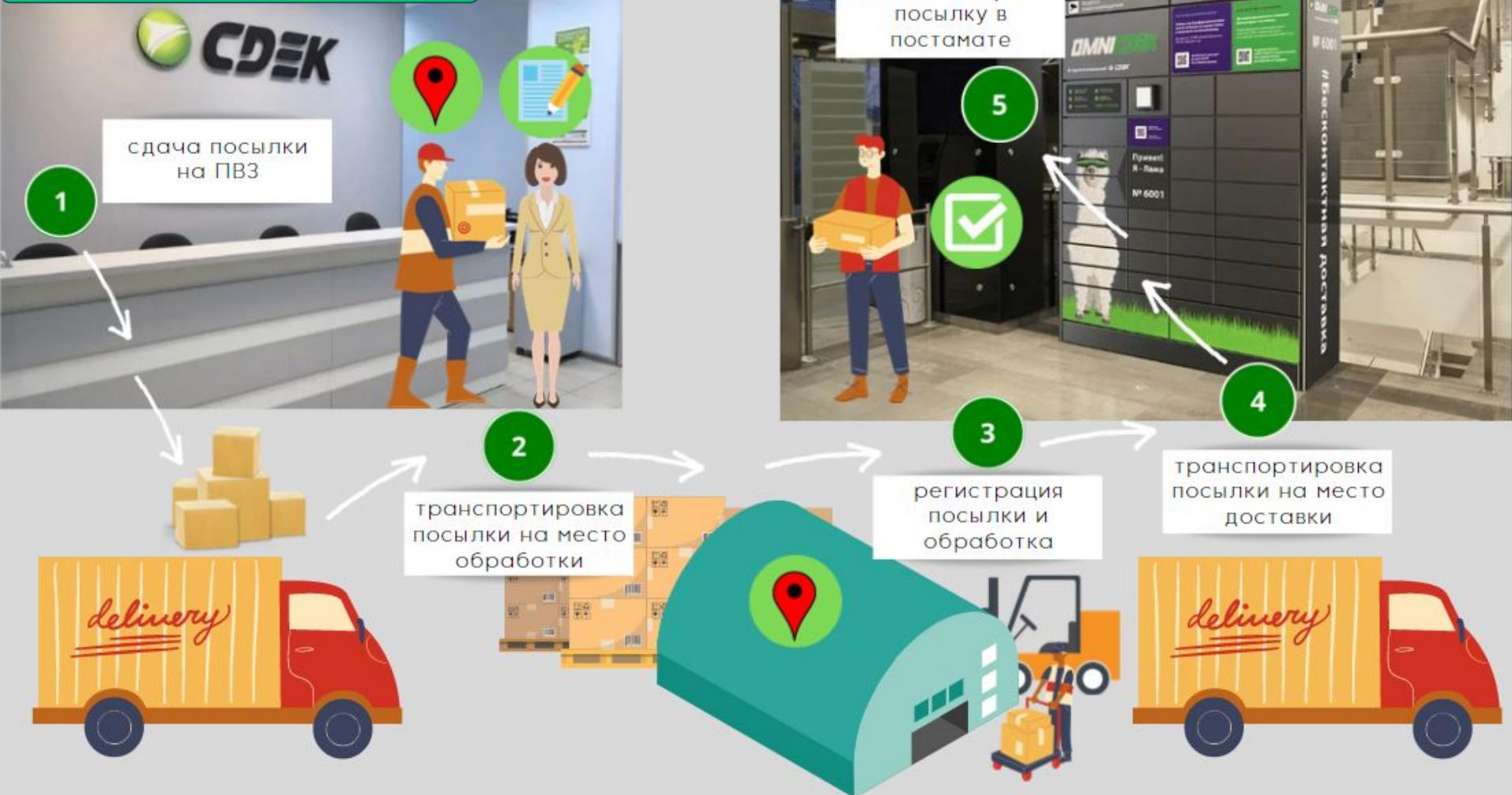
транспортировка  
посылки на место  
доставки



# Склад-Склад



# Склад-Постамат



# Дверь-Постамат



# Сроки доставки



Исчисляются в **рабочих**  
**днях**, не считая дня  
приема груза, выходных  
(сб, вс) и праздничных  
дней

- **Для клиентов без договора:** Ответственность - **15%** от стоимости основной услуги доставки за каждый просроченный рабочий день (**кроме срочных услуг**)  
Если срок доставки нарушен более, чем на **5 дней** рабочих дней, Ответственность исполнителя составит в размере **100%** от стоимости основной услуги доставки за каждый просроченный рабочий день(**кроме срочных услуг**), но не более стоимости основной услуги
- **Для клиентов с договором:** **3%** от стоимости основной услуги доставки за каждый просроченный рабочий день



# Услуги компании

*Все услуги, доп. услуги и доп. сборы  
расположены на сайте СДЭК,  
приложение №1 к РВОКУ, а так же в БЗ*

Новосибирск, 2022 г.





## Группы услуг:

1. Экспресс-доставка
2. Срочная доставка
3. Экономичная доставка



Новосибирск, 2022 г.

# Группа услуг “Экспресс-доставка”

тип заказа “доставка”/ ИМ

## Экспресс

- Доставка **документов и грузов**.
- Доступна для направлений:  
**внутри и между странами таможенного союза**  
(Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан)
- Режимы доставки:  
**все, кроме Терминал-Терминал**
- Вес отправлений **не ограничен**
- Схемы доставки: **воздух/земля**



# Группа услуг "Срочная доставка" тип заказа "доставка"/ ИМ

## Супер-экспресс

- Экспресс доставка документов и грузов
- Доступна для направлений:

**внутри и между странами таможенного союза**  
(Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан)

- Доставка до 9.00, 10.00, ..., 14.00, 18.00 ч. в зависимости от направления.
- Режимы доставки: **дверь-дверь, склад-дверь, дверь-склад, склад-склад**
- **Вес отправлений имеет ограничения в зависимости от направления доставки.**
- Схемы доставки: **воздух/земля**
- **можно отправить только 1 место!**



# Группа услуг "Срочная доставка" тип заказа "доставка"/ ИМ

## Блиц-экспресс

- Доставка документов и неопасных грузов до 5 кг
- Доступна для направлений: по России
- Доставка до 00.00, 01.00, ..., 10.00, ..., 14.00, 18.00 ч. в зависимости от направления.
- Режимы доставки: **Дверь-дверь**
- Схемы доставки: **воздух/земля**
- **Можно отправить только 1 место!**



# Ответственность за нарушение сроков доставки по услугам “Супер-экспресс”, “Блиц-экспресс”

При задержке доставки **более** чем на час от прайсового срока доставки составляет **100%** от стоимости основной услуги по доставке Отправления;

При задержке доставки **менее** часа от прайсового срока доставки составляет **разницу** между стоимостью услуг «экспресс»

# Группа услуг "Экономичная доставка"

тип заказа "доставка"/ ИМ

## Магистральный экспресс

- Экономичная доставка документов и грузов за счет увеличения сроков
- Режим доставки: **Дверь-Дверь, Склад - Склад, Дверь-Склад, Склад-Дверь**
- Доступны для направлений: внутри и между странами таможенного союза (Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан)
- Вес отправлений не ограничен.



# Группа услуг "Экономичная доставка"

тип заказа "доставка"/ ИМ

## Магистральный экспресс

- Экономичная доставка документов и грузов за счет увеличения сроков
- Режим доставки: **Дверь-Дверь, Склад - Склад, Дверь-Склад, Склад-Дверь**
- Доступны для направлений: внутри и между странами таможенного союза (Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан)
- Вес отправлений не ограничен.



## Авиакарго

### тип заказа “доставка”

Отправка грузов специального назначения, которые не принимаются по стандартным тарифам СДЭК:

Скоропортящиеся — цветы, продукты, медикаменты;  
негабаритные — большие или тяжелые;  
опасные — с 1-го по 9-й класс, кроме 7-го.

- Экспресс доставка тяжелых грузов весом от 25 кг
- Режим доставки: терминал-терминал (аэропорт)
- СДЕК Aviacargo доставляет грузы из **Москвы, Санкт-Петербурга, Новосибирска и Владивостока** по России и странам ЕАЭС.
- Доступна для ЮР, ИП или самозанятым лицам



# СДЕК Документы

- Услугой может воспользоваться любое юридическое лицо, с которым у компании СДЕК заключен договор
- (Тип договора: с любым типом договора)
- Оформление услуги: В личном кабинете клиента, ЭК5
- Подготовленное отправление заберет курьер (Вес не более 0,5 кг) срок доставки будет от одного дня (в зависимости от направления доставки)
- Режим: склад-склад, дверь-дверь, склад-дверь, дверь-склад



СДЕК Отправка  
Документов



# Посылочка

тип заказа “доставка”

- Только для физических лиц
- Режим доставки: склад-склад; склад-постамат,
- Примечание: услуга до двери доступна ТОЛЬКО на территории Казахстана и Армении

Доступна для направлений: внутри и между странами таможенного союза (Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан)

- В тариф входит стоимость гофрокороба, услуги доставки и объявленная стоимость

Отправление производится только в фирменных коробках

# Посылочка

Коробка	Габариты	Максимально допустимый вес вложения	Примеры вложений
XS	17x12x9 см	До 0,5 кг	Бижутерия, украшения, гаджет
S	23x19x10 см	До 2 кг	Книги, набор открыток, сувениры
M	33x25x15 см	До 5 кг	Одежда, обувь, детские игрушки
L	31x25x38 см	До 12 кг	Верхняя одежда, постельные принадлежности, мелкая бытовая техника

## Тариф Профи! Для тех, кто много отправляет!

Только для **физических лиц**, кто отправляет много и часто. Возможность отправлять в собственной упаковке.

- Тип заказа - **Доставка**
- Режим склад-склад и склад-постамат
- Доступен для оформления **только** через сайт и мобильное приложение.
- Наличие CDEK ID необязательно
- Доступен сервис "Наложка"
- Максимальный вес - **12 кг**, габариты 31x25x38. Тариф действует только по России
- Отправителем, получателем и плательщиком может быть только частное лицо
- Оплата возможна отправителем и получателем

# Отправка от Постамата

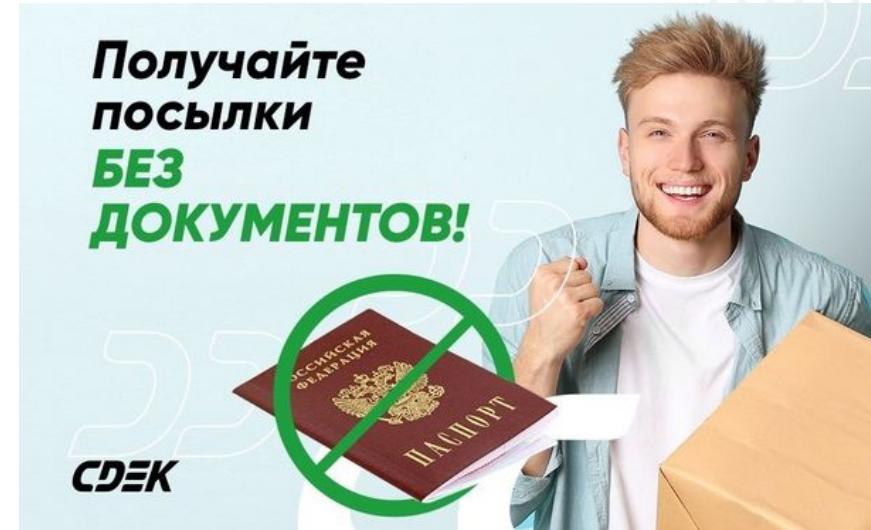
## тип заказа “доставка”

- С2С отправки от постамата в настоящий момент недоступны
- Максимальный вес отправления - 30 кг.;
- Максимальные габариты отправления до 64\*36\*40 см.;
- Количество мест: 1
- Режимы доставки: “постамат-постамат”, “постамат-склад”, “постамат-дверь”



# CDEK ID

- CDEK ID - сервис, позволяющий подключить упрощенное получение/отправление посылок по коду, без паспорта и подписания накладных.
- Личный CDEK ID – это аналог электронной подписи в системе СДЭК (действует для клиентов на территории РФ, Беларусь, Казахстана, Армении и Киргизии: физических лиц и самозанятых).



[Ссылка](#) на видеоролик: "CDEK ID- получайте посылки без паспорта!"

# CDEK ID

Когда клиент зарегистрирован в сервисе, ему достаточно показать штрих-код с номером посылки на смартфоне или назвать его устно в пункте выдачи, далее:

- назвать код из смс менеджеру СДЭК;
- забрать посылку (не важно, предоплаченная она или с оплатой).

Зарегистрироваться в системе можно несколькими способами:



## Подключить через СДЭК

Нужно заполнить анкету и посетить любой пункт СДЭК.



**TINKOFF**

Подключить через Тинькофф  
для клиентов Тинькофф.

Подключение онлайн. Посещение пункта СДЭК не требуется

Клиенты СДЭК Казахстан, Беларусь, Армения и Киргизия могут подключить CDEK ID только на ПВЗ (отсутствует возможность заполнить анкету в онлайне).

# CDEK ID

Когда клиент зарегистрирован в сервисе, ему достаточно показать штрих-код с номером посылки на смартфоне или назвать его устно в пункте выдачи, далее:

- назвать код из смс менеджеру СДЭК;
- забрать посылку (не важно, предоплаченная она или с оплатой).

Зарегистрироваться в системе можно несколькими способами:



Через Т-Банк

Для клиентов, проверенных представителями Т-Банка при личной встрече



Онлайн-анкета СДЕК

Понадобится паспорт РФ



Через Mobile ID

Для клиентов МТС и Мегафона



Через Альфа-Банк

Для клиентов банка

Клиенты СДЭК Казахстан, Беларусь, Армения и Киргизия могут подключить CDEK ID только на ПВЗ (отсутствует возможность заполнить анкету онлайн).

# Программа лояльности СДЭК

- Клиент получает бонусные баллы за оплату услуг СДЭК.
- Потратить баллы можно на любые услуги СДЭК – доставку, упаковку, курьера и не только.
- Баллами можно оплатить до 99% от стоимости услуг.



1 балл = 1 рубль

# Программа лояльности СДЭК

- Участвуют все клиенты – физические лица с подключенным CDEK ID и не имеющие договора со СДЭК.
- Баллы начисляются за отправку посылок по услугам:  
«Супер-экспресс» – 7% от суммы заказа;  
«Экспресс» и «Магистральный супер - экспресс»- 5% от суммы заказа;  
«Посылочка», «Профи» и «Магистральный-экспресс» – 3% от суммы заказа;  
«Дополнительные услуги» – 3% от суммы заказа;  
-Участие в акциях и персональных предложениях  
-В качестве извинений за задержку посылки и других неприятностей.
- Баллы за оплату услуг хранятся 12 месяцев.



# Доставка до Постамата

## тип заказа "доставка"/ ИМ

### Общие требования при работе с накладной «... до постамата»

- Максимальный вес - 30 кг.;
- Габариты до 64\*36\*40 см.;
- Количество мест: не более 1;
- Режимы доставки: "дверь-постамат", "склад-постамат", "постамат-постамат"
- Доступны тарифы: "Экспресс-лайт", "Экспресс", "Посылка", "Экономичная посылка", "Посылочка"; "Интервальный экспресс-лайт".

\*Не доставляются в постаматы: **ветеринарные препараты, медикаменты, медикаменты или товары категории 18+**



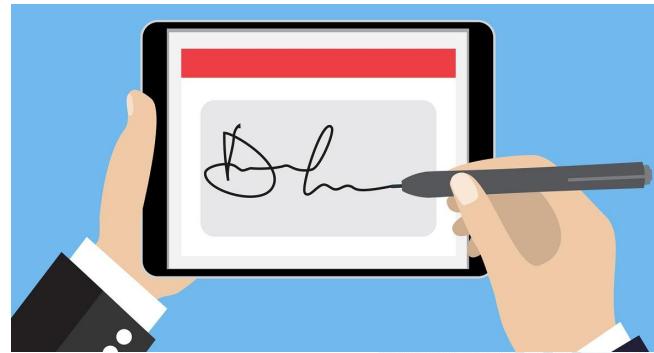
## Доставка до Постамата

тип заказа "доставка"/ ИМ

- **Доступны доп. услуги:**  
«Страхование/объявленная стоимость», «Опасный груз»;
- **Срок хранения:**  
**3 календарных дня с даты размещения;**
- **Доступна для направлений:** **по РФ;**
- **Оплата стоимости товара и/или услуг по доставке:** **только безналичным способом.**

## Услуга “Электронная подпись”

- Услуга **бесплатна** и доступна для **юридических лиц** - клиентов СДЭК. Для подключения услуги достаточно обратиться к **закрепленному менеджеру**.
- В случае, если у клиента подключена услуга «ЭП», то получатель заказа ставит свою подпись не в бумажной накладной, а **на экране** смартфона курьера.
- Действует только с режимом до **Двери**

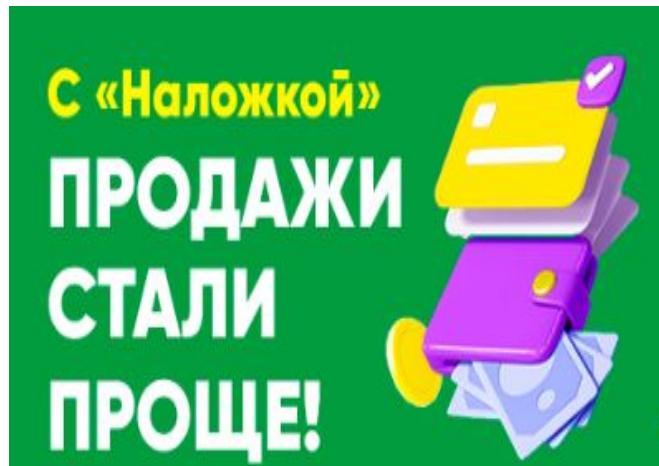


# Наложка

## сервис для физических лиц

**Наложка** - сервис для отправления заказов с наложенным платежом. Это значит, что продавец назначает цену товара, а покупатель — оплачивает его при получении

- Тип заказа “Доставка”
- Режим доставки “Склад-Склад”, “Дверь-Дверь”, “Дверь-Склад”, “Склад-Дверь”
- Отправитель - физ.лицо без договора
- Получатель - физ.лицо
- Доп. услуга страхование обязательна
- Доступна доп. услуга “Примерка”
- География покрытия - внутри России
- Минимальная сумма наложенного платежа -100 руб, максимальная - не более 100 000 руб.
- Плательщиком за услуги доставки может быть как отправитель, так и получатель (без договора)



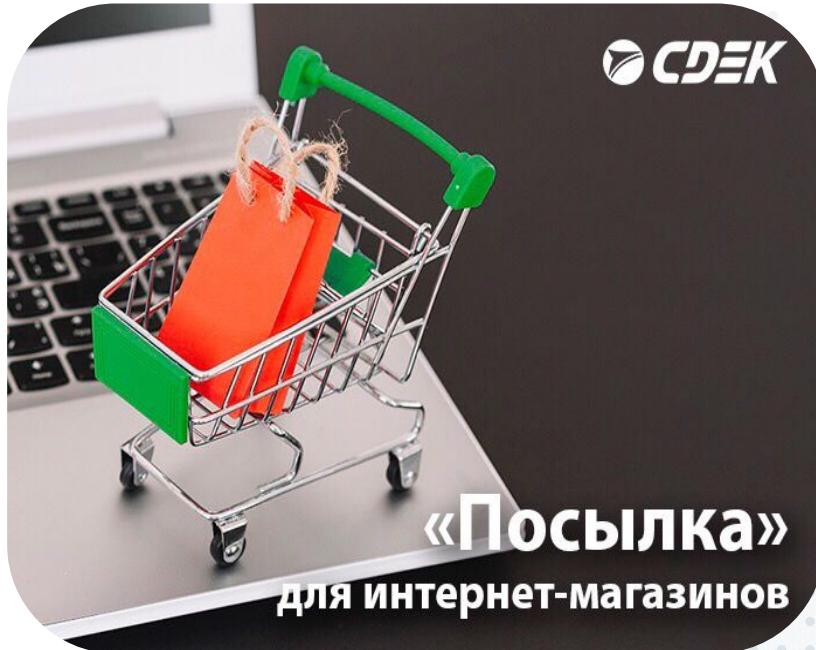
# Основные услуги для Интернет-магазинов

Услуга «Интернет-магазин» – комплекс услуг для компаний, осуществляющих дистанционную торговлю, включающий в себя доставку со склада организации до конечного потребителя и прием денежных средств за товар от имени и по поручению компании, занимающейся дистанционной торговлей



## Посылка тип заказа "ИМ"

- Вес отправлений до **29,9 кг**, с **15.08** ограничение увеличится до **50 кг**
- Режимы доставки:  
**дверь-дверь, дверь-склад,**  
**склад-дверь, склад-склад,**  
**склад-постамат, дверь-постамат**
- Доступна для **направлений**: внутри и между странами таможенного союза (Россия, Беларусь, Армения, Киргизия, Казахстан)
- Схемы доставки: **воздух/земля**



## Экономичная посылка

### тип заказа "ИМ"

#### Услуга экономичной доставки товаров

- Максимальный вес - до 50 кг
- Режимы доставки:  
склад-дверь, склад-склад
- Доступны для направлений: внутри и  
между странами таможенного союза  
(Россия, Беларусь, Армения, Киргизия,  
Казахстан)



# Забор для ИМ

только по заявке

- Забор консолидации от ИМ и доставка до склада СДЭК города отправителя
- Услуга осуществляется в пределах одного города
- Режим доставки:  
дверь - склад



# Возврат

## тип заказа "ИМ"

1. Возврату подлежат отправления:
  - получен отказ от получателя
  - истек срок хранения
  - осуществлена частичная доставка
2. Режимы доставки:  
склад-дверь, склад-склад
3. Возврат осуществляется за счет ИМ
4. Возврат осуществляется CDEK по  
графику, выбранному клиентом при  
согласовании договора  
(1 раз в неделю, 1 раз в месяц и др.)



# Фулфилмент

## тип заказа "ИМ"

**Фулфилмент** – это комплекс складских услуг, предоставляемых для интернет-магазинов.

### Что входит в фулфилмент?

- Приемка
- Хранение товаров
- Упаковка
- Обработка
- Комплектация заказов

Почта, которую необходимо предоставить клиенту в случае обращения по вопросу фулфилмента: [ff1@cdek.ru](mailto:ff1@cdek.ru)



# Фулфилмент

## тип заказа "ИМ"

### Услуга для тех, кто:

- Только открывает собственный интернет-магазин и не знает, как организовать хранение товаров,
- Не хочет переплачивать за аренду склада,
- Расширяет географию продаж в регионы,
- Работает с маркетплейсами,
- Продает товары в центральную часть России или за рубеж.





# Дополнительные услуги и сборы



**Дополнительные услуги -**  
услуги, которые  
предоставляются  
дополнительно к основным  
и не могут быть  
предоставлены без оказания  
основной услуги.

# Упаковка



## Конверт картонный А4



## Конверт картонный А4 “Супер Экспресс” (доставка 24 часа)

- Формат 265x340x40 мм.
- Для вложений до 0,5 кг и не более 15 мм по высоте
- Печатная продукция: документы, паспорта, фотографии книги, буклеты, журналы и т.д.



# Упаковка

Пакет курьерский А4

Размер 34x26 см., до 2 кг

Пакет курьерский А3

Размер 42x36 см., до 3 кг

Пакет курьерский А2

Размер 58x50 см., до 5 кг



cdek.ru

A4

Детские мягкие игрушки  
Кожгалантерея: перчатки,  
сумки  
Одежда  
Обувь (в коробке)  
Рюкзаки  
Текстиль: постельные и  
кухонные принадлежности в  
упаковке производителя и т.д

cdek.ru

A3

# Упаковка



## Пакет курьерский А4

Формат 260x340x50 мм., до 2 кг



## Пакет курьерский А3

Формат 350x420x50 мм., до 3 кг



cdek.ru

A4

Детские мягкие игрушки  
Кожгалантерея: перчатки,  
сумки  
Одежда  
Обувь (в коробке)  
Рюкзаки  
Текстиль: постельные и  
кухонные принадлежности в  
упаковке производителя и т.д



cdek.ru

A3

# Упаковка

С видами упаковки и  
регламентом можно  
ознакомиться на нашем сайте:

[https://www.cdek.ru/storage/source/docs/cdek\\_services.pdf](https://www.cdek.ru/storage/source/docs/cdek_services.pdf)

Раздел: "Правила приёма и  
доставки"

"Приложение №3.  
Требования к упаковке и  
маркировке отправлений"



# Обрешетка

Для большей сохранности отправления компания СДЭК предлагает услуги по обрешетке груза.

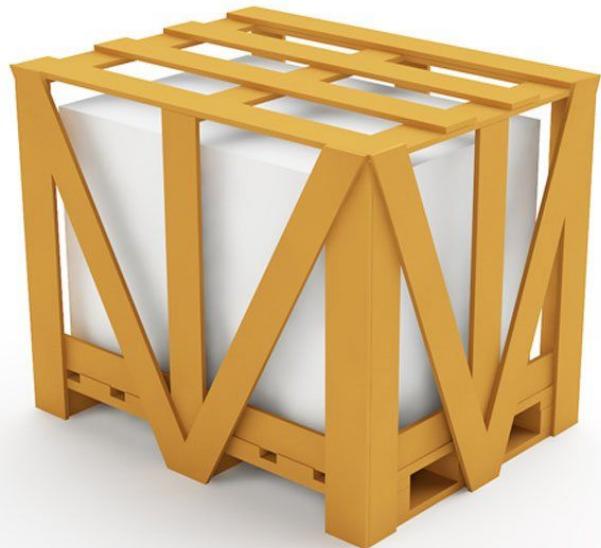
**После обрешетки груза, стоимость и сроки доставки могут быть увеличены!**

**Вес и габариты измеряются по факту после изготовления обрешетки.**

Срок доставки может быть увеличен на 1 рабочий день, за счет изготовления обрешетки.

«Обрешетка» не доступна при оформлении услуг:  
Посылочка, Супер-экспресс, Блиц-экспресс, СДЭК-Документы.

Расчет стоимости производится для каждого отправления индивидуально в программе ЭК5



# Обрешетка

Для большей сохранности отправления компания СДЭК предлагает услуги по обрешетке груза.

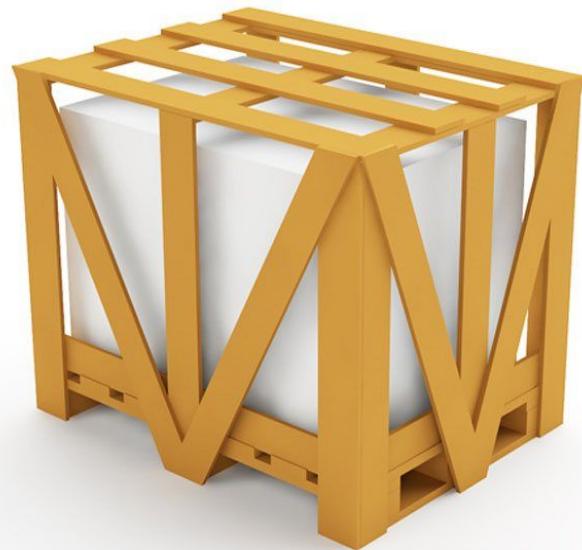
**После обрешетки груза, стоимость и сроки доставки могут быть увеличены!**

**Вес и габариты измеряются по факту после изготовления обрешетки.**

Срок доставки может быть увеличен на 1 рабочий день, за счет изготовления обрешетки.

**«Обрешетка» не доступна при оформлении услуг:  
Посылочка, Супер-экспресс, Блиц-экспресс, СДЭК-Документы.**

Расчет стоимости производится для каждого отправления индивидуально через ЭК5 → Заказ → Создание заказа



## Скан документов

- Для подтверждения факта доставки мы можем предоставить скан накладной с подписью получателя
- Стоимость - **50 рублей** за каждый отсканированный документ.



# Подъем на этаж

- Услуга предоставляется при необходимости подъема на этаж отправлений весом **более 30,1 кг объемного или физического веса.**
- Разделяется на 2 вида:  
**«Подъем на этаж ручной»**  
**«Подъем на этаж лифтом».**



## **Стоимость услуги “Подъем на этаж”**

### **“Подъем на этаж ручной”**

- 30,1 - 50 кг - 70 руб/ этаж
- 51 - 100 кг - 100 руб/ этаж
- 101-150 кг - 130 руб/этаж
- свыше 150 кг - 150 руб/этаж

### **“Подъем на этаж лифтом”**

- 30,1 - 50 кг - 70 руб
- 51 - 100 кг - 100 руб
- 101 - 150 кг - 130 руб
- свыше 150 кг - 150 руб

# Аренда курьера

## Когда необходимо:

- доставить или принять документы в Федеральные службы (налоговые органы, министерства, посольства, суды и т.д.)
- по заказам, требующим ожидания более 1 часа

Предоставляется на 3 часа, стоимость 1700 рублей.

Выполняется по согласованию с подразделением.



# **СМС - сервис**

**Уведомление о создании  
заказа в СДЭК -  
уведомление получателя по  
СМС о создании заказа в  
СДЭК.**

**Стоимость 10 рублей**



**Уведомление о приеме  
заказа на доставку -  
уведомление получателя по  
СМС о приеме заказа на  
доставку.**

**Стоимость 10 рублей**

**СМС уведомление - отправитель  
получает смс-сообщение с  
информацией о дате/времени  
доставки и ФИО получателя.**

**Стоимость 10 рублей**

# Реверс

Доставка “туда-обратно”.

Суть услуги заключается в автоматическом создании накладной на обратную доставку отправителю

Условия для осуществления Реверса:

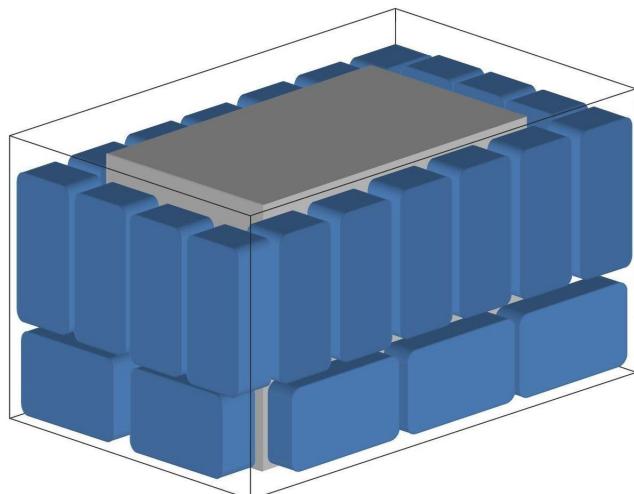
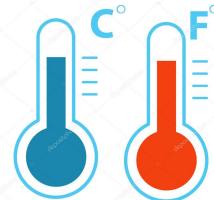
- наличие договора в ЭК
- в договоре указана возможность и условия оказания доп. услуги Реверс



# Тепловой режим

Данный режим может быть выбран только для отправлений с режимом доставки «склад-склад» с/на склады филиалов:

г. Новосибирск, г. Красноярск, г.Барнаул,  
г. Омск, г. Томск, г. Кемерово, г. Рубцовск,  
г. Ачинск, г. Назарово, г. Новокузнецк  
(далее направления).



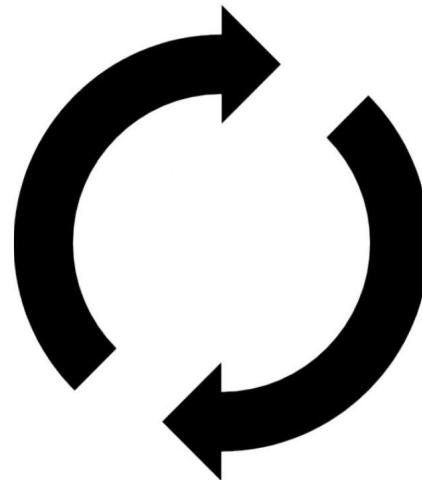


**Дополнительные сборы** – оплаты клиента, связанные с требованиями перевозчиков к характеру груза, месторасположением адресов забора/доставки, требованиями регламента страхования или нарушениями клиентов регламента оказания курьерских услуг и условий оплаты.

## Повторная поездка

Актуальна, когда по вине клиента не был осуществлен забор/доставка отправления по указанному адресу и для выполнения заказа потребовался повторный выезд курьера.

Стоимость рассчитывается по текущей услуге в режиме склад-дверь по городу получателю, в зависимости от веса и габаритов отправления



# Ожидание курьера более 15 минут

Курьер ожидает приема или передачи отправления более 15 минут, взимается дополнительный сбор в размере 170 руб.

Ожидать курьер может до 1 часа



# Доставка негабаритного груза

При доставке негабаритного  
Отправления, размер одной  
из сторон которого  
превышает 150 см тариф  
увеличивается на 60 %  
**(если отправление  
рассчитывается по  
физическому весу)**



# Доставка негабаритного груза

При доставке негабаритного  
отправления, размер одной  
из сторон которого  
превышает 220 см тариф  
увеличивается на 100%  
**(если отправление  
рассчитывается по  
физическому весу)**



# Доставка тяжелого груза

## При отправке тяжелых грузов:

- если вес 1 места составляет **от 75 до 200 кг**, то тариф увеличивается на **18 руб.** за каждый кг
- если вес 1 места **более 200 кг**, то тариф увеличивается на **25 руб.** за каждый килограмм



# Организация страхования

## тип заказа "доставка"

Для организации страхования необходимо заявить стоимость отправления, при этом она не должна превышать фактическую рыночную стоимость отправления и должна быть подтверждена документально.



# Организация страхования

## тип заказа "доставка"

Размер дополнительного сбора  
составляет (юридических лиц, без/с  
подписанным договором):

до 50 000 рублей – 0,8%, но не менее 50 руб.

От 50 000 рублей – 0,75%

От 100 000 рублей – 0,7%

От 150 000 рублей – 0,6%

От 300 000 рублей – 0,55%

От 500 000 рублей – 0,5%

От 1000 000 рублей – 0,45%



# Организация страхования

тип заказа "доставка"

Для Клиентов физических лиц, кроме  
услуг «Посылочка» и «Экспресс»:

- В заказе/заявке «страхование» будет стоять по умолчанию, убрать его нельзя.
- Можно предложить Клиенту страховку и объяснить, что до 999 рублей страхование обязательное, без платного сбора.

# Организация страхования

тип заказа "доставка"

Для Клиентов только физических лиц,  
по услугам Пончик, Экспресс

- Нужно объяснить Клиенту, что по данным услугам **объявленная стоимость 3000 рублей обязательная.**
- Сбор за нее 30 рублей.

# Организация страхования

## тип заказа "доставка"

Для Клиентов только физических лиц,  
по услугам Пончик и Экспресс:

- Нужно объяснить Клиенту, что по данной услуге **объявленная стоимость 3000 рублей обязательная.**
- Сбор за нее 30 рублей.

# Организация страхования

тип заказа “доставка”

- Программное обеспечение и иные объекты исключительных прав можно застраховать до 3000 р;

## Не подлежат страхованию:

- Отправления требующие соблюдения специальных режимов (например, датчики температуры / кантования / наклона / удара).



# Организация страхования

тип заказа "доставка"

## Ограничения по объявленной стоимости для вложений:

**Любые документы - до 5 000 рублей (с  
доп. сервисом «Опись вложения документов»  
- до 10 000 рублей)**

**Личные вещи физических лиц  
(б/у без документов, подтверждающих  
стоимость) - до 100 000 рублей**



# Организация страхования для юр.лиц

тип заказа "доставка"

Если отправление не было застраховано, то ответственность в случае полной утраты или полного повреждения(порчи):

Грузы - не более 3 000 рублей  
Документы - 500 рублей.



## **Дополнительные услуги для Интернет-магазинов –**

услуги, которые предоставляются  
дополнительно к основным  
при наличии у клиента  
договора по типу ИМ.



## Запрет осмотра вложения

Запрет осмотра вложения -  
дополнительный сервис для ИМ, дающий  
возможность обозначить запрет проверки /  
осмотра содержимого посылки до  
оплаты заказа (наложенного платежа)

**Бесплатно!**



## Дополнительные услуги для ИМ

**Примерка на дому -**  
возможность  
примерить товар  
перед оплатой



**Частичная доставка -**  
возможность  
приобрести лишь  
часть заказа от ИМ



# Прозвон

Предварительное согласование с получателем даты и времени доставки посредством телефонного звонка.

**Стоимость - 15 рублей за результативный прозвон**



# Организация страхования

## тип заказа "ИМ"

Размер дополнительного  
сбора за страхование  
составляет **0,75% (от  
объявленной стоимости)**



# Хранение груза на складе

## тип заказа "доставка"

Первые 7 календарных дней — **бесплатно**.

Начиная с **8 суток**, плата за хранение осуществляется по следующим тарифам:

- стандартного отправления (1 место размером до  $25*40*60$  см) - основной тариф **15 руб./место** за 1 календарный день, включая выходные и праздничные дни;
- нестандартного отправления (1 место размером более  $25*40*60$  см ) - основной тариф **30 руб./место** за 1 календарный день, включая выходные и праздничные дни.



# Хранение груза на складе

## тип заказа "ИМ"

Первые 7 календарных дней  
— **бесплатно**.

С 8 дня — **30 рублей** за 1  
место, если иные условия не  
предусмотрены по договору



# Оплата услуг

СДЭК предоставляет возможность выбора удобного способа оплаты.

Внести оплату может отправитель, получатель, или третье лицо



БЕЗНАЛИЧНЫЙ  
РАСЧЕТ



Наличный расчет



Онлайн на сайте

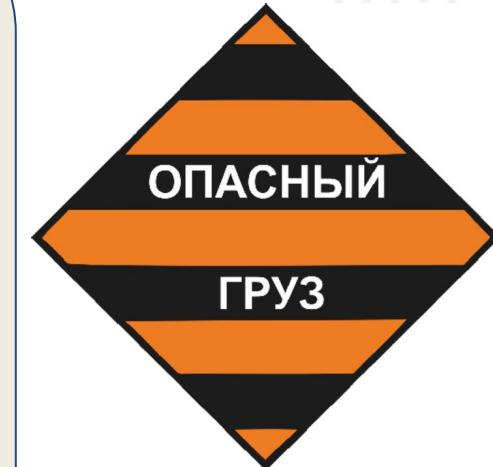


Оплата по QR-коду

# Опасные грузы

**Опасные грузы** – это изделия и вещества, которые способны вызвать угрозу для здоровья, безопасности, имущества или окружающей среды и которые указаны в Перечне опасных грузов в – Технических инструкциях по безопасной перевозке опасных грузов по воздуху ИКАО, либо классифицируются в соответствии с этими Инструкциями.

**Стоимость доставки опасного груза  
Авиа увеличивается в 1,5 раза**



# Опасные и запрещенные грузы

Опасные грузы имеют 9 классов опасности:



Грузы класса опасности **1-8** наша компания ни при каких обстоятельствах не принимает к перевозке - это **запрещенные** грузы. Перечень опасных грузов изучим на обучении.



Грузы класса опасности **9 разрешены** к пересылке при соблюдении определенных требований. Перечень опасных грузов изучим на обучении.

## Не опасные грузы, требующие подтверждения

**Не опасные грузы, требующие подтверждения** – грузы, которые требуют документального подтверждения при прохождении проверки на предмет отнесения к категории опасных или запрещенных.



# Запреты на пересылку по срочным услугам

**Перевозка опасных грузов и грузов требующих документального подтверждения**  
(включая оборудование содержащее ионно-литиевые батареи, вне зависимости от мощности) воздушным транспортом по тарифам:  
**блиц-экспресс и супер-экспресс - запрещена**



# Ценные грузы, разрешенные к пересылке

Разрешена отправка ювелирных изделий, коллекционных и юбилейных монет, часов, товаров, изготовленных с использованием драгоценных металлов или камней.

## Обязательные требования:

- Принимаем только от ИМ с дополнительным соглашением;
- стоимость товара согласно установленным ограничениям - до 399.999 рублей;
- отправка в специальном сейф-пакете ф. A4; A5;
- доставка по территории России, Казахстана, Армении курьерами СДЭК  
(где возможна доставка с наложенным платежом).



# Консультанты по перевозке опасных грузов

## Контактная информация:

Эл.почта: [dg@cdek.ru](mailto:dg@cdek.ru)

Тел.: +7 495 797 8108, доб. 77097

Режим работы: 24/7  
(круглосуточно)



## Консультанты помогут в следующих вопросах:

- Согласование и допуск к перевозке опасных и неопасных грузов в Сети СДЭК.
- Уточнение правил грузовых перевозок компаний, порядка проверки, подготовки, сдачи опасных и неопасных грузов, в соответствии с Регламентом по работе с ОГ.
- Документальная экспертиза грузов, представленных к перевозке (перевозочная/сопроводительная/техническая документация и пр.).

# Экспресс-курьер 5 (ЭК5)

“Экспресс-Курьер 5.0” представляет собой специализированную программу, предназначенную для использования курьерскими компаниями, осуществляющими доставку отправлений.



Экспресс Курьер 5

ЭК5 логин

Логин обязательен

Пароль



Пароль обязательен

ВОЙТИ



Заявка на вызов курьера - это  
забор груза/посылки/вложения у  
отправителя





1) Выезд курьера на маршрут начинается в 9.00. На маршруте курьер осуществляет доставку посылок, которые получил на складе с утра и забирает отправления по заявкам от клиентов



2) Для того, чтобы курьер забрал у клиента посылку, для дальнейшей отправки в необходимый город, нужно предварительно оформить заявку на вызов курьера





Курьера можно вызвать несколькими способами:

- Позвонить на городской номер подразделения
- Оформить заявку на сайте [cdek.ru](http://cdek.ru)
- Оформить заявку через личный кабинет
- Оформить заявку через социальные сети
- Оформить заявку через чат на сайте [cdek.ru](http://cdek.ru)
- Оформить заявку через мобильное приложение СДЭК





3) После формирования заявки курьер  
приезжает к клиенту за посылкой, в  
указанное в заявке время



4) По приезду курьер проверят  
отправление на наличие запрещенных и  
опасных грузов и сообщает клиенту, что  
необходимо заполнить накладную и  
какие именно блоки

## Блоки:

1.2 Данные в  
накладной по блокам:  
блок 1 «Откуда», блок  
2 «Куда» Клиент  
заполняет  
самостоятельно.  
Курьер должен  
заполнить блок 3  
«Информация об  
отправлении», блок 4  
«Информация об  
оплате».

		Единая справочная 8-800-250-04-03	
		Покупатель, клиент печатными буквами в 2 столбца	
<b>1. ОТКУДА</b>		Страна <b>РФ</b>	
Компания/ИИК <b>Южный Кодекс Магнитогорск</b>		Ф.И.О. Отправителя <b>Юрий Петров Николаевич</b>	
Документ <b>паспорт</b>		Серия <b>070</b> № <b>255</b>	
Телефон (адресат) <b>8 926 473 6105</b>		Номер <b>012 255</b>	
Регион <b>МФ</b>		Индекс <b>457000</b>	
Город <b>Магнитогорск</b>		Дом <b>10</b> Офис <b>46</b>	
Улица <b>ул. Г. Рентгена</b>			
<b>2. КУДА</b>		Страна <b>РФ</b>	
Компания/ИИК <b>ЮОО "Горизонт"</b>		Ф.И.О. Получателя <b>Альберт Геннадьевич Касимов</b>	
Телефон (адресат) <b>8 926 478 0002</b>		Номер телефона <b>8 926 478 55 00</b>	
Город <b>Магнитогорск</b>		Индекс <b>457000</b>	
Улица <b>Буденновая ул</b>		Дом <b>40</b> Офис <b>14</b>	
Особные отметки			
Отправитель согласен с Общими условиями доставки, размещенными на обратной стороне листа.			
Клиент гарантирует, что отправленные предметы, запечатанные в пакетах, не являются взрывоопасными, ядовитыми, токсичными и опасными для здоровья человека и животных. Особые условия по перевозке опасных грузов не имеются. Окрайне прошу помнить! Все ампулы и пластиковые бутылки должны быть закрыты герметично!			
Отправление упаковано под ответственность Отправителя			
Ф.И.О. Отправителя <b>Юрий Н.Н.</b>		Номер телефона <b>8 926 473 6105</b>	
Дата <b>10.04.2011</b> Время <b>10:30</b>		Подпись Отправителя <b>ЮН</b>	
<b>5. ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ДОСТАВКИ</b>			
Полученный доставщиком/посыпкой, упаковка не повреждена, не испорчена.			
Ф.И.О. Получателя (печатными буквами)		Документ	
Серия <b>20</b> Номер <b>Брекет</b>		Дата <b>10.04.2011</b>	
<b>6. СПРАВКА О ПОДАЧЕ ПОСЫПКОЙ</b>			
Супер-экспресс <input checked="" type="checkbox"/> Быстро-экспресс <input type="checkbox"/>			
Доставка лично в руки <input type="checkbox"/> Цветы <input type="checkbox"/>			
Доставка в субботу <input type="checkbox"/> Подарки <input type="checkbox"/>			
<b>3. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТПРАВЛЕНИИ</b>			
Описание вложения <b>документы</b>		Вес: <b>0.5</b> кг	
№ заказа, почтовый индекс, страна назначения <b>МФ 457000</b>		Размеры: см <b>150x50x40</b>	
Дата <b>10.04.2011</b>		Вес в килограммах <b>0.05</b>	
Принятная спецификация			
Весло места <b>1</b> Вес в килограммах <b>0.05</b>			
4. ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОПЛАТЕ			
Время оплаты: <b>зелёные часы</b> дата <b>08.04.2011</b>			
Время оплаты: Технический расчет по договору № <b>БРН 0176</b> +20% к стоимости и сумме оплаты налога			
Наличными Отправителя <input type="checkbox"/> или Потребителя <input type="checkbox"/>			
Объявленная стоимость			
Дополнительный сбор за объявленную стоимость			
Ставка услуги: <b>300 руб</b>			
Ставка дополнительных услуг, сборов			
Всего к оплате: <b>300 руб</b>			
№ заявки <b>116 4156</b>			
Следует <b>Ю.Н.</b> подпись <b>ЮН</b>			
Подпись Получателя		Подпись Отправителя	
Ф.И.О. получателя, запечатанное		Ф.И.О. курьера, запечатанное	
МФ		МФ	



Фирменная накладная состоит из 4-х экземпляров, заполняя один,  
остальные заполняются копированием

1. Экземпляр передается на склад компании СДЭК в г-отправителе
2. Экземпляр остается у отправителя
3. Экземпляр является документом, сопровождающим отправление, и вручается получателю при доставке
4. Экземпляр является документом, сопровождающим отправление, который по факту вручения, передается на склад компании СДЭК в г-получателе с пометкой получателя «о принятии отправления»





После заполнения отправителем и курьером накладной, отправителю необходимо проверить корректность внесенной информации, поставить свои ФИО, подпись и дату

Далее курьер делает фото накладной и отправляет ее операторам на внос в программу ЭК5



Заказ

Требует вноса

Статус заявки:

Не обработано

Город курьера:

Дата фото с:

16.11.2021

по:

16.12.2021



Номер заявки:

ФИО Курьера:

 Только срочные

№ зая...	Получатель	Курьер	Статус	Город курьера	Дата фото	Дата статуса
33342...	Гордеев Сергей А...	Не обработано	Рязань	16.12.2021 ...	16.12.2021 ...	
33344...	Масликов Кирил...	Не обработано	Обнинск	16.12.2021 ...	16.12.2021 ...	
33334...	СДЭК СДЭК	Леонтьев Сергей ...	Не обработано	Москва	16.12.2021 ...	16.12.2021 ...
33336...	Агачева Людмила	Леонтьев Сергей ...	Не обработано	Москва	16.12.2021 ...	16.12.2021 ...
33290...	СДЭК	Романов Павел С...	Не обработано	Санкт-Петербург	16.12.2021 ...	16.12.2021 ...
33333...	Долгополов Алекс...	TC-Осмонанов Адил...	Не обработано	Москва	16.12.2021 ...	16.12.2021 ...
33316...	ХЕКАН АНДРЕЙ	Мартиросян Степ...	Не обработано	Коломна	16.12.2021 ...	16.12.2021 ...

Взять в обработку
Возврат на перефото


1-7 из 7

Неопознанный груз X Касса X Заказ X Внос со сканов X

Такие накладные они берут через кнопку "взять в обработку" и вносят в систему ЭК5



С момента, когда курьер сделал фото,  
накладная должна быть внесена в базу  
СДЭК в течение 15 минут

После этого клиент сможет отслеживать  
передвижение своей посылки на сайте  
СДЭК либо в мобильном приложении по  
№ накладной





Также клиент может самостоятельно создать накладную через личный кабинет или через приложение СДЭК, распечатать, передать курьеру, который приедет чтобы забрать посылку.

После того как курьер осмотрит посылку, он повезёт её на главный склад для дальнейшей транспортировки

СДЕК  
логистические решения

13000555695

Стерлитамак  
Россия

Для отслеживания заказа и вызова курьера используйте ТОЛЬКО официальный сайт [www.cdek.ru](http://www.cdek.ru)

**ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОТПРАВЛЕНИИ**

**ОТПРАВИТЕЛЬ**  
Компания: ООО «Эванс»; г. Стерлитамак  
Продавец: ООО «Регент Голд»

**ПОЛУЧАТЕЛЬ**  
ФИО: Карпов Алексей Вячеславович  
Телефон: 79196137902  
Адрес: г. Стерлитамак, ул Шаймуратова, 2в

**Накладная к Заказу №**  
2112160857976-e50a от 16.12.2021

**Мест:** 1 шт.  
**Вес:** 0.00 кг.  
**№ упаковки:** [P02]002333542  
**Услуга:** Экспресс лайт дверь-дверь

**Д**

**Особые отметки:** Частичная выдача не предусмотрена  
Доп. услугы: примерка на дом, страхование

№	Код маркировки	Наименование товара	Объявленная стоимость № кв. руб.	К оплате за кв. руб.	Кол-во	Итого к оплате с учетом НДС, руб.	НДС	Кол-во вручки
1	2076517902380	(Арт.6399046) Кольцо TAANT из золота с фианитами, размер 17.0	5728.00	5728.00	1	5728.00	НДС 20%	
				Итого:	1	5728.00		

**ИНФОРМАЦИЯ ОБ ИМ**

Отправитель согласен с Общими правилами доставки грузов по Регионам БОСК. Регион доставки: г. Стерлитамак. Клиент гарантирует, что предоставленные им данные достоверны и соответствуют действительности. В случае предоставления неверных или недостоверных данных, а также в случае предоставления недостоверной информации о получателе, компания имеет право отказать в приемке груза. Внимание! Ответственность за ошибки доставки несет курьерская служба. Доставка грузов более 12 минут считается задержкой. Доставка грузов в течение установленного времени подтверждается Отправителем.

**Информация о доставке**

Стоимость доставки: 0.00 руб. (с учетом НДС: БЕЗ НДС)  
Итого к оплате при вручении с учетом доставки: 5728.00 руб.  
Итого получено: \_\_\_\_\_  
 Доставлено полностью, упаковка не повреждена. Претензий не имею.  
 Отказ по причине \_\_\_\_\_

**ОТПРАВЛЕНО:** Дата "17" 12 2021 Время \_\_\_\_\_  
отправитель *Михаил СВ* *(подпись)* *(наименование)*

**ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ДОСТАВКИ:** Дата " " Время \_\_\_\_\_  
ПОЛУЧАТЕЛЬ \_\_\_\_\_  
ДОКУМЕНТ \_\_\_\_\_  
Сотрудник доставки \_\_\_\_\_  
Серия \_\_\_\_\_  
Номер \_\_\_\_\_  
*(подпись)*

Сотрудник принял *Карпов АВ* *(подпись)*

# Заявка



## Журнал заявок

Данный раздел предназначен для просмотра информации о созданных заявках.

ЭК5: Доставка > Заявка >  
Журнал заявок



## Новая заявка

Данный раздел предназначен для консультирования клиента по услугам СДЭК, создания и редактирования заявок на вызов курьера.

ЭК5: Доставка > Заявка > Новая заявка

# Время приема заявки

На текущий день заявка  
формируется:  
в будни - до 15:00  
в субботу - до 14:00  
в воскресенье - до 12:00  
по срочным услугам -  
**ориентируемся на подсказки в ЭК5.**



## Базовые фильтры для поиска заявок

1. №№ заявок
2. Телефон заканчивается на...
3. Город отправителя + Отправитель
4. Город получателя + Получатель
5. Договор плательщика



## Статусы заявки

**Требует обработки** - созданная заявка, которую необходимо обработать и согласовать забор груза с отправителем. Заявка переходит в данный статус автоматически.

**Готова к назначению** - состояние, которое присваивается Заявке автоматически, когда она обработана (согласована).

**Назначен курьер** - состояние, которое присваивается Заявке автоматически, когда она добавлена в курьерскую карту.

## Статусы заявки

**Выполнена** - ручное состояние, которое курьер проставляет в приложении Мобильный курьер.

**Не выполнена** - ручное состояние, которое сотрудник может проставить у Заявки, если она не актуальна.

**Выявлена проблема** - данный статус возникает, если в модуле “Поддержка курьера” зарегистрирована проблема по данной заявке. После ее решения заявка перейдет в один из основных статусов.

# Список аббревиатур и сокращений

**ДД** - Детали доставки

**ЗМ** - Закрепленный  
менеджер

**ИМ** - Интернет магазин

**КА** - Контрагент

**КЛ** - Кредитный лимит

**КОЛО** - Клиентский отдел

**НП** - Наложенный платеж

**ОГ** - Опасный груз

**ОК** - Отдел качества

**ОС** - Обратная связь/Отдел  
сопровождения

**ПВЗ** - Пункт выдачи заказов

**ПДЗ** - Просроченная  
дебиторская задолженность

**РОКУ** - Регламент оказания  
курьерских услуг

**СЗ** - Сообщения-запросы

**СЦ** - Сортировочный центр



Поздравляем!  
Ты прошел обучение!

