**Додаток 1**

**до наказу №32**

**від 22.05.17р**

***Инструкция по работе программы лояльности***

1. Общие понятия и описание программы.
2. Сетка начисления бонусов.
3. Регистрация в программе
4. Покупка товара на АЗС за бонусы.
5. Проверка баланса карты.
6. Начисление бонусов в системе (продажа топлива)
7. Списание (оплата) бонусов в системе (продажа топлива)
8. Начисление бонусов в системе (продажа сопутствующих товаров)
9. Списание (оплата) бонусов в системе (продажа сопутствующих товаров)
10. Проверка информации по бонусной карте c помощью системы (отображение в чеке).
11. Возврат бонусов по карте (при возврате сопутствующих товаров)
12. Возврат бонусов по карте (при возврате денег оплаченных за топливо)
13. Оффлайн операции при начислении и списании бонусов.
14. Замена бонусных карт
15. Учет бонусных карт.
16. Другие условия.
17. ***Общие понятия и описание программы.***

Программа лояльности, является накопительной бонусной программой. За совершённую покупку топлива или в магазине сети «КВОРУМ», клиент получает процент от потраченной суммы денег в виде бонусов, начисляемых на его счет в Программе. Эти бонусы клиент может потратить для оплаты следующей покупки или её части.

Участником программы может стать любой клиент АЗС, который совершил покупку любого вида нефтепродуктов в количестве от 10 литров или любого товара на сумму от 200 грн.

Карта является собственностью ООО «Кворум-Нафта», поэтому мы оставляем за собой возможность изменения условий программы лояльности.

Участником программы могут быть особы, которые достигли 18 летнего возраста и постоянно проживают на территории Украины.

Действия оператора при выдаче карты.

* 1. Узнать у клиента участвует ли он в программе лояльности?
  2. Если не участвует то, предложить купить товар на сумму свыше 200 грн, или заправиться от 10 литров для получения бонусной карты.
  3. После согласия клиента, начислить на новую карту бонусы (начисление бонусов – см. пункт 7), просканировав код, нанесенный на карте.

**Внимание!!!**

**Прежде чем выдавать карту клиенту необходимо убедится, что он заполнил все пункты анкеты программы лояльности.**

1. ***Сетка начисления бонусов.***

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Товарная Группа** | **Процент начисляемого бонуса (Область)** | **Процент начисляемого бонуса (Город)** |
| **Бензин** | **0-30 литров -1 %**  **От 30- и свыше литров 2%** | **0-20 литров -2,5 %**  **20-40 литров-3,5%**  **От 40 и свыше литров 5%** |
| **Дизельное топливо** | **1,5 %** | **3 %** |
| **Кафе** | **5%** | **5%** |
| **Автомобильные товары**  **Безалкогольные напитки Непродовольственные товары**  **Продовольственные товары** | **3%** | **3%** |
| **Газ** | **Предоставляется моментальная скидка 3%** | **Предоставляется моментальная скидка 3%** |

**ВНИМАНИЕ! После первой транзакции по новой карте – клиенту предоставляется, на протяжении последующей неделе, начисление 3% от суммы покупки топлива.**

**Пример** – клиент заправил топливо на сумму 100 грн, и воспользовался услугами магазина на сумму 50 грн. Итого – 100 грн (топливо) – 1 бонус, 50 грн (магазин) – 1,5 бонус. Сумма начисленных бонусов = 2,5 бонуса.

1. ***Регистрация участника в программе.***

Регистрация проходит путем заполнения анкеты на АЗК.

1. ***Покупка товаров на АЗС за бонусы.***

Клиент может оплатить **любой** товар (либо его часть) за бонусы.

1 бонус = 1 грн

1. ***Проверка баланса карты.***

Баланс карты можно проверить несколькими способами.

* Баланс отображается на чеке в строке “Всього/Активно”
* Узнать у оператора. Оператор, в свою очередь, имеет возможность просматривать баланс с помощью программы.

1. ***Начисление бонусов в системе (продажа топлива).***

Бонусы начисляются на такие виды оплат

* Наличные – продажа за наличный расчет с начислением бонусов на дисконтную карту
* Карта Visa\Master **–** продажа с оплатой платежной картой Visa или MasterCard c начислением бонусов на дисконтную карту

**Внимание!!!! При оплате топлива смарт-картами либо топливными талонами бонусы не начисляются**

**Внимание!!!! Если Вы просканировали бонусную карту, а клиент пожелал поменять вид оплаты, после смены вида оплаты, необходимо еще раз просканировать бонусную карту.**

1. ***Списание (оплата) бонусов в системе (продажа топлива).***

Если клиент хочет расплатиться бонусами за топливо необходимо:

* 1. Выберете на нужной колонке вид оплаты
  2. Введите в окно ТРК(топливо раздаточная колонка) необходимую сумму или количество топлива.
  3. Нажмите «ПУСК» в окне ТРК
  4. Просканируйте карту сканером
  5. На экране будет доступна информация по бонусам, которые списываются. Можно выбрать количество бонусов, которые будут списываться. Если окно оставить пустым, по умолчанию будут списаны все бонусы
  6. Нажмите «Чек» в окне ТРК
  7. Распечатается чек с ЭККР(электронный контрольно кассовый регистратор).
  8. Начнется отпуск топлива.

1. ***Начисление бонусов в системе (продажа сопутствующих товаров)***
   1. Выберите окно – Продажа товара.
   2. Выберите вид оплаты «Наличные» или «Карта Visa\Master»,
2. ***Списание (оплата) бонусов в системе (продажа сопутствующих товаров)***
   1. Необходимо указать вид оплаты Бонусы нажать кнопку «Чек».
   2. Просканировать карту
   3. Можно выбрать количество бонусов, которые будут списываться. Если окно оставить пустым, по умолчанию будут списаны все бонусы.

**Внимание!!!! Если у клиента не хватает бонусов оплатить 100% товара, то он имеет возможность оплатить часть товара бонусами, часть наличными Рис. Доплата совершается только по виду платежа – Наличные**

1. ***Проверка информации по бонусной карте.***

Выберите пункт меню «Отчеты»-«По видам оплат»-«Бонусы».

В появившемся окне просканируйте карту с помощью сканера. После появится информация по карте.

Для выхода из меню нажмите дважды клавишу «Esc».

1. ***Возврат бонусов по карте (при возврате сопутствующих товаров).***

Пример – клиент оплатил товар и ему на карту были начислены бонусы. Через некоторое время клиент решил вернуть товар. Для того, что бы провести операцию возврата по бонусной карте необходимо - войти в пункт меню «Товары» - «Возврат товара». При этом на экране появится окно для возврата товара.

Для того чтобы выполнить возврат товара нужно:

1. Указать номер чека, по которому производится возврат товара. После чего нажать кнопку с восклицательным знаком. Программа сама заполнит поля таблицы, исходя из товара, проданного по чеку.
2. Затем нажать кнопку «Возврат». Появится окно запроса номера карты необходимо просканировать карту.
3. После ввести номер операции указанный на чеке продажи и нажать кнопку «Ок».
4. ***Возврат бонусов по карте (при возврате денег оплаченных за топливо).***

Пример – клиент оплатил 200 грн топлива (ему уже выдали чек подтверждающий оплату и начислили бонусы), в бак автомобиля влезло топлива на 150 грн. Ему необходимо вернуть 50 грн. Для этого, производится стандартная процедура возврата (возвратный чек), после которой автоматически списываются бонусы за покупку 200 грн и начисляются бонусы за покупку на 150 грн топлива.

***13. Оффлайн операции при начислении и списании бонусов***

Если на АЗС отсутствует интернет либо нет связи с сервером, то вежливо информируем клиента о возникшей проблеме и приносим извинения за доставленные неудобства.

***14. Замена карт на кассе***

Для осуществления замены карт старого образца на новую не обходимо:

1) Предоставить клиенту для собственно ручного заполнения анкету участника программы лояльности ; 2)Проверить Анкету на заполнение всех пунктов ;

3) Изьять карту старого образца, погасив ее. (Погашение осуществляется путем отделения/отрезания правого верхнего угла);

4)Выдать клиенту новую бонусную карту, объяснив условия программы лояльности.

1. ***Учет бонусных карт***

Ежедневно в 00-01 необходимо заполнять таблицу учета бонусных карт (Дополнение №. ).

При выдаче карты, оператор заносит в таблицу номер карты , номер чека и ставит подпись. Остаток и количество выданных карт должно соответствовать учету.

1. **Другие условия**

В случаи возникновения любых спорных вопросов касательно условий участия в Программе или начисления бонусных баллов, Участник должен обратиться к Организатору с письменным заявлением.

Организатор обязуется дать полный и обширный ответ на обращение Участника на протяжении 25 календарных дней.

**ВНИМАНИЕ!!!!!!!**

**Перед выдачей чека с бонусами, оператор-кассир должен проверить отображение начисления бонусов в**  **чеке.**

**СОГЛАСОВАНО**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**УТВЕРЖДАЮ**