

[2016.1.20]

配送助手

CHAO CHEN

杭州云书网络科技有限公司

[杭州市江干区科技园路2号新加坡科技园, 5幢6层25-28]

目录

一. 前言.....	1
二. 权责职能.....	2
(一) 团队组建.....	2
(二) 基础配送.....	2
三. 细节流程.....	3
(一) 配送时间.....	3
(二) 仓库出库.....	4
(三) 分单.....	4
(四) 电话确认.....	4
(五) 配送过程.....	4
(六) 完成配送.....	5
四. 工作原则.....	6
五. 配送话术.....	7
(一) 时间确认.....	7
(二) 配送话术.....	8

一. 前言

随着云书在各个学校的推广和市场占有，后台的订单不断增长，大家即将接触陌生而有趣的工作——配送。本文档旨在帮助第一次接触配送工作的 CEO，快速了解工作的内容以及基础要求。

本文档将以“为什么做-需要做什么-怎么做-怎么做得更好-不能做什么”的逻辑层次对配送工作进行介绍。

二. 权责职能

（一） 团队组建

校园 CEO 根据校情，在主要订单产生楼宇寻找云书合伙人。每寝室楼选拔 1 到 2 名云书合伙人，负责该楼的配送，及其他业务运营。部分学校拥有初期团队，将由云书筛选出确定正式团队。校园 CEO 基于现有合伙人配置展开工作。

针对无云书合伙人的寝室楼产生了订单的情况，建议校园 CEO 针对该寝室楼进行云书合伙人招募；若无合适人选，建议校园 CEO 组建由不稳定成员组成的”游击型“配送团队；也可自行配送。

（二） 基础配送

校园 CEO 作为校园团队的统筹者，在配送工作上肩负组建校园配送体系、维护配送稳定进行、完善配送体验的基本职责。同时，校园 CEO 享有团队配送产生的一半以上的绩效提成，以及稳定的月薪收入。

三. 细节流程

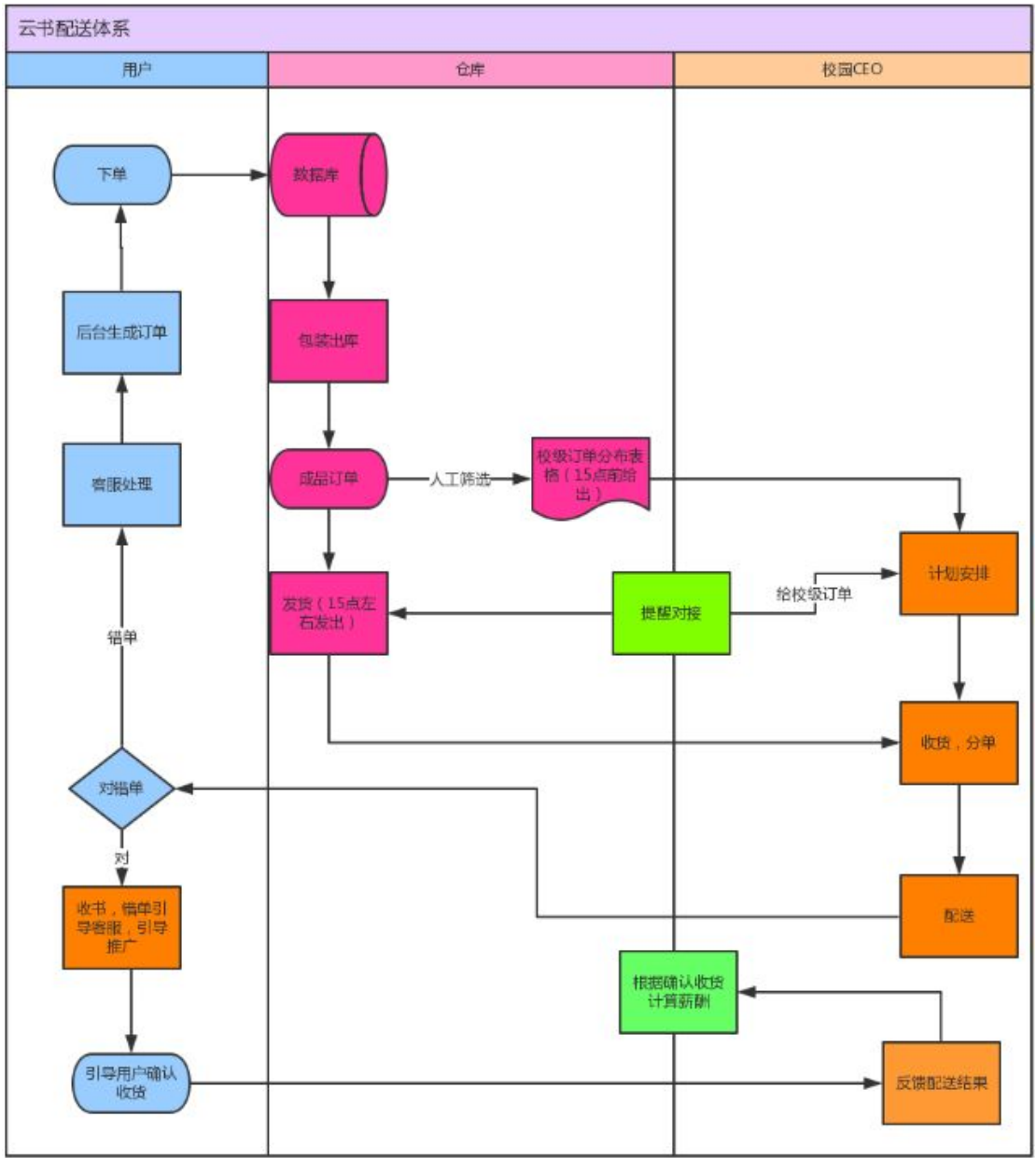


图 1 配送整体流程

(一) 配送时间

在每次单量超过 30 单的情况下，默认为每周二四七的下午三点钟；一周三次配送单量小于 30 单，则以快递形式，订单一般隔天到达。

（二） 仓库出库

在用户完成下单后，“仓库”进行包装出库，并进行分类，产出校级订单分布表后，经过与 CEO 的电话交接，告知发货时间后，准备发货。

（三） 分单

依据校级订单分布表，校园 CEO 联系通知各楼合伙人，并安排工作计划，接到需配送书籍后，联系合伙人进行分单。

（四） 电话确认

合伙人获得订单后，安排时间，进行电话确认，确认内容包括，
①确认空闲时间，②是否有闲置书籍。

（五） 配送过程

①用户确认收货②收该寝室闲置书③邀请室友关注微信服务号
下单④邀请进粉丝群。

若发现错单漏书，让客户自行拨打客服(客服电话在订单信息上)，
客服会统一处理结束配送。

若经过沟通后，当天寝室无人，合伙人拍摄寝室门牌作为凭证确认。

（六） 完成配送

合伙人每日向校园 CEO 反馈，反馈今天是否配单，若合伙人今日无反馈，校园 CEO 需主动联系。CEO 整合信息，发送送反馈于微信工作群。



四. 工作原则

- (一) 当日订单当天配送。
- (二) 送书过程中的收书至关重要，部分学校库存不足，为保证订单的长久增长，送书过程中的收书至关重要。
- (三) 务必见到用户，其次要来到用户的寝室。
- (四) 个人时间管理，计划安排是配送稳定进行的基础。

五. 配送话术

（一） 时间确认

您好，您是否在（时间）时在云书预定了一本教材（交换说明身份）

我会在（时间）时将教材配送到您的寝室，请问这个时间是否方便？（确认时间）

若方便——

好的，是这样，因为开学初的订单比较多，我们的库存不是特别够了，同学你那边如果有教材想要给我们的话，请提前准备好，我到时候可以过去拿，谢谢你的配合。（END）

若不方便——

好的，那请问你大概什么时间有空

若给出时间不合理——

好的，那我会在（时间），送到你们寝室，你室友应该在那的吧，那我送到你们寝室就好了，可以吗？

可以——

好的，是这样，因为开学初的订单比较多，我们的库存不是特别够了，同学你那边如果有教材想要给我们的话，请提前准备好，我到时候可以过去拿，谢谢你的配合。

（二） 配送话术

敲门……

您好，同学我是云书的，这是你的教材，请查收一下看看有没有问题。

查收完毕——

好的，谢谢同学，想问下同学你有没有闲置的教材可以给我们的，因为

现在库存不是特别多。

好的感谢你对我们的支持，订单上面有客服电话可以随时联系。（END）

查收后有问题——

订单上面有客服的电话，请联系这个号码，会尽快统一处理的。