



ЧАЕВЫЕ ДЛЯ КУРЬЕРА

Больше, чем
просто доставка!

Что и как необходимо делать, чтобы
Клиент захотел поблагодарить
Курьера и оставить ему чаевые?



№ 1

Демонстрировать качественный сервис
согласно стандартам **КСЭ!**

- **соблюдать все рабочие инструкции** (предварительный созвон за 1 час, соблюдение интервала, сохранность документов/груза, работа с документами и в МПК и т.д.)
- **следовать правилам общения с Клиентами** (вежливость и доброжелательность, грамотная культурная речь, спокойствие и сдержанность, внимание к собеседнику и т.д.)
- **соответствовать стандартам внешнего вида** (чистая рабочая форменная одежда, удостоверение личности, аккуратная прическа/борода, без резких и посторонних запахов, соблюдение гигиены и т.д.)

Что и как необходимо делать, чтобы
Клиент захотел поблагодарить
Курьера и оставить ему чаевые?



№ 2

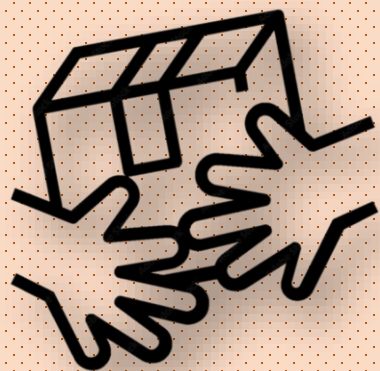
**Корректно информировать Клиента о возможности оценить
работу Курьера и оставить чаевые:**

- использовать в общении диалоговый скрипт (о нём далее в презентации...)
- не настаивать и не требовать (всё зависит исключительно от желания Клиента)
- не быть навязчивым (положительная оценка работы и чаевые – следствие качественной работы Курьера, а не самоцель)
- достаточно **1 раз** сообщить Клиенту о такой возможности во время общения (этого достаточно, чтобы Клиент услышал и понял)

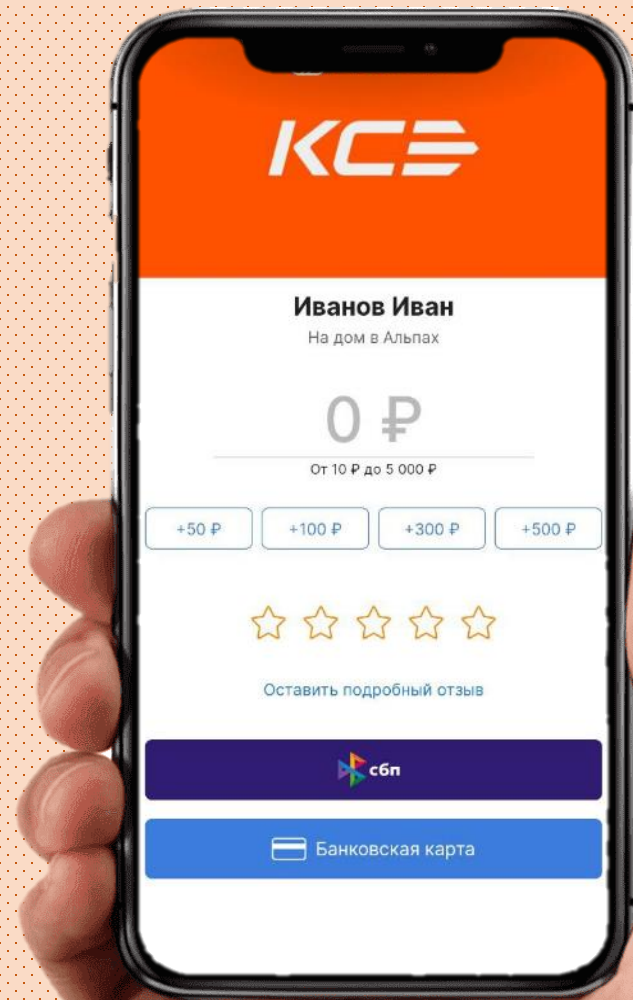
ДИАЛоговый скрипт

После вручения доставки/осуществления сбора,
Курьер может сообщить Клиенту о возможности оценить его работу
и оставить чаевые; обращается к Клиенту по Имени Отчеству:

- **ИО клиента**, Вы можете
оценить мою работу
с помощью **QR-кода** !



Клиент сканирует QR-код и видит
окно с формой оценки и чаевых.



Если Клиент согласился, не забудьте **поблагодарить** его за это:

- Спасибо! **или** - Благодарю Вас!

Вне зависимости от согласия/отказа Клиента, завершаем диалог и **прощаемся**:

- До свидания! **или** - Хорошего дня!



Если Клиент спрашивает, обязательно ли оставлять чаевые,
вежливо ответьте:

- **ИО клиента**, это исключительно по желанию!

Если озвученная информация про возможность оценить работу (или информация про чаевые в окне оценки) вызвала **негатив** со стороны Клиента,
вежливо ответьте:

- **ИО клиента**, это исключительно по желанию!

Первый вход в приложение

Для получения
чаевых курьеру
необходимо
установить
приложение
ВТБ Чаевые
на смартфон!



Чаевые

После открытия
приложения
необходимо:

- 1) Ввести номер телефона, на который была создана учетная запись (**рабочий номер, не личный**)
- 2) Дождаться и ввести код из СМС сообщения

12:37 93%

Номер телефона

+7 (900) 000-00-00

Продолжая, вы соглашаетесь с публичной [офертой](#)

Далее

12:38 93%

Код из SMS

Код отправлен на номер +7 (901) 750-66-45

Получить код еще раз через 00:11

Далее

1	2 ABC	3 DEF
4 GHI	5 JKL	6 MNO
7 PQRS	8 TUV	9 WXYZ
< x	0	OK

✓

ВТБ ЧАЕВЫЕ

3) Заполнить профиль

Данная информация
будет видна на
странице оплаты!

4) Привязать **банковскую карту**, на которую будут приходить чаевые

5) **Готово!**

12:38

Отмена Готово

Добавить фото

Ваше имя
Иванов Иван

Ваша цель
На дом в Альпах

12:39

Изменить карту для чаевых

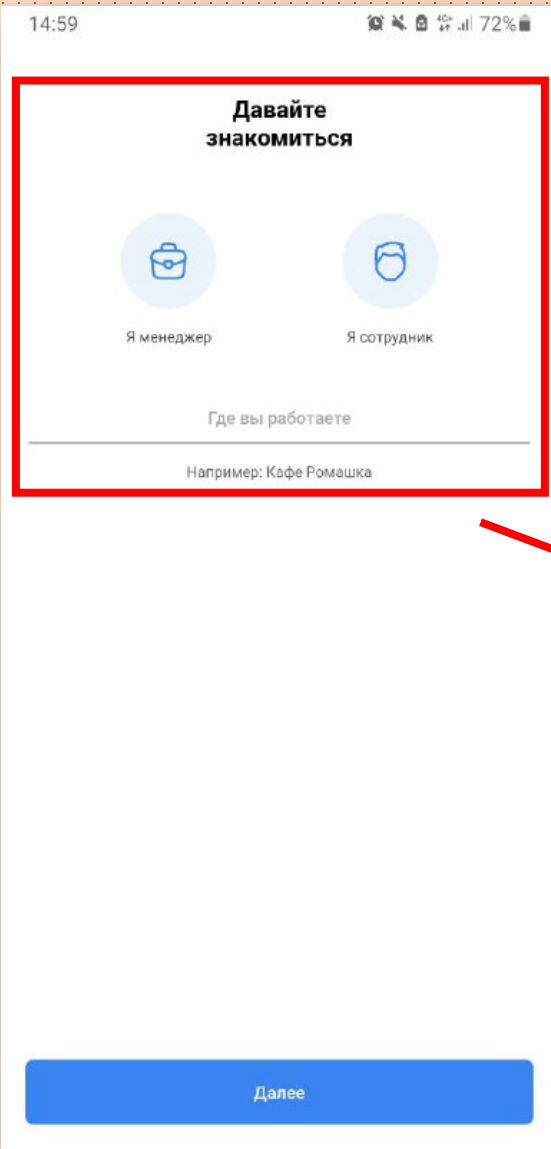
1234 5677 4461 4347

Далее

1 2 ABC 3 DEF
4 GHI 5 JKL 6 MNO
7 PQRS 8 TUV 9 WXYZ
0 OK

Внимание!

Если после прихода смс с кодом Вы видите вот такое приглашение:



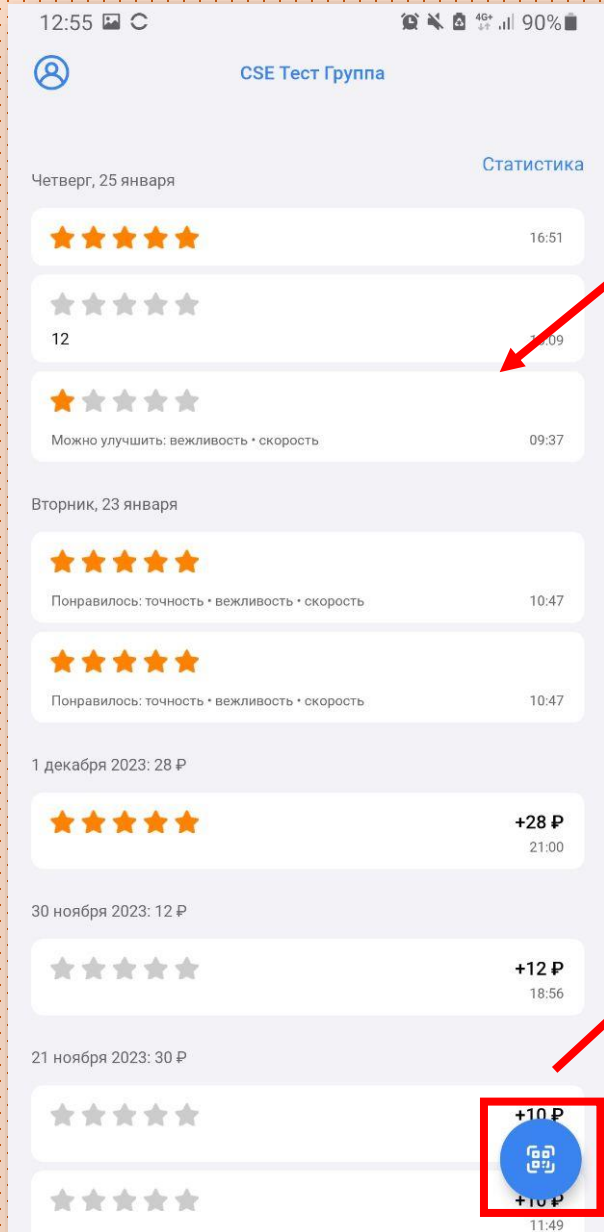
Это означает, что Ваш **номер телефона не зарегистрирован в системе ВТБ Чаевые!**

В этом случае необходимо:

1. Проверить номер телефона, который Вы указали. Он должен быть **рабочим, не личным!**
2. Если номер указан **правильный**, то обратиться к своему диспетчеру, чтобы он сделал **запрос** в Отдел технических менеджеров для проверки. Затем **дождаться ответа** от диспетчера и заново **пройти процедуру регистрации**.

После заполнения данных и проверки со стороны банка, что данный курьер зарегистрирован в программе лояльности, открывается функционал приложения.

Основная страница



На ней показаны последние Ваши **операции** и **оценки** от клиентов:



В нижнем правом углу находится кнопка «**Оплата по QR коду**»:

При нажатии на кнопку открывается **окно с QR кодом**, который нужно показать для сканирования клиенту:

Полезно знать: данный QR-код статический – можно сделать скриншот или распечатать.



Именно по QR-коду и проходит идентификация курьера и зачисление ему чаевых!

При сканировании на устройстве клиента открывается следующая форма оплаты чаевых:

The screenshot shows the VTB Tips app interface. At the top, there is an orange header with the VTB logo and the text "ВТБ.Чаевые". Below the header, the app name "КСЕ" is displayed in large white letters. The user's name "Иванов Иван" and address "На дом в Альпах" are shown. The current tip amount is "0 ₽", with a range "От 10 ₽ до 5 000 ₽". There are four buttons for adding tips: "+50 ₽", "+100 ₽", "+300 ₽", and "+500 ₽". Below these buttons are five empty star icons for rating. A link "Оставить подробный отзыв" is present. At the bottom, there are two large buttons: a dark blue one with the Sberbank logo and "сбп", and a light blue one with a card icon and "Банковская карта".

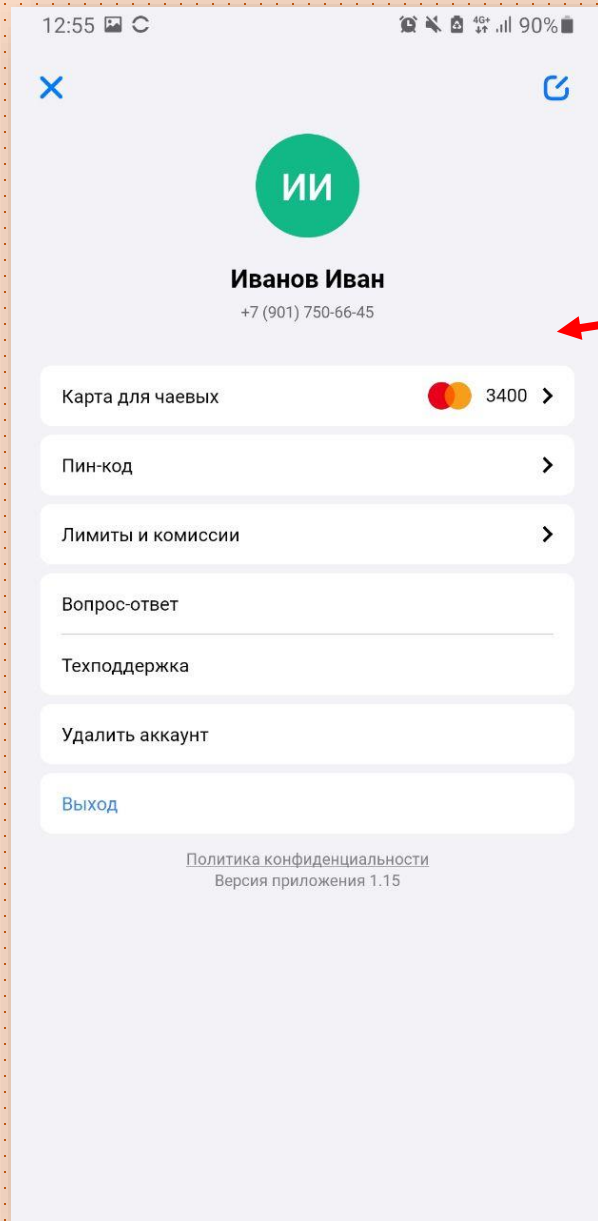
Курьер данную форму не видит

и дальше все уже зависит от клиента...

Полезно знать: каждая операция и оценка сразу же отображаются в приложении «ВТБ Чаевые», также происходит и с начислением чаевых.

ВТБ ЧАЕВЫЕ

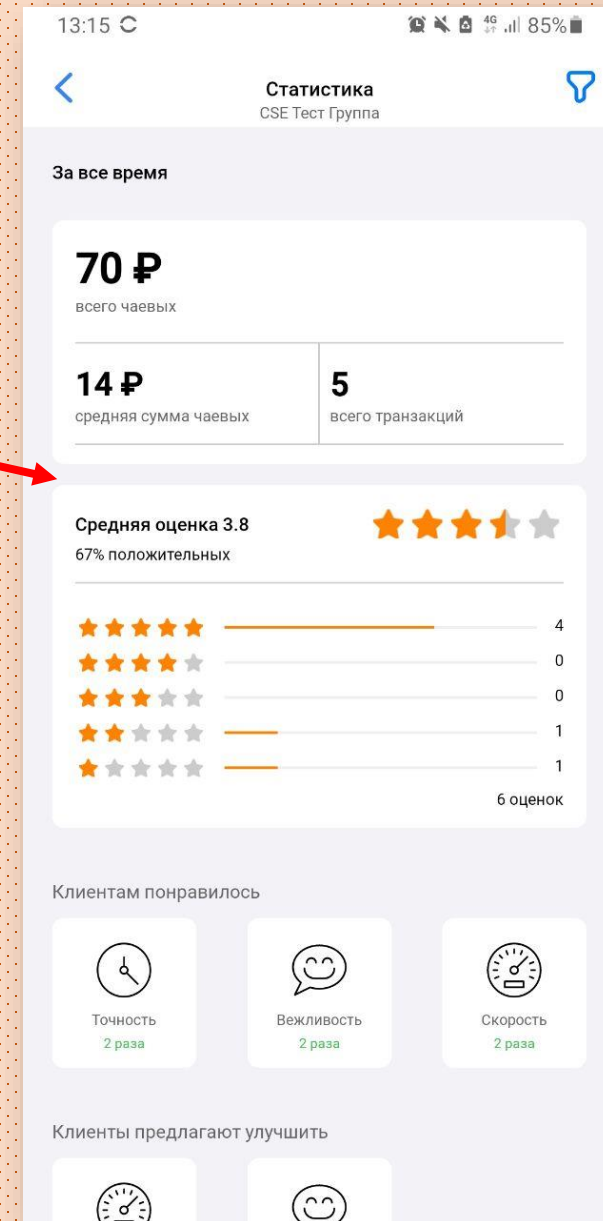
Кроме кнопки «Оплата по QR коду» на главном экране приложения после регистрации можно увидеть следующие кнопки:



«Профиль» - в окне можно отредактировать **данные профиля** и **банковскую карту** для выплаты чаевых, установить **ПИН-код** для входа в приложение, а также обратиться в **техподдержку банка** или удалить аккаунт.

«Статистика» - в окне можно посмотреть свою **статистику**.

Доступны **фильтры**: «За сегодня», «За месяц», «За период» и «За все время».



ВТБ ЧАЕВЫЕ

В случае, если что-то пошло не так, для решения вопроса:

- 1) г. Москва – подойти непосредственно в **Отдел технических менеджеров** (Угрешская ул. 2 стр.16, каб. №113)
- 2) написать на эл.почту – адрес dd.od.techman@cse.ru , в теме письма указать «**проблема ВТБ чаевые**»

СПАСИБО
ЗА ВНИМАНИЕ!