

Программа базового обучения в Департаменте Доставки

на должности: (курьер, водитель, экспедитор)

(Продолжительность базового обучения - 3 рабочих дня)

Время	Наименование блока	Модули	Ожидаемый результат (знания, навыки стажера)	Метод обучения
1-й рабочий день				
	День стажировки с наставником		Сотрудник ознакомлен с рабочими процессами	
9:00-18:00	Начало рабочего дня	1. Выдача доставок на складе 2. Контроль получения груза	Знает порядок выдачи доставок на складе (контроль за кол-вом мест, проверка целостности упаковки)	<ul style="list-style-type: none"> На маршруте с наставником
	Доставка	1. Продемонстрировать на примере своей работы выполнение доставок получателям, основной алгоритм работы с получателем. 2. Демонстрация работы с доставками в Карго.	Знает принципы выполнения доставок и алгоритм взаимодействия с получателем.	
	Проблемные доставки	1. Рассказ стажеру о видах проблемных доставок, и какие действия предпринимает курьер в том или ином случае. 2. Демонстрация проставления трейсов в Карго.	Умеет правильно действовать в случае возникновения проблемы при доставке отправлений	
	Заборы отправлений	1. Рассказ стажеру о двух видах заказов: агентском и клиентском, основные различия. 2. Демонстрация выполнения заборов в Карго. 3. Разбор забора с оплатой наличными/картой.	Знает виды забора, последовательность действий, внесение данных в базу. Умеет правильно выполнять забор отправлений.	
	Международные отправления	Описание действий курьера в случае забора международного отправления	Знает особенности международных отправлений (язык заполнения накладной, разница в весе, инвойс).	
	Доставка с возвратом	Порядок действий сотрудника при доставке, разбор ошибок, заполнение возвратной накладной	Знает особенности доставки с возвратом.	
	Возвращение в офис	Демонстрация действий, которые выполняет сотрудник при возвращении в офис компании.	Знает порядок действий курьера до сдачи груза на склад (сдача ДС, оформление возвратов, сдача грузов на склады)	

	Сдача отчета	Демонстрация документов и описание процесса сдачи отчета в конце рабочего дня	Знает комплект документов, предоставляемый диспетчеру после сдачи груза на склад (оригиналы доставочных накладных), порядок подготовки отчетности.	
2-й рабочий день				
09:00-10:00	Проверка СБ		Сотрудник прошел / не прошел проверку СБ	Офис
10:00-10:10	Начало рабочего дня	1. СКУД 2. Получение груза на складе 3. Проверка груза 4. Проверка расходных материалов 5. Проверка материального обеспечения	Сотрудник знает, как осуществляется процесс загрузки, как поступать в проблемных ситуациях, а также какие расходные материалы использовать в работе.	<ul style="list-style-type: none"> Видеоурок Памятка
10:10-10:25	Разбор накладной	1. Накладная 2. Особое внимание 3. Примечание	Сотрудник знает, как осуществляется процесс доставок, знают на чем акцентировать внимание.	<ul style="list-style-type: none"> Видеоурок Памятка
10:25-10:35	Доставка с возвратом	1. Внимание на примечание 2. Заполнение возвратной накладной 3. Практическое занятие	Сотрудник умеет заполнять возвратную накладную, знают, что делать при выявлении ошибок.	<ul style="list-style-type: none"> Видеоурок Памятка
10:35-10:45	Забор за наличные	1. Сравнить инфо в накладной с инфо в карго 2. Особое внимание на ГЕО, срочность, вес 3. Разбор примеров 4. Взвешивание 5. Объёмный вес	Сотрудник знает правила забора отправления с оплатой отправителем наличными/банковской картой.	<ul style="list-style-type: none"> Видеоурок Памятка
10:45-10:50	Международные заказы на забор груза	1. Заполнение накладной 2. Проверка содержимого 3. Инвойс 4. Запрещено к перевозке	Сотрудник знает правила работы с международными заказами.	<ul style="list-style-type: none"> Видеоурок Памятка
10:50-10:55	Безопасность на маршруте	1. Техника безопасности	Сотрудник знает основные правила безопасности при нахождении на маршруте и варианты выхода из экстренных ситуаций.	<ul style="list-style-type: none"> Видеоурок Памятка
10:55-11:00	Конец рабочего дня	1. Сдача груза на склад 2. Сдача денежных средств/самоинкассация 3. Сдача отчетности 4. СКУД	Сотрудник знает процесс сдачи материальных ценностей и итоговой отчетности в конце рабочего дня.	<ul style="list-style-type: none"> Видеоурок Памятка
11:00-11:15	Перерыв			

11:15-12:00	Работа с приложением Карго	1.Вход в приложение 2.Работа с вкладками 3.Фильтры 4.Заказы на доставку 5.Проблема при доставке – постановка трейса 6.Возврат отправления в работу 7.Сбор отправлений 8.Проблема при сборе 9.Работа с несколькими заказами 10.Сдача на склад 11.Очистка базы	Сотрудник знает приложение и способны работать с заказами, используя его.	<ul style="list-style-type: none">ВидеоурокПамяткаПрезентация
12:00-12:15	Перерыв			
12:15-12:30	Работа с приложением «iBox» (электронные чеки)	1. Синхронизация 2. Подключение к программе 3. Выполнение доставки при наличном расчёте 4. Выполнение доставки при безналичном расчёте 5. Частичный выкуп 6. Накладные	Сотрудник знает приложение и способны работать с заказами от интернет-магазинов, доставляя их (в том числе с частичным выкупом) с выдачей электронных чеков.	<ul style="list-style-type: none">ВидеоурокПамяткаПрезентация
12:30-12:45	Работа с почтоматом и ПВЗ	1. Авторизация в почтомате 2. Закладка в почтомат 3. Изъятие из почтомата	Сотрудник знает меню почтомата и способны работать с заказами по доставке и забору в почтоматы и ПВЗ.	<ul style="list-style-type: none">ВидеоурокПамяткаПрезентация
12:45-13:00	Теоретическое тестирование на платформе StartExam		Результат прохождения теста – 90% и более	<ul style="list-style-type: none">На своем устройстве Android или IOS
13:30-18:00	Оформление в штат компании		Сотрудник оформлен в штат компании	
3-й рабочий день				
	День стажировки с наставником		Сотрудник знает свои рабочие процессы, может самостоятельно выполнять работу	
9:00-18:00	Начало рабочего дня	Получение груза на складе вместе со стажером, составление маршрута, обзвон клиентов (при необходимости).	Сотрудник (стажер) самостоятельно получает груз на складе, проверяет упаковку, планирует маршрут.	<ul style="list-style-type: none">На маршруте с наставником
	Работа на маршруте	Самостоятельное выполнение части доставок/заборов под присмотром наставника. Самостоятельное внесение информации в Карго	Стажер самостоятельно (под наблюдением наставника) выполняет доставки/заборы.	
	Сдача груза на склад	Самостоятельная подготовка и сдача на склад стажером под присмотром наставника.	Стажер самостоятельно (под наблюдением наставника) подготавливает, сдает отправления на склад.	

	Сдача отчета	Самостоятельная сдача отчета под присмотром наставника.	Стажер самостоятельно (под наблюдением наставника) подготавливает документацию и сдает отчет проверяющему.	
Завершение				