



Чек-лист на проверку сотрудников

Данный чек-лист необходим для оценки исполнения сотрудниками Регламента

1. Менеджер

- 1.1** Перезвонил Клиенту в течении 15 минут (первое касание Клиента с Организацией)
- 1.2** При присвоении грузу повышенной категории, запросил у Клиента дополнительную информацию о грузе и согласовал доставку с Руководителем, а также сообщил Клиенту цену и сроки доставки груза. Потратил на это не более чем 3 часа.
- 1.3** Получив сообщение о поступлении денег, сверил сумму денег с Договором и сообщил в Общую группу всю необходимую информацию в течении 1 рабочего дня.
- 1.4** Зафиксировал дату оплаты в карточке АМО, изменил квалификацию сделки в течении 15 минут.
- 1.5** В случае поступления от Логиста информации о невозможности перегона груза Клиента, связался с Клиентом и предложил Клиенту самостоятельно перегнать груз в автовоз, либо оплатить услуги Эвакуатора.
- 1.6** В случае поступления от Клиента жалобы, передал информацию о

ней Офис-менеджеру

2. Бухгалтер

- 2.1** После получения сообщения от Менеджера о поступлении денежных средств, выставил электронный чек и зафиксировал реализацию в 1С в течении 10 минут.

3. Логист

- 3.1** По приезду Водителей осуществил сбор всех необходимых актов приемки.
- 3.2** Время подготовки ЭР составило не более 15 минут.
- 3.3** С момента принятия груза на терминал вплоть до его выдачи Клиенту 2 раза в неделю осуществлял рассылку смс-уведомлений о местонахождении груза.
- 3.4** При поступлении информации от Экспедитора о невозможности перегона груза, связался с Менеджером и передал данную информацию.

4. Экспедитор

- 4.1** Сформировал график приемки грузов всех обратившихся Клиентов
- 4.2** Ставил в приоритет приемку груза Клиента, а не загрузку Автовоза, либо поручил помощнику (Логисту или Водителю) осуществить приемку груза.
- 4.3** Встретился с Клиентом не позднее чем через минуту после его прибытия для сдачи груза, предложил выставить груз в место удобное

для проверки и фотофиксации.

- 4.4** Проверил груз Клиента на соответствие всем необходимым параметрам. В случае несоответствия груза параметрам, сделал отметку в прайс-листе доп. услуг и направил Клиента к Менеджеру для оплаты. Завершил фотофиксацию по возвращению Клиента.
- 4.5** Осуществил приемку груза Клиента (проверку и фотофиксацию) не более чем за 30 минут.
- 4.6** После проверки груза Клиента передал необходимую информацию Логисту. Время подготовки ЭР составило не более 15 минут.
- 4.7** Загрузил всю необходимую информацию после фотофиксации в Облачное хранилище не более чем за 30 минут
- 4.8** Перед загрузкой груза заполнил акт приема-передачи ключей и подписал вместе с Водителем, затем передал акт на хранение Логисту.
- 4.9** В случае невозможности перегона груза передал информацию об этом Логисту
- 4.10** В случае если происходит загрузка партнерского автовоза, то направил фото крепления в течении 1 рабочего дня.

5. Водитель

- 5.1** Подписал акт приема-передачи ключей
- 5.2** Имел при себе все необходимые и актуальные документы
- 5.3** После фотофиксации крепления грузов, направил фото крепления

по открытым каналам связи не позднее 15 минут после крепления.

- 5.4** Когда находился в пути осуществлял звонки Клиентам не позднее чем за 1-3 рабочих дня до их сдачи Клиенту для того, чтобы предупредить о необходимости в приемки груза.
- 5.5** Если получил информация от Водителя (Водитель не смог дозвонится до Клиента по пути следования автовоза или Клиент не может забрать груз в назначенном месте и времени) направил Клиенту смс-уведомление с местом выгрузки и контактном номером Водителя (или п
- 5.6** При заполнении ЭР направил заполненный документ Логисту, а также фото, полученные в результате совершения действий по приемке груза по открытым каналам связи не позднее дня выдачи груза.
- 5.7** По прибытию в Хабаровск передал Логисту подписанные ЭР не позднее 1 рабочего дня после прибытия

6. Офис-менеджер

- 6.1** В случае претензии, запросил у Клиента фото недостатков груза, а также описание проблемной ситуации (по форме для Клиента), затем не позднее чем за сутки после принятия претензии сформировал карточку жалобы посредством CRM.
- 6.2** Принял решение об обоснованности жалобы/претензии Клиента, руководствуясь правилом (если повреждение было зафиксировано посредством фото на момент приемки груза, то жалоба/претензия считается необоснованной) не более чем за 30 минут.

как это убрать?