

Scharff.

¡HOLA!

**#SOMOSSCHARFFERS**

# ¡CONTENIDO!

Descarga el app

Regístrate

## 1. Uso del app

- 1.1. ¿Cómo recibo un pedido?
- 1.2. ¿Como acepto o rechazo un pedido?
- 1.3. Recojo
- 1.4. Entrega
- 1.5. Opciones en la pantalla principal
- 1.6. ¿Cómo cobro por mis servicios?

## 2. Casos de contingencia

- 2.1. ¿Qué hago si no recibo respuesta al momento de recoger un pedido?

2.2. ¿Qué hago si no recibo respuesta al momento de entregar un pedido?

2.3. ¿Qué hago si me roban el pedido?

2.4. ¿Qué hago si tengo retraso en el recojo o entrega del pedido?

## 3. Vestimenta

3.1. ¿Cómo nos vestimos?

## 4. Comunicación con clientes

4.1. Al llegar

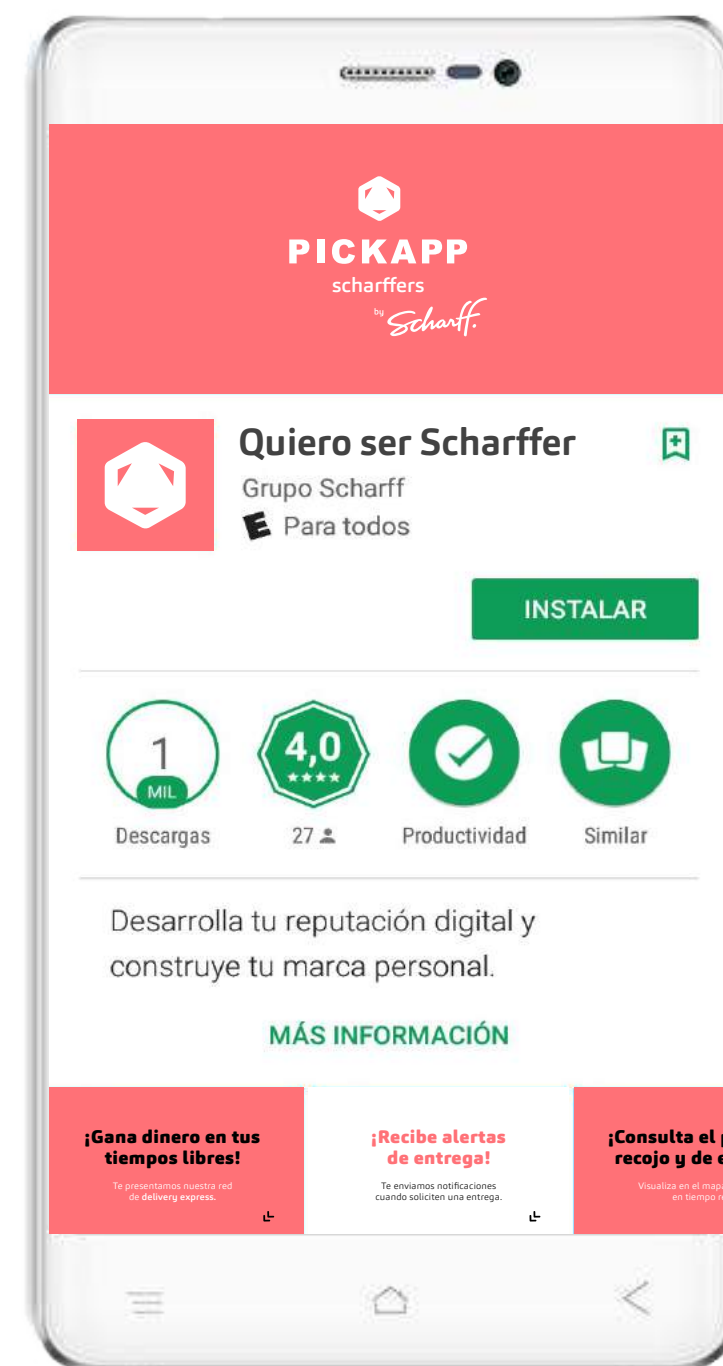
4.2. Al retirarte

## 5. Seguridad Vial

# Descarga el App

## Google Play

- Ingresa a Google Play.



## Busca el App

- Búscala como Quiero ser Scharffer.
- Haz clic en **Instalar**.



# Regístrate

¿Cómo te puedes registrar? Conviértete en Scharffer en 4 sencillos pasos.

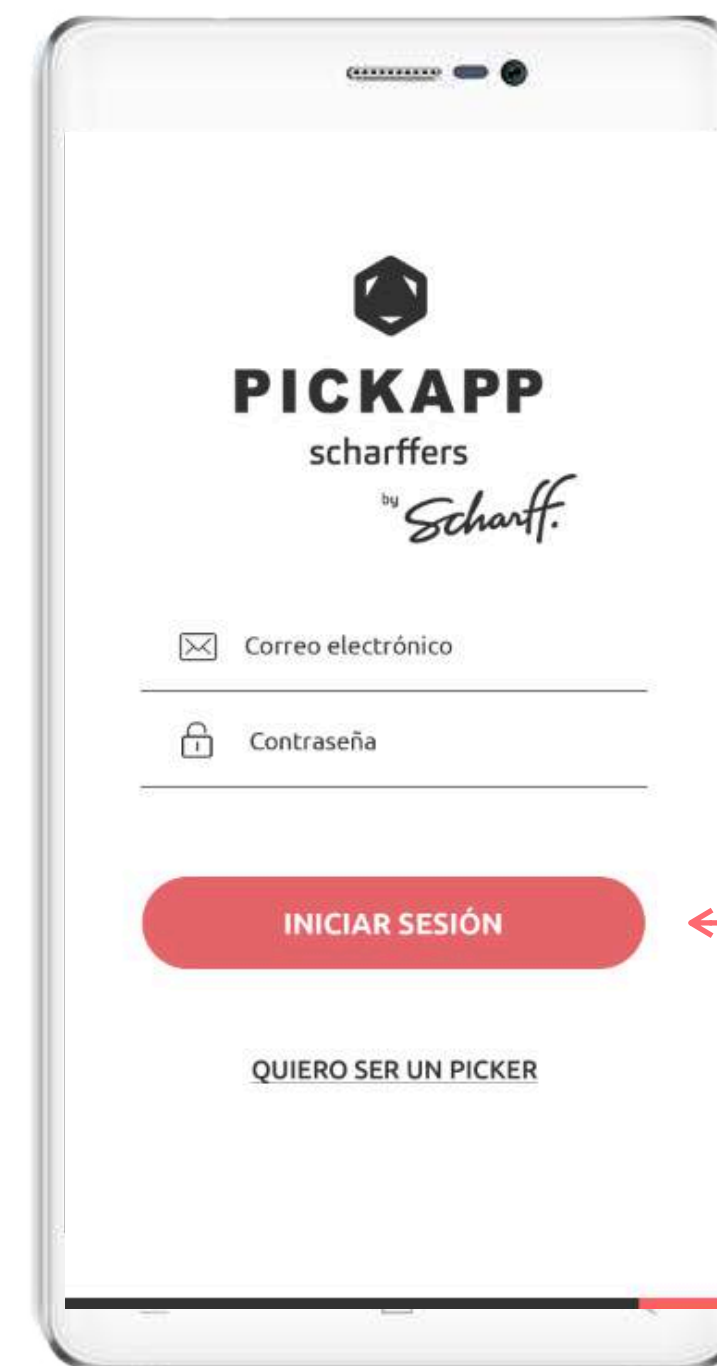
## 1.2.1 Activar Permisos

- ▶ Haz clic en **Activar Permisos**.
- ▶ Haz clic en **Permitir** para cada permiso.



## 1.2.2 Log In

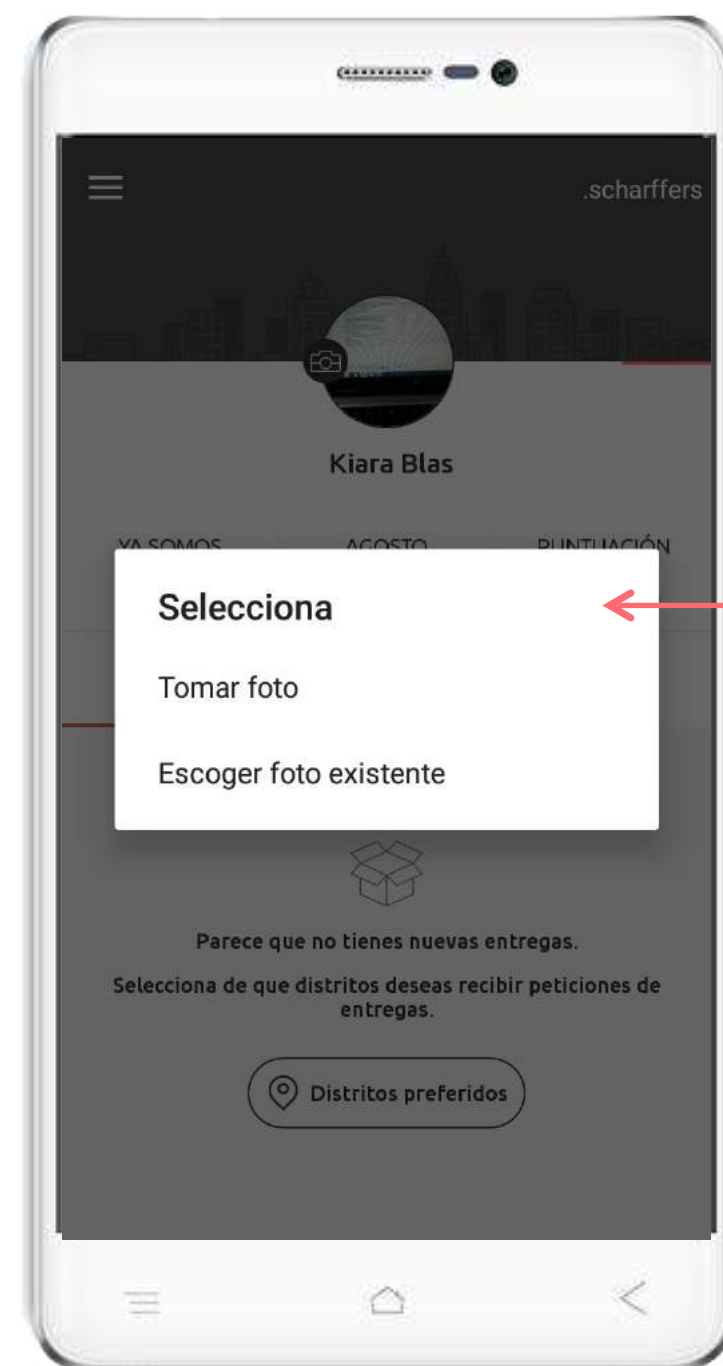
- ▶ Ingresa tu correo electrónico y contraseña.
- ▶ Haz clic en **Iniciar Sesión**.



# Regístrate

## 1.2.3 Subir tu foto

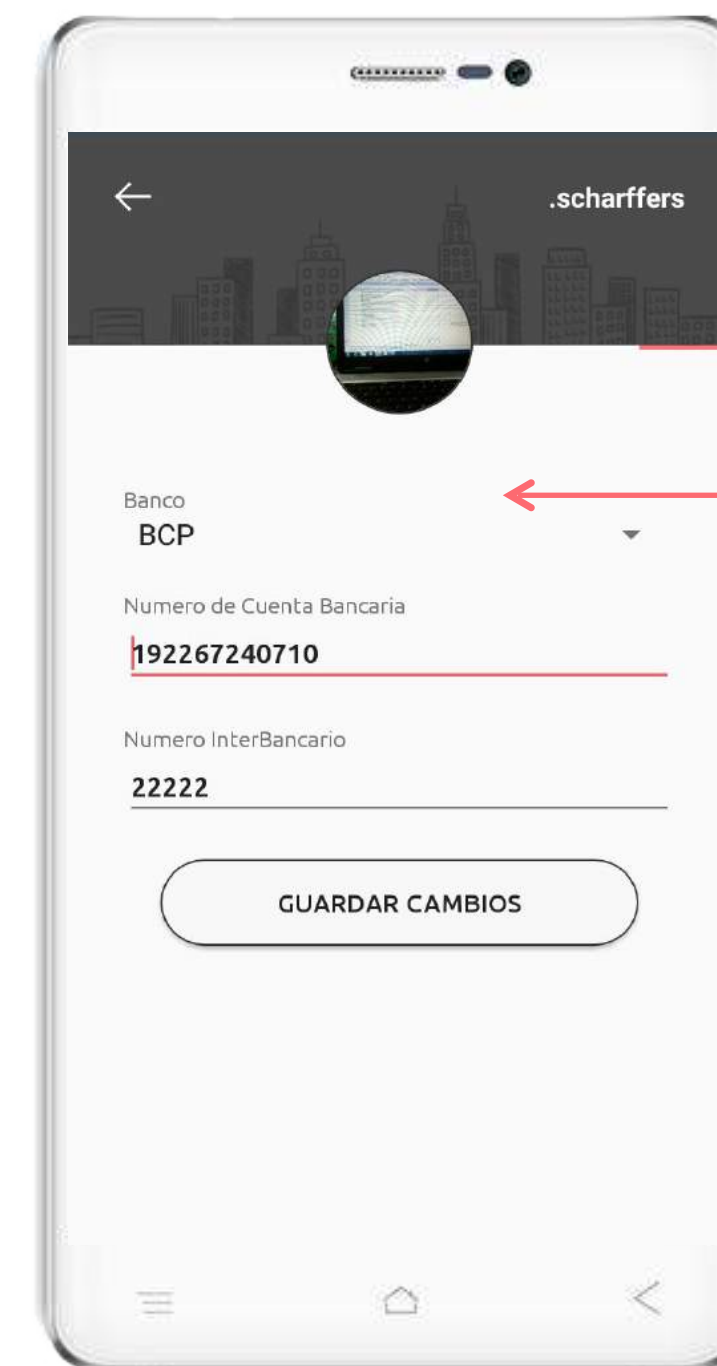
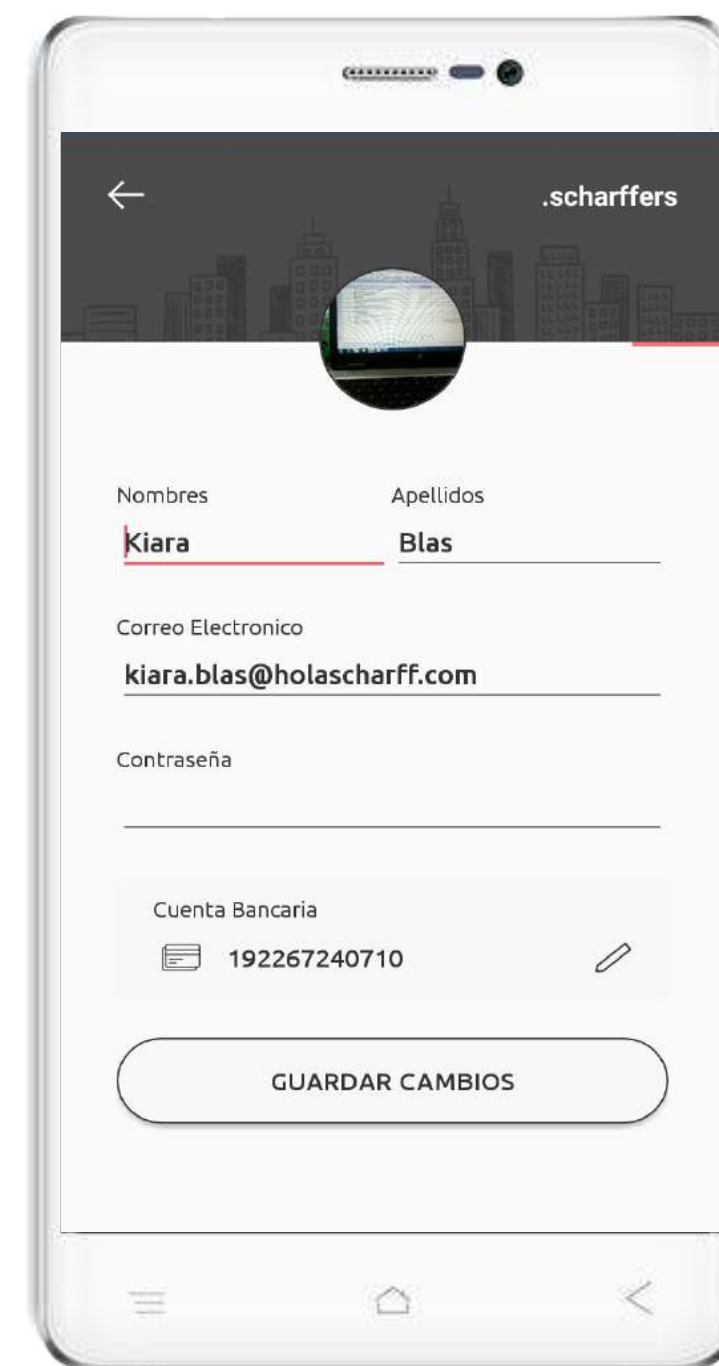
- ▶ Haz clic en el icono de la cámara.
- ▶ Haz clic en **Tomar foto** o **Escoger foto existente**.



← **¡Recuerda!**  
Subir una foto de acuerdo  
a los lineamientos.

## 1.2.4 Registrar información bancaria

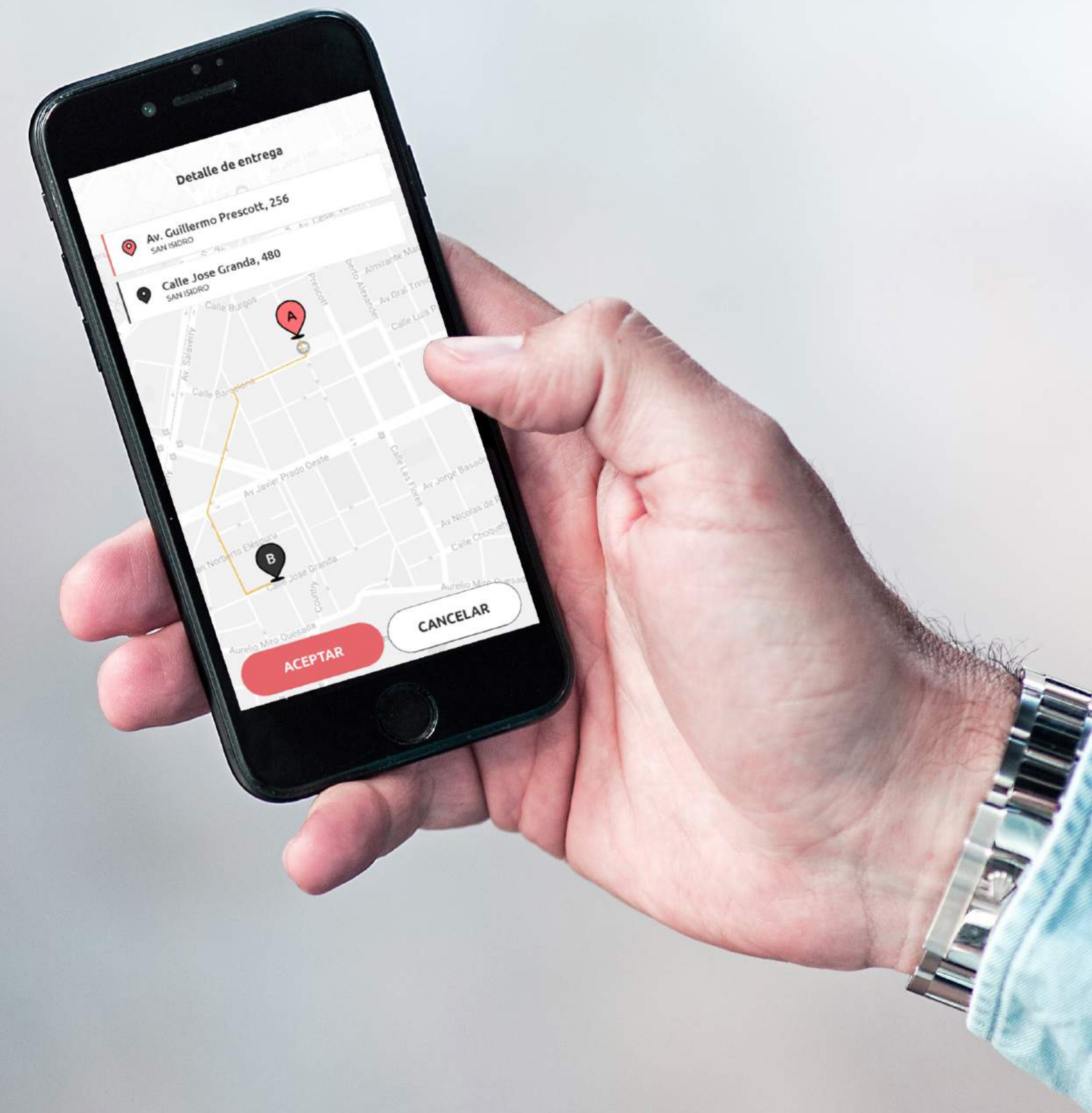
- ▶ Haz clic en **Cuenta Bancaria**.
- ▶ Llena tus datos.
- ▶ Al finalizar, haz clic en **Guardar cambios**.



← Por el momento,  
aceptamos cuentas BCP y  
BBVA. Si se agrega otro  
banco no se podrá  
efectuar el pago por los  
servicios realizados.



# 1. USO DEL APP

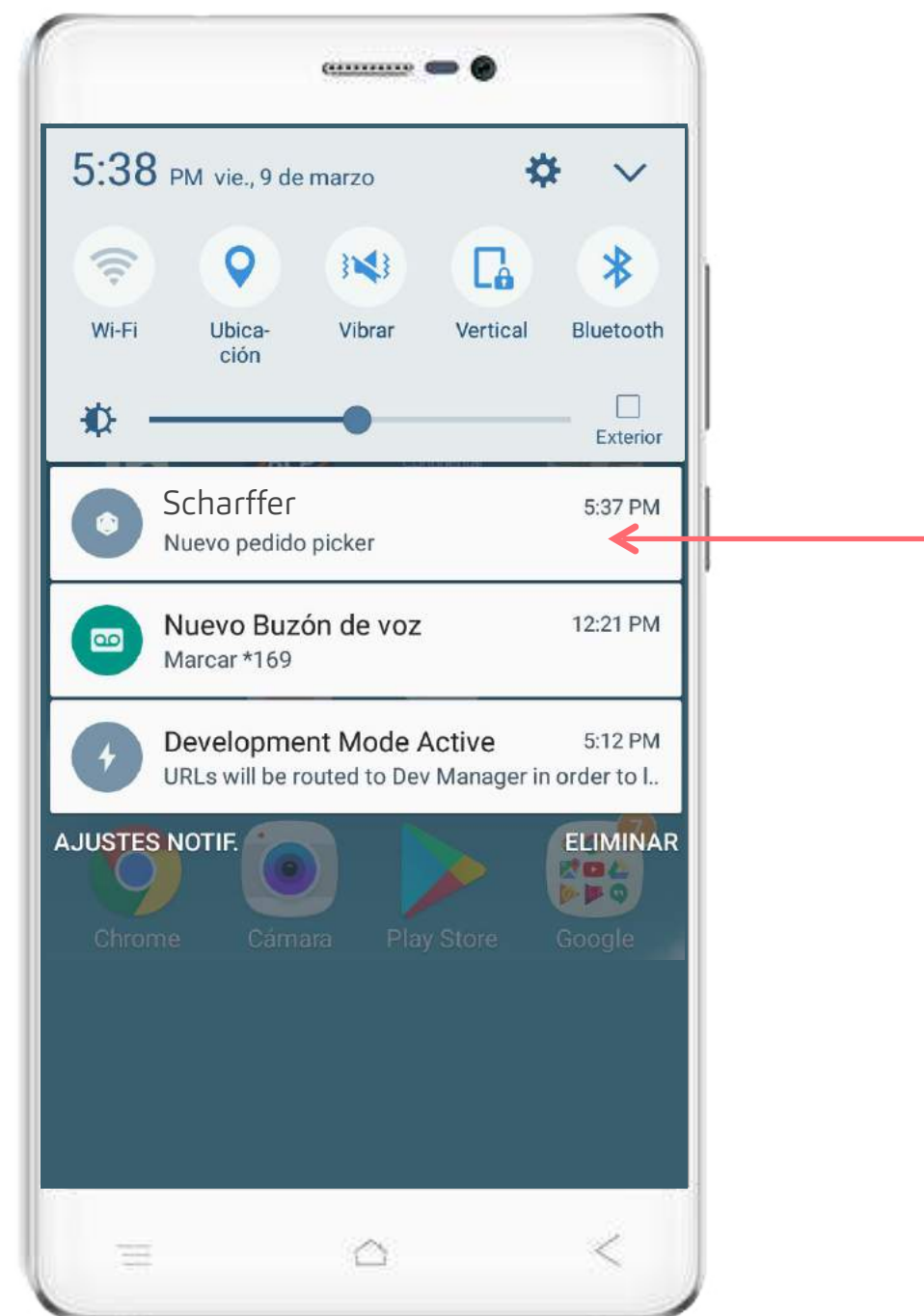




# 1.1 ¿CÓMO RECIBO PEDIDOS?

## 1.1.1 Alerta

- ▶ Te llegará una alerta al celular.
- ▶ Hazle clic para ver la notificación.

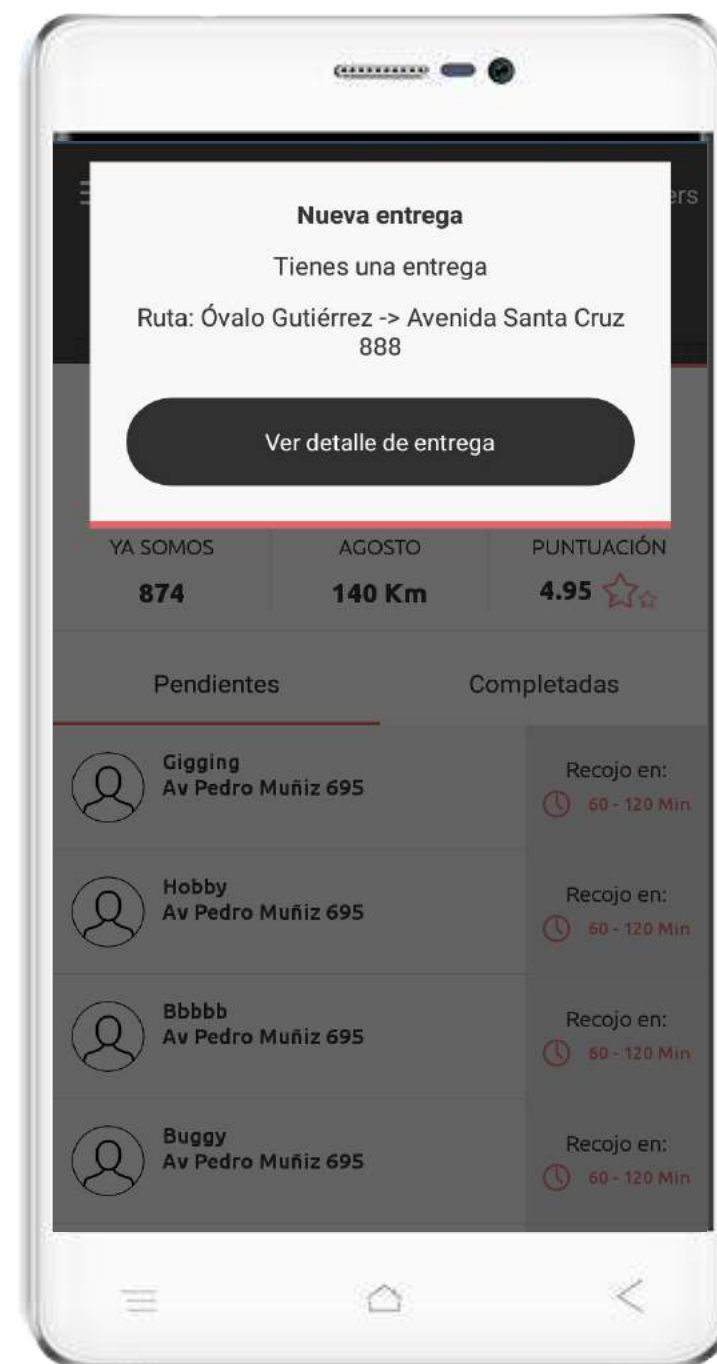




# 1.2 ¿CÓMO ACEPTO O RECHAZO PEDIDOS?

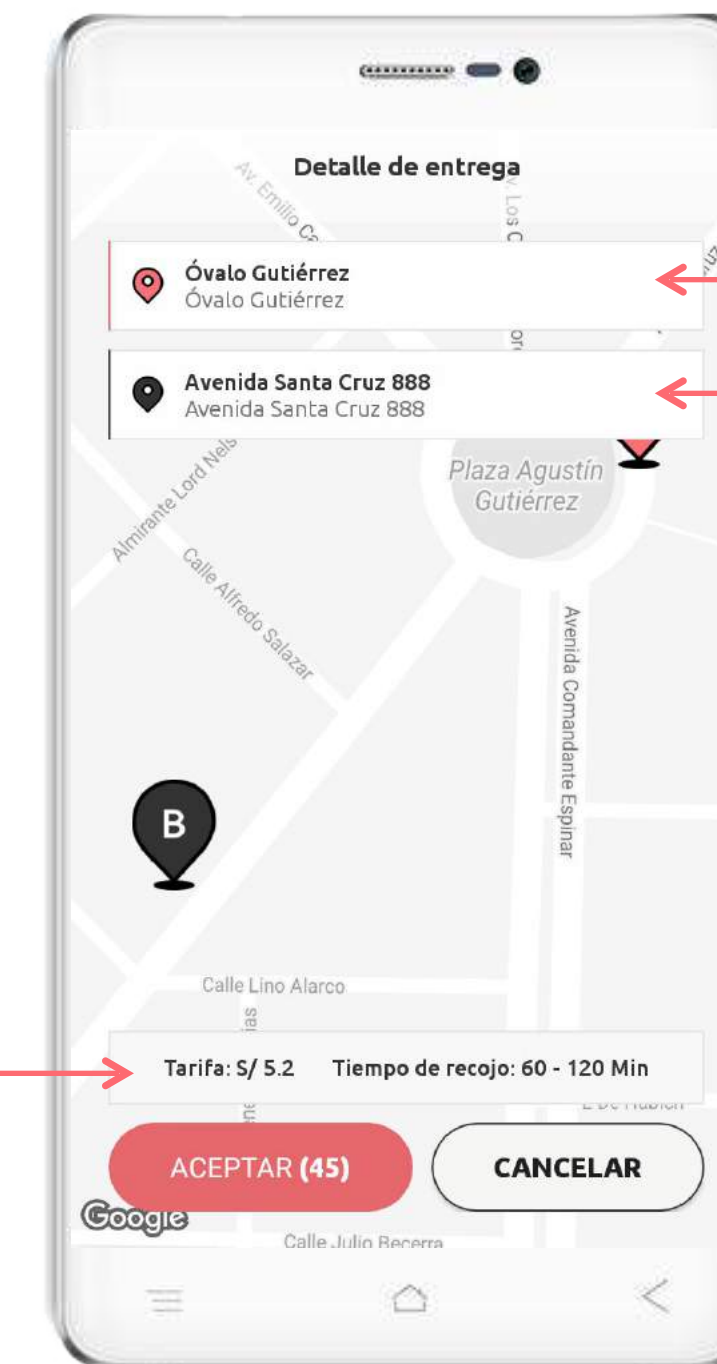
## 1.2.1 Notificación de pedido

- Haz clic en **Ver detalle de notificación.**



## 1.2.2 Detalle de entrega

- Visualizar el detalle de la entrega (direcciones).
- Haz clic en **Aceptar** o **Rechazar**.



Dirección de recojo.

Dirección de entrega.

Este es el monto que recibirás por realizar tu servicio.

# 1.3 RECOJO

## 1.3.1 Al llegar al punto de **origen**.

- ▶ Saluda y presentate mostrando tu fotocheck Scharff.



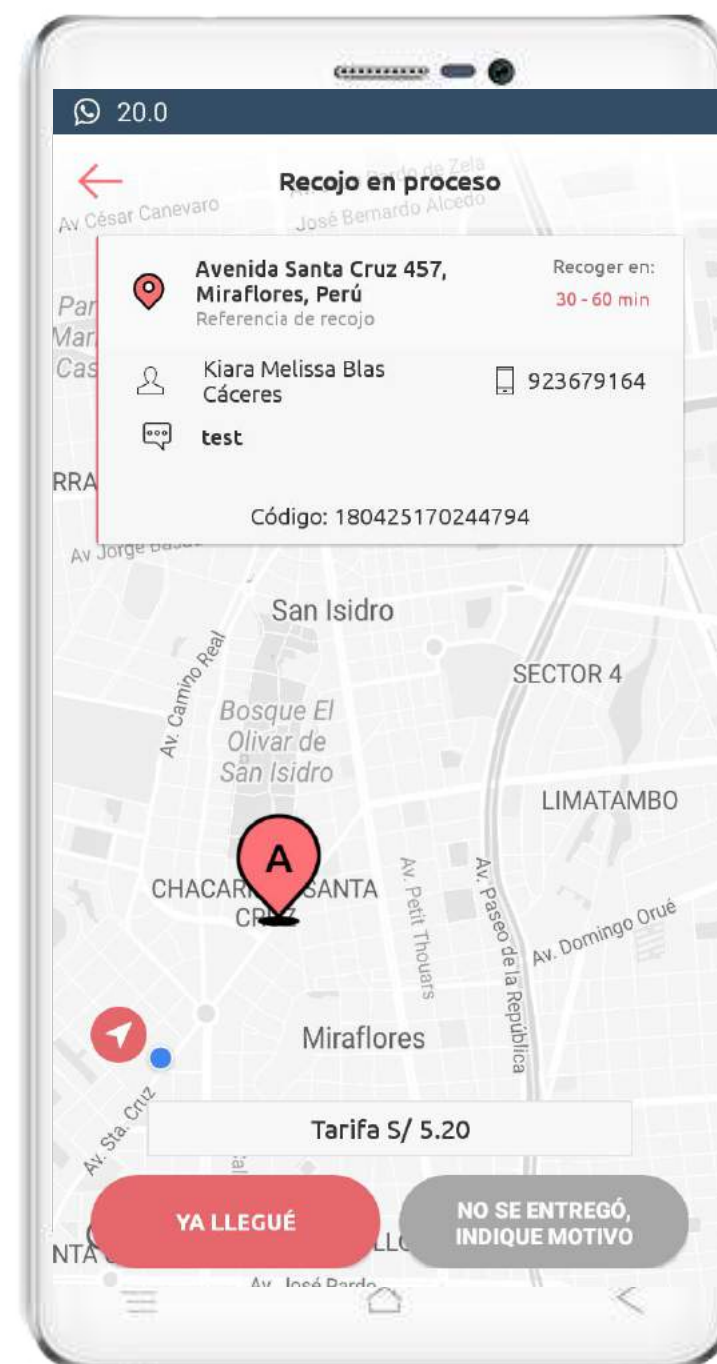
Hola soy “**Nombre, Apellido**” de Scharff  
Vengo a recoger un pedido de parte de “**Claudia**”.

- ▶ Sigue las instrucciones que se muestran en los comentarios y recoge lo que indica la descripción del producto.
- ▶ Si el cliente no se encuentra, trata de contactarlo.
- ▶ Esperar por 15 minutos.

# 1.3 RECOJO

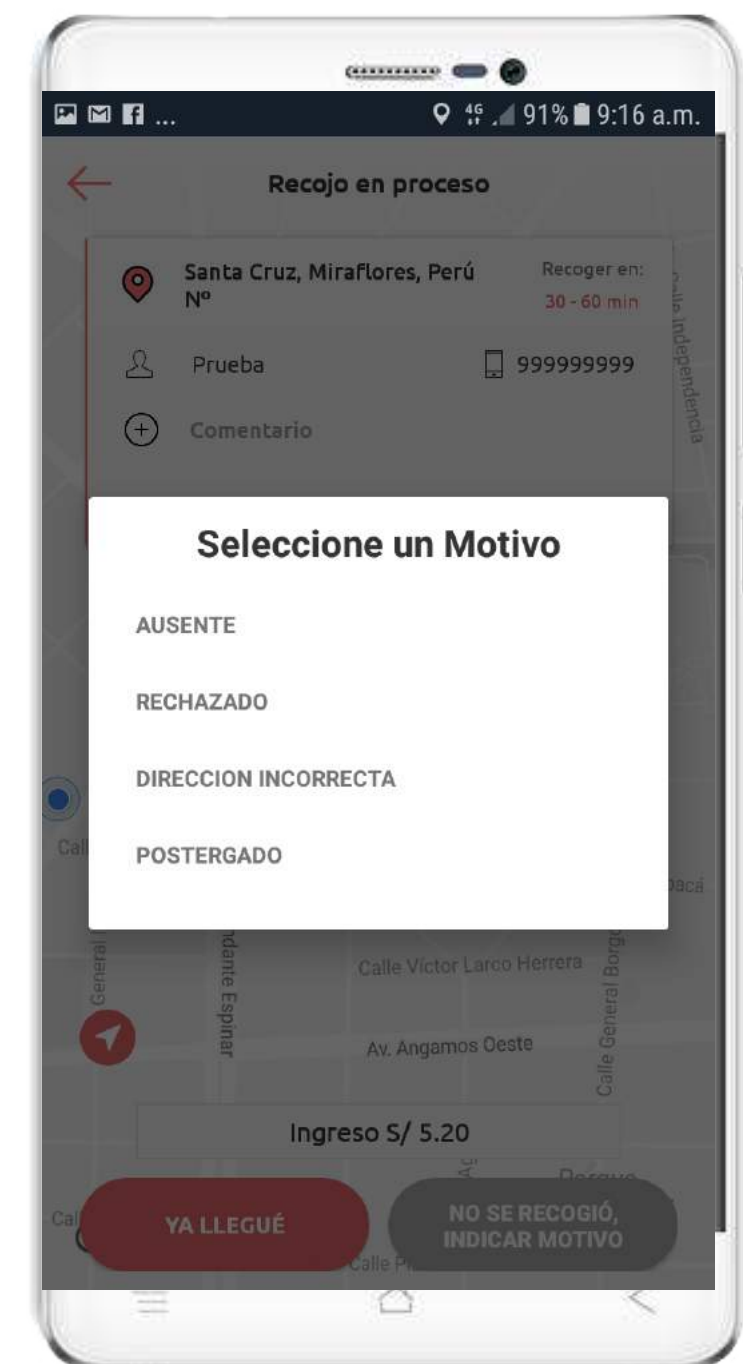
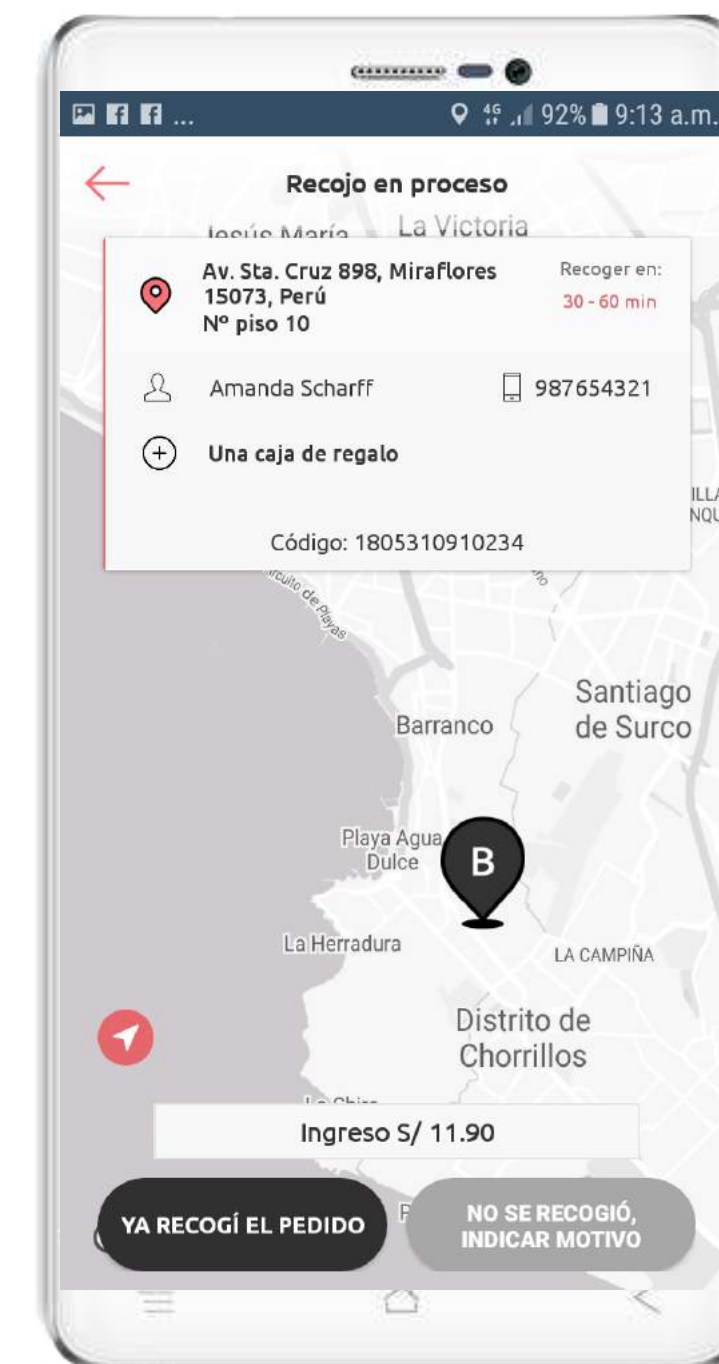
## 1.3.2 Recojo en proceso

- Podrás ver el nombre y celular del contacto, así como los comentarios del recojo.
- Haz clic en **Ya llegué** cuando llegues.



## 1.3.3 Recoger pedido

- Haz clic en **Recoger pedido** cuando tengas el pedido en tus manos.
- Si no lograste recoger el pedido, haz clic en **No se recogió** **indicar motivo** y selecciona una de las 4 opciones.





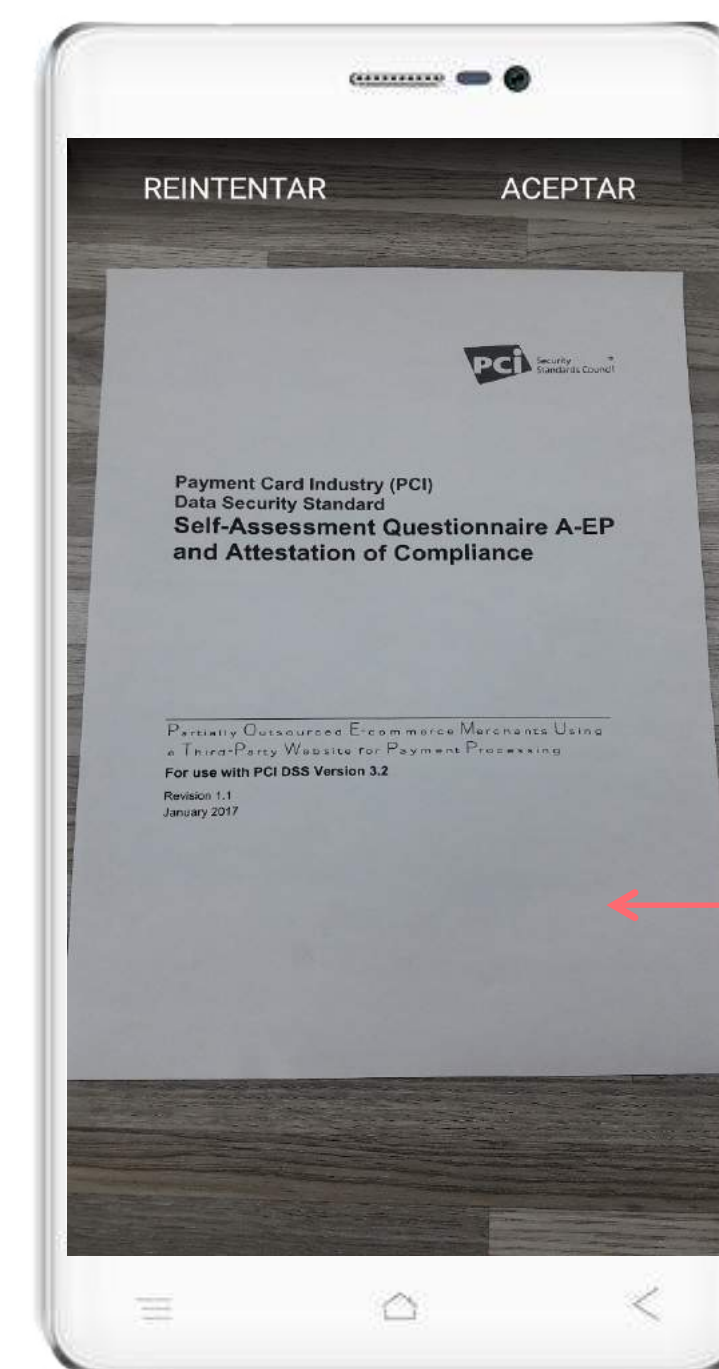
# 1.3 RECOJO

## 1.3.4 Recoger pedido

- Toma una foto nítida del pedido recogido. Se debe ver el paquete completo.



**¡Recuerda!**  
Si es un objeto, toma una foto completa del paquete.



**¡Recuerda!**  
Si es un documento, toma una foto completa y nítida de las hojas.

# 1.4 ENTREGA

## 1.4.1 Al llegar al punto de **destino**.

- ▶ Saluda y presentate mostrando tu fotocheck Scharff.



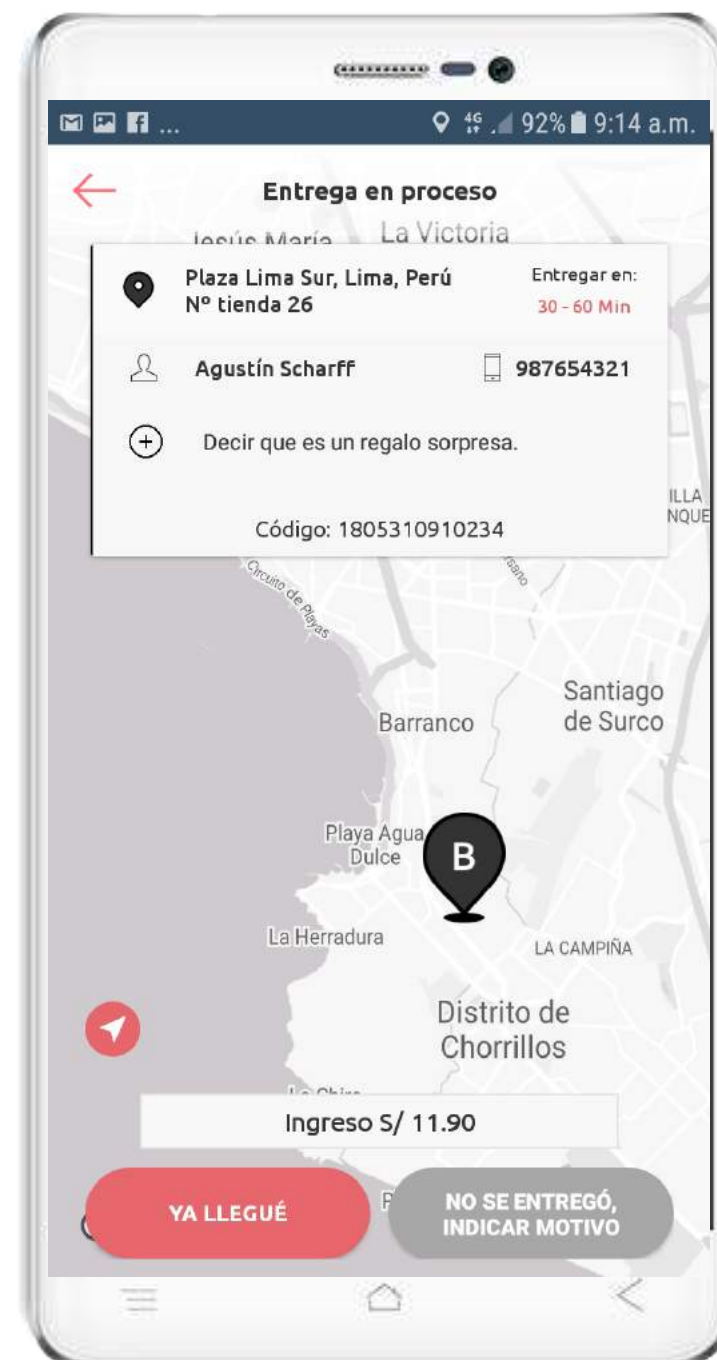
Hola soy “**Nombre, Apellido**” de Scharff  
Vengo a entregar un pedido de parte de “**Claudia**”.

- ▶ Seguir las instrucciones que se muestran en los comentarios de la entrega. Si el cliente de destino no se encuentra, debes llamarlo, tratar de contactarlo, y esperarlo por 15 minutos. Caso contrario llama al contacto emisor.

# 1.4 ENTREGA

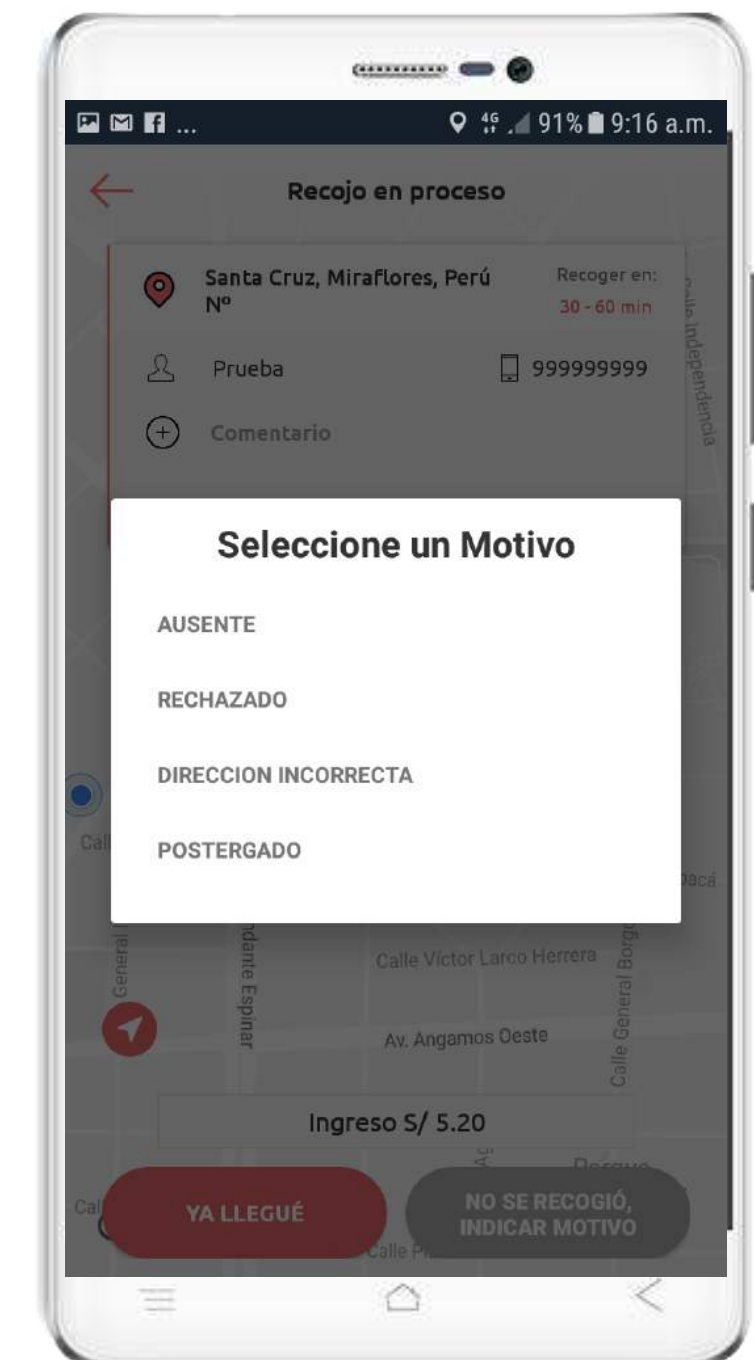
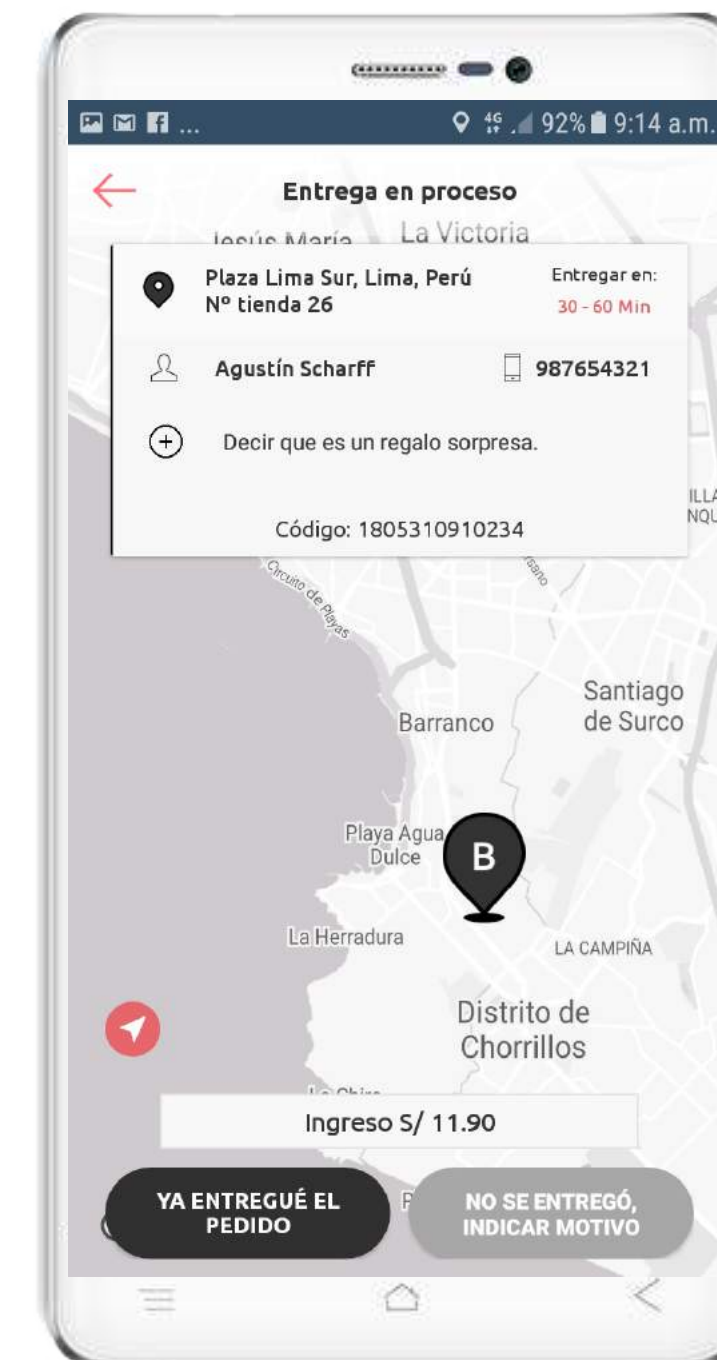
## 1.4.2 Entrega en proceso

- ▶ Podrás ver el nombre y celular del contacto, así como los comentarios para la entrega.
- ▶ Haz clic en **Ya llegue** cuando llegues.



## 1.4.3 Entregar pedido

- ▶ Haz clic en **Entregar pedido** para poder tomar la foto de entrega.
- ▶ Si no lograste entregar el pedido, haz clic en **No se recogió** **indicar motivo** y selecciona una de las 4 opciones.





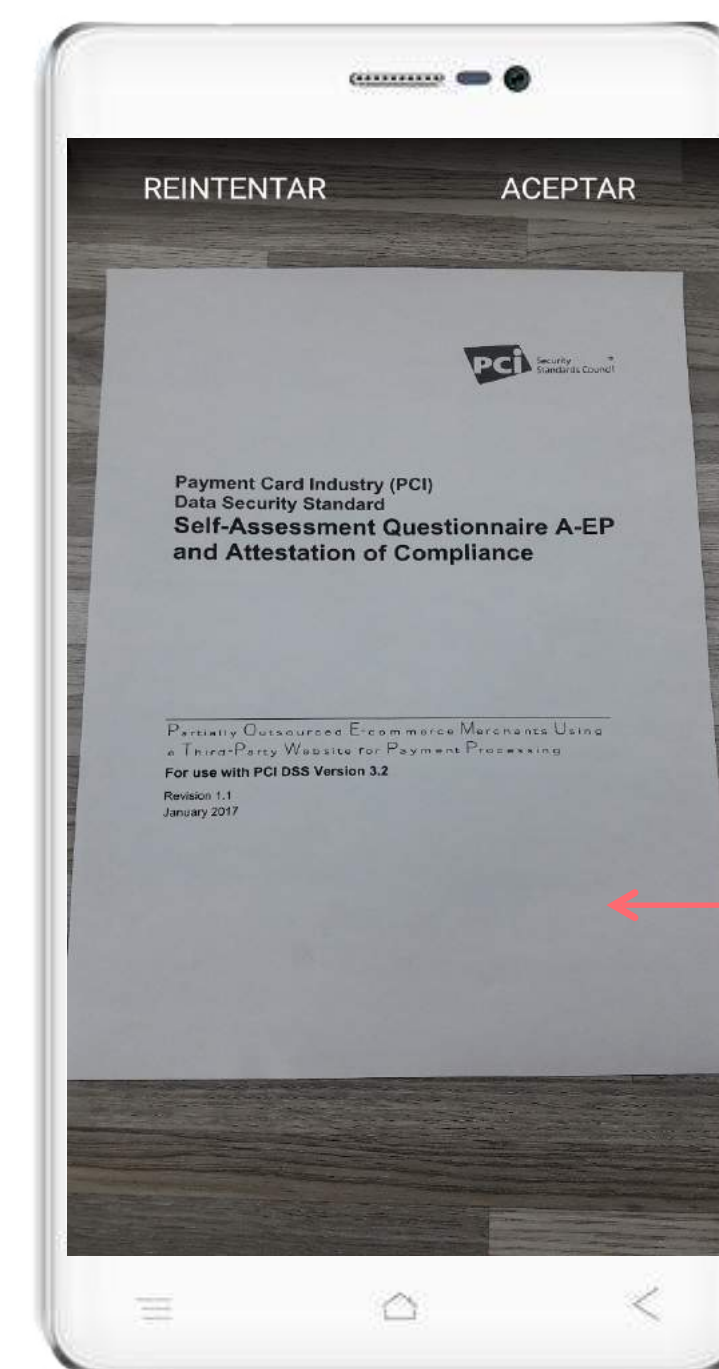
# 1.4 ENTREGA

## 1.4.4 Entregar pedido

- Repetir la captura de imagen. Debes tomar una fotografía nítida del pedido entregado.



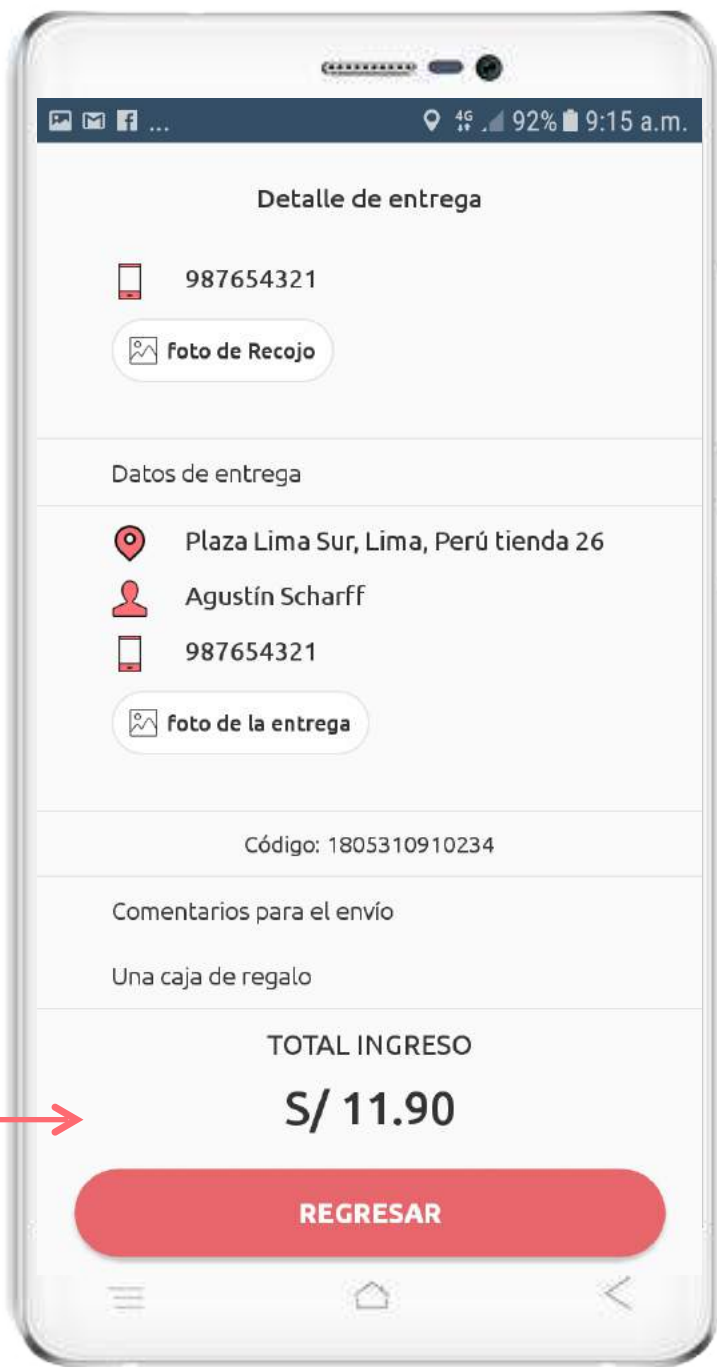
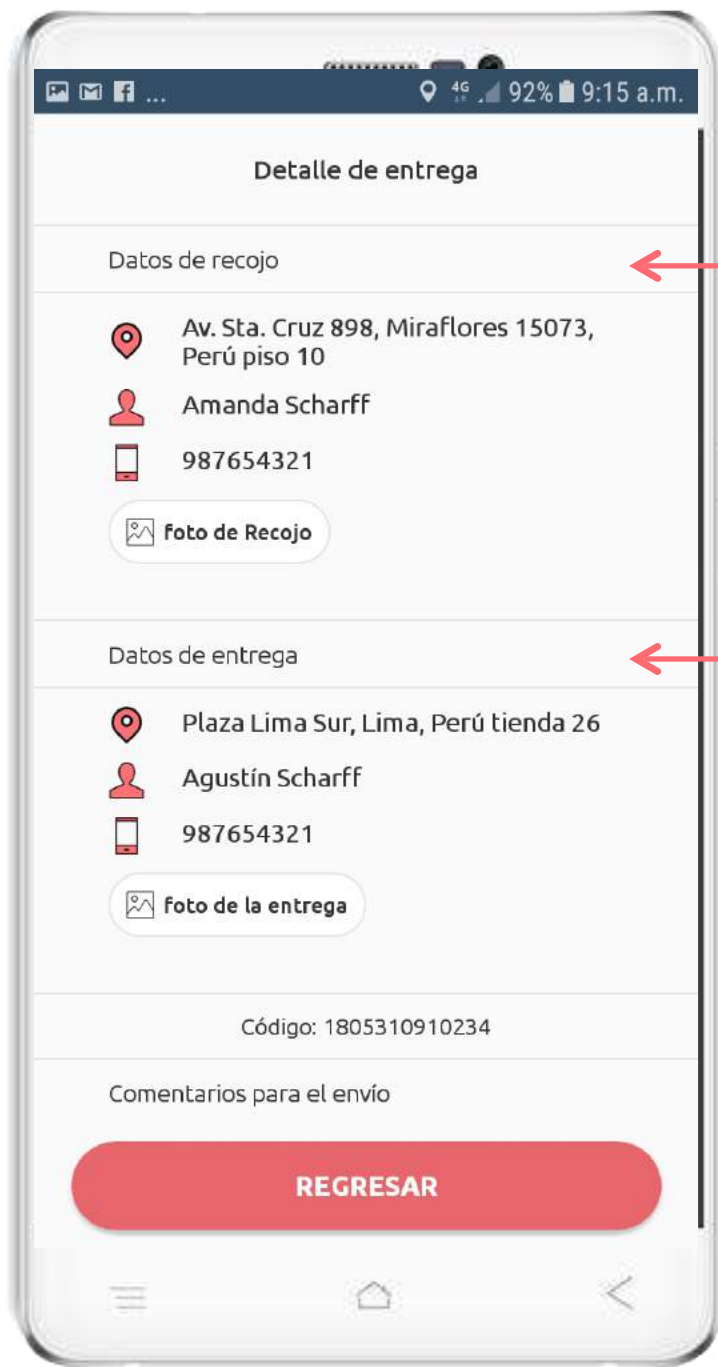
**¡Recuerda!**  
Si es un objeto, toma una foto completa del paquete.



**¡Recuerda!**  
Si es un documento, toma una foto completa y nítida de las hojas.

# 1.4 ENTREGA

► Podrás ver el detalle del servicio



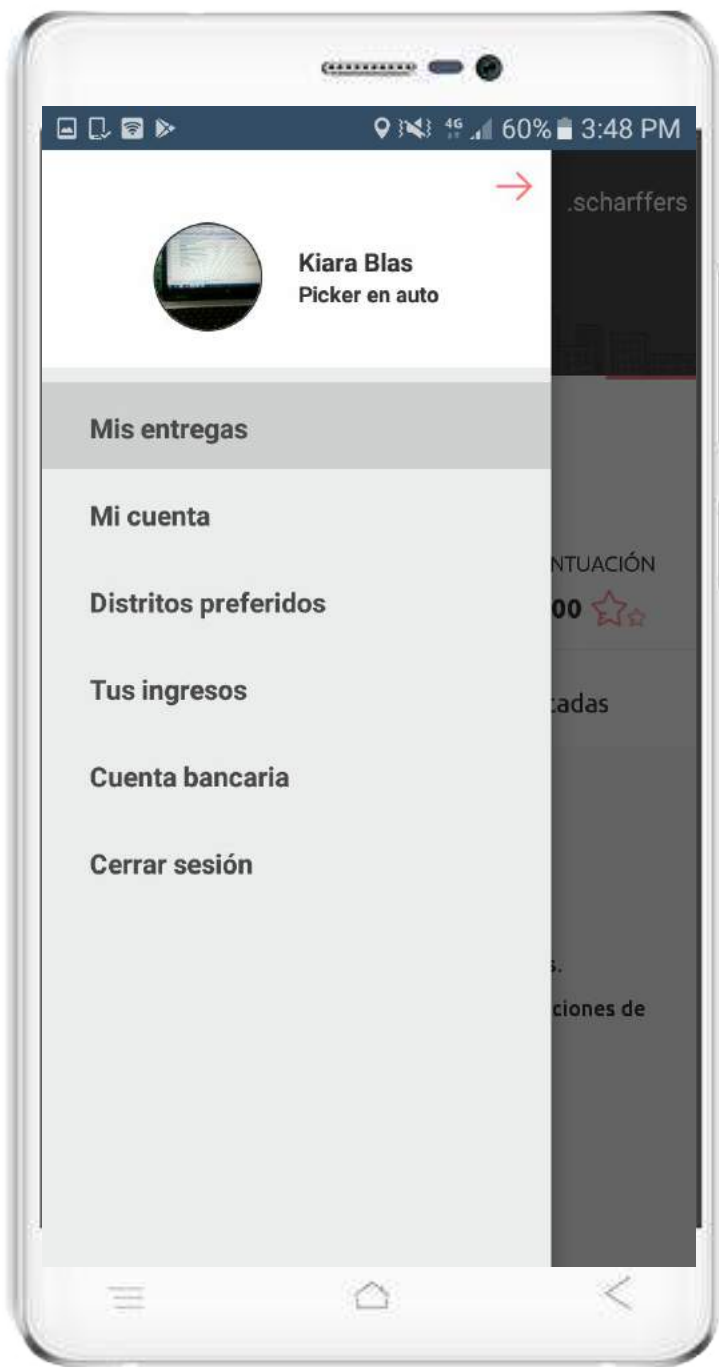
Este es el monto que tu recibirás por realizar el servicio.

# 1.5 OPCIONES PANTALLA PRINCIPAL

Pantalla Principal



Opciones de la Pantalla Principal

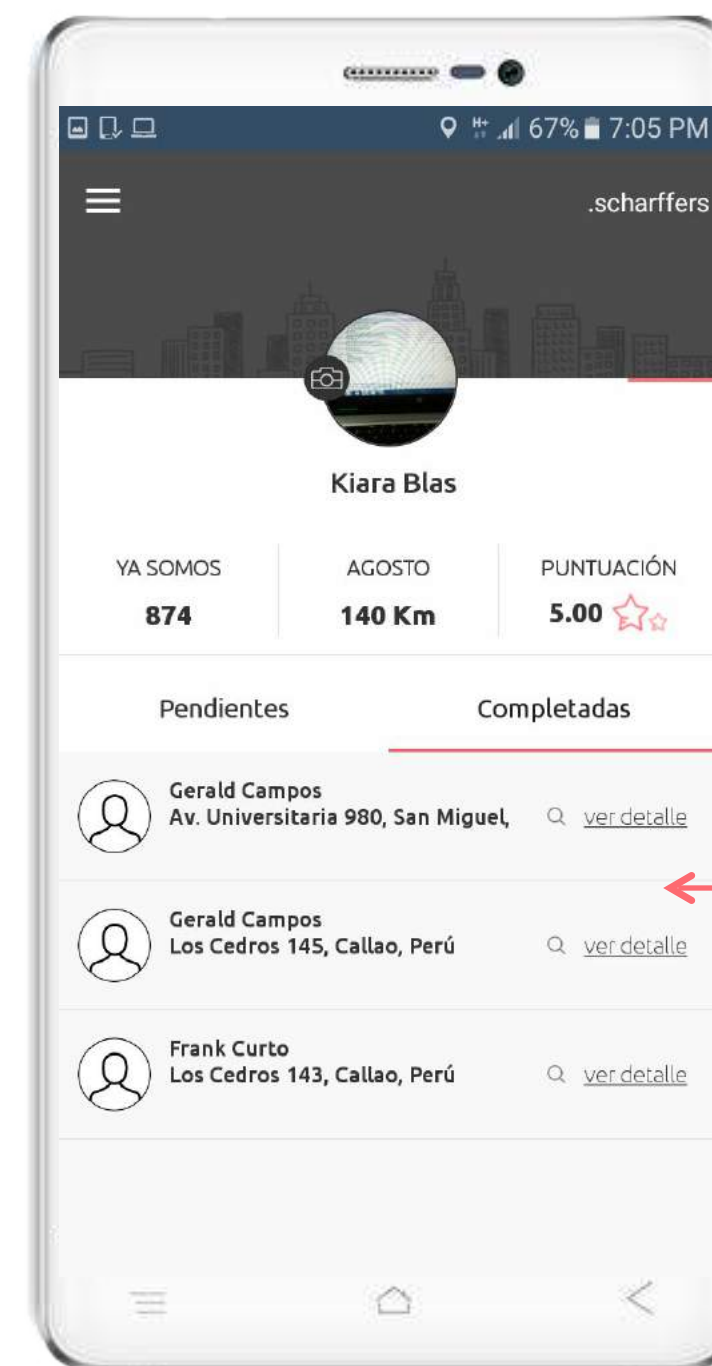




# 1.5 OPCIONES PANTALLA PRINCIPAL

## 1.5.1 Mis entregas

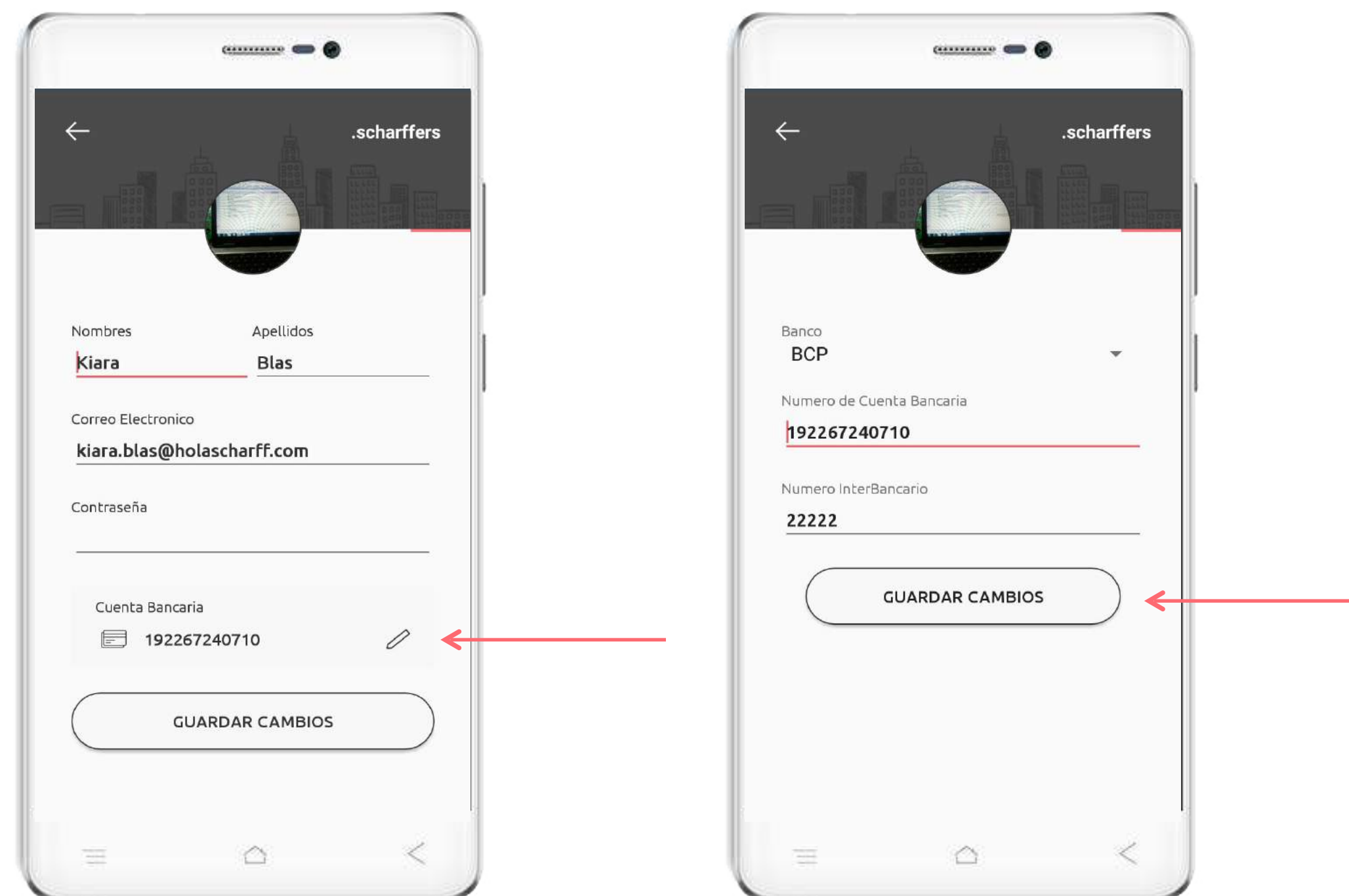
- Podrás ver tus entregas pendientes y terminadas haciendo clic en **Ver detalle**.



# 1.5 OPCIONES PANTALLA PRINCIPAL

## 1.5.2 Mi cuenta

- ▶ Puedes actualizar tus datos personales y cuenta bancaria.
- ▶ Al finalizar, haz clic en **Guardar cambios**.



# 1.5 OPCIONES PANTALLA PRINCIPAL

## 1.5.3 Distritos preferidos

- Puedes seleccionar las zonas preferidas para realizar entregas.



**¡Tip!**  
Resalta tus distritos  
preferidos.

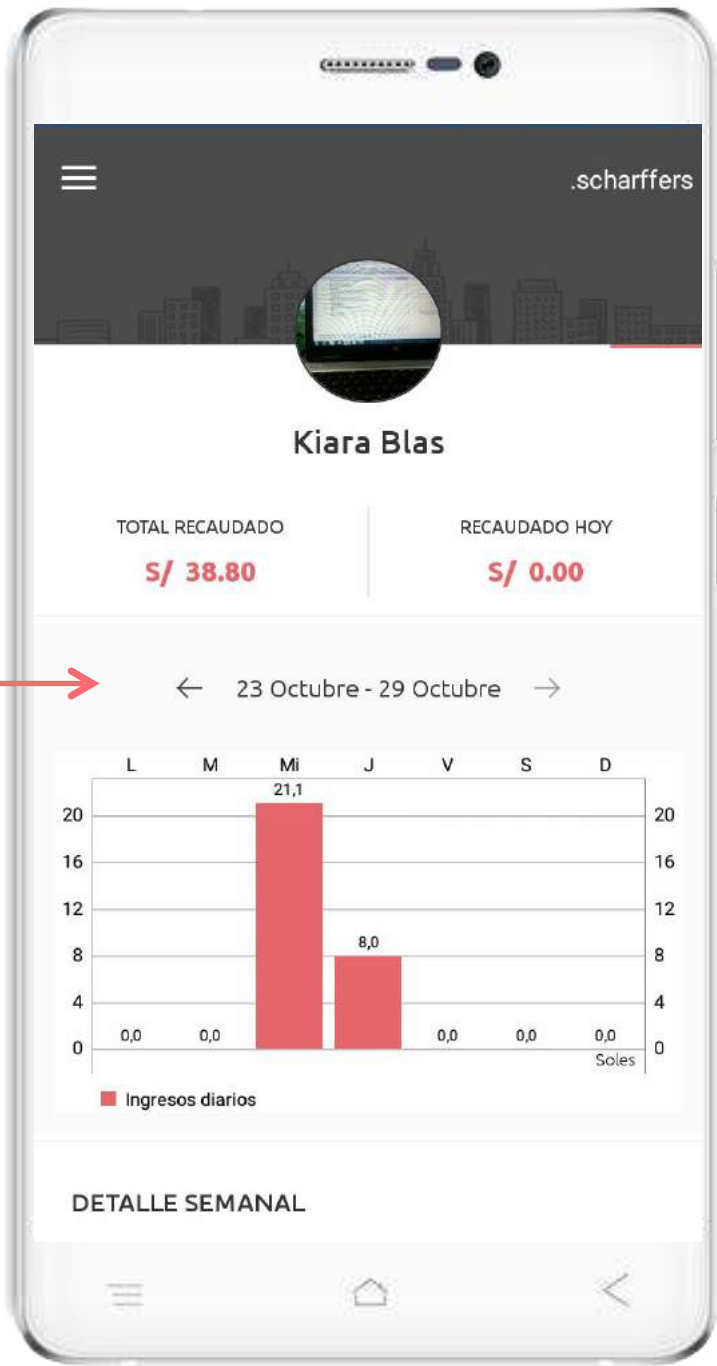


# 1.5 OPCIONES PANTALLA PRINCIPAL

## 1.5.4 Tus ingresos

- Podrás ver tus entregas pendientes y terminadas haciendo clic en **Ver detalle**

¡Tip!  
Haz clic en las flechas  
para cambiar el intervalo  
de fechas.



This screenshot shows the "DETALLE SEMANAL" screen. It displays the total earnings "Total recaudado: S/ 38.80". Below this is a section titled "DETALLE DIARIO" which lists the earnings for each day of the week from October 23rd to 29th, 2017. Each entry includes the day of the week, the date, the status "Recaudado", and the amount in Soles, followed by a right arrow for more details.

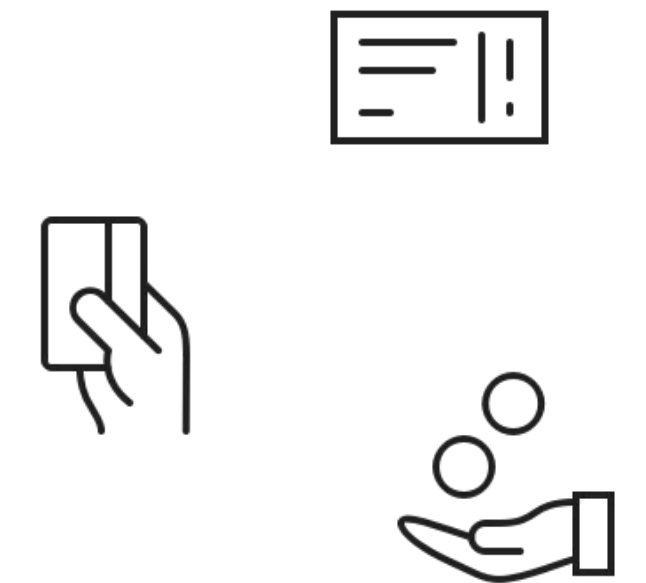
Día	Fecha	Recaudado	Importe (S/)
Lunes	2017-10-23	Recaudado	S/ 0.00
Martes	2017-10-24	Recaudado	S/ 0.00
Miércoles	2017-10-25	Recaudado	S/ 21.10
Jueves	2017-10-26	Recaudado	S/ 8.00
Viernes	2017-10-27	Recaudado	S/ 0.00
Sábado	2017-10-28	Recaudado	S/ 0.00
Domingo	2017-10-29	Recaudado	S/ 0.00

¡Recuerda!  
Puedes ver el total  
recaudado por día y por  
semana.

# 1.6 ¿CÓMO COBRO MIS SERVICIOS?

## 1.6.1 Pagos

- ▶ Hacemos pagos semanales con depósito en tu cuenta BCP o BBVA, los días Martes.
- ▶ Se pagan los servicios realizados de Lunes a Domingo.
- ▶ Los días Lunes, te llegará un correo con toda la información necesaria para crear tu Recibo por Honorario.
- ▶ Crea un Recibo por Honorario con los datos y monto que indica el correo.



# Relación con **Diloo**

Al llegar al restaurante

1

Retírate el casco. Saluda y pregunta por el pedido.

*“Hola, vengo de parte de Diloo a recoger el pedido de María”*

2

Recibe el pedido y la boleta. Revísalos y sube una foto de la boleta.

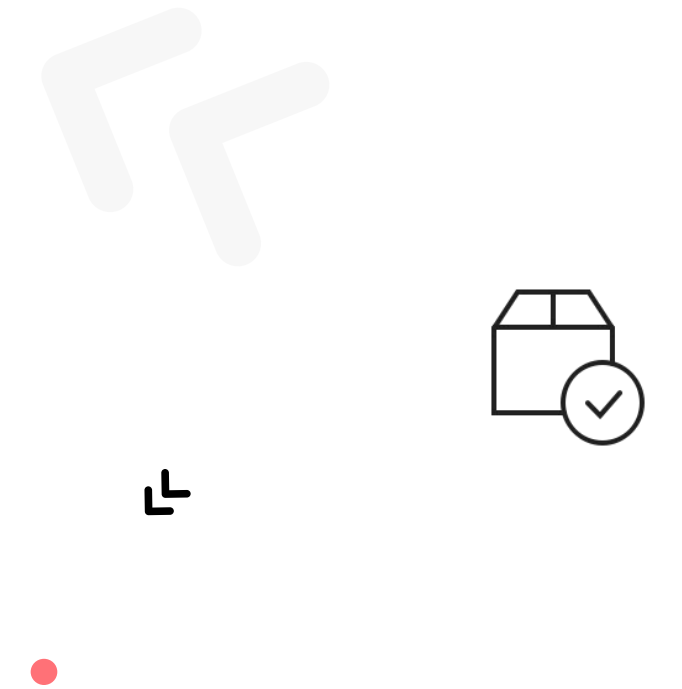
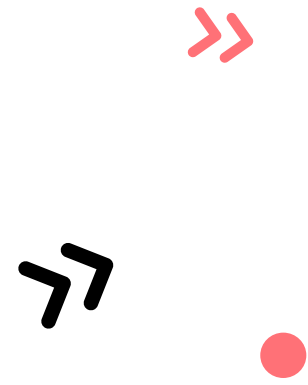
*Asegúrate que el contenido sea el de la boleta.*

3

Entrega el pedido y sube una foto de la fachada.

*“Hola, soy José y vengo a entregar su pedido de Diloo”*

## 2. CASOS DE CONTINGENCIA





## 2. Casos de Contingencia

### 2.1 ¿Qué hago si no recibo respuesta al momento de recoger un pedido?

- ▶ Espera 15 minutos. Tiempo en el cual intenta contactarte con el cliente con el siguiente speech.

*(Saludo)*

¡Hola! mi nombre es\_\_\_\_\_, del servicio express de Scharff, vengo a recoger su pedido.

#### **En caso no tengas respuesta**

- ▶ Haz clic al botón “No se recogió, indicar motivo” Seleccionar un motivo.
- ▶ Comunicarte al: 923679164 para ofrecerte soporte y verificar la incidencia.
- ▶ Se te abonará el pago mínimo de S/. 5.20 por los kilómetros recorridos. \*
- ▶ El abono del pago mínimo por los kilómetros recorridos se hará siempre y cuando se verifique que se llegó al punto de recojo y se intentó el mismo.

### 2.2 ¿Qué hago si no recibo respuesta al momento de entregar un pedido?

- ▶ Espera 15 minutos. Tiempo en el cual intenta contactarte con el cliente que recibirá el pedido, por medio de un mensaje de texto o una llamada con el siguiente speech

*(Saludo)*

¡Hola! mi nombre es\_\_\_\_\_, del servicio express de Scharff, vengo a entrega su pedido.

- ▶ También puedes comunicarte con el contacto remitente para que te ayude a contactar al destinatario o pactar el retorno del envío con un nuevo pedido.

#### **En caso no se tenga respuesta, debes:**

- ▶ Haz clic al botón “No se entregó, indicar motivo” Seleccionar un motivo.
- ▶ Comunicarte al: 923679164 para ofrecerte soporte y verificar la incidencia.
- ▶ Se te abonará el pago del servicio completo\*
- ▶ El abono del pago se hará siempre y cuando se verifique que se llegó al punto de entrega y se intentó la misma.

## 2. Casos de Contingencia

### 2.3 ¿Qué hago si me roban el pedido?

- ▶ Comunícate al **998140976**, si no recibes una respuesta, envía un whatsapp con el detalle del pedido y lo sucedido.
- ▶ Luego debo realizar la denuncia policial del robo .Un miembro de nuestro equipo se pondrá en contacto para confirmar la seguridad del Scharffer y para recopilar cualquier otra información que se requiera.

### 2.4 ¿Qué hago si tengo retraso en el recojo o entrega del pedido?

- ▶ Comunícate con el cliente para avisarle del retraso.
- ▶ Indícale la hora aproximada de llegada.

### 3. ¿Cómo es un Scharffer?

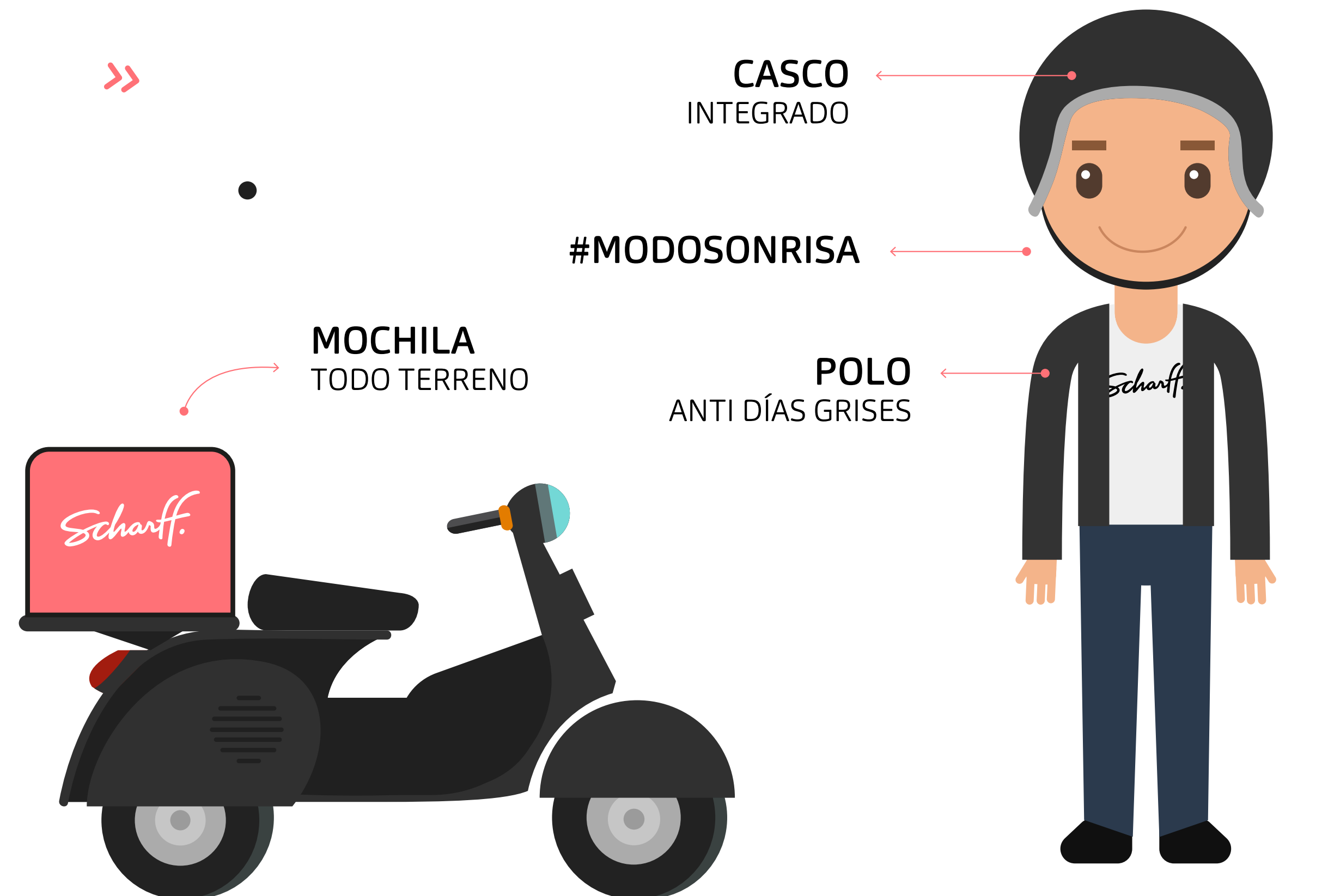
#### Vestimenta

¡Cómo te sientas cómodo! Puedes usar un polo de algodón, un pantalón casual y zapatillas.

#### Actitud

Siempre saluda. Sé amable y puntual.

*"Hola soy Carlos de Scharff vengo a recoger un pedido de parte de Claudia"*



## 4. Tips de Seguridad Vial

### Manejo Defensivo

Es conducir un vehículo anticipándose a cualquier tipo de riesgo, originada por actitudes nuestras y de otros conductores.

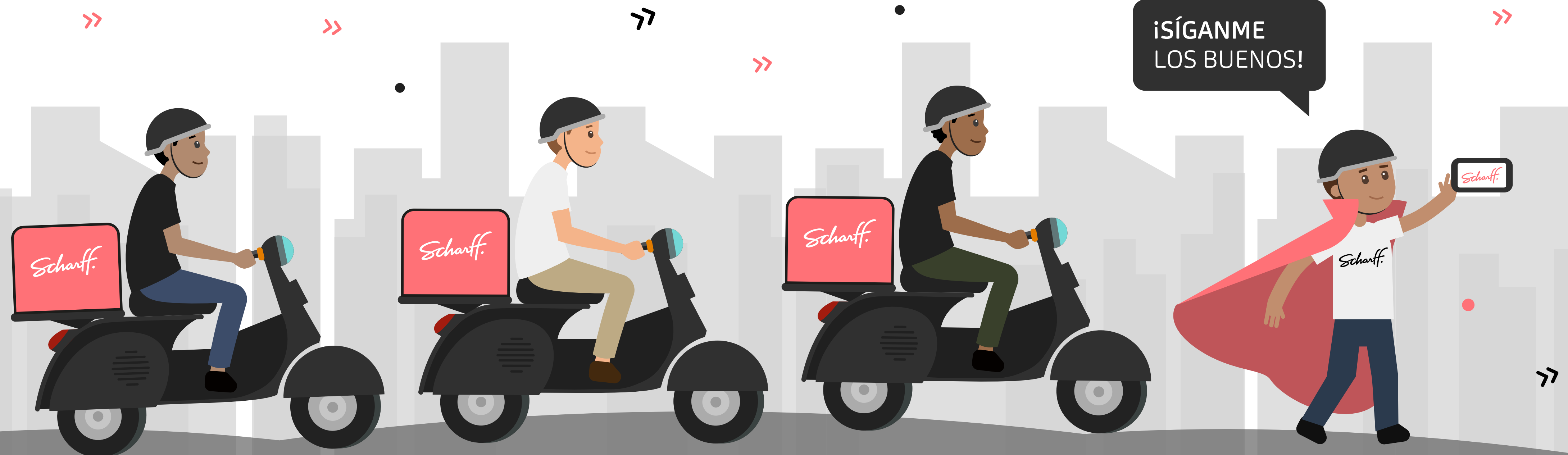
#### Moto

- Uso de casco
- Rodilleras
- Casaca reflectiva
- Usa bloqueador

#### Auto

- Cinturón de seguridad
- Las 2 manos en el timón

- Recuerda el límite de velocidad
- Reduce la velocidad en los cruces.
- Evita llevar un pasajero de más. Tampoco sobrecargues el peso.
- Circula siempre en el centro de la pista.
- Ten cuidado con las pistas mojadas.
- Respeta la señalización, el derecho preferente de los peatones.
- Evita protegerte del viento ocultándote detrás de camiones o vehículos pesados.
- El paso de camiones a alta velocidad impulsa a vehículos más livianos, desviándolos.





Scharff.

holascharff.com

 facebook.com/holascharff

 @holascharff