



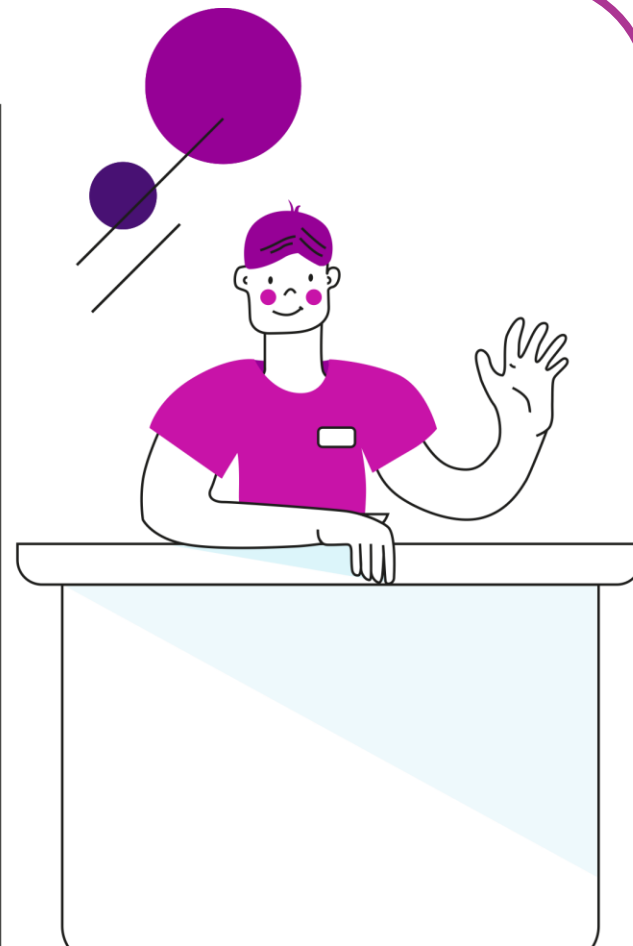
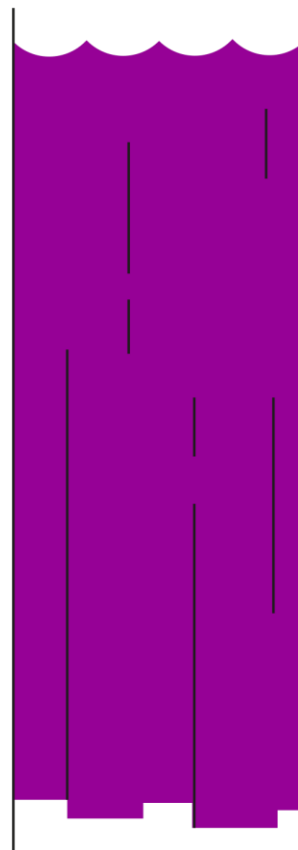
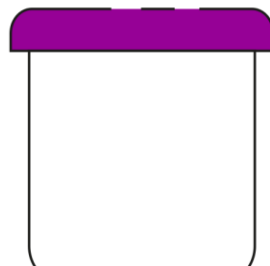
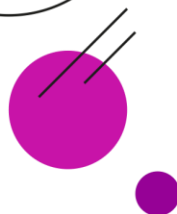
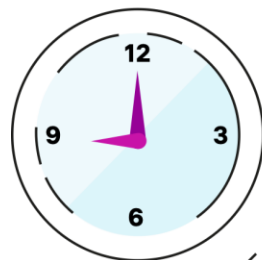
МЕТОДИЧКА

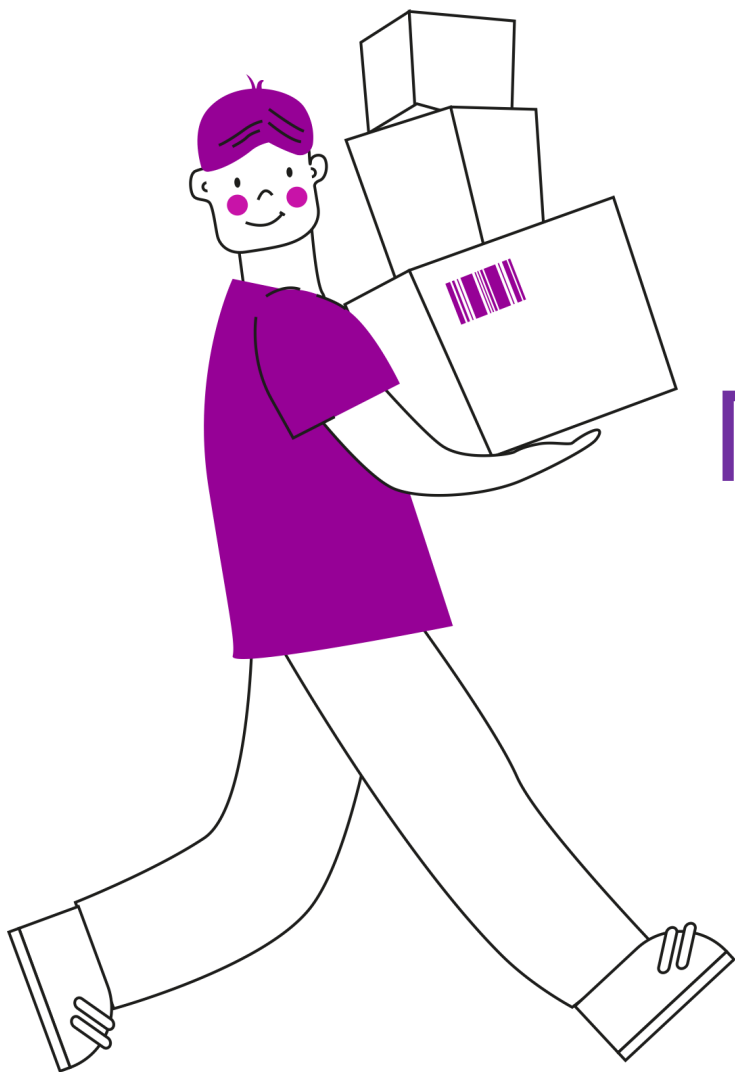
по работе менеджеров
партнерских пунктов выдачи
заказов Wildberries

WILDBERRIES

Основная работа менеджеров:

- приемка товаров со склада в ПВЗ
- выдача заказа клиенту
- приемка возврата от клиента
- формирование и отправка коробок с возвратами от клиентов на склад путем передачи их курьеру





Прием товара

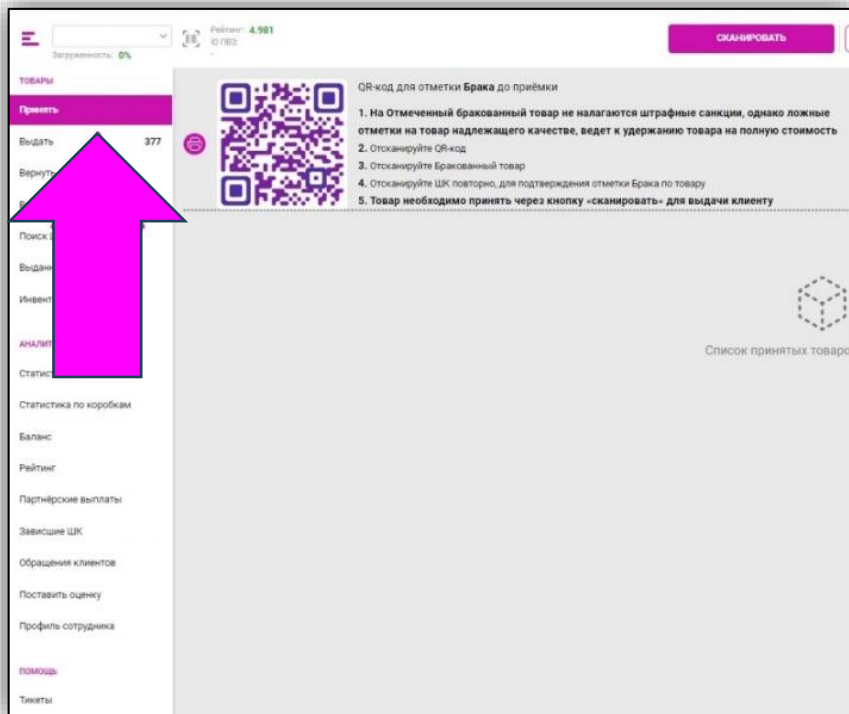


- Приемка товара должна осуществляться в соответствии с правилами, указанными в Договоре-оферте.
- Проверяйте соединение с интернетом и работу камер, прежде чем начинать приемку.
- Принимайте товары с одного устройства или с разных устройств, но с аккаунтов разных сотрудников.
- НЕ принимайте товары с разных устройств с аккаунта одного сотрудника — это может привести к задвоению ячеек.
- НЕ сканируйте несколько раз товар с разных устройств для сравнения номера ячейки — узнать номер ячейки вы можете в разделе «Поиск ШК».
- При проведении приемки товары могут не сразу отображаться в статистике приемки — данные не сразу загружаются, необходимо подождать.
- НЕ чистите кеш — это может привести к потере данных, приемку придется проводить заново.



- Принимая товар, отсканируйте ШК коробки, чтобы в программе отобразилось начало работы с товаром.
- Откройте коробку, проверьте, что каждый товар находится в своей индивидуальной упаковке, она не вскрыта и не повреждена, на ней нет лишних стикеров.
- В случае выявления порванной или отсутствующей упаковки обязательно проверьте наличие товара внутри.
- В разделе «Принять» нажмите на кнопку «Сканировать».
- С помощью сканера или камеры телефона отсканируйте ШК товара.
- Для приемки крупногабаритного товара (КГТ) или единичного товара в нестандартной упаковке отсканируйте и ШК коробки, и ШК товара.
- Для каждого товара отобразится номер ячейки, в которую его необходимо положить на хранение.
- Ячейки распределяются системно, не по порядку. Если есть сомнения в том, что товару присвоилась ячейка или товар упал в ячейку — проверьте его не через раздел приемки, а через «Поиск ШК». Если там не отображается номер ячейки, товар необходимо принять.
- Отнесите товар в нужную ячейку.
- Продолжайте сканировать ШК товаров по одному, пока все товары из коробки не будут приняты и разложены по ячейкам.

Веб-версия



ТОВАРЫ

Принять

Выдать 377

Вернуть

Поиск

Выданные

Инвент

АНАЛИТ

Статист

Статистика по коробкам

Баланс

Рейтинг

Партнерские выплаты

Зависшие ШК

Обращая клиентов

Поставить оценку

Профиль сотрудника

помощь

Тикеты

QR-код для отметки Брака до приёмки

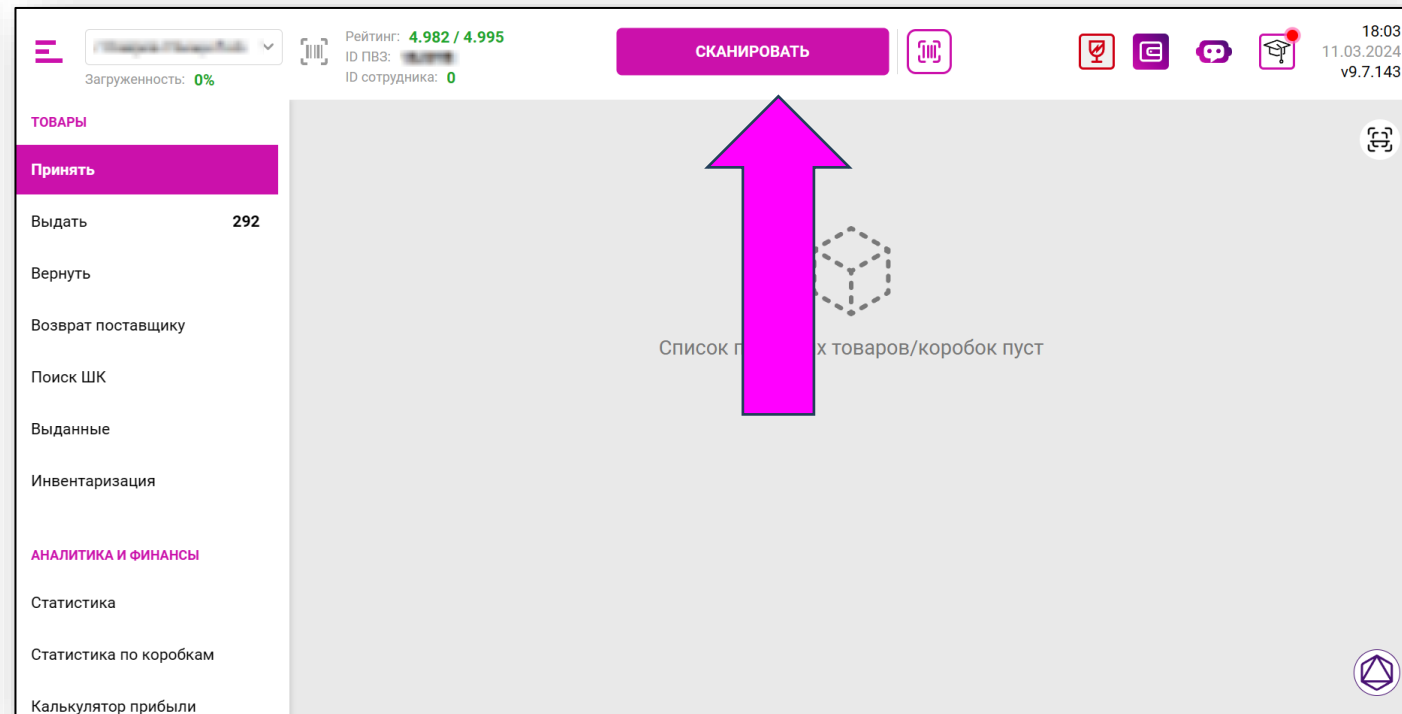
1. На Отмеченный бракованный товар не налагаются штрафные санкции, однако ложные отметки на товар надлежащего качества, ведет к удержанию товара на полную стоимость
2. Отсканируйте QR-код
3. Отсканируйте Бракованный товар
4. Отсканируйте ШК повторно, для подтверждения отметки Брака по товару
5. Товар необходимо принять через кнопку «сканировать» для выдачи клиенту

Список принятых товаров

Рейтинг: 4.981 / 4.995

Загруженность: 0%

СКАНИРОВАТЬ



ТОВАРЫ

Принять

Выдать 292

Вернуть

Возврат поставщику

Поиск ШК

Выданные

Инвентаризация

АНАЛИТИКА И ФИНАНСЫ

Статистика

Статистика по коробкам

Калькулятор прибыли

Список принятых товаров/коробок пуст

Рейтинг: 4.982 / 4.995

ID ПВЗ: [REDACTED]

ID сотрудника: 0

СКАНИРОВАТЬ

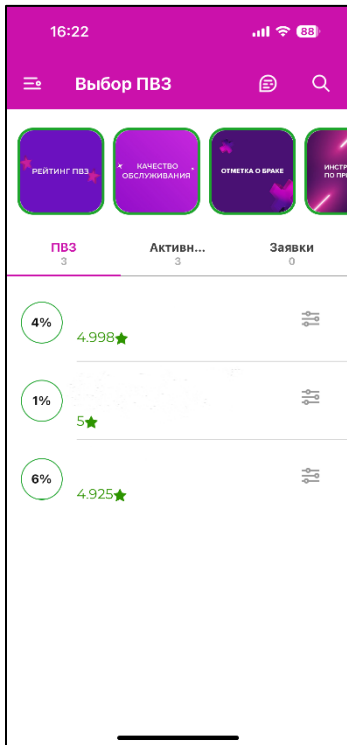
18:03

11.03.2024

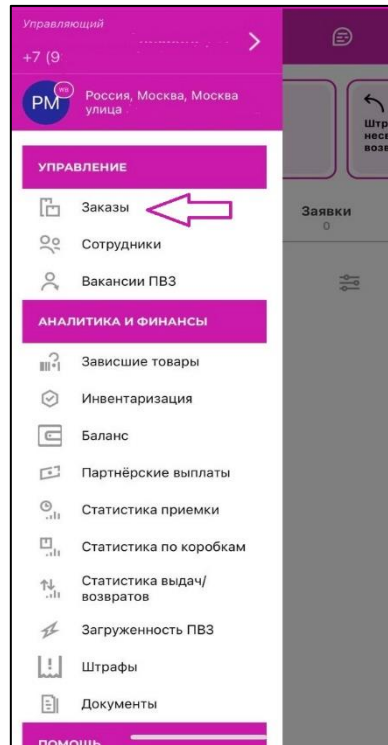
v9.7.143

Мобильное приложение

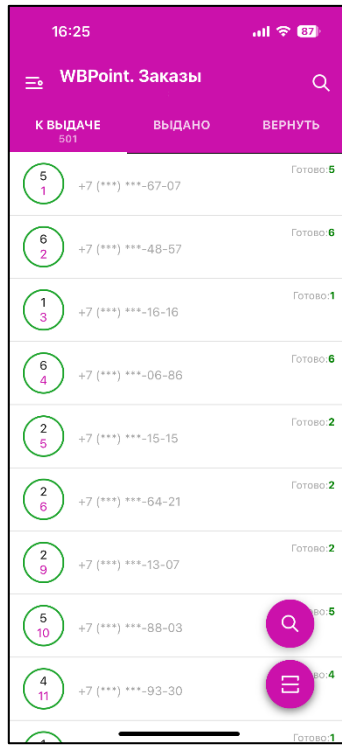
1 шаг



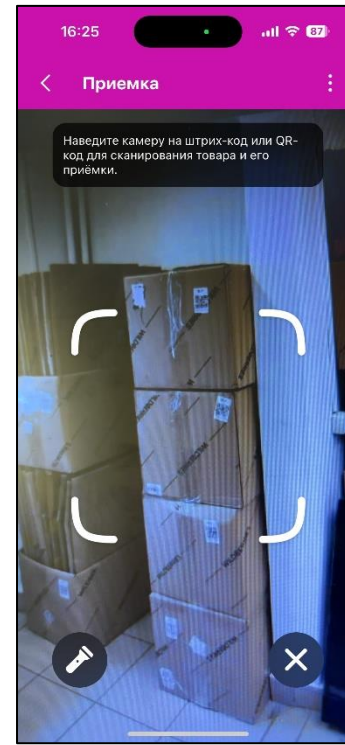
2 шаг



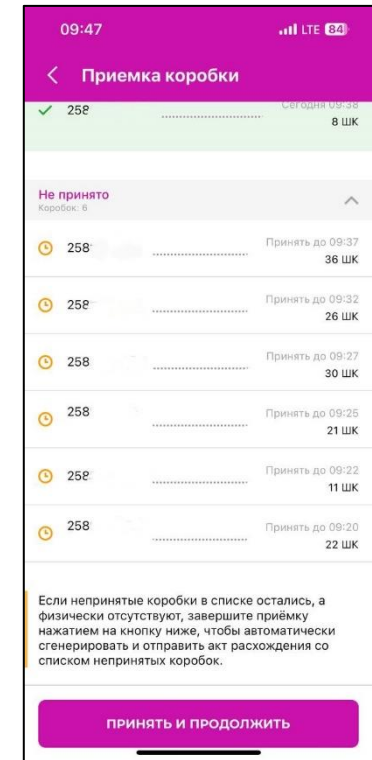
3 шаг



4 шаг



5 шаг



Виды стикеров с ШК и QR-кодами



Стикер коробки с поставкой



QR-код стикер



Несколько кодов в одном стикере



ШК стикер



WB- item



Баркод товара



ШК сейф-пакета



QR-код сейф-пакета



QR-код МП-коробки формата WB-MP. На стикере указано количество товаров в коробке



Если на товаре два стикера

 **Два стикера сканировать не нужно.**

Отсканируйте один из двух стикеров. Если отсканировали верный стикер, положите товар в указанную в программе ячейку. **НЕверный стикер** аккуратно отклейте и выбросьте.

Если отсканировали **НЕверный стикер**, товар необходимо оставить без изменений и отправить на склад ошибочной доставкой.

Если нужно узнать номер ячейки

Если хотите узнать номер ячейки, отсканируйте стикер во вкладке «Поиск ШК».
Повторно сканировать во вкладке «Принять» не нужно.



Если на товаре поврежденный ШК

Чтобы принять товар с поврежденным ШК, вам необходимо открыть Помощник и нажать на кнопку «ШК поврежден». После чего можно будет сгенерировать новый ШК, по которому вы сможете принять товар.

Как сгенерировать новый ШК в Помощнике:

1. Отсканируйте стикер коробки, в которой поступил товар.
2. Введите 4 цифры с поврежденного ШК на товаре.
3. Сгенерируйте ШК и отсканируйте его, чтобы принять товар.

Приемка ШК при отсутствии товара в упаковке



В случае поступления в ПВЗ пустого пакета с ШК, не нужно производить приемку такого товара.

Алгоритм работы при обнаружении пустого пакета в коробке с поставкой:

1. Достаньте пакет из коробки и покажите его на камеру.
2. После окончания разбора коробки переверните ее и покажите на камеру, что она осталась пустой.
3. Сохраните непрерывную видеозапись с момента привоза курьером коробки с поставкой до окончания разбора этой коробки.
4. При выставлении удержания оспорьте его, приложив эту видеозапись.



QR-код или ШК сейф-пакетов



В ПВЗ могут поступать товары в сейф-пакетах. Чтобы принять такой товар, отсканируйте QR-код или ШК сейф-пакета.



Прием КГТ (крупногабаритного товара)



При приемке товара обязательно проверяйте, действительно ли в коробке единичный товар или это сборная коробка с несколькими ШК. Отсканируйте QR-код коробки и ШК самого товара, как при обычной приемке.



Прием маркетплейс-коробки

Для продавцов, работающих на схеме Маркетплейс (поставка со склада продавца), доступна отгрузка поставки в ПВЗ с последующей сортировкой товаров на складе

Какие коробки можно принимать?

- Негабаритная поставка – размер коробки равен или менее 60x40x40 (поместится большая микроволновка), а вес не более 5 кг
- Плотная упаковка (картон и похожие материалы)
- Имеет стикер формата WB-MP. На стикере указано количество товаров в коробке

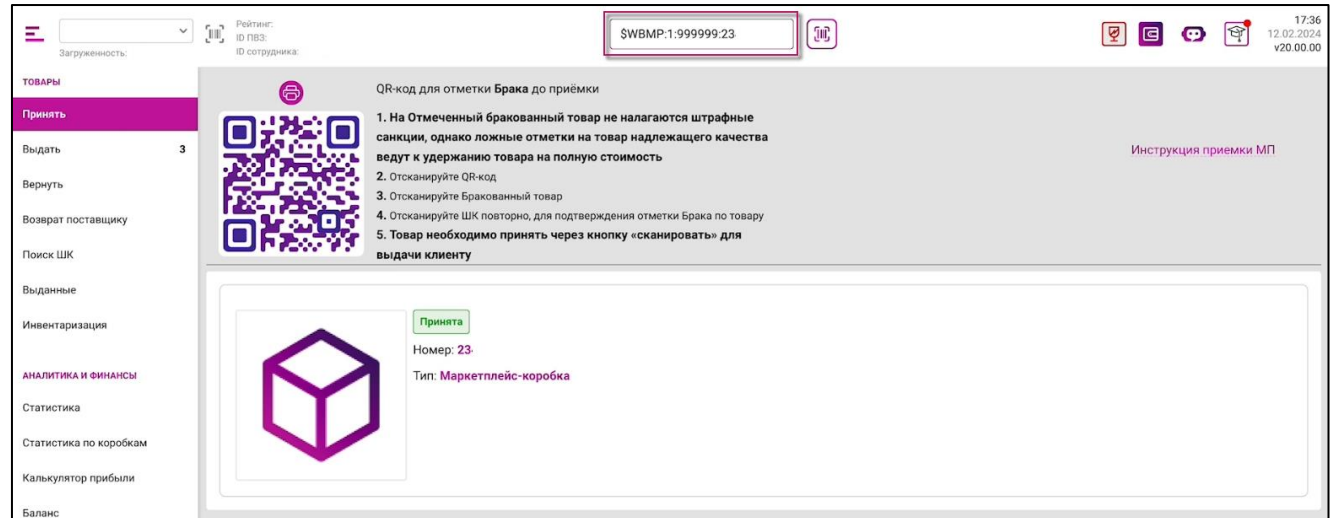


От каждого продавца в день – не более 1 коробки габаритами 60x40x40

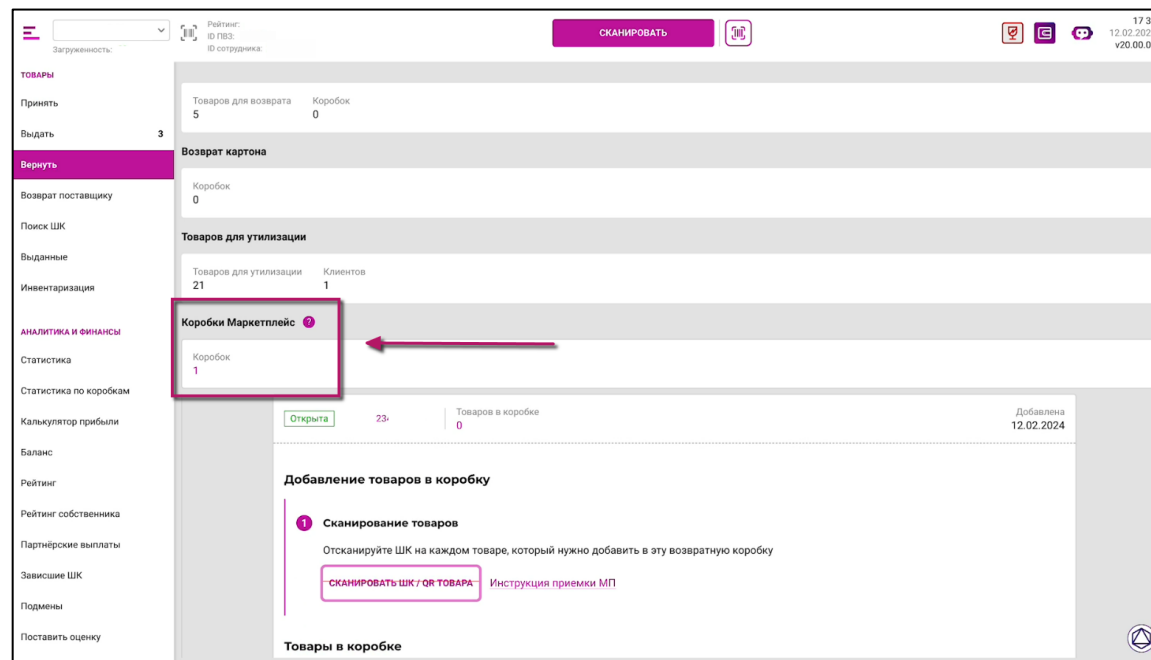
- Для приема МП-коробки отсканируйте ее стикер формата **WB-MP** (не **WB-GI** и не **WB-TRBX**). Если есть еще какие-то наклейки, их можно игнорировать
- Перейдите в раздел «Вернуть» → «Коробки Маркетплейс»
- Проверьте, что в данном разделе создалась открытая возвратная коробка с тем же номером, что и на стикере **WB-MP**
- Кликните на коробку и в раскрывшемся интерфейсе обязательно активируйте кнопку «Сканировать ШК/QR товара», иначе при пике товары попадут в излишки
- Физически откройте коробку, которую вы только что приняли
- Последовательно, в присутствии поставщика, отсканируйте каждый товар продавца, программно добавляя его в новую открытую коробку **именно в разделе «Коробки Маркетплейс»**
Обычные возвраты в МП-коробку добавлять не нужно, программа не разрешит это сделать
- После добавления всех товаров в коробку закройте ее в программе, нажав на кнопку «Да, закрыть коробку»
- Сложите все товары обратно в картонную упаковку со стикером **WB-MP** и запечатайте ее
- Оставьте вместе с остальными возвратами для передачи курьеру и отправки на склад
- По возможности проследите за тем, чтобы курьер отсканировал стикер коробки для фиксации факта передачи

Для приема МП-коробки отсканируйте стикер коробки формата WB-MP (не WB-GI и не WB-TRBX)

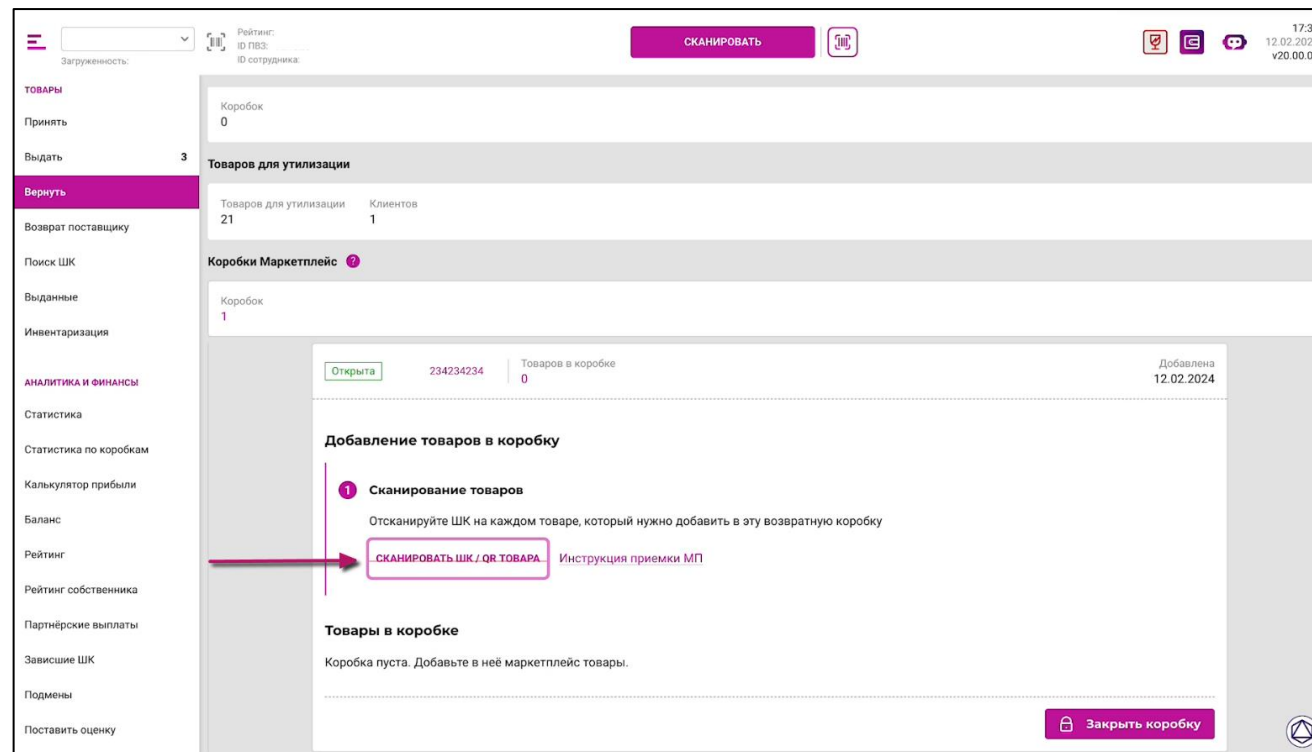
Сканировать товары из МП-коробки в обычную приемку не нужно, иначе они попадут в излишки, которые сложно будет удалить с ПВЗ. Процесс сканирования товаров из МП-коробок не должен прерывать другие процессы



- Перейдите в раздел «Вернуть»
- Проверьте, что в данном разделе создалась открытая возвратная коробка с тем же номером, что и на стикере WB-MP



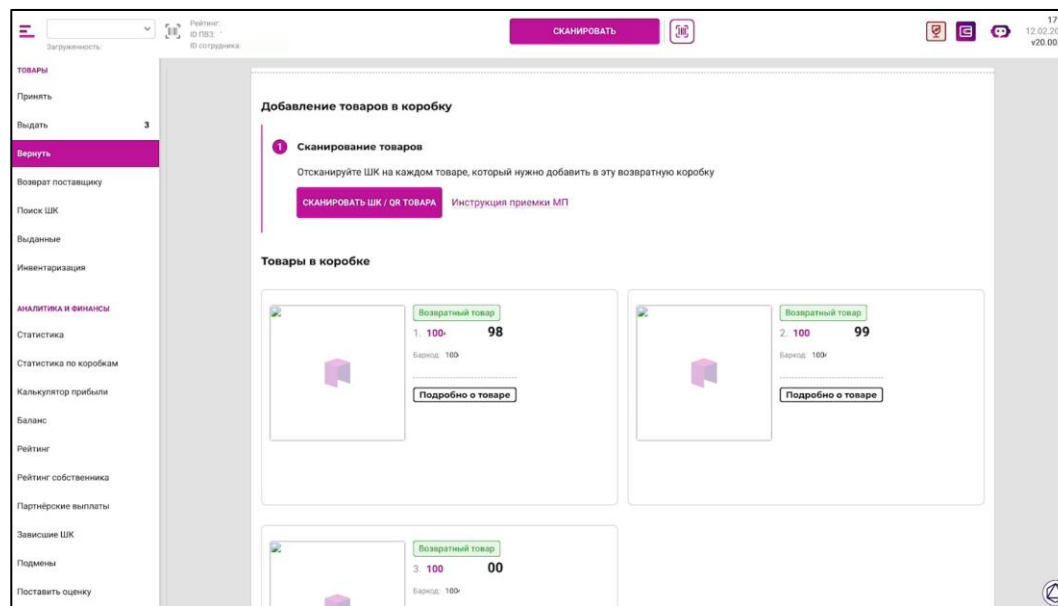
Кликните на коробку и в раскрывшемся интерфейсе обязательно активируйте кнопку «Сканировать ШК/QR товара», иначе при пике товары попадут в излишки



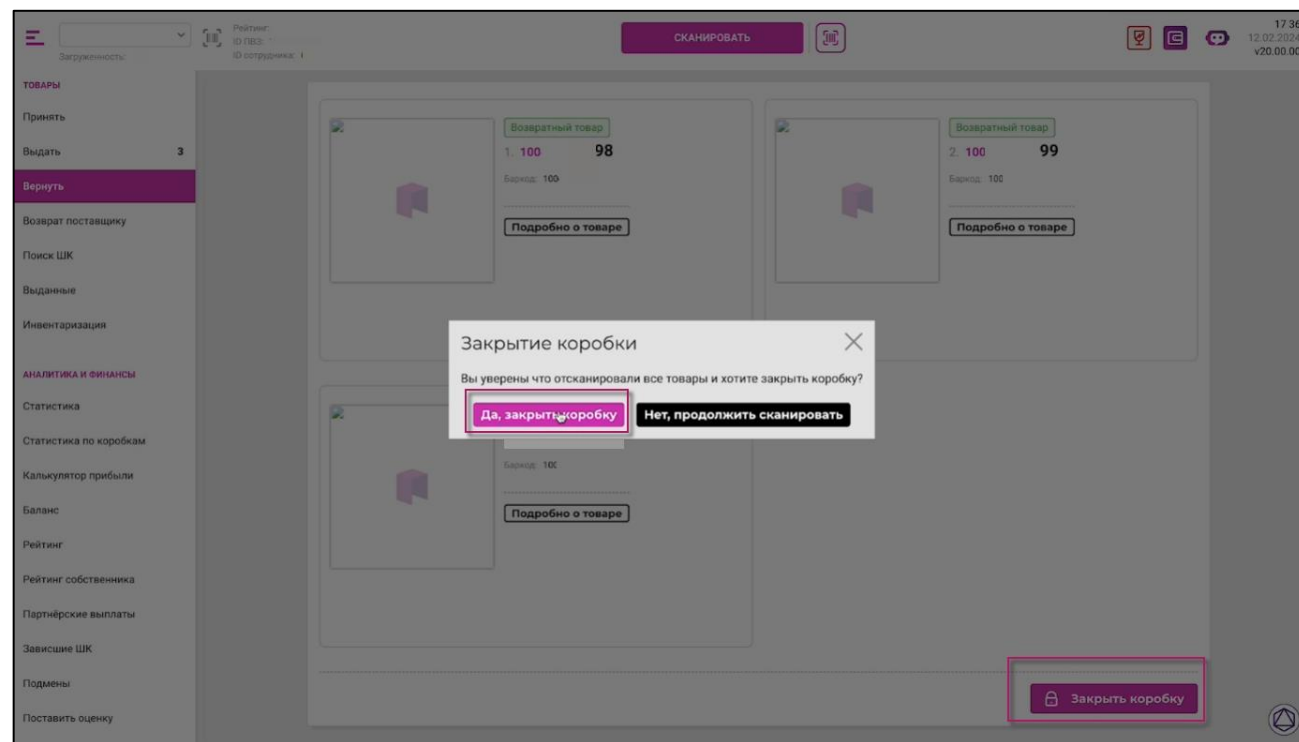
The screenshot displays the 'Вернуть' (Return) section of the wbp2int interface. The left sidebar contains various navigation options, with 'Вернуть' highlighted. The main content area shows a 'Коробок' (Box) with 0 items. Below this, there are sections for 'Товаров для утилизации' (Items for disposal) and 'Коробки Маркетплейс' (Marketplace boxes). The 'Коробки Маркетплейс' section shows a box with 1 item. The 'Добавление товаров в коробку' (Add items to box) section is active, displaying a '1' in a red circle next to the title. Below the title, there is a red arrow pointing to a button labeled 'СКАНИРОВАТЬ ШК / QR ТОВАРА'. The button is highlighted with a red box. To the right of the button is the text 'Инструкция приемки МП'. Below the button, there is a section titled 'Товары в коробке' (Items in box) with the text 'Коробка пуста. Добавьте в неё маркетплейс товары.' (Box is empty. Add marketplace items to it.) At the bottom right of the interface, there is a button labeled 'Закреть коробку' (Close box).

- Если пришел клиент, следует прервать приемку коробки маркетплейс и перейти к обслуживанию клиента
- Затем переключитесь во вкладку «Вернуть» и продолжите сканирование товаров из коробки поставщика

Физически откройте коробку, которую вы только что приняли, и, желательно, в присутствии самого поставщика, последовательно отсканируйте каждый товар, программно добавляя его в новую открытую коробку именно в разделе «Коробки Маркетплейс»



После завершения сканирования всех товаров из МП-коробки закройте коробку в программе, нажав на кнопку «Да, закрыть коробку»



- Сложите все товары обратно в картонную упаковку со стикером WB-MP и запечатайте ее
- Оставьте вместе с остальными возвратами для передачи курьеру и отправки на склад
- По возможности проследите за тем, чтобы курьер отсканировал стикер коробки для фиксации факта передачи



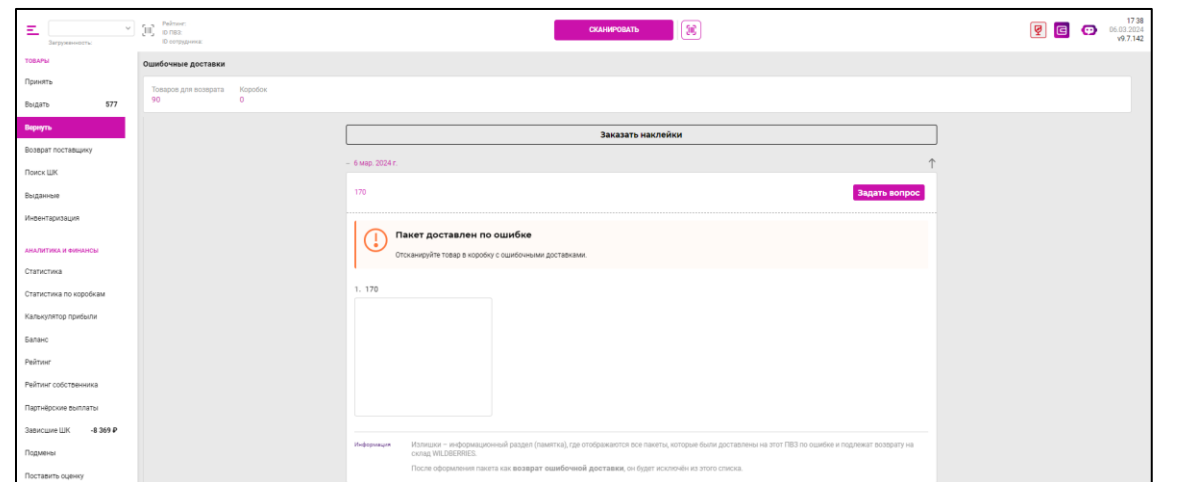
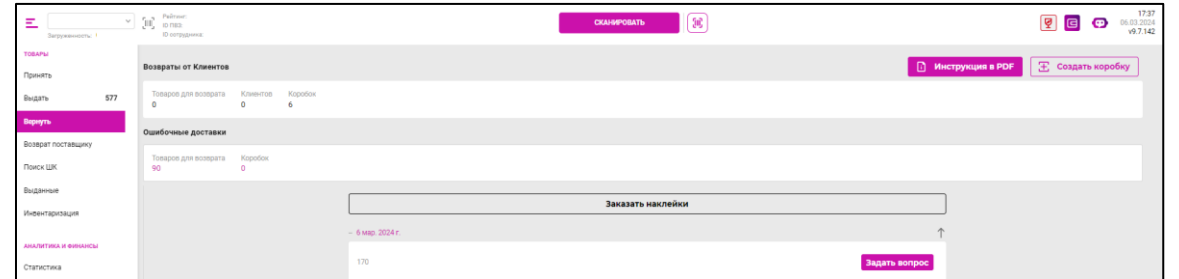
Обычные возвраты в МП-коробку добавлять не нужно, программа не разрешит это сделать

Историю приемки ШК из МП-коробки можно посмотреть в разделе «Поиск ШК»

Ошибочные доставки



К вам могут поступать товары как для вашего ПВЗ, так и ошибочно доставленные. Если к вам поступил такой товар, вам необходимо его принять. Вместо ячейки будет указан комментарий «Товар добавлен в излишки», он отобразится в разделе «Вернуть» (раздел в мобильном приложении называется «Излишки»).



Здесь вы сможете просмотреть все товары, доставленные в ваш ПВЗ по ошибке. Этот список носит информационный характер и служит для того, чтобы контролировать наличие таких заказов в вашем ПВЗ.

Чтобы убрать ошибочно доставленный заказ с баланса вашего ПВЗ и из списка излишков, необходимо оформить его как возврат в отдельную коробку (коробка с возвратами от клиентов не подойдет). Если товар, ошибочно поступивший в ваш ПВЗ, не принять и не оформить как возврат, следующему ПВЗ может прийти удержание за приемку.

Прием брака или несоответствия




Если при визуальном осмотре товара обнаружено нарушение целостности товара и невозможность дальнейшей реализации, необходимо проставить соответствующую отметку о браке товара в рабочем интерфейсе.



Если брак или неверное вложение были обнаружены при приеме товара, то вам необходимо отсканировать QR-код в разделе «Приемка товаров».

Далее вам необходимо отсканировать ШК бракованного товара или товара с неверным вложением.



QR-код для отметки Брака до приёмки

1. На Отмеченный бракованный товар не налагаются штрафные санкции, однако ложные отметки на товар надлежащего качества ведут к удержанию товара на полную стоимость
2. Отсканируйте QR-код
3. Отсканируйте Бракованный товар
4. Отсканируйте ШК повторно, для подтверждения отметки Брака по товару
5. Товар необходимо принять через кнопку «сканировать» для выдачи клиенту

Виды брака товара



Дефекты товаров, которые необходимо отмечать как брак

Деформация и неисправность товара: товар деформирован и неисправен (не работает)
Дефекты обуви: отклейка подошвы, дефект материала верха текстильной обуви
Дефект ткани: затяжки, разрежение ткани, разрыв строчки, шов порван или распускается
Деформация товара: сколы, царапины, потертости, посторонний запах, товар залит жидкостью, разлит, разбит
Деформация упаковки: упаковка (неотъемлемая часть товара) нарушена, товар сыплется (бытовая химия, питание, зоотовары), сквозные отверстия в коробке
Деформация фурнитуры: сломаны или оторваны застёжки, пуговицы, молнии, дефект декоративных элементов (декор сломан, порван, выпали камни, растянулись звенья цепочек)
Деформация ювелирных изделий: деформация изделия, коррозия ювелирного сплава, залом, растяжение звеньев, дефект замка или декоративных элементов; отсутствие навесной бирки, пломбы, паспорта изделия
Загрязнения, дефекты, пятна: косметические, биологические, химические пятна, масло, краска, маркер, ручка; заломы, вмятины, следы от запайщика, следы производственной разметки или клея, потертости, царапины, дыры
Ювелирные изделия: деформация изделия, коррозия ювелирного сплава, залом, растяжение звеньев, дефект замка или декоративных элементов
Запрещенный товар: товары, продажа которых официально запрещена, например табачные изделия
Отсутствие русскоязычной маркировки: нет информации о товаре на русском языке; отсутствует вшивная бирка
Подмены: подмена, неверное вложение (не тот цвет, размер), разнопарка (части комплекта разного размера), недокомплект
Порча при хранении: следы грызунов, присутствует плесень, гниль, насекомые, срок годности истек

Обратите внимание, что следующие дефекты НЕ отмечаются как брак

Деформация упаковки: упаковка не является неотъемлемой частью товара, изменения товарного вида упаковки, не влияющие на содержимое, характеристики и свойства товара
Деформация книжных изданий: мятый корешок
Изменения комплектации: незначительные изменения составляющих предметов в комплекте категории красоты без изменения количества предметов
Изменения меховых изделий: шубы с отлетной или открытой подкладкой, запах на меховых изделиях
Изменения цвета: изменения рисунка и цвета на изделии, для которого приобретаются отдельно чехлы, постельное белье. Например, раскладушка, подушка, одеяло, матрас, гладильная доска
Изменения ювелирных изделий: сорвана пломба, но присутствует вместе с изделием
Маркировка одежды: отсутствие навесной бирки при имеющейся вшивной
Отличия товара от изображенного на фото: не влияющие на характеристики товара, например зеркальное отображение принта на фото
Загрязнения, которые легко устранить (например, пыльная подошва); торчит нитка, незначительная затяжка, катышки на поверхности ткани
Следы клея на обуви: следы клея по периметру подошвы менее 2 мм
Если баркод на товаре отличается от указанного в программе

Виды загрязнений товара



Загрязнения товара. Брак

За данные типы брака предусмотрена повышенная коллективная ответственность

Биологические пятна: пятна, вызванные жизнедеятельностью человека: пот, кровь, еда и т. д. — могут быть проникающими и иметь специфический запах

Залитие товара: пятна, образующиеся от попадания масла, жидкости или краски на одежду, — могут быть жирными и иметь яркий цвет

Косметические пятна: пятна, образующиеся на одежде от использования косметических средств: тонального крема, помады, румян и т. д. — могут быть различных цветов и обычно имеют жирную текстуру

Следы от ручки и маркера: пятна, образующиеся на одежде от использования маркера или ручки, — могут быть яркими и иметь интенсивный цвет

Химические пятна: пятна, вызванные контактом с химическими веществами, — могут быть различных цветов и иметь агрессивное действие на ткань

Обратите внимание, что следующие дефекты НЕ отмечаются как брак

Залитие упаковки: залита только упаковка, которая не является неотъемлемой частью товара, и ее можно протереть: залита верхняя упаковка

Устраняемое загрязнение: на товаре загрязнение, которое легко устранить влажными или сухими салфетками




Чтобы предотвратить порчу товара и снизить количество брака, рекомендуем наносить маркировку (например, номер ячейки) ручкой или карандашом поверх термоэтикетки или малярного скотча — так вы сохраните товарный вид и возможность дальнейшей реализации товара. Не ставьте отметки на упаковке или самом товаре. Следы от маркера или ручки проникают через отверстия в упаковке и портят товар. Тогда он становится ненадлежащего качества.

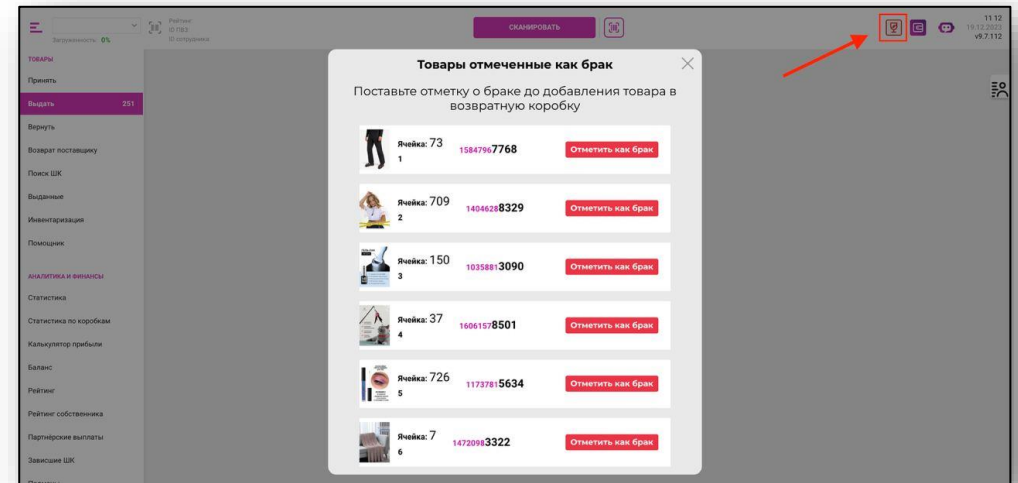
Если обнаружен брак, обязательно проставляйте отметку о браке в программе.

Предлагайте клиенту проверить товар до выдачи или примерки. Не принимайте на возврат от клиентов товар с загрязнениями. Вернуть такой товар можно только по одобренной заявке.

Неполная отметка о браке

При приемке и при выдаче товаров у вас есть возможность поставить неполную отметку о браке, не заполняя поле для комментария и не прикладывая фото. Форма для отметки брака появится повторно при добавлении товара в возвратную коробку, где уже нужно обязательно указать недостающую информацию.

- Для этого нажмите на красную иконку  в правом верхнем углу экрана.
- Вам откроется список товаров с неполными отметками о браке.
- При нажатии на кнопку «Отметить как брак» вы сможете дозаполнить форму по товару — добавить комментарий и фото.





Повторно сканируйте ШК бракованного товара для подтверждения брака. В открывшемся окне опишите брак в комментарии и добавьте фото видимого брака, далее нажмите «Отправить». После того как товар вы зафиксировали как брак, вам необходимо принять товар в ячейку для выдачи клиенту.



- можно загрузить не более 3 файлов
- допустимые форматы: jpg, jpeg, png
- размер файла не должен превышать 28 Мб

Форма отправки бракованного товара

Комментарий: ?

Пожалуйста, введите комментарий для бракованного товара

Прикрепить файлы: ?

Выберите файлы

Можно загрузить не более 3 файлов.
Допустимые форматы: jpg, jpeg, png
Размер файла не должен превышать 28 МБ.

Отметить как брак **Пропустить**

Раскладка товара



Раскладка товара

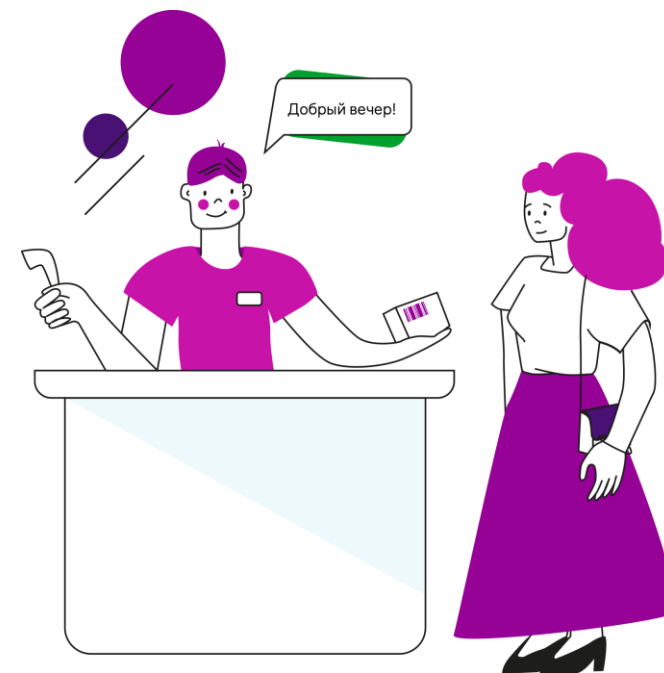


Раскладку товара следует осуществлять непосредственно в момент приемки, так как при сканировании можно ознакомиться с информацией о ячейке, в которой должен быть размещен товар.

Если вам необходимо изменить ячейку уже после приемки товара, то отсканируйте товар по кнопке «Сканировать» повторно. Вам откроется ячейка, и будет возможность редактировать ее.

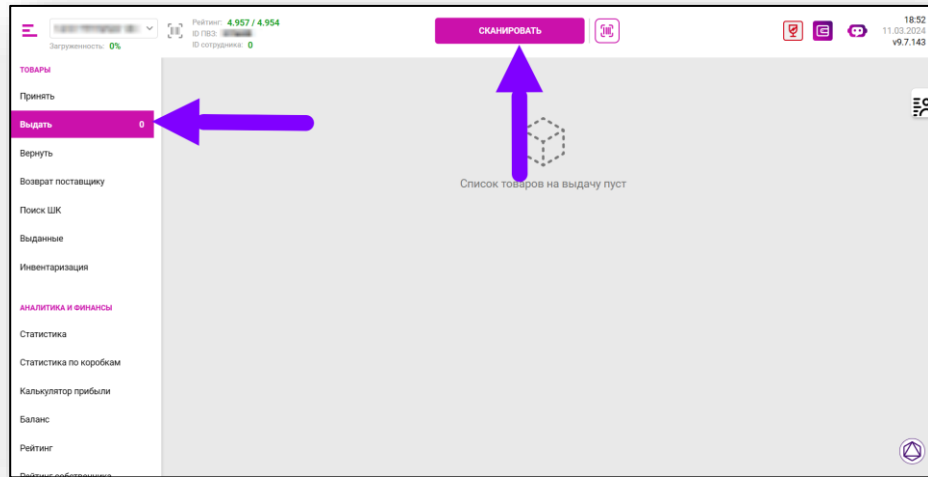
По возможности раскладывайте товар как можно быстрее для оперативного получения его клиентом.

Выдача товара



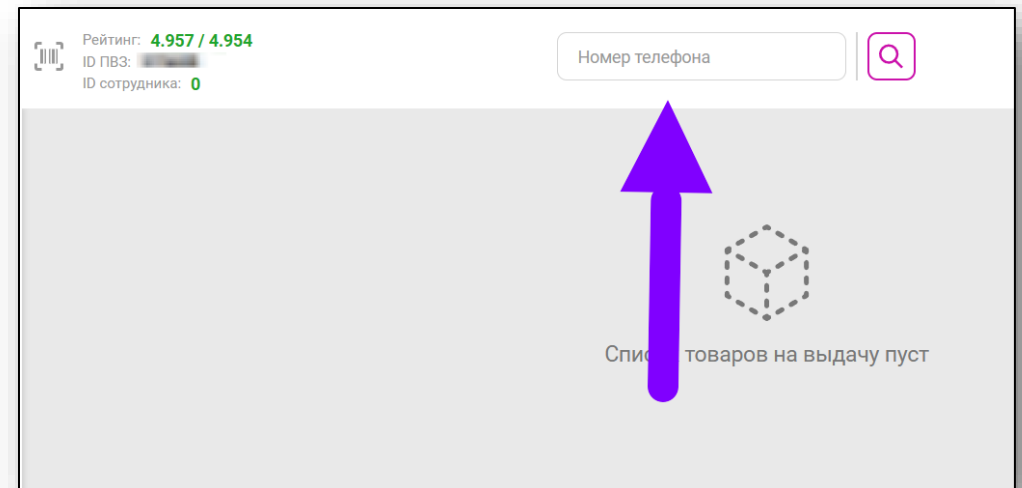
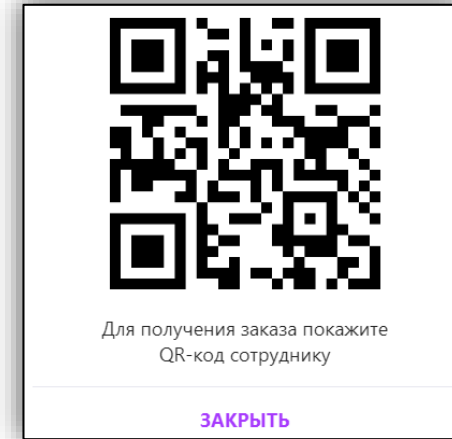
Выдача товара

Для выдачи товара клиенту вам необходимо перейти во вкладку «Выдать» и отсканировать QR-код из личного кабинета.

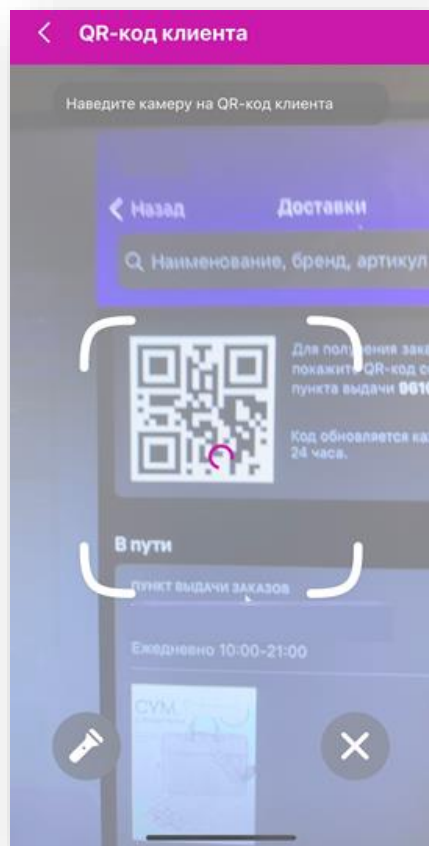


Если у клиента нет QR-кода, вы можете найти данного клиента по последним 4 цифрам номера телефона.
Предъявление клиентом пятизначного кода выдачи при этом обязательно!

QR-код в ЛК клиента



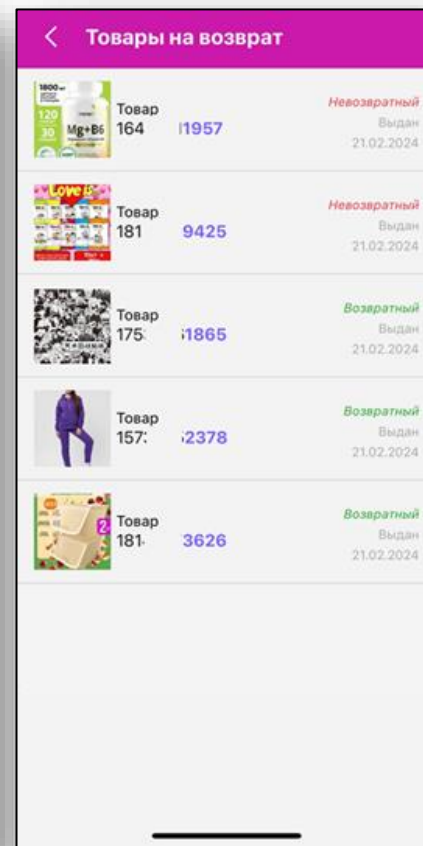
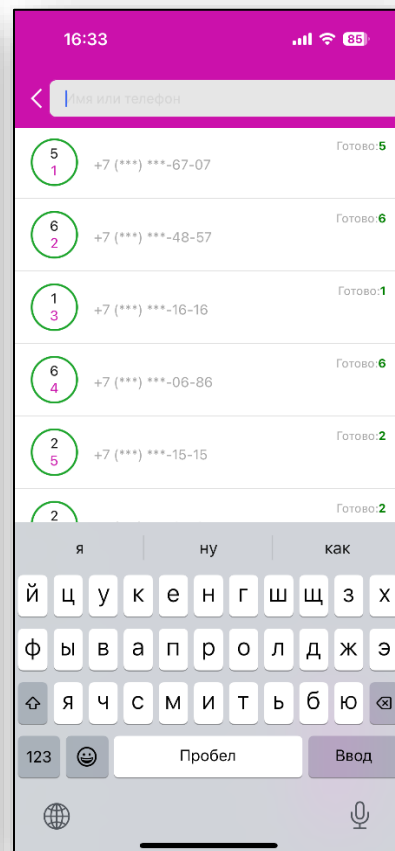
Мобильное приложение



Сканирование товара по QR-коду



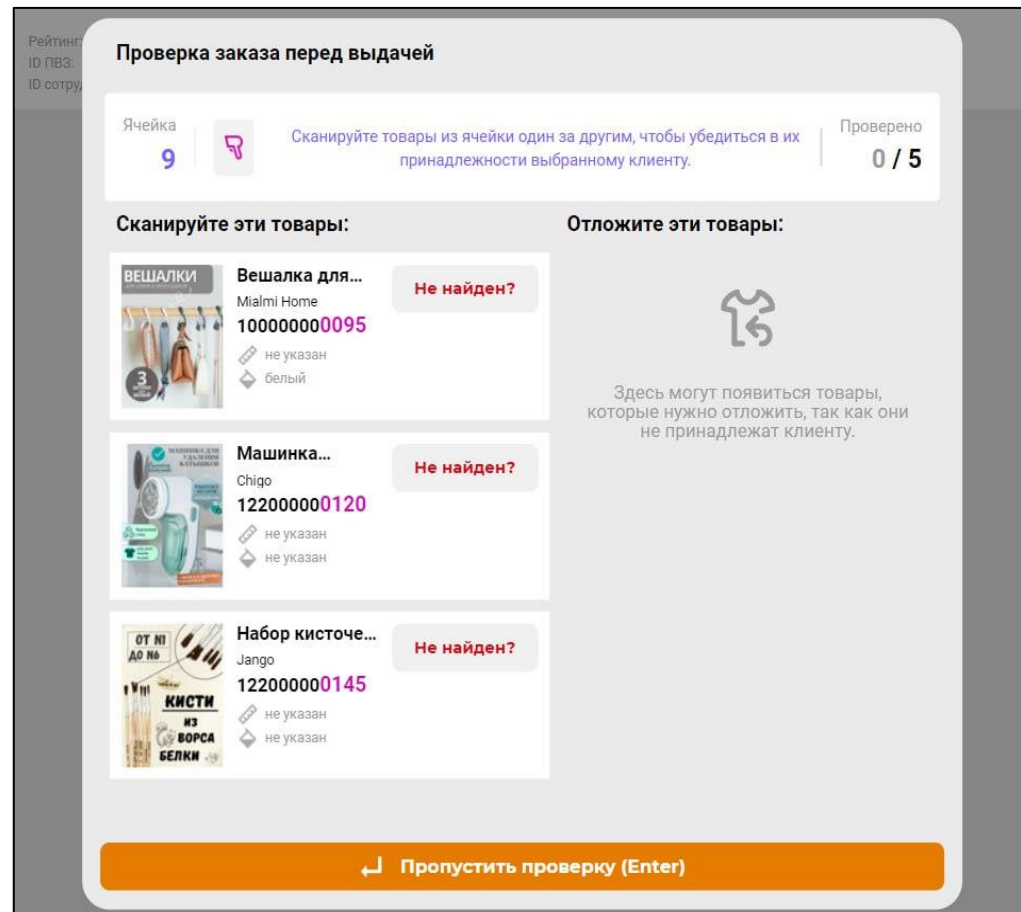
Поиск клиента по последним 4 цифрам номера телефона



Выдача и снятие с выдачи товаров

После того как вы отсканировали QR-код клиента, на экране появится модальное окно «Проверка заказа перед выдачей» с номером ячейки, в которой лежит заказ.

Данный функционал поможет вам сверить товары и выдать клиенту верные.




Принесите все товары из указанной ячейки и по очереди отсканируйте каждый из них.

Если вы отсканировали товар этого клиента, появится уведомление **«Успешно проверен!»**, а товар отобразится в разделе **«Проверено»**.




Рейтинг: 4.1
В ПВЗ: 121
В сотрудник


Проверка заказа перед выдачей

Ячейка **9**  **190090039002 - успешно проверен!** Проверено **5 / 5**
Сканируйте следующий товар.

Сканируйте эти товары: | **Отложите эти товары:**

Проверено

- ВЕШАЛКИ** **Вешалка для сумок** 
Mialmi Home
100000000095
не указан
белый
- МАШИНА ДЛЯ ПРАЧКИ** **Машинка прибор дл...** 
Chigo
122000000120
не указан
не указан
- ОТ №1 АД №6** **Набор кисточек для...** 
Jango
122000000145
не указан
не указан


122000000446 
не указан
не указан





✓ Всё проверено! Завершить (Enter)


Если вы отсканировали товар не этого клиента, появится уведомление **«Не принадлежит клиенту!»**, а товар отобразится в разделе **«Отложите эти товары»**. Данное действие будет сопровождаться звуком «Ошибка». В этом случае товар не встанет на примерку и останется в статусе **«Готов к получению»**.

Отложите данный товар и верните его обратно в ячейку. Рекомендуем перепроверить товар в разделе **«Поиск ШК»**, чтобы убедиться, что товары лежат в правильной ячейке.

Проверка заказа перед выдачей

Ячейка **9**  **122000000446 - не принадлежит клиенту!** Проверено **2 / 5**
Отложите этот товар и сканируйте следующий.

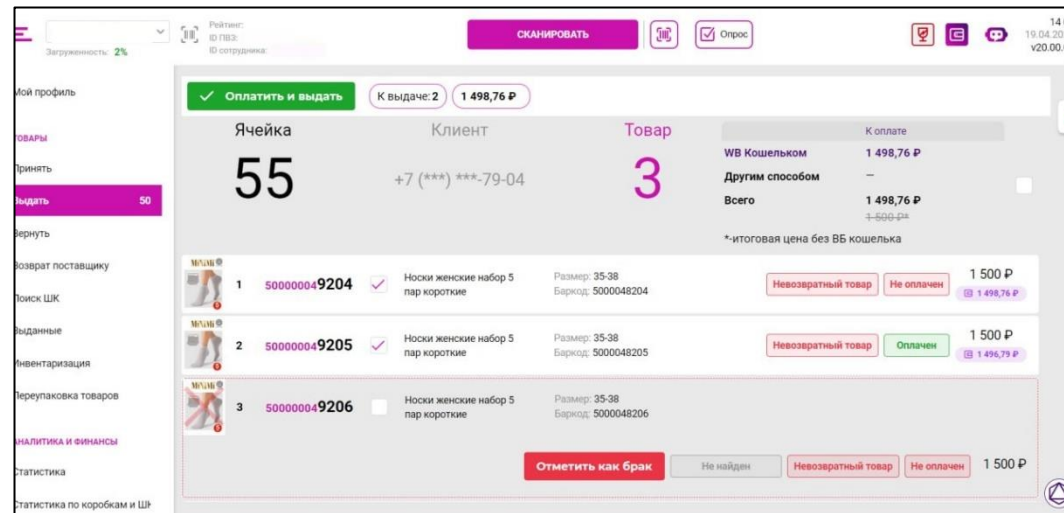
Сканируйте эти товары:	Отложите эти товары:
 Набор кисточек... Jango 122000000145 не указан не указан Не найден?	 122000000446 не указан не указан
 Бюстгальтер... Mark Formelle 190090039001 L серый Не найден?	
Проверено	
 Вешалка для сумок Miami Home 100000000095 не указан белый	

 Пропустить проверку (Enter)

Если вы физически не можете найти товар клиента в ПВЗ, нажмите на кнопку **«Не найден?»**.

После завершения проверки заказа ненайденный товар будет подсвечиваться на основном экране выдачи и снят с выдачи.

Но если вы успели найти товар до проведения выдачи заказа, отсканируйте найденный товар, он встанет обратно на выдачу, а отметка **«Не найден»** будет снята.

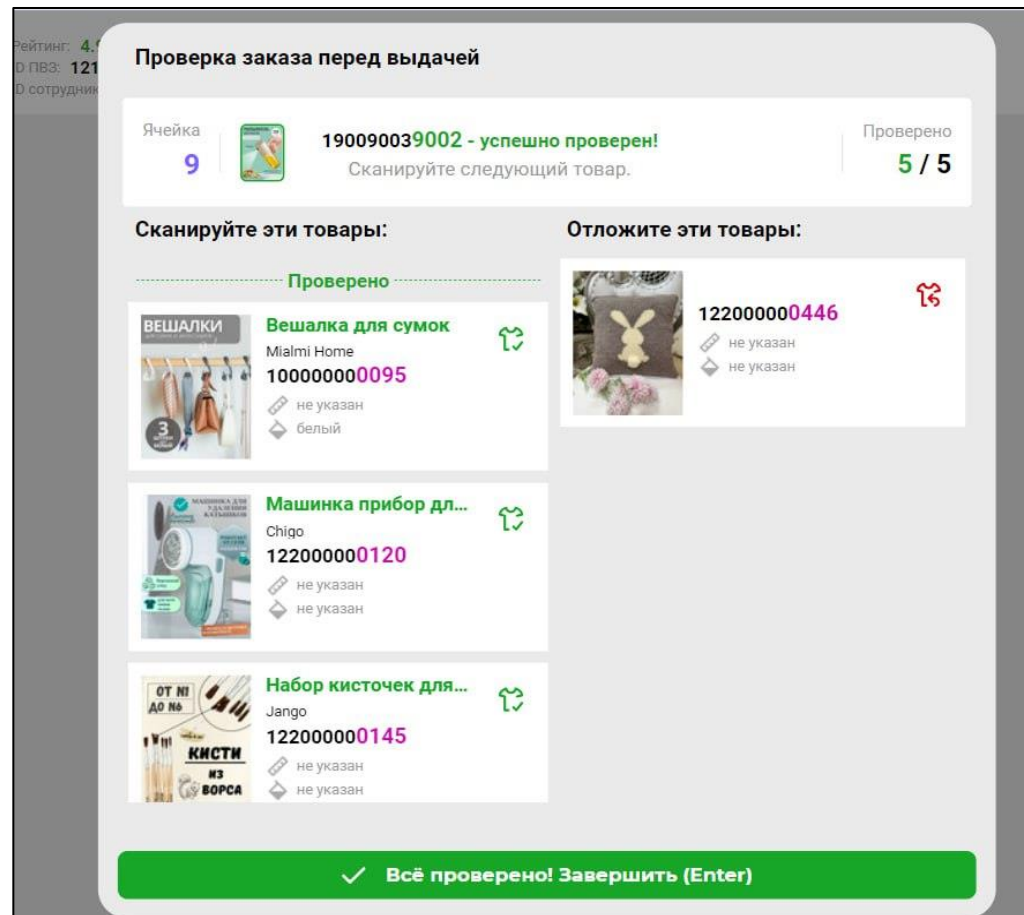


Если все товары из заказа отсканированы и проверены, то по завершении проверки модальное окно закроется автоматически.

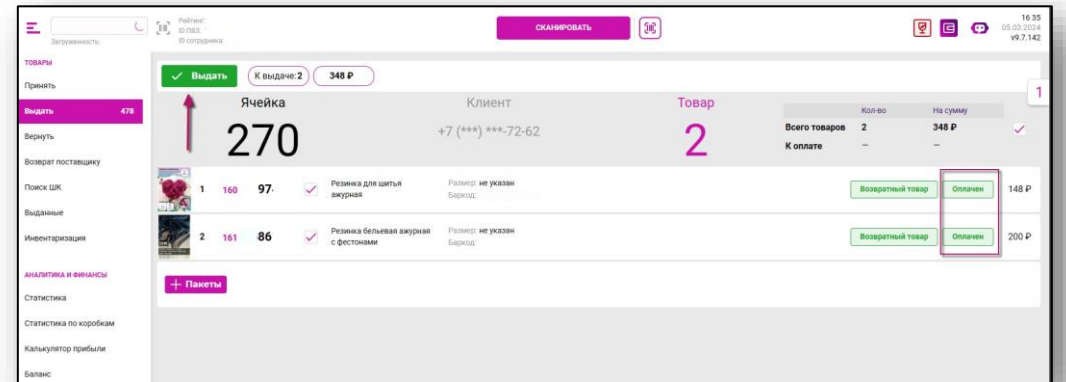
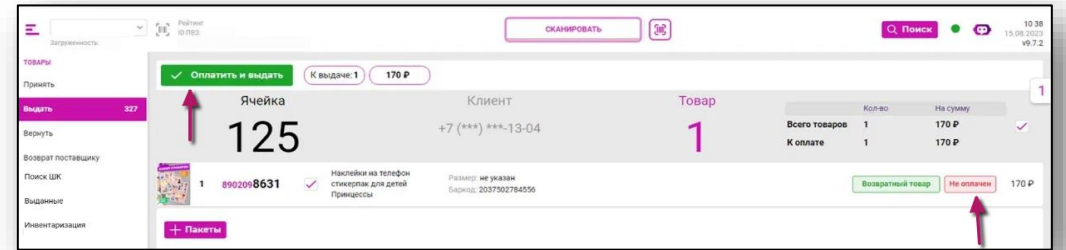
Чтобы самостоятельно завершить проверку, нажмите на кнопку **«Все проверено! Завершить (Enter)»**.

Чтобы прервать проверку, нажмите на кнопку **«Пропустить»**.

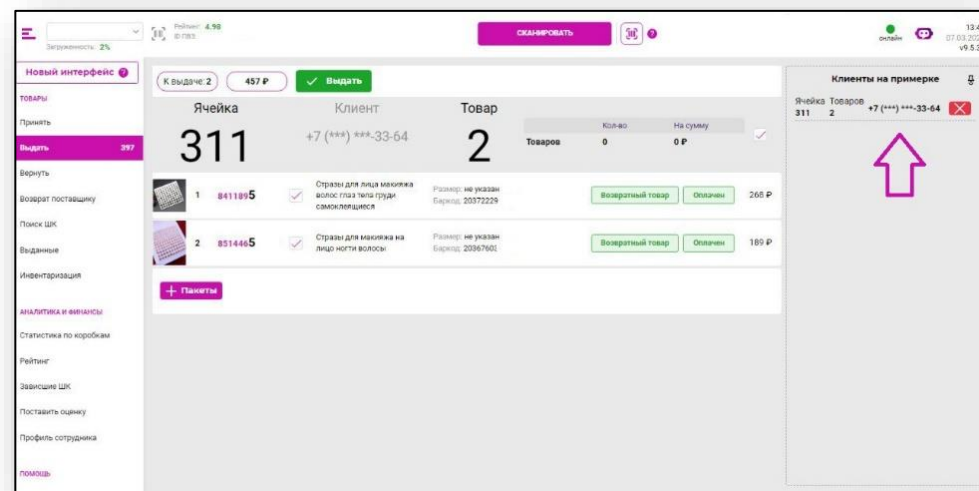
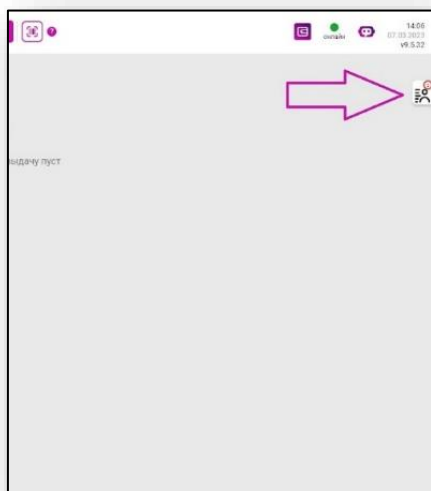
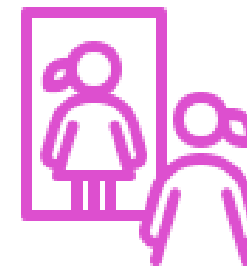
Если пропустить этап проверки, то повторное открытие возможно только при снятии клиента с примерки и повторном сканировании QR-кода клиента.



- Если у клиента есть неоплаченные товары, вам необходимо убедиться в соответствии пришедшего товара с заказанным и выдать его клиенту, уточнив у него, будет ли он забирать данный товар. Если клиент готов его забрать, нажмите кнопку «Оплатить и выдать».
- Если товар оплачен полностью и клиент готов его забрать после проверки или до нее, проведите выдачу, нажав кнопку «Выдать»
- Если клиент не готов забирать товар, снимите галочку напротив товара.



Если клиент хочет померить, посмотреть товар или проверить его работоспособность, вы можете отдать товар, а сами принимать другого клиента. Первый клиент будет отображаться в верхней части общего списка, с особой пометкой, чтобы о нем не забыли. К странице клиента, который осуществляет примерку или проверку, можно вернуться в любой момент, а в это время заняться обслуживанием других клиентов.



В ситуациях, когда после примерки необходимо вернуть товар в ячейку по каким-либо причинам, нужно в программе снять клиента с примерки, а товары вернуть в ячейку. В ином случае товары уйдут в отмену автоматически.



После того как пройдет оплата выданного товара, у вас есть возможность поставить оценку и составить описание обслуживания клиента. Данное окно с оценкой появится автоматически.

Оцените клиента

Нам необходима ваша оценка для повышения качества взаимодействия клиента с ПВЗ.

Очень плохо

★ ★ ★ ★ ★

Что пошло не так?

Некорректное поведение/грубость

Попытка подмены вещей/порча вещей

Преднамеренное занижение рейтинга

Оставьте комментарий, если считаете нужным

Длина комментария должна быть не менее 5 и не более 100 символов

Позже **Оценить**

Оцените клиента

Нам необходима ваша оценка для повышения качества взаимодействия клиента с ПВЗ.

Отлично

★ ★ ★ ★ ★

Оставьте комментарий, если считаете нужным

Длина комментария должна быть не менее 5 и не более 100 символов

Позже **Оценить**



Мы просим вас корректно проставлять оценки клиентам для того, чтобы в будущем эти показатели могли влиять на коэффициент влияния их оценок.



Отображение цены товара

В карточке товара отображается полная стоимость каждого товара и с учетом скидки WB Кошелька. При выдаче заказа озвучьте клиенту итоговую стоимость заказа с учетом скидки и без нее.

✓ Оплатить и выдать
К выдаче: 3
2 876 ₽

Ячейка	Клиент	Товар	К оплате								
55	+7 (***) ***-79-04	3	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 80%;">WB Кошельком</td> <td style="text-align: right;">1 376 ₽</td> </tr> <tr> <td>Другим способом</td> <td style="text-align: right;">1 500 ₽</td> </tr> <tr> <td>Всего</td> <td style="text-align: right;">2 876 ₽</td> </tr> <tr> <td></td> <td style="text-align: right; color: #6c757d; font-size: small;">3 000 ₽*</td> </tr> </table>	WB Кошельком	1 376 ₽	Другим способом	1 500 ₽	Всего	2 876 ₽		3 000 ₽*
WB Кошельком	1 376 ₽										
Другим способом	1 500 ₽										
Всего	2 876 ₽										
	3 000 ₽*										
			* - итоговая цена без ВБ кошелька								

1	50000049204	✓	Носки женские набор 5 пар короткие	Размер: 35-38 Баркод: 5000048204	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Невозвратный товар Не оплачен </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;">1 500 ₽</div>
2	50000049205	✓	Носки женские набор 5 пар короткие	Размер: 35-38 Баркод: 5000048205	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Невозвратный товар Оплачен </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;">1 500 ₽</div>
3	50000049206	✓	Носки женские набор 5 пар короткие	Размер: 35-38 Баркод: 5000048206	<div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;"> Невозвратный товар Не оплачен </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;">1 500 ₽</div>

+ Пакеты



Оплата через сервис «WB Кошелек»

Клиент может оплатить товары через сервис «WB Кошелек». Выбрать этот способ оплаты можно только при оформлении заказа, поэтому, если клиент не выбрал «WB Кошелек» при оформлении заказа в «Корзине», способ не работает. Если клиент ранее выбирал оплату картой, нужно сменить способ оплаты на «WB Кошелек». Сориентируйте его в ЛК:

1. Перейти в раздел «Доставки» и отметить галочкой те товары, которые нужно оплатить.
2. Нажать кнопку «К оплате» и выбрать способ оплаты «WB Кошелек».
3. Нажать «Оплатить».

Если в кошельке нет необходимой суммы, появится подсказка о пополнении.

Заказ может быть выгоднее при оплате WB Кошельком. Проверить сумму заказа можно, выбрав способ оплаты «WB Кошелек».

Оплата произойдет по полной стоимости товара, по которой товар был заказан.

Проблема с оплатой

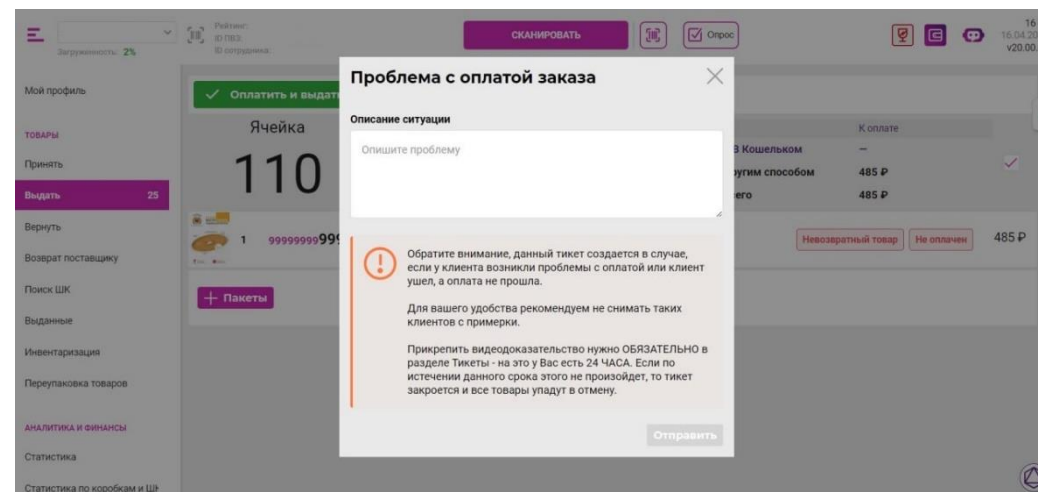


Если у клиента возникла проблема с оплатой, попросите его проверить:

- 1) привязана ли в личном кабинете нужная банковская карта — клиент мог перепутать карту при оформлении заказа,
- 2) пополнен ли баланс банковской карты или WB Кошелька — возможно, недостаточно средств для оплаты.

Что делать, если проверка не дала результатов?

В таком случае при нажатии на кнопку «Оплатить и выдать» спустя **три неудачных попытки** появляется кнопка «Проблема с оплатой». После нажатия на эту кнопку появляется модальное окно для создания тикета «Проблема с оплатой»





В форме необходимо описать проблему (например, клиент убежал с товаром, клиент ушел, не оплатив, и т. д.) и отправить запрос на создание тикета.

Для эффективного рассмотрения тикета нашими специалистами необходимо **в течение 24 часов** с момента его создания приложить ссылку на видеодоказательство в облачном хранилище с доступом к просмотру.

Если этого не сделать, то по истечении этого времени тикет будет автоматически закрыт, а все товары из этого заказа упадут в отмену.

Рекомендуем не снимать с примерки клиента, заказ которого не удалось оплатить, до окончания рабочего дня — это поможет вам не забыть о добавлении доказательств в тикет.

В конце рабочего дня снимите всех таких клиентов с примерки.

Выдача заказов курьеру

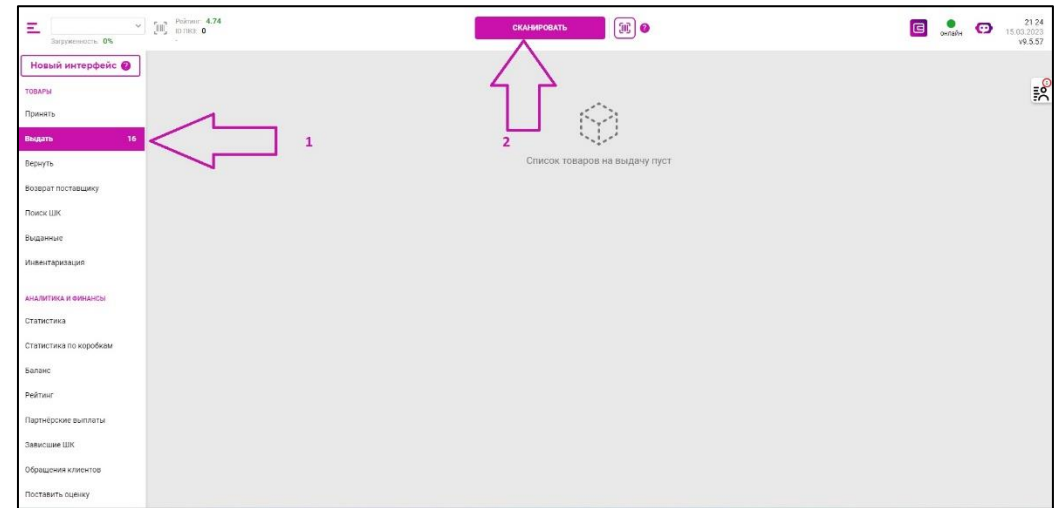
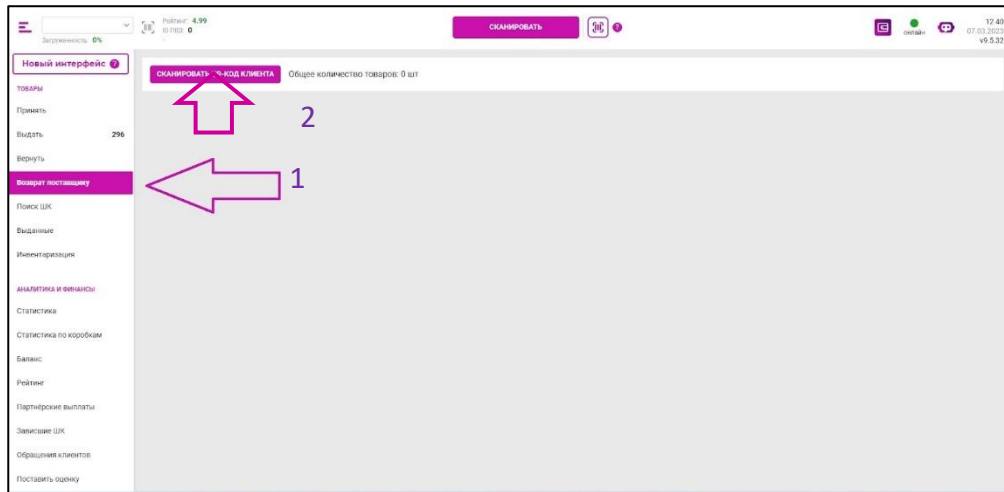


Выдача товаров клиенту возможна через курьера.

- Курьер предъявляет QR-код из своего мобильного приложения.
- В разделе «Выдать» нажмите кнопку «Сканировать» и отсканируйте QR-код.
- В рабочей программе отобразится количество товаров и номера ячеек.
- Товары при передаче сканировать не нужно, кнопка выдачи не отображается.
- Курьер проверяет товар и самостоятельно проводит выдачу через мобильное приложение.
- Если курьер не смог передать товар клиенту, его необходимо перепринять в ПВЗ (например, клиент попросил перенести доставку, не удалось дозвониться и т. д.).
- Такой заказ снова станет доступен для курьерской доставки через 12 часов.
- Если клиент откажется от товара, курьер вернет его в ваш ПВЗ.
- Менеджер должен отсканировать товар в возвратную коробку.
- Клиент сам выбирает пункт выдачи, из которого будет произведена доставка. Все данные передаются непосредственно курьеру для передачи заказа клиенту. Вам оформлять курьерскую доставку и ее услуги не нужно.
- Пакет предоставляется бесплатно.

Возврат товара поставщику

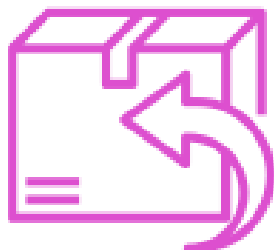
Если к вам пришел клиент и после сканирования QR-кода у вас появилось уведомление о том, что у него есть также возвраты поставщику, вам необходимо зайти во вкладку «Возвраты поставщику», отсканировать код в приложении и выдать товар. Выдача идет автоматически. После этого вы можете выдать товары во вкладке «Выдать», отсканировав QR-код заново.



Выдача или возврат определенных категорий товаров

Согласно правилам торговой площадки, есть категория товаров, не подлежащих возврату после покупки.

Такие товары включены в перечень непроеизводственных товаров надлежащего качества, не подлежащих возврату или обмену, утвержденный постановлением Правительства Российской Федерации от 31 декабря 2020 г. № 2463.



Есть категория товаров, которые можно проверить или посмотреть в ПВЗ. Но если клиент вскрыл заводскую упаковку или забрал товар домой, то вернуть его будет возможно только по причине брака или несоответствия и только после оформления и одобрения заявки в личном кабинете.

В такую категорию включены товары:

- Парфюмерно-косметические товары;
- Текстильные товары;
- Лекарственные препараты;
- Предметы личной гигиены;
- Чулочно-носочные изделия, нижнее белье и купальники;
- Ювелирные изделия;
- Товары бытовой химии, пестициды и агрохимикаты;
- Непериодические издания (книги, брошюры, альбомы, картографические и нотные издания, листовые изоиздания, календари, буклеты, издания).

Одежда



1. Данный товар клиент может проверить и примерить в ПВЗ при получении.
2. Рекомендуем проверять товар сначала при менеджере и камерах, а потом уже нести в примерочную.
3. Вернуть такой товар можно как при получении, так и в течение **14 дней**, если товар надлежащего качества, а также сохранены все вшивные и навесные бирки.



Парфюмерно-косметические товары



1. Клиент получает товар в нашей (складской) прозрачной упаковке.
2. Он может вскрыть ее и осмотреть товар без нарушения целостности заводской упаковки и самого товара. Если клиент хочет отказаться от товара по причине «Не подошло» на этом этапе, то может это сделать, деньги будут возвращены в полном объеме.
3. Если клиент хочет проверить товар, важно учитывать, что после вскрытия заводской упаковки отказаться можно только при обнаружении неправильного вложения, неполной комплектации, дефекта, истекшего срока годности и только после одобрения заявки в личном кабинете. Деньги будут возвращены в полном объеме либо за вычетом оплаты обратной транспортировки, если это было указано у клиента при оформлении. **Отказаться от товара по причине «Не подошло» после вскрытия слюды будет уже невозможно!**

Текстильные товары (постельное белье, полотенца и т. д.)



1. Если можно вскрыть заводскую упаковку товара, не нарушая ее целостности, клиент может открыть комплект и, не разворачивая его, посмотреть его цвет, потрогать качество ткани и, если товар не понравился, отказаться от него в момент получения. Если открыть заводскую упаковку без нарушения ее целостности нельзя, то клиент должен принять решение о покупке или об отказе от товара до ее вскрытия.
2. Если клиент принял решение о покупке товара, то он может развернуть комплект для проверки отсутствия брака, ошибки комплектации и вложения. После того как комплект развернут, вернуть его в момент доставки можно только по причине брака, ошибки вложения или неполной комплектации.

Продукты питания



1. Передача клиенту продуктов питания, спортивного питания, БАДов, кормов для животных осуществляется только после их оплаты.
2. Если брак (протух, плесень, истек срок годности, нарушена целостность) был обнаружен в момент получения товара, то необходимо рекомендовать клиенту оформить проверку товара сразу в ПВЗ в своем личном кабинете и оставить товар в ПВЗ до одобрения. Данный товар можно утилизировать.
3. Если клиент обнаружил брак (протух, плесень или истек срок годности) товара дома, то ему необходимо оформить заявку на проверку товара в личном кабинете. Возврат товара на склад не требуется.
4. Если клиент обнаружил несоответствие заказанному товару в ПВЗ или дома, то ему необходимо оформить заявку на проверку товара в личном кабинете. Возврат товара на склад не требуется.

При одобрении заявки статус товара в личном кабинете клиента изменится на «Возврат», денежные средства будут возвращены в установленные сроки. Если клиент принес товар в ПВЗ на возврат и отказывается его уносить — товар необходимо утилизировать!


Предметы личной гигиены



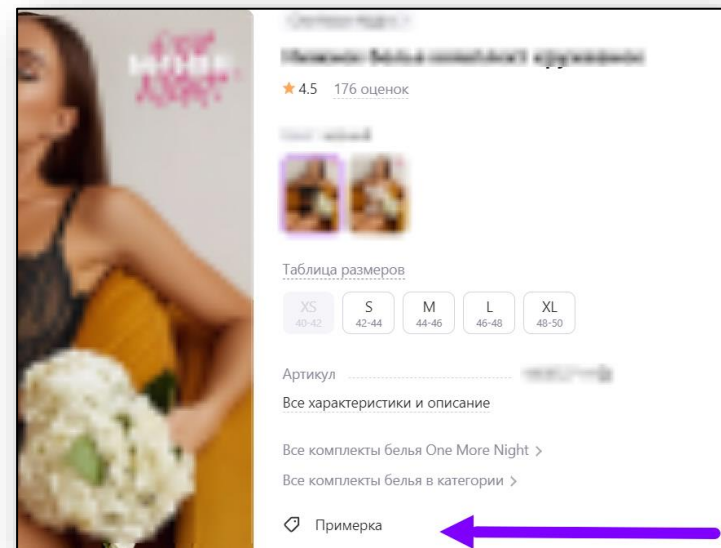
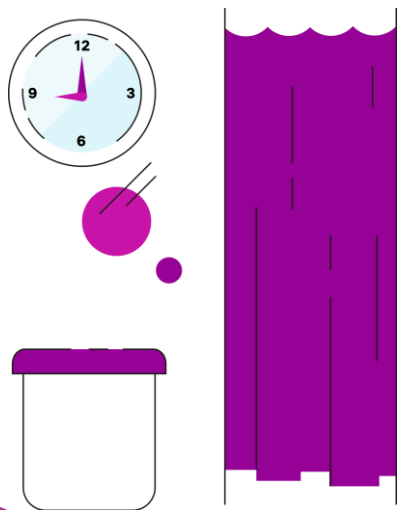
1. Клиент получает товар в нашей прозрачной упаковке. Он может вскрыть ее и осмотреть товар без нарушения целостности заводской упаковки и самого товара. Если клиент хочет отказаться от товара по причине «Не подошло» на этом этапе, то сможет это сделать.
2. Если клиент хочет вскрыть заводскую упаковку, важно учитывать, что после вскрытия заводской упаковки отказаться можно только при обнаружении неправильного вложения, неполной комплектации, дефекта или истекшего срока годности. **Отказаться от товара по причине «Не подошло» будет уже невозможно.**

Чулочно-носочные изделия, нижнее белье и купальники



1. Колготки, чулки примерке не подлежат.
2. Нижнее белье можно приложить поверх одежды и, если оно не подойдет, вернуть в момент получения.
3. У клиента при заказе в карточке товара будет указано, что примерка данной вещи разрешена в пункте выдачи.  Примерка

Купальники можно примерить поверх одежды.





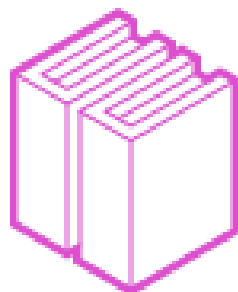
Ювелирные изделия

1. Клиент может распечатать товар при сотруднике, примерить его, не повреждая целостности пломбы и заводской упаковки, проверить на отсутствие дефектов. Примерка осуществляется в присутствии менеджера под камерами!
2. Отказ от товара возможен по любой причине, если не нарушен товарный вид изделия и бирок или пломб.
3. Если клиент снял пломбу или бирку, то отказаться от товара по причине «Не подошло» будет невозможно.

Непериодические издания

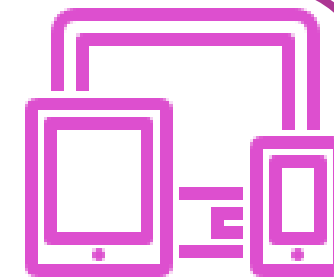
К данной категории относятся книги, альбомы, календари и тд.

На данных товарах может присутствовать заводская упаковка.



1. Если клиент не вскрывает заводскую упаковку, то отказаться можно по причине «Не подошло».
2. Если клиент вскрыл упаковку, то отказаться от товара по причине «Не подошло» будет уже невозможно.

Электроника




1. Если клиент не вскрывает заводскую упаковку, то отказаться можно по причине «Не подошло».
2. Если клиент вскрыл упаковку, то отказаться от товара по причине «Не подошло» будет уже невозможно.
3. Если после вскрытия упаковки будет обнаружен дефект, неполная комплектация или неправильное вложение, клиенту необходимо оформить проверку товара в личном кабинете и после ее одобрения вернуть товар в ПВЗ.
4. Если клиенту необходима печать на гарантийном талоне, то ему нужно обратиться в службу поддержки для клиентов, где ему предоставят актуальную информацию, в каком ПВЗ можно проставить печать и заполнить дату покупки.

Категория товаров 18+

Данные товары выдаются при предъявлении паспорта клиента. Эта информация будет отражена у клиента при оформлении в разделе «Корзина». Такой товар можно вернуть, если будет обнаружен дефект, неполная комплектация или неправильное вложение и только после одобрения заявки на проверку товара в личном кабинете.

Корзина ⁵

Выбрать все

	Ультратонкие презервативы коробка-набор 12 штук со смазкой, Iambex Казань WB Бесплатный отказ	- 1 +	с WB Кошельком 284 Р 448 Р
---	---	-------	---

Итого **6 994 Р**

[Заказать](#)

Соглашаюсь с правилами пользования торговой площадкой и возврата

Для получения заказа может потребоваться документ, удостоверяющий личность

1 666999999666

Размер: не указан
Баркод: 66699999

18+ Невозвратный товар [Оплачен](#) 1 Р

1 666999999666
Баркод: 66699999 **18+**

Christine Lavoisier Parfums

Цвет:
Размер: не указан

[1 Р](#) [Подробнее о товаре](#)

[Заказать](#)

- Соглашаюсь с правилами пользования торговой площадкой и возврата
- Для получения заказа может потребоваться документ, удостоверяющий личность

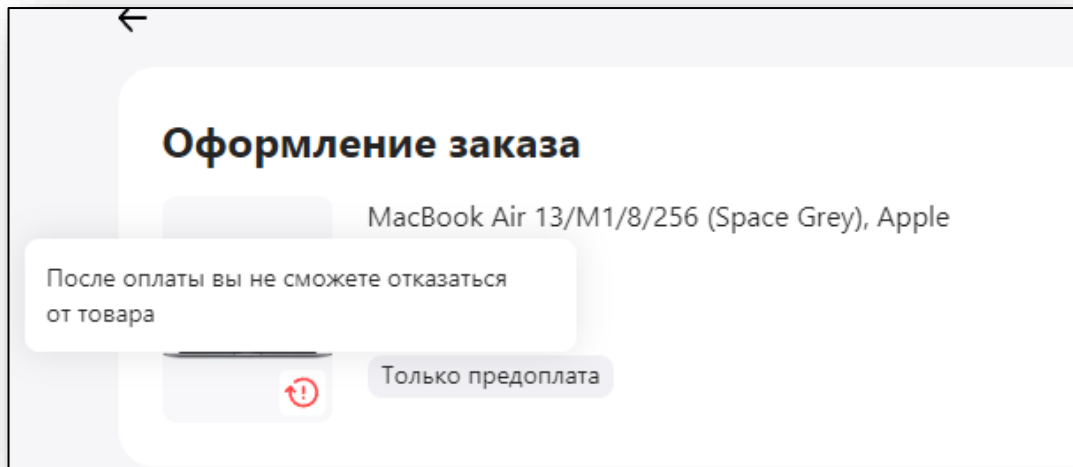
18+

Товары, от которых нельзя отказаться

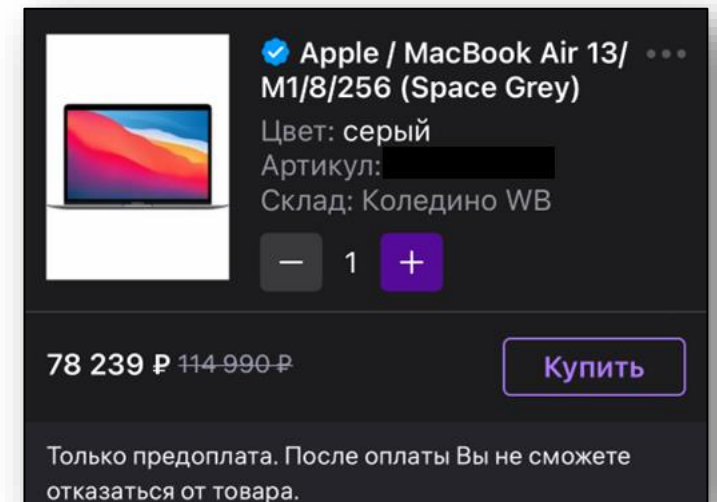
Есть товары, которые невозможно вернуть в ПВЗ при получении, независимо от того, являются ли они бракованными, неполными, неправильно упакованными или по причине неактуальности заказа.

Вернуть такие товары клиенты могут только по причине брак, неполное или неверное вложение после оформления и одобрения заявки в личном кабинете.

У клиента в карточке товара не будет отметки о возврате, а в «Корзине» будет уведомление, что после оплаты нельзя отказаться от товара.



В программе WB Point
у вас при выдаче
товара не будет
галочки для отказа
от товара





Выдача пакетов



Выдача пакетов



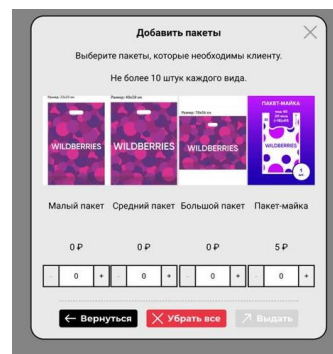
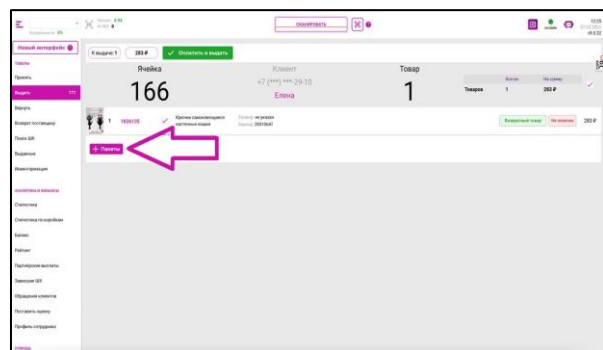
Если клиент хочет приобрести фирменный пакет, вам необходимо перед выдачей товара добавить его к заказам, произвести оплату и выдачу вместе с заказанным товаром. К продаже допускаются только брендированные пакеты. Оплата производится безналичным путем.

После нажатия на кнопку «Пакеты» вам откроется окно с изображением разных видов доступных для выдачи пакетов. Выберите тот, который нужен клиенту, и добавьте его к списку товаров.

Чтобы убрать пакет, нажмите на кнопку «+Пакеты», далее нажмите напротив необходимого пакета «-».

Количество выдаваемых пакетов одному клиенту ограничено. В рамках одного заказа клиент может получить бесплатно не более 1 пакета каждого вида — маленький, средний и большой. Пакет-майка платный.

Пакеты-майки по-прежнему можно добавить в один заказ в количестве максимум 10 штук. Пакет-майка платный.



Продажа пакетов



Если после получения заказа клиент попросил пакет, необходимо:

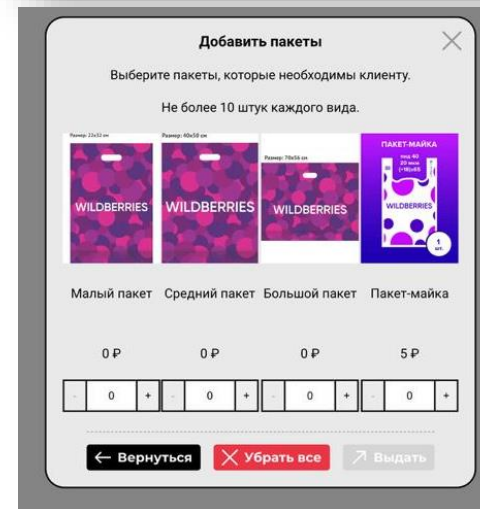
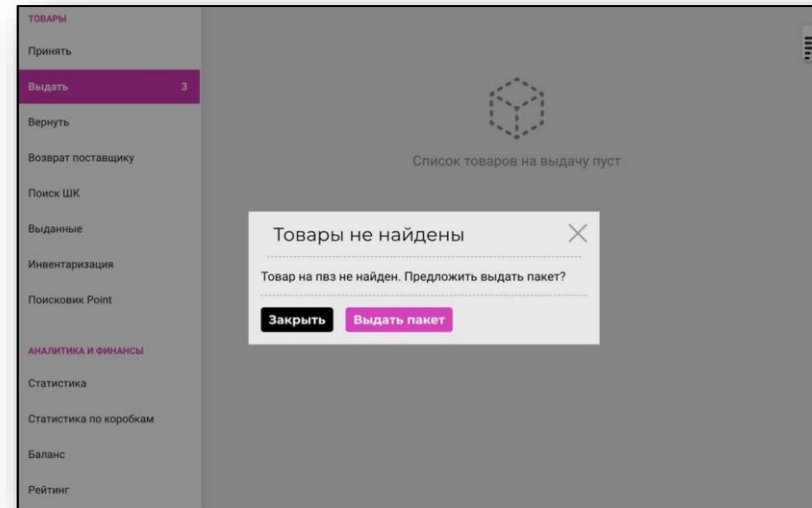
- отсканировать код клиента,
- выбрать вид и количество необходимых пакетов,
- произвести выдачу пакета.

Бесплатно клиентам выдаются пакеты:

- маленький
- средний
- большой

Пакеты-майки платные.

Денежные средства будут списаны с карты, привязанной к Личному кабинету клиента.



Продажа пакетов



Обращаем ваше внимание, что количество проданных клиенту пакетов должно совпадать с количеством, которое было выдано вами при продаже.

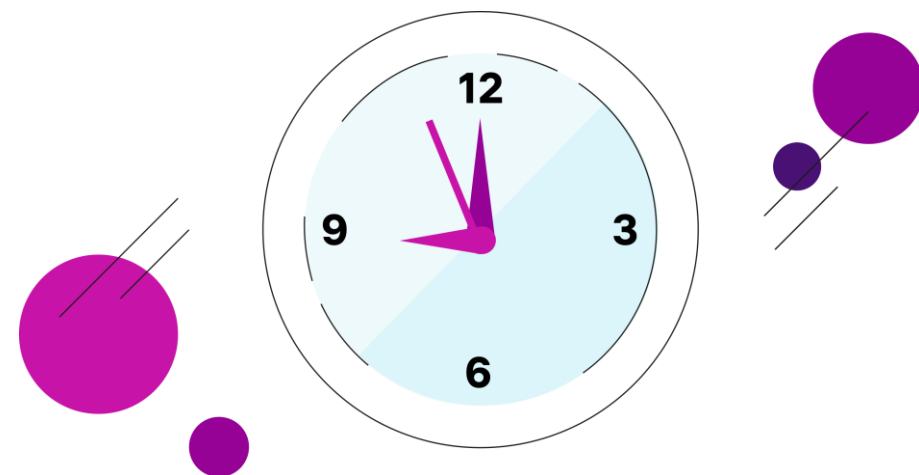


За выдачу меньшего количества, чем было заявлено в программе, предусмотрен штраф.

Для повышения лояльности клиента вы можете выдавать фирменные пакеты бесплатно. Обратите, пожалуйста, внимание, что продавать небрендовые пакеты запрещается.

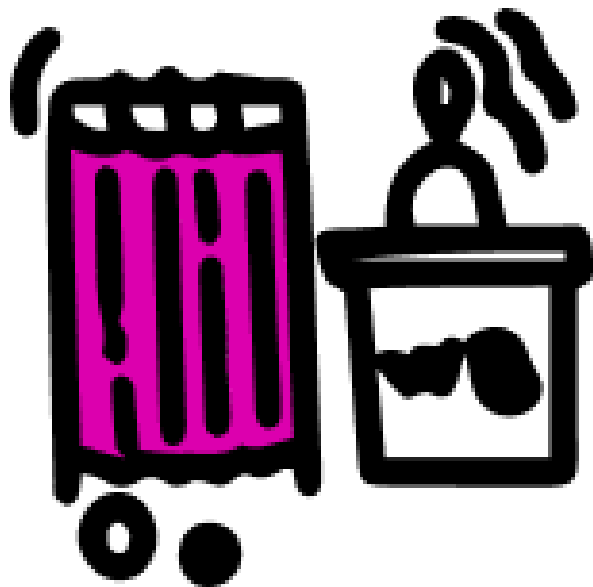


Напоминаем, за наличный расчет запрещена реализация пакетов.



Хранение товара

Хранение товара



Товар доступен для выкупа клиентом в течение 12 дней, после того как он поступит в ПВЗ.

Если по окончании данного срока клиент не пришел за своим заказом, он считается просроченным (не востребованным) и его необходимо вернуть на склад в возвратной коробке.

Заказ перейдет в «Возвраты от клиентов» автоматически.

После того как срок хранения товара пройдет, вам необходимо будет найти товар в ячейке клиента и отсканировать его в возвратную коробку для передачи товара на склад.

Данный товар появится во вкладке «Вернуть» (будет гореть красным цветом).

Возврат товара

WILDBERRIES

10:00 - 21:00



Возврат товара ОТ КЛИЕНТОВ



Клиент вправе отказаться от товара как после проверки или примерки сразу в пункте выдачи, так и в течение **14 дней** (либо иного срока, о чем сообщено в «Правилах возврата» на сайте <https://www.wildberries.ru/>) с момента приобретения, если товар его не устроил. При этом должны быть соблюдены правила возврата, такие как:

- Товар не был в эксплуатации
- Сохранены все вшивные бирки и этикетки
- Он подлежит возврату и не включен в перечень невозвратных товаров
- Товар исправен: на товаре отсутствуют трещины, сколы, вмятины, нет признаков эксплуатации (потертости, следы ношения, пятна)
- Возможное наличие пакета со штрихкодом и упаковки товара

Если у клиента много товаров в заказе, а отказаться он хочет только от части заказанных товаров, вам необходимо осуществить выдачу всех оплаченных или подтвержденных товаров, а затем произвести возврат тех, от которых клиент отказался.



Проверяйте товар вместе с клиентом перед выдачей на примерку и после, перед внесением товара в возвратную коробку.

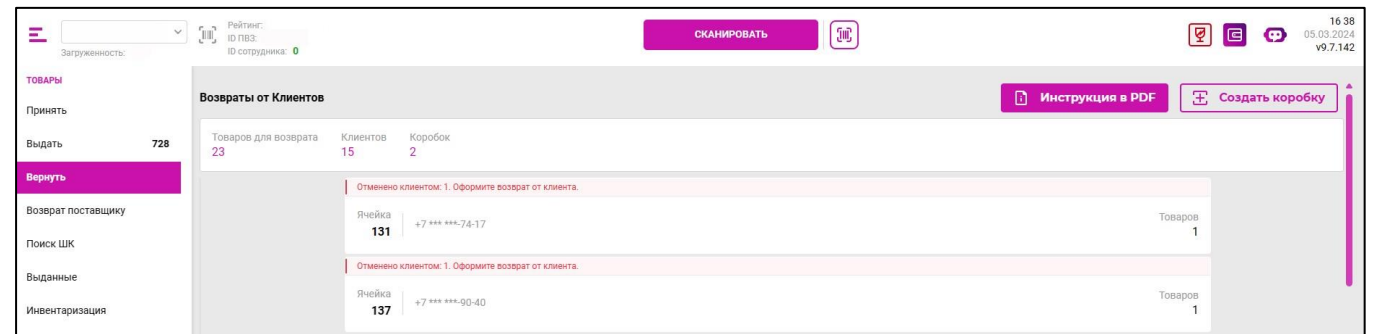
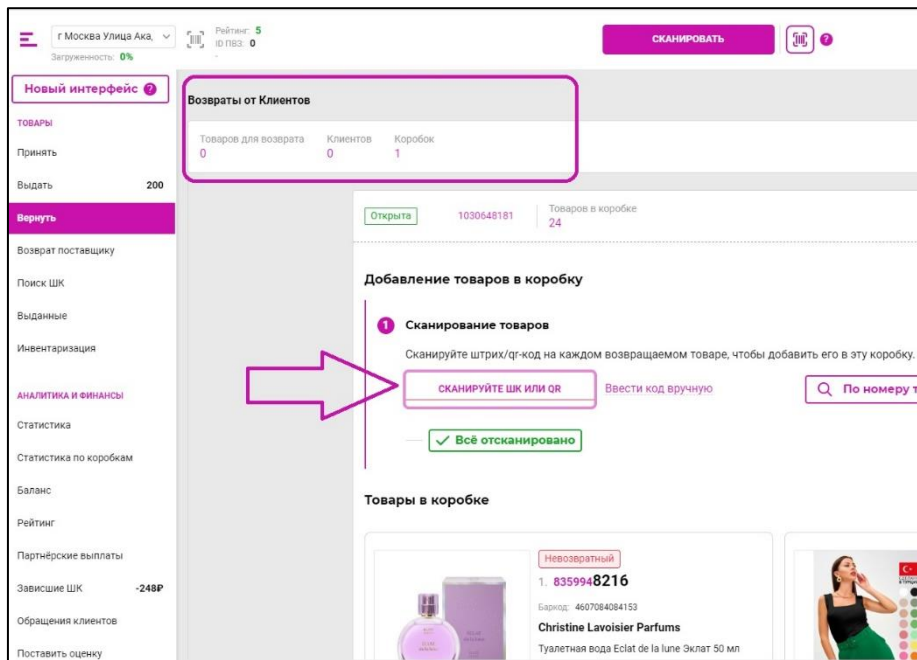
Для отправки товара на возврат вам необходимо убрать данный товар с выдачи, отсканировав ШК или убрав галочку вручную, предварительно сверив номер ШК (некоторые цифры) с программой.



После того как возврат товара пройдет, он будет автоматически помещен в раздел «Возвраты» и будет подсвечен красным цветом для напоминания о необходимом сканировании его в возвратную коробку.



Поместить товар в возвратную коробку необходимо в течение 24 часов



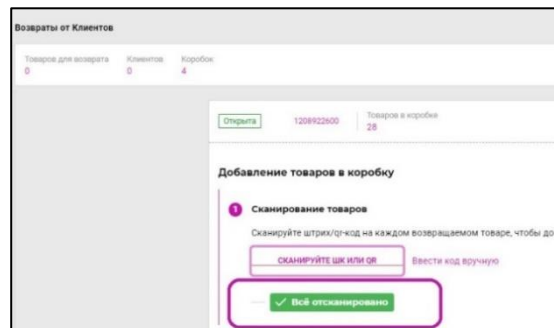
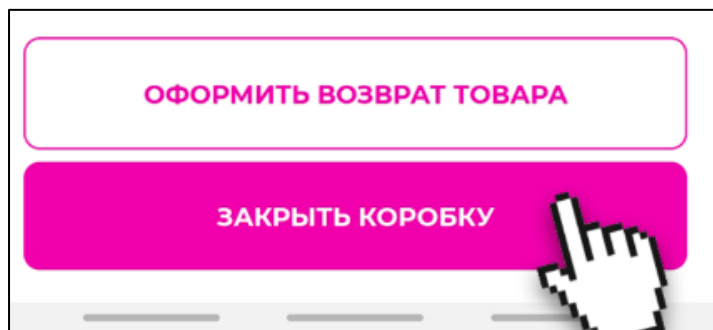
Если у вас нет открытой коробки, вам необходимо создать ее, войдя в раздел «Возвраты», и нажать на кнопку «Создать коробку».



Создать коробку



Когда коробка с возвратами наполнилась или пришло время передачи ее курьеру Wildberries, эту коробку необходимо закрыть.



Товары, принесенные из дома, необходимо складывать вместе с остальными возвратами до сбора достаточного количества и одновременно сканировать в возвратную коробку.

В ПВЗ не может быть одновременно открыто более 2-х коробок, в каждой из них должно быть не более 60 товаров.

Товар в возвратную коробку можно отсканировать только один раз. Повторно сканировать товар в другую возвратную коробку запрещено. Товар должен быть отсканирован в возвратную коробку в течение 24 часов.

Сканировать товар в одну коробку, а фактически помещать в другую запрещено.

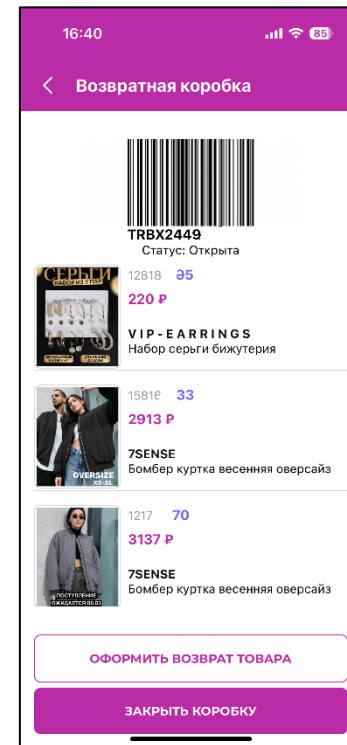
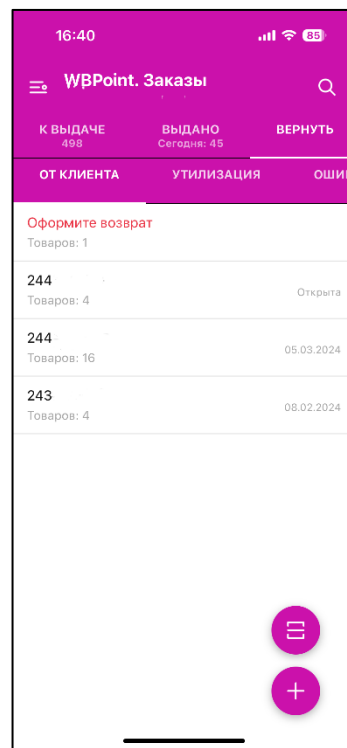
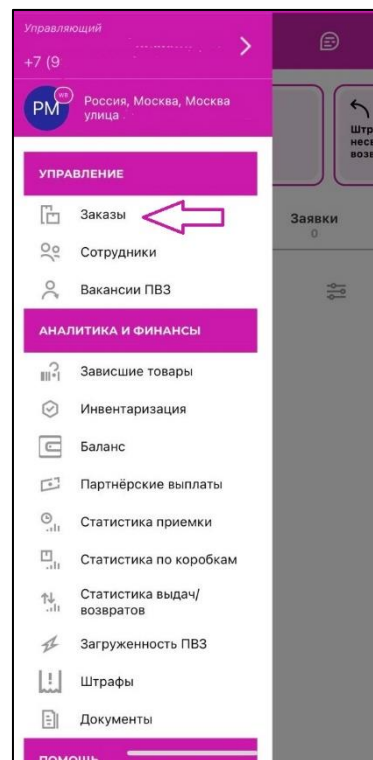
Для крупногабаритного товара возвратную коробку нужно оформить отдельно. Данный товар можно поместить в собственную упаковку, и на нее наклеить ШК возвратной коробки.

Если вы не закроете возвратную коробку, она закроется автоматически по прошествии 48 часов.





Мобильное приложение



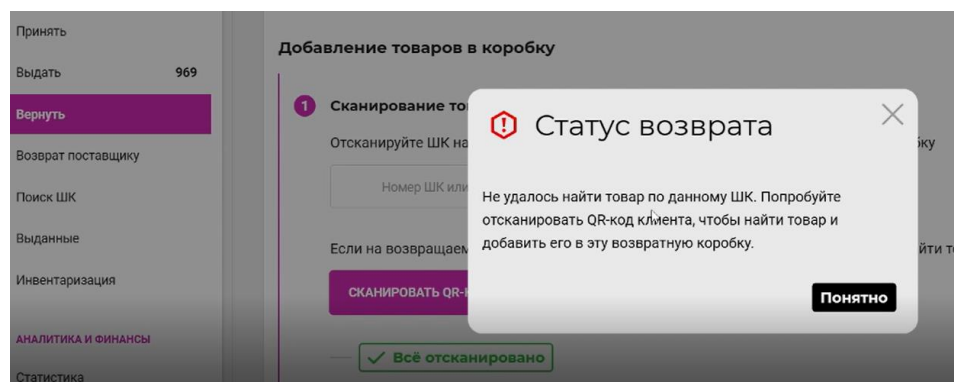
Как добавить товар в возвратную коробку в случае возникновения ошибки?



Добавлять товар в возвратную коробку необходимо по номеру ШК этого товара.
Если товар был принят по стикеру или баркоду, то добавить его в возвратную коробку не получится.

Как обнаружить такой товар?

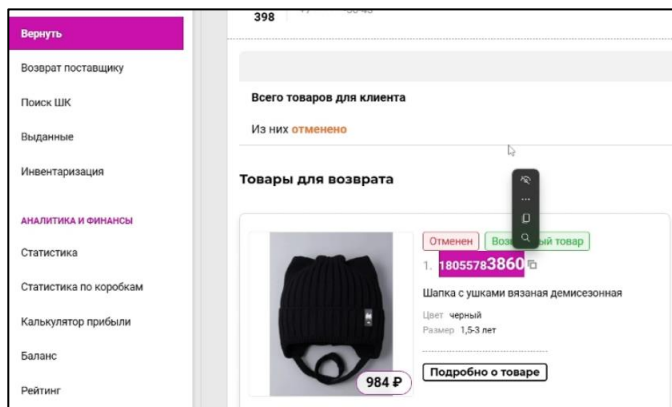
Во время добавления товара в возвратную коробку высветится модальное окно с надписью «Не удалось найти товар по данному ШК».



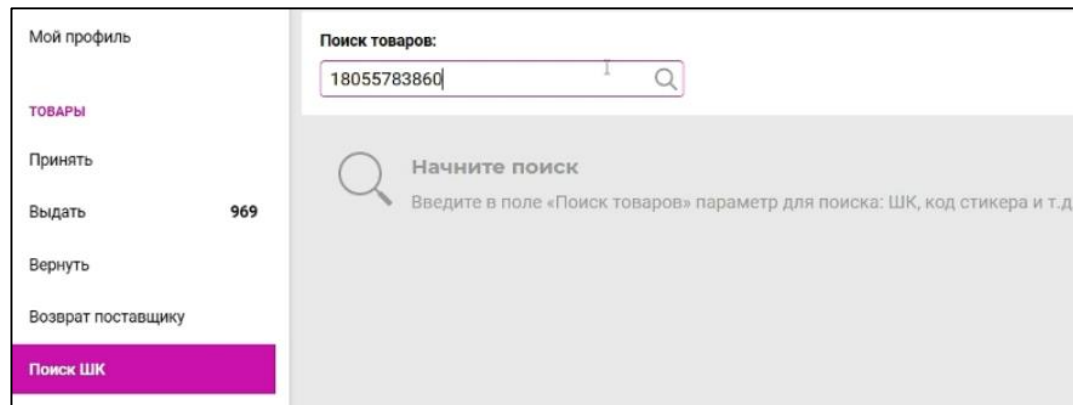


Что нужно сделать, чтобы добавить товар?

1. Скопировать код товара из раздела «Вернуть»



2. Зайти в раздел «Поиск ШК» и вставить код в строчку поиска

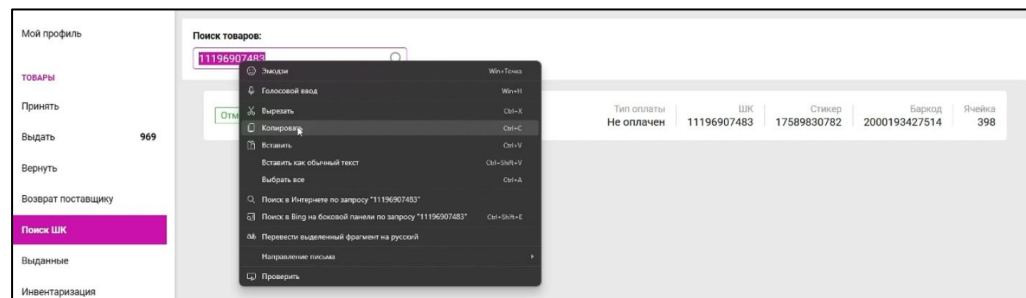




3. Вписать вручную код ШК, который указан в карточке товара

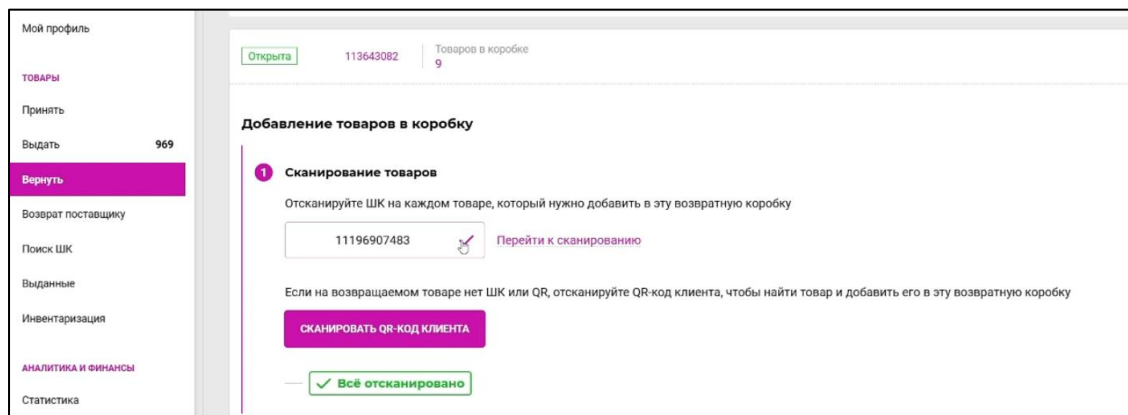


4. Скопировать этот код

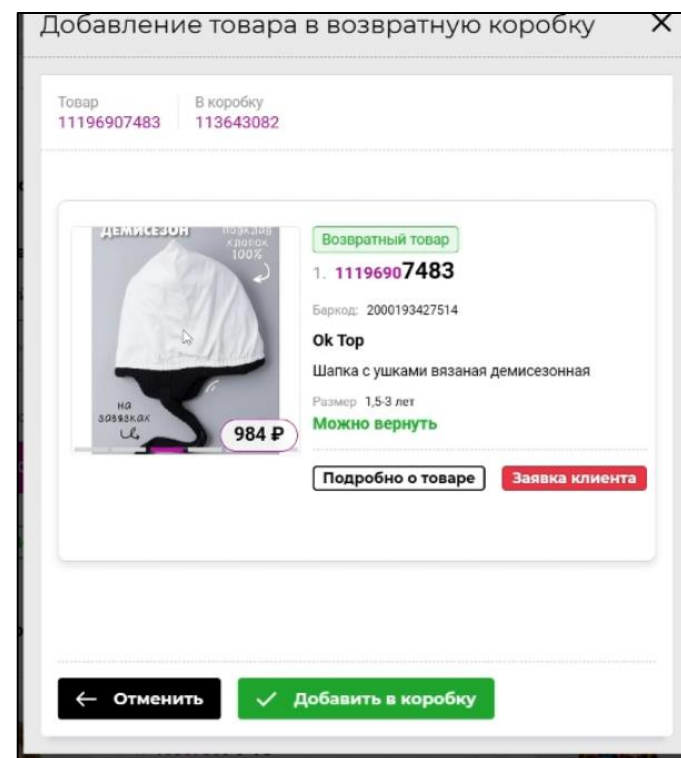




5. Перейти в раздел «Вернуть»
6. Добавить скопированный код товара в поле



7. Добавить товар в возвратную коробку

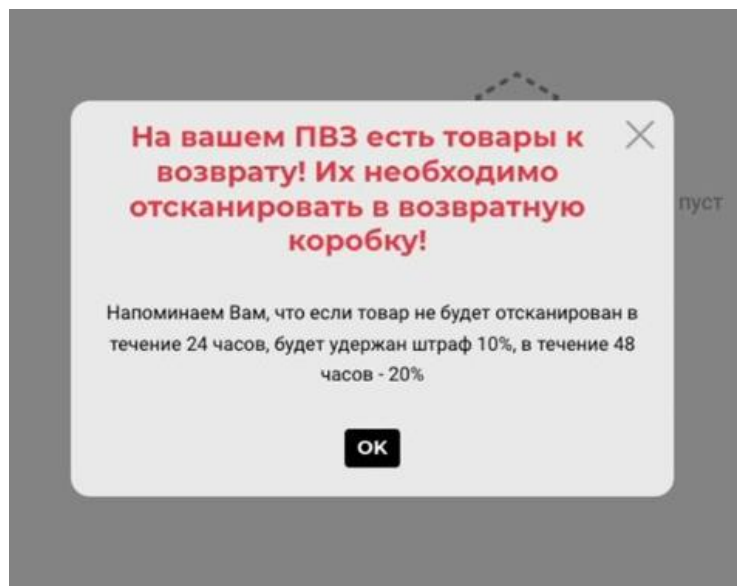


Уведомление о не отсканированных в возвратную коробку товарах



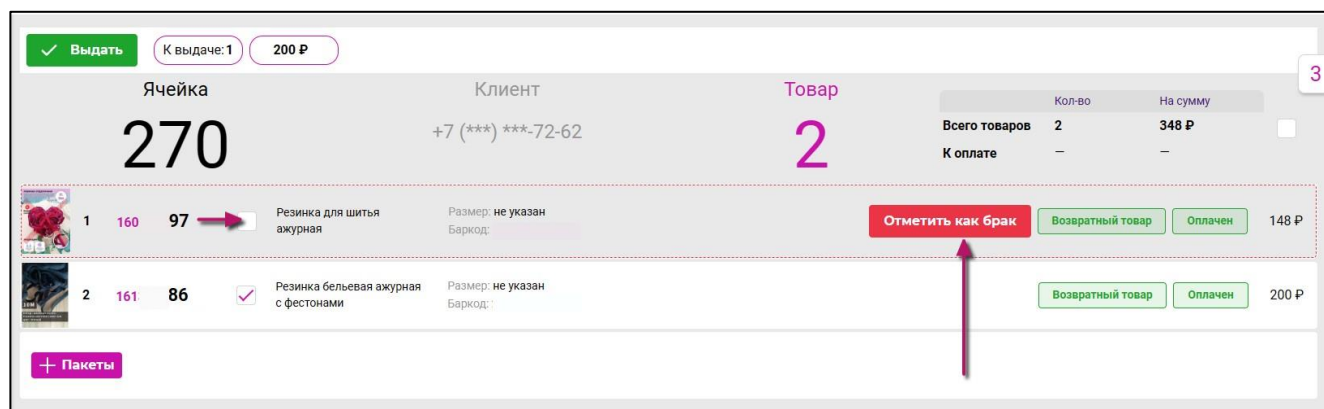
Если у вас есть товары, которые еще не были отсканированы в возвратную коробку, появится уведомление в модальном окне **после пятиминутного периода бездействия в программе**, (например, приемка товара, выдача заказа клиенту и другие). Оно будет отображаться в веб-версии программы.

Уведомление будет появляться **1 раз в 6 часов** при выполнении всех указанных условий. Следующее уведомление появится **не ранее чем через 6 часов**.



Возврат бракованного товара от клиента при получении

Если брак был обнаружен клиентом после вскрытия упаковки, то необходимо снять такой товар с выдачи и нажать на кнопку «Отметить как брак». В открывшемся окне вам необходимо добавить комментарий и фото брака товара. Далее проведите выдачу остального товара клиента.



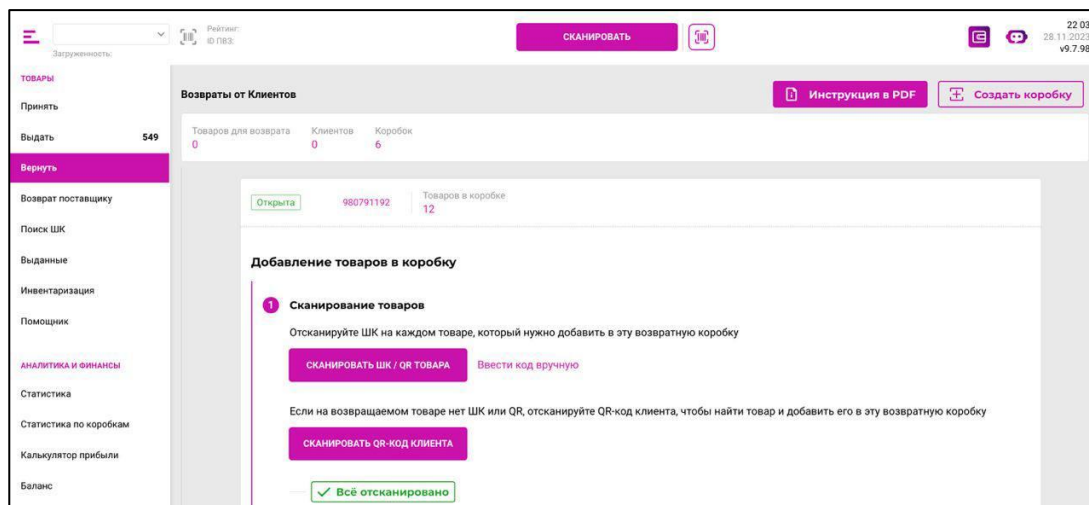
**Обращайте внимание на отметку
возможности возврата товара
при получении.**

**Несоответствие товара также отмечается
как брак, но в комментариях к заявке
необходимо прописать
причину отказа.**

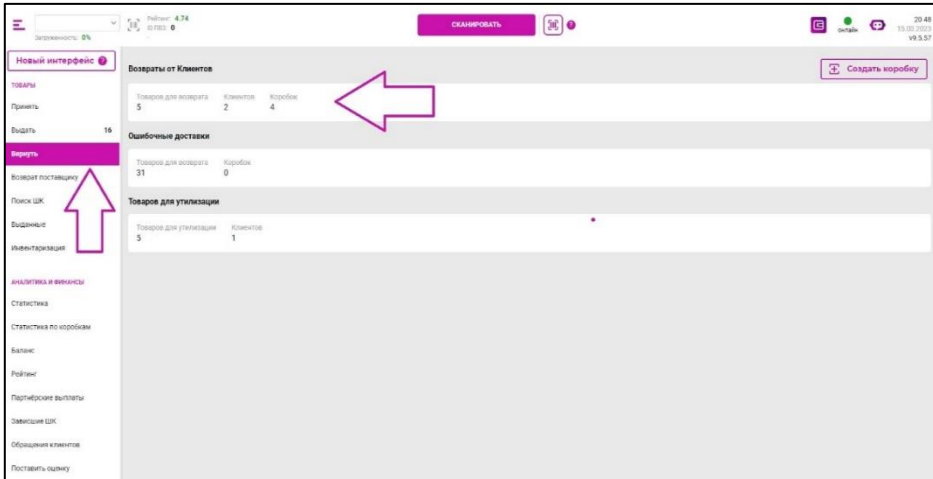
Возврат товара без упаковки



Если пакет с ШК товара был утерян, вам нужно отсканировать QR-код из мобильного приложения клиента (тот же, что используется для выдачи заказа), не вводя при этом последние 4 цифры номера телефона и пятизначный код клиента. После чего в интерфейсе будет отображен список товаров, выданных покупателю за последние 14 дней, и товаров с одобренной заявкой.

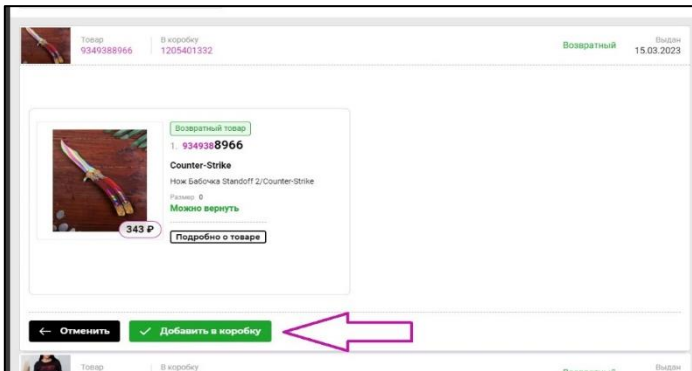
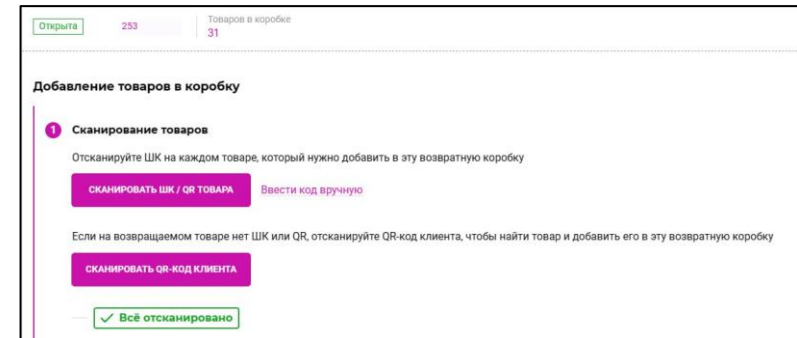


СКАНИРОВАТЬ QR-КОД КЛИЕНТА



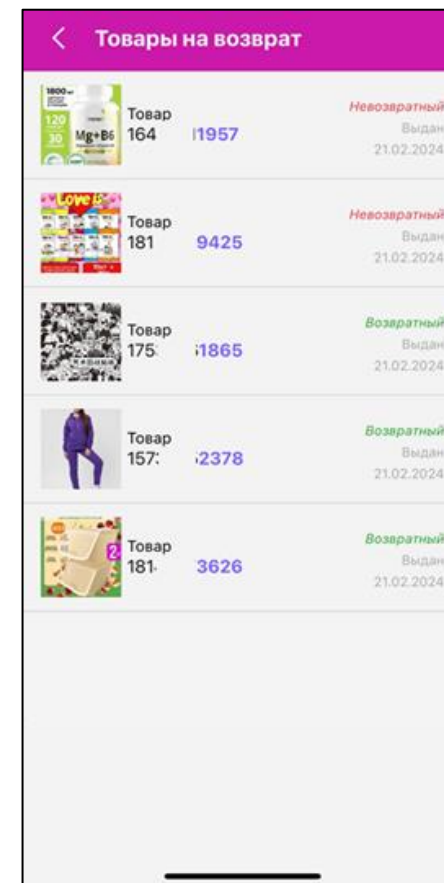
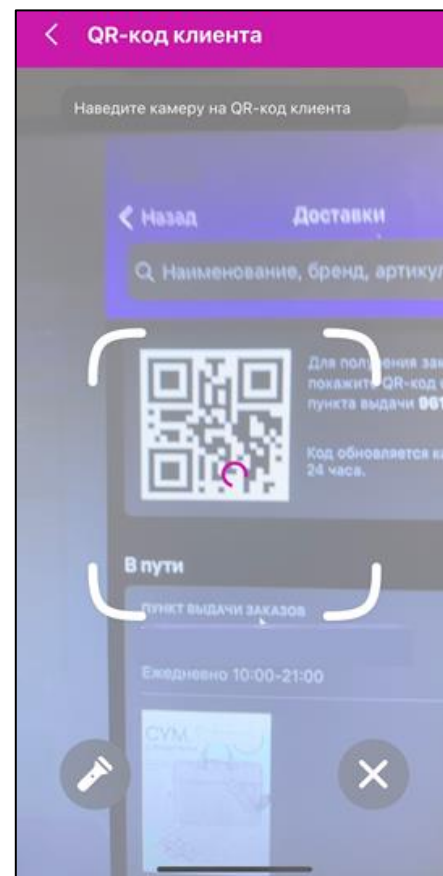
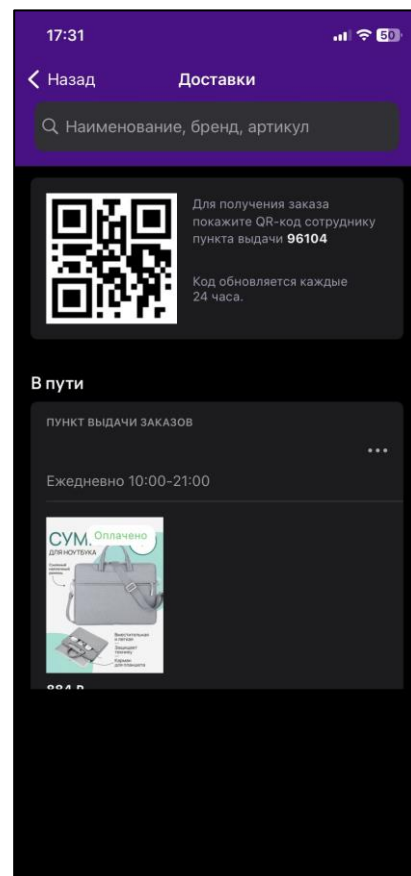
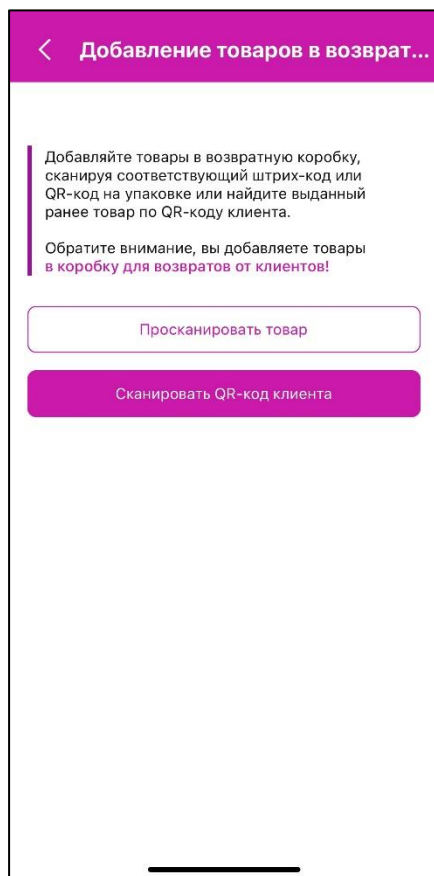
Для поиска клиента вам необходимо выбрать раздел «Вернуть».
Выберите любую еще не закрытую коробку.

Для добавления отсканируйте QR-код клиента.



Выберите из списка заказанных товаров тот, который клиент хочет вернуть, и добавьте его в коробку.

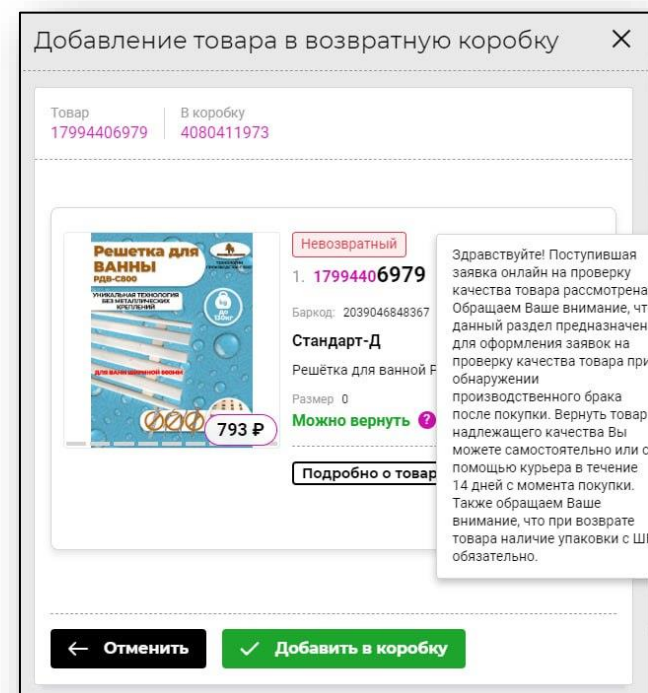
Мобильное приложение



Возврат товара по одобренной заявке на брак

Если клиент желает вернуть бракованный товар, необходимо после сканирования товара убедиться, что у него в личном кабинете присутствует согласованная заявка на проверку товара и не прошло **14 дней с даты ее одобрения**, далее добавить товар в коробку для возврата на склад.

В случае если заявка отсутствует, необходимо направить клиента на заполнение формы в разделе личного кабинета «Проверка товара» — «Возврат после оплаты по браку». После ее заполнения необходимо дождаться согласования данной заявки специалистами Wildberries, далее можно принять товар на возврат.



Формирование возвратных коробок

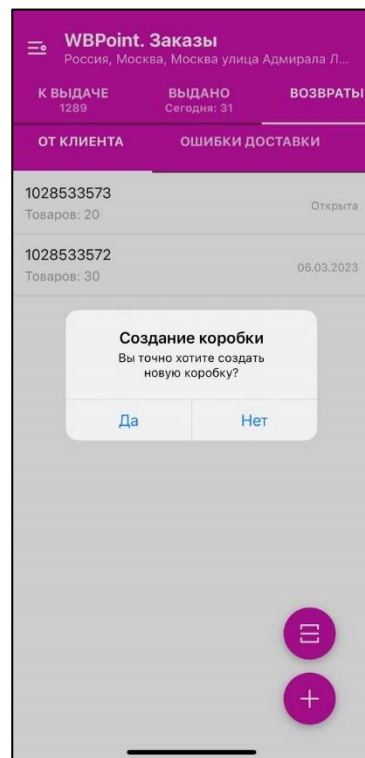


При формировании возвратных коробок обращайтесь внимание на следующие условия:

- Если товар не отсканирован в возвратную коробку в течение первых 24 часов, с ПВЗ будет удержано 10% от стоимости ШК.
- Если товар не отсканирован в последующие 24 часа, дополнительно будет удержано 20% от стоимости ШК.
- Если товар не отсканирован еще в течение 24 часов, с ПВЗ будет удержана полная стоимость ШК, которая будет возвращена при возврате и сканировании товара на складе (удержанные ранее 30% не возвращаются).



Создание новой коробки для возвратов в приложении



По возможности отправляйте все возвраты с каждым приездом курьера Wildberries, чтобы обеспечить качественную и быструю логистику товаров со складов и обратно.

- Для ПВЗ, занимающихся переупаковкой, время на добавление товара в возвратную коробку **увеличено до 48 часов**. Товары, которые не подлежат переупаковке, должны быть отсканированы в возвратную коробку, как обычно — в течение 24 часов.
- Для того чтобы не забыть добавить возврат в возвратную коробку, пожалуйста, сканируйте товар сразу после отказа клиента.
- Регулярно проверяйте вкладку «Вернуть» — это поможет избежать возможных удержаний за отсутствие сканирования в возвратную коробку.
- Необходимо отклеивать старую маркировку с тех коробов, которые используются повторно, — это поможет избежать путаницы при приемке коробок в ПВЗ или на складе.
- Подготавливать возвратные коробки вы можете в течение всего рабочего дня — это поможет перевозчикам максимально оперативно вывозить возвраты из вашего ПВЗ.

Передача возвратных коробок курьеру

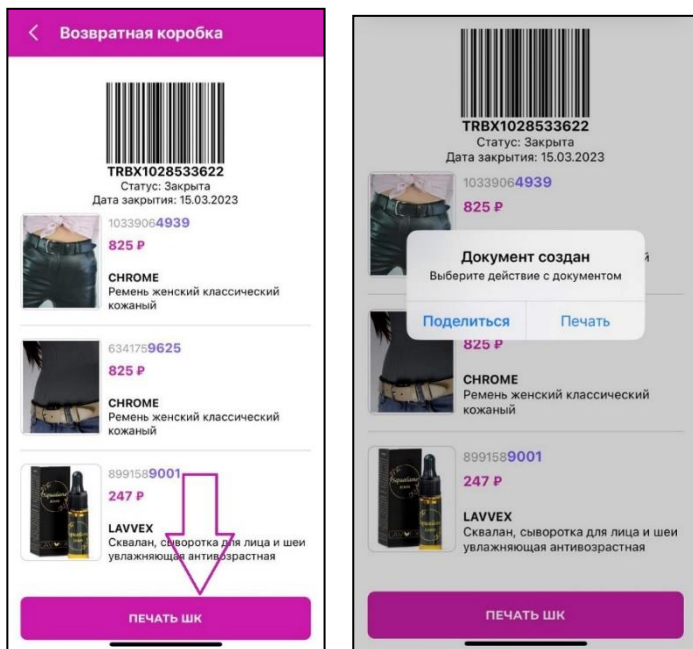


Подготовка коробок для передачи курьеру

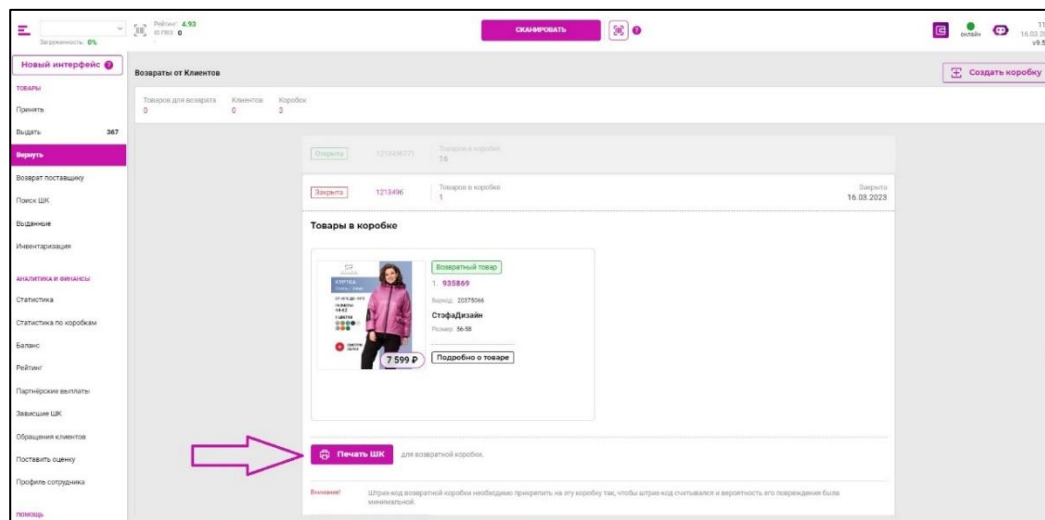


Для передачи возвратной коробки курьеру Wildberries вам необходимо в мобильном приложении или в веб-версии, нажав на кнопку «Печать ШК», распечатать его.

Мобильная версия

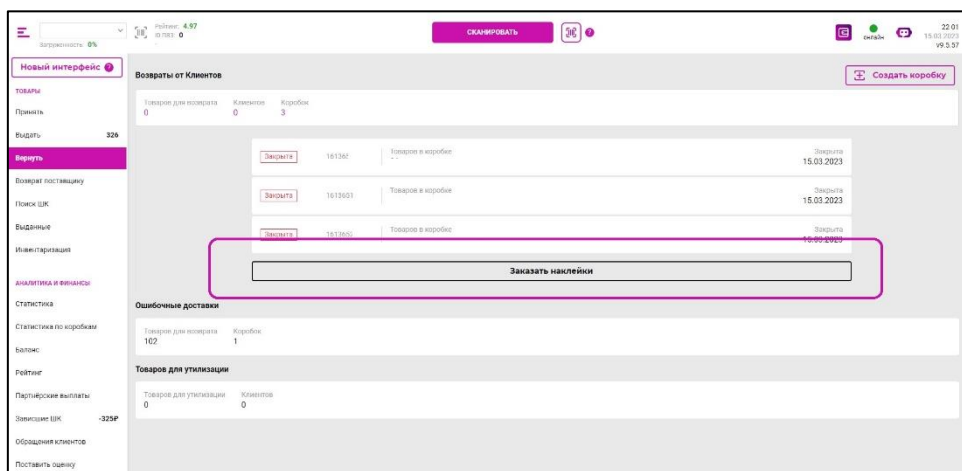


Веб-версия





Для заказа наклеек с ШК возвратных коробок вам нужно обратиться к своему руководителю. Чтобы их заказать именно для вашего ПВЗ, руководителю необходимо в веб-версии зайти в раздел «Вернуть», выбрать подраздел «Возвраты от клиентов», открыть закрытую коробку, и внизу списка у вас появится кнопка «Заказать наклейки».



Заказать наклейки



После этого вы попадаете на торговую площадку, где сможете приобрести данные наклейки.

Контроль за возвратными коробками курьеру



При работе в ПВЗ важно держать под контролем каждый аспект — как при работе с клиентами, так и при работе с товарами.

При повторном использовании коробок следует отклеивать старую маркировку — так при приемке коробок в другом ПВЗ или складе не возникнет путаницы.

Для того чтобы в ПВЗ не произошло возможных ошибок и путаницы с возвратными коробками, просим вас отслеживать в рабочее время ПВЗ забор и сканирование возвратных коробок перевозчиками.

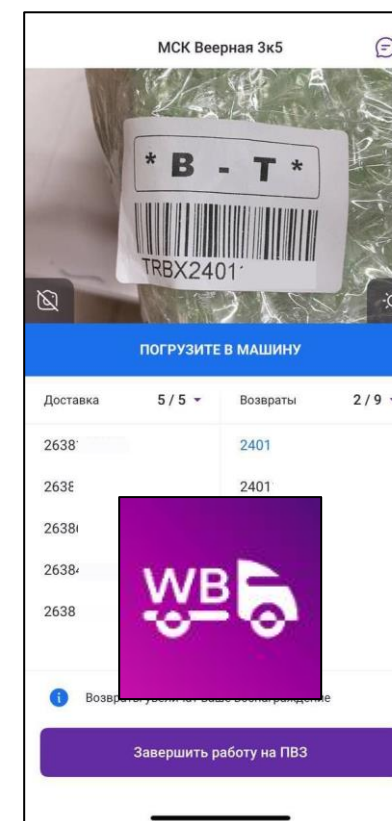
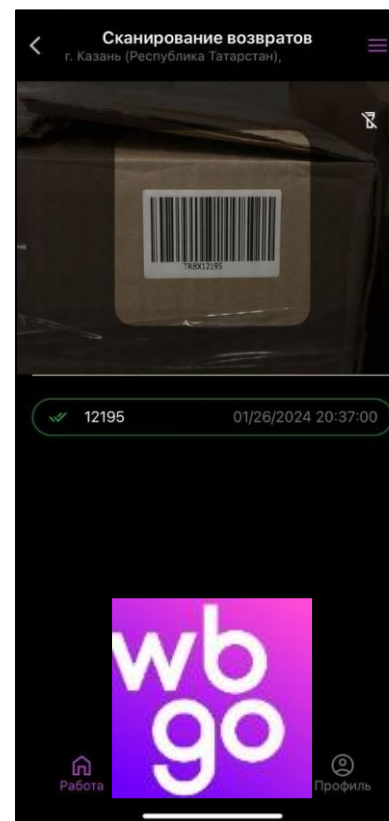
Так вы будете уверены в том, что, если возникнет ситуация с невозвратом товара на склад, вы сможете доказать, что ваш ПВЗ передал возвратные коробки курьеру. Также это поможет избежать ситуаций, когда вместо возвратной коробки курьер забирает коробку с поставкой.



Возвратные коробки могут забирать не только основные перевозчики, но и **водители WB Go и WB Drive**. Вы можете ориентироваться на наличие приложений WB Drive или WB Go у перевозчика.

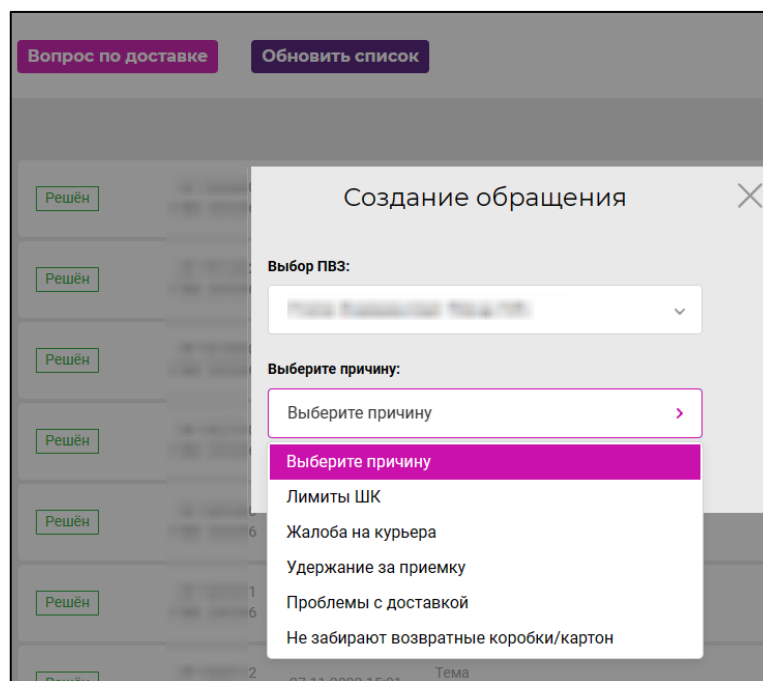
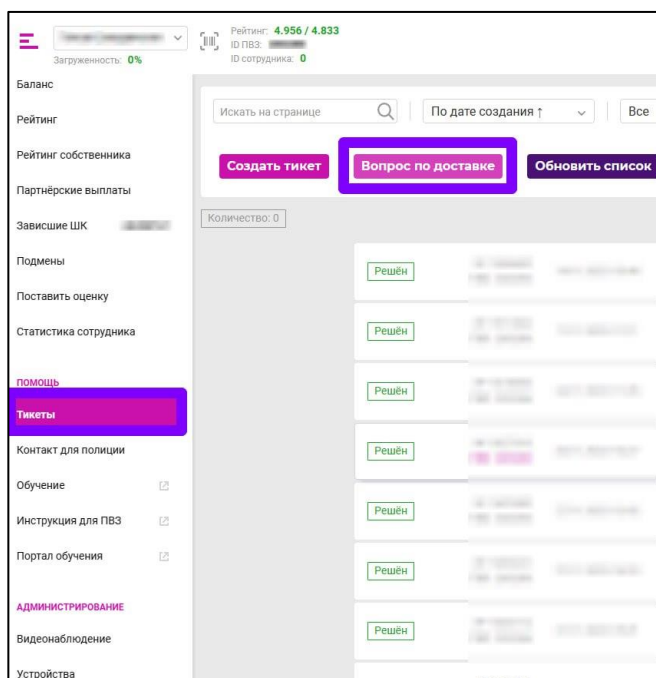


Будьте крайне внимательны, передавая возвратные коробки. Удостоверьтесь, что перед вами действительно представители компании, а не мошенники. Крайне важно ориентироваться на наличие приложений **WB Drive** или **WB Go** у курьеров — перевозчики обязательно сканируют возвратные коробки. Если курьер отказывается показывать приложение и не хочет сканировать ШК — не отдавайте коробки.

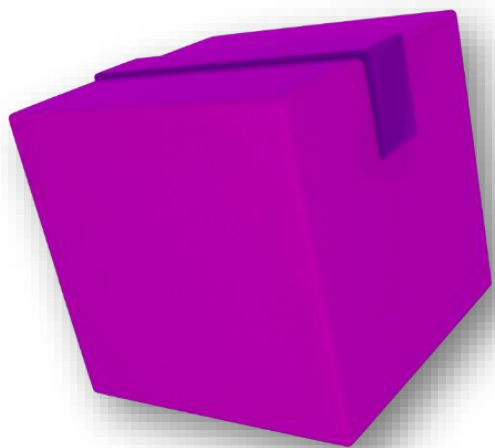


Тема тикета: «Вопрос по доставке»

Если возникают вопросы по доставке, создайте обращение в разделе «Тикеты» → «Вопрос по доставке».



Возврат картона



Картонные коробки

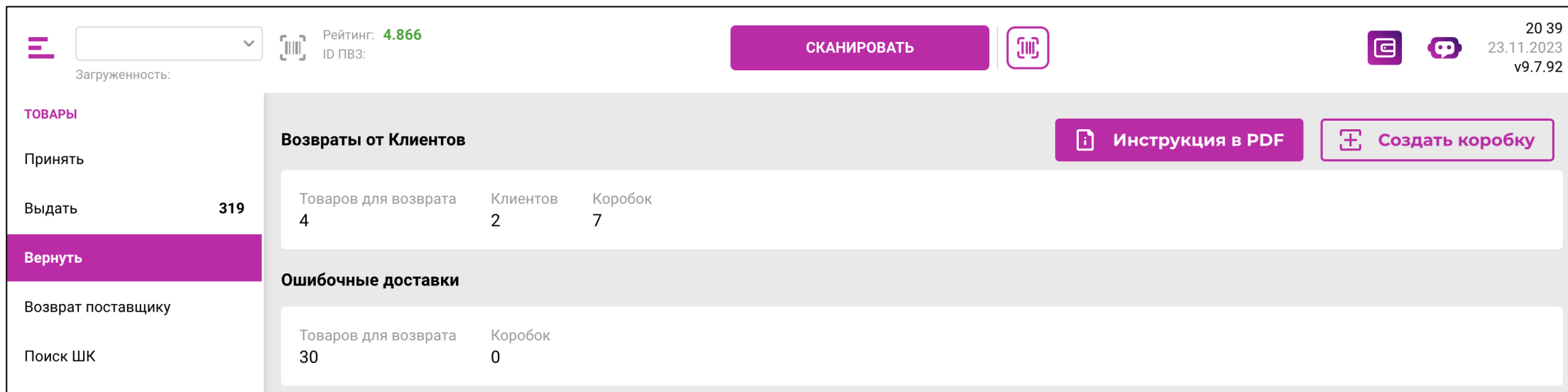
Согласно оферте необходимо возвращать неиспользованные картонные коробки обратно на склад. Возврат картона необходимо оформлять через программу. Это поможет нам отслеживать количество возвратного картона и качество работы перевозчиков.



Коробки необходимо аккуратно сложить и выставить в клиентскую зону, чтобы курьер мог забрать их вместе с остальными возвратами. По возможности плотно заполняйте возвратную коробку картоном.

Оформление в программе

1. В разделе «Вернуть» нажмите на кнопку «Создать коробку».



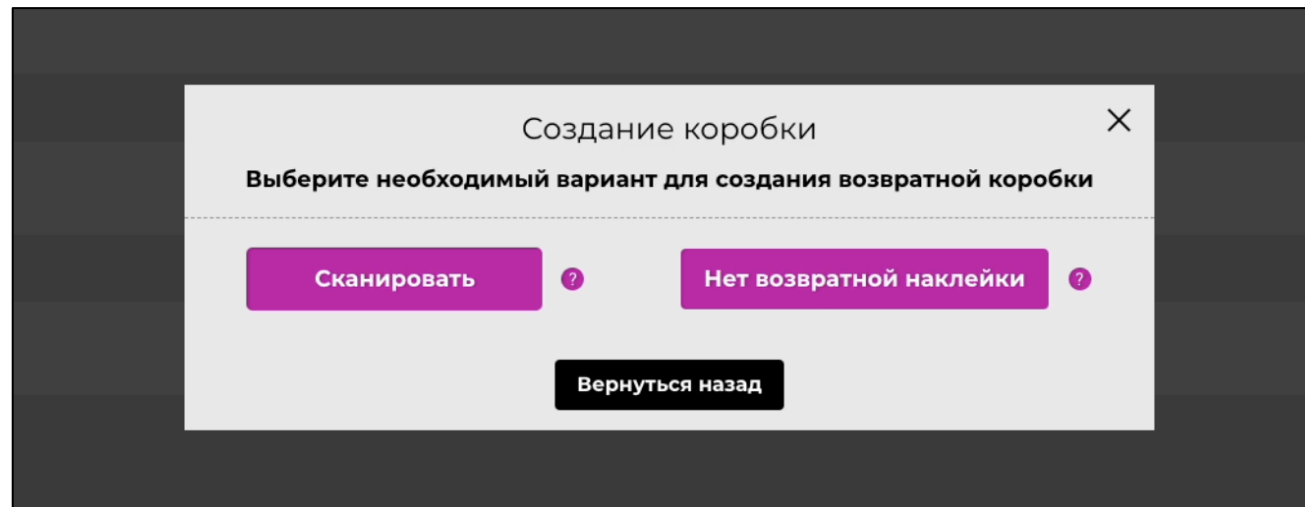
The screenshot shows the program interface with the following elements:

- Top navigation bar: Includes a menu icon, a search bar, a QR code icon, a rating of 4.866, ID ПВЗ, a 'СКАНИРОВАТЬ' button, a QR code icon, a chat icon, and system information (20 39, 23.11.2023, v9.7.92).
- Left sidebar: Labeled 'ТОВАРЫ', it contains buttons for 'Принять', 'Выдать' (with a count of 319), 'Вернуть' (highlighted in purple), 'Возврат поставщику', and 'Поиск ШК'.
- Main content area: Divided into two sections:
 - Возвраты от Клиентов**: A table with columns 'Товаров для возврата', 'Клиентов', and 'Коробок'. The values are 4, 2, and 7 respectively.
 - Ошибочные доставки**: A table with columns 'Товаров для возврата' and 'Коробок'. The values are 30 and 0 respectively.
- Right side of the main content area: Contains two buttons: 'Инструкция в PDF' and 'Создать коробку' (highlighted in purple).

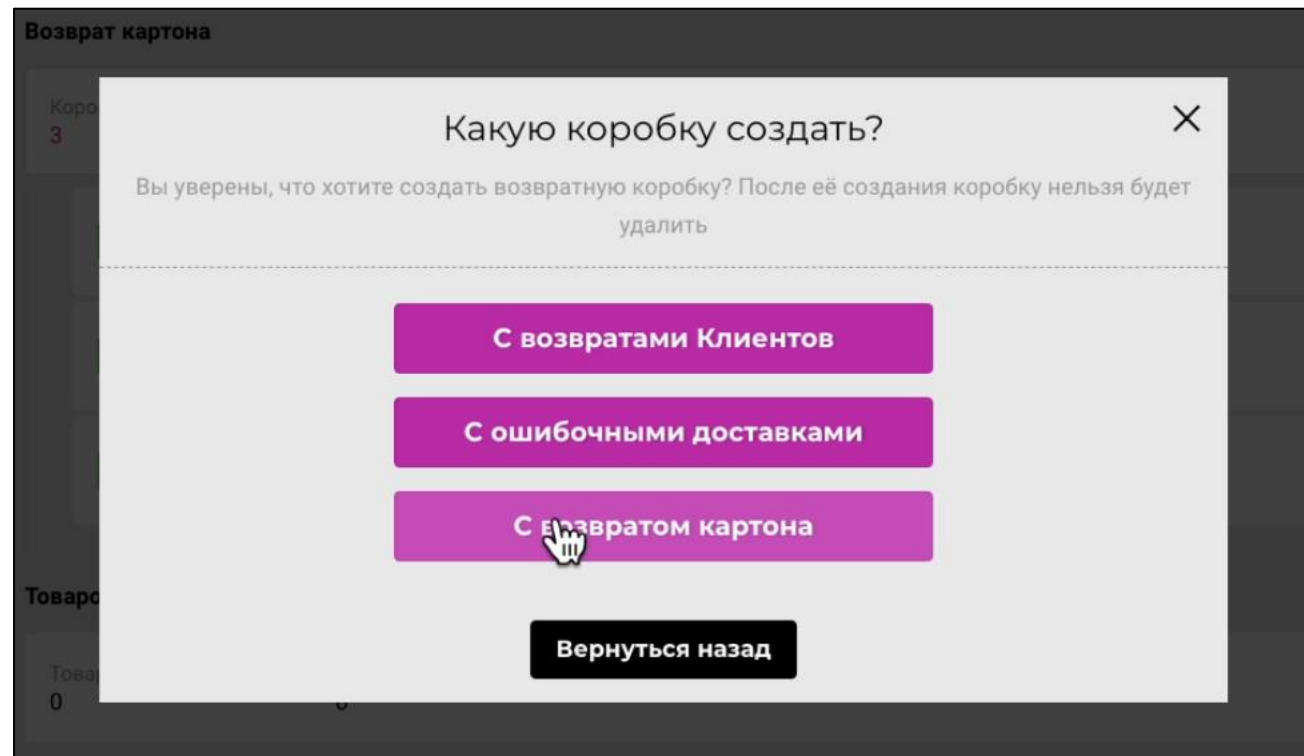
Если у вас есть возвратные наклейки, рекомендуем создать коробку через наклейку путем сканирования, а не через генерацию номера, далее перейти к шагу 3.

2. Выберите вариант в зависимости от наличия возвратных наклеек в ПВЗ:

- по кнопке «Сканировать» необходимо отсканировать возвратную наклейку;
- по кнопке «Нет возвратной наклейки» создастся коробка со сгенерированным номером ШК, который автоматически загрузится при закрытии коробки — его необходимо распечатать и наклеить на коробку.



3. Выберите тип коробки «С возвратом картона».

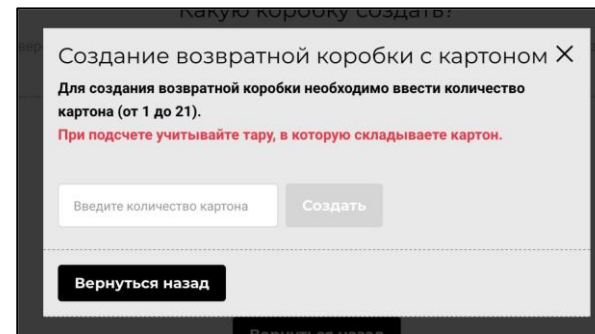


4. Введите количество картона в коробке (от 1 до 21).

При формировании коробки необходимо учитывать весь картон, включая ту возвратную коробку, в которой вы храните собранный картон. Если вы накрываете картон сверху еще одной коробкой — она также учитывается.

Например: если в пункте находится 10 картонных коробок и есть одна коробка, в которую они все помещены, то эту коробку также следует учитывать.

При подсчете и формировании возврата учитывайте коробки больших и средних размеров, в которых товар поступает в ПВЗ. Картон небольшого размера не нужно складывать (и учитывать) при формировании возвратных коробок.



какую коробку создать:

Создание возвратной коробки с картоном X

Для создания возвратной коробки необходимо ввести количество картона (от 1 до 21).

При подсчете учитывайте тару, в которую складываете картон.

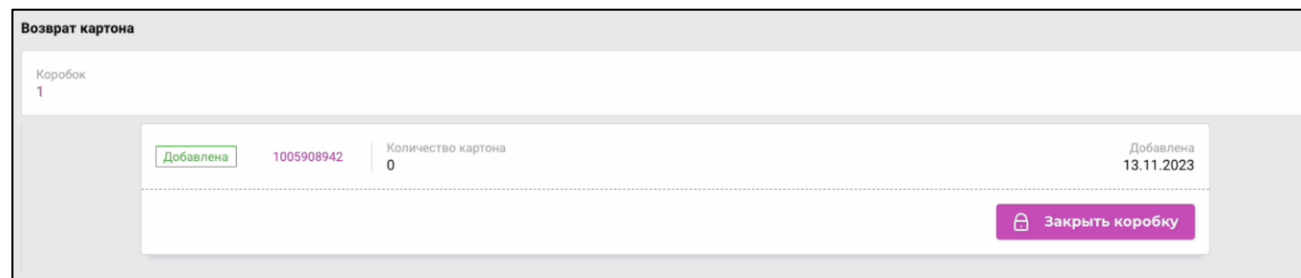
Введите количество картона

Создать

Вернуться назад

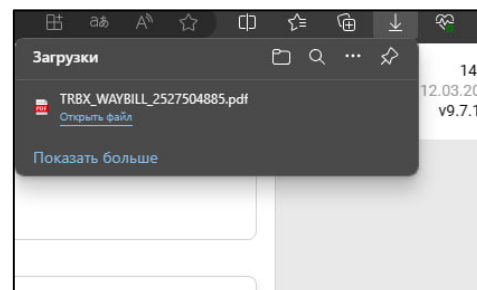
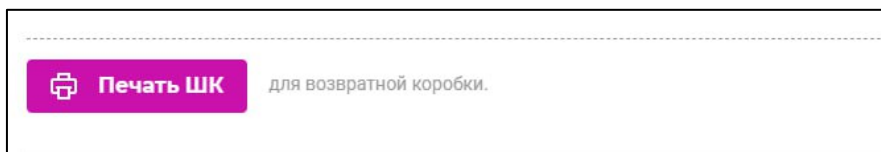


5. Во вкладке «Возврат картона» появится коробка с указанным ШК и количеством картона в ней. Далее нажмите на кнопку «Закреть коробку».



12

После закрытия коробки автоматически скачивается файл с ШК, который необходимо распечатать и наклеить на коробку (если не было возвратной наклейки).



Закрытые коробки

Закрытые коробки необходимо передать курьеру вместе с остальными возвратами. Они пропадут из раздела, когда будут приняты на складе.

Возврат картона			
Коробок 3			
Закрыта	610195771	Количество картона 20	Закрыта 04.12.2023
Закрыта	567407145	Количество картона 5	Закрыта 04.12.2023
Закрыта	566804081	Количество картона 5	Закрыта 04.12.2023

Ответы на частые вопросы

- Функционал возврата картона является обязательным.
- Необходимо учитывать коробку, в которую сложен картон. Если вы накрываете картон сверху еще одной коробкой — она также учитывается.
- При подсчете учитываются коробки больших и средних размеров из-под поставок. На склад необходимо возвращать картон, не используемый для формирования возвратных коробок.



Утилизация

Утилизация



Утилизации подлежат только те товары, которые попали во вкладку «Товары к утилизации».

Если товар с типом «Возврат брака поставщику» не востребован и отменяется по сроку хранения, он попадет во вкладку «Товары к утилизации».

Товары, подлежащие утилизации, вы можете увидеть в разделе «Вернуть», во вкладке «Товары для утилизации».

Новый интерфейс ?		
ТОВАРЫ		
Принять		
Выдать	366	
Вернуть		
Возврат поставщику		
Поиск ШК		
Выданные		
Инвентаризация		

Возвраты от Клиентов		
Товаров для возврата	Клиентов	Коробок
12	11	1

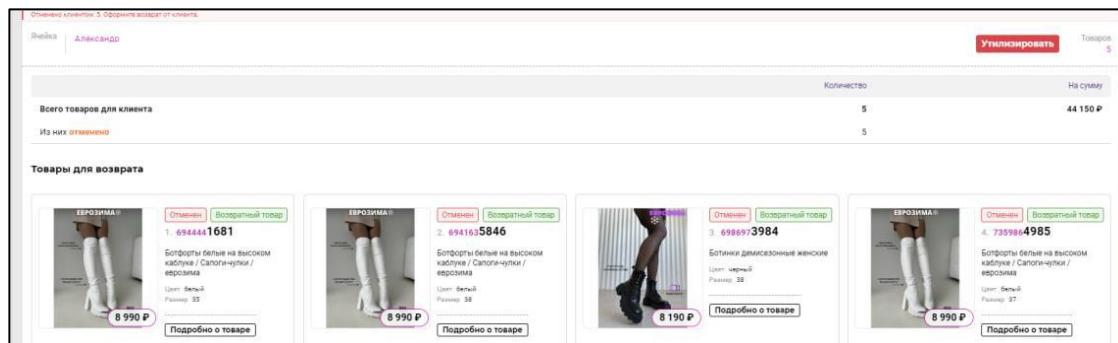
Ошибочные доставки	
Товаров для возврата	Коробок
38	0

Товаров для утилизации	
Товаров для утилизации	Клиентов
5	1



Раскройте вкладку «Товары для утилизации». Нажмите кнопку

Утилизировать



После нажатия кнопки товары удаляются с баланса ПВЗ.

Утилизируйте данные товары. Товары с типом оплаты «Возврат брака поставщику» не подлежат возврату на склад.

Инвентаризация



526

Инвентаризация



Сверка количества товара, фактически находящегося в ПВЗ, с программой

В личном кабинете ПК-версии доступен функционал «Инвентаризация».

Данный функционал необходим для сверки количества товара на полке и в программе. Выберите справа в меню раздел «Инвентаризация».

ТОВАРЫ

Принять

Выдать

253

Вернуть

Возврат поставщику

Поиск ШК

Выданные

Инвентаризация



В разделе «Инвентаризация» вы увидите список всех своих инвентаризаций и их статус.

Завершена	Создана 17.01.2023	Завершена 17.01.2023	Отсканировано товаров 384	Не отсканировано товаров 8	Всего товаров 393
Завершена	Создана 1.04.2022	Завершена 1.04.2022	Отсканировано товаров 330	Не отсканировано товаров 5	Всего товаров 338

Чтобы начать инвентаризацию, нажмите на кнопку

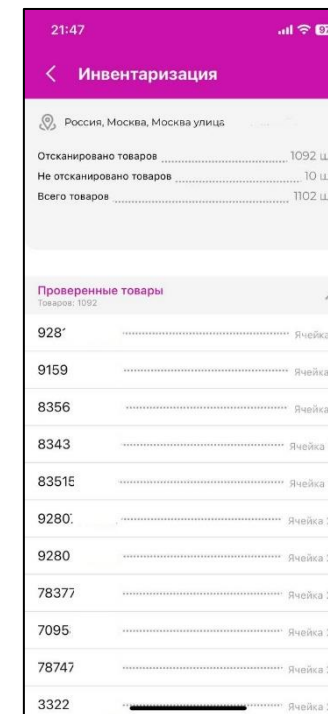
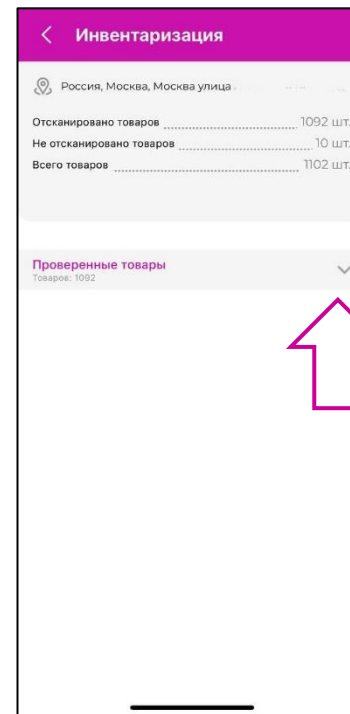
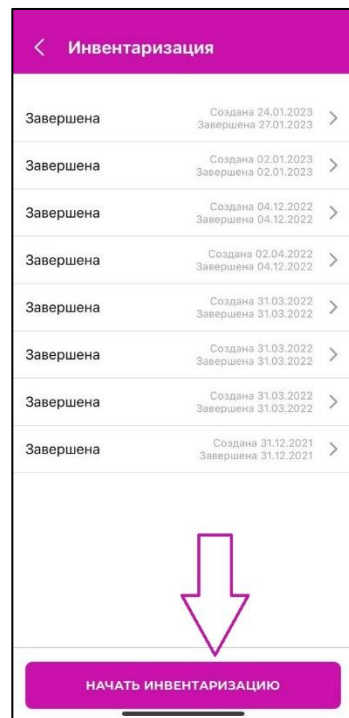
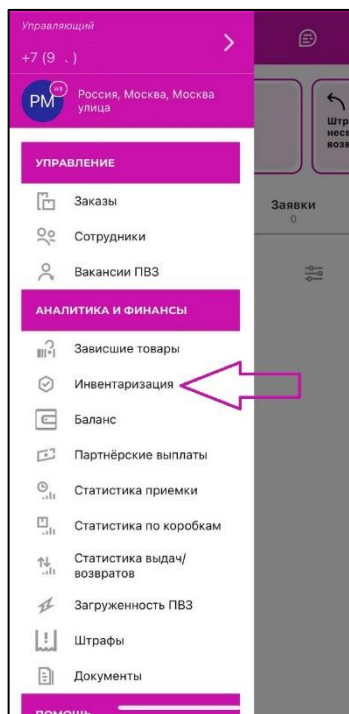
 **Начать инвентаризацию**



Обратите внимание: инвентаризацию необходимо завершить через **24 часа** после ее начала.



Мобильное приложение



Отсканируйте все товары с полки.

По окончании инвентаризации нажмите кнопку

 **Завершить инвентаризацию**



Если все товары отсканированы, инвентаризация успешно завершится.



Если в процессе инвентаризации вы отсканируете не все товары, вам дается **24 часа на их поиск.**

Если в течение 24 часов эти товары не будут найдены, они попадут в отчет «Зависшие ШК».

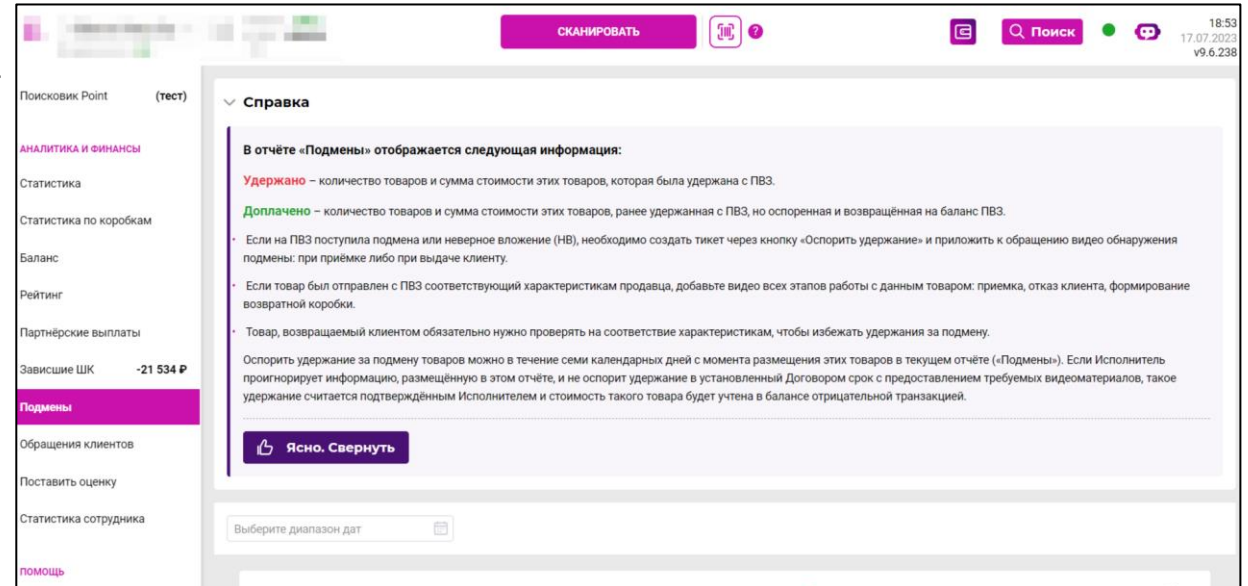
Если в течение 24 часов эти товары будут найдены и отсканированы в инвентаризации, она автоматически завершится.

Оспаривание удержаний за подмену товара

Оспаривание удержаний за подмену товара



Необходимо открыть вкладку «Подмены».



Поиск Point (тест) СКАНИРОВАТЬ 18:53 17.07.2023 v9.6.238

АНАЛИТИКА И ФИНАНСЫ

Статистика

Статистика по коробкам

Баланс

Рейтинг

Партнёрские выплаты

Зависшие ШК **-21 534 P**

Подмены

Обращения клиентов

Поставить оценку

Статистика сотрудника

ПОМОЩЬ

Выберите диапазон дат

Справка

В отчёте «Подмены» отображается следующая информация:

Удержано – количество товаров и сумма стоимости этих товаров, которая была удержана с ПВЗ.

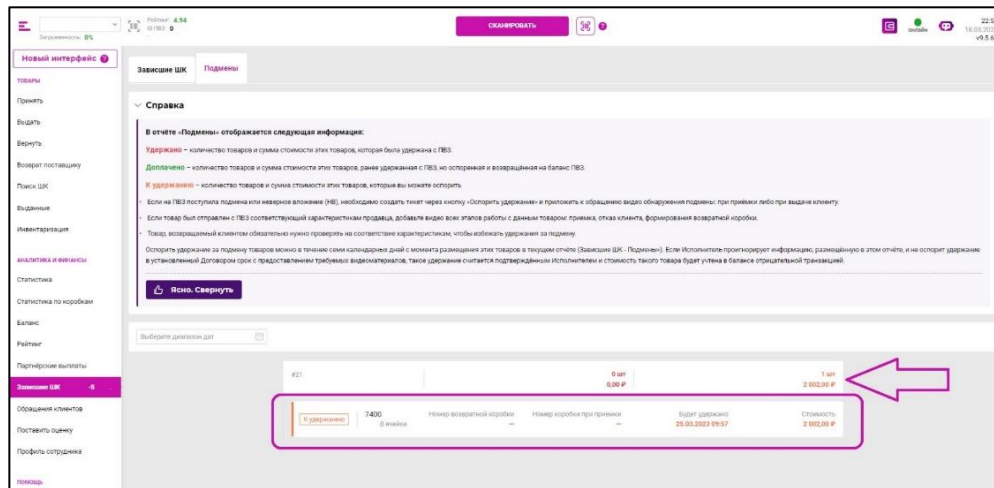
Доплачено – количество товаров и сумма стоимости этих товаров, ранее удержанная с ПВЗ, но оспоренная и возвращённая на баланс ПВЗ.

- Если на ПВЗ поступила подмена или неверное вложение (НВ), необходимо создать тикет через кнопку «Оспорить удержание» и приложить к обращению видео обнаружения подмены: при приёмке либо при выдаче клиенту.
- Если товар был отправлен с ПВЗ соответствующий характеристикам продавца, добавьте видео всех этапов работы с данным товаром: приемка, отказ клиента, формирование возвратной коробки.
- Товар, возвращаемый клиентом обязательно нужно проверять на соответствие характеристикам, чтобы избежать удержания за подмену.

Оспорить удержание за подмену товаров можно в течение семи календарных дней с момента размещения этих товаров в текущем отчёте («Подмены»). Если Исполнитель проигнорирует информацию, размещённую в этом отчёте, и не оспорит удержание в установленный Договором срок с предоставлением требуемых видеоматериалов, такое удержание считается подтверждённым Исполнителем и стоимость такого товара будет учтена в балансе отрицательной транзакции.

[Ясно. Свернуть](#)

Раскройте вкладку с удержаниями, выберите необходимый вам товар для оспаривания и нажмите на кнопку **Оспорить удержание**



Новый интерфейс

Зависшие ШК **Подмены**

Справка

В отчёте «Подмены» отображается следующая информация:

Удержано – количество товаров и сумма стоимости этих товаров, которая была удержана с ПВЗ.

Доплачено – количество товаров и сумма стоимости этих товаров, ранее удержанная с ПВЗ, но оспоренная и возвращённая на баланс ПВЗ.

Удержания – количество товаров и сумма стоимости этих товаров, которые вы хотите оспорить.

- Если на ПВЗ поступила подмена или неверное вложение (НВ), необходимо создать тикет через кнопку «Оспорить удержание» и приложить к обращению видео обнаружения подмены: при приёмке либо при выдаче клиенту.
- Если товар был отправлен с ПВЗ соответствующий характеристикам продавца, добавьте видео всех этапов работы с данным товаром: приемка, отказ клиента, формирование возвратной коробки.
- Товар, возвращаемый клиентом обязательно нужно проверять на соответствие характеристикам, чтобы избежать удержания за подмену.

Оспорить удержание за подмену товаров можно в течение семи календарных дней с момента размещения этих товаров в текущем отчёте («Подмены»). Если Исполнитель проигнорирует информацию, размещённую в этом отчёте, и не оспорит удержание в установленный Договором срок с предоставлением требуемых видеоматериалов, такое удержание считается подтверждённым Исполнителем и стоимость такого товара будет учтена в балансе отрицательной транзакции.

[Ясно. Свернуть](#)

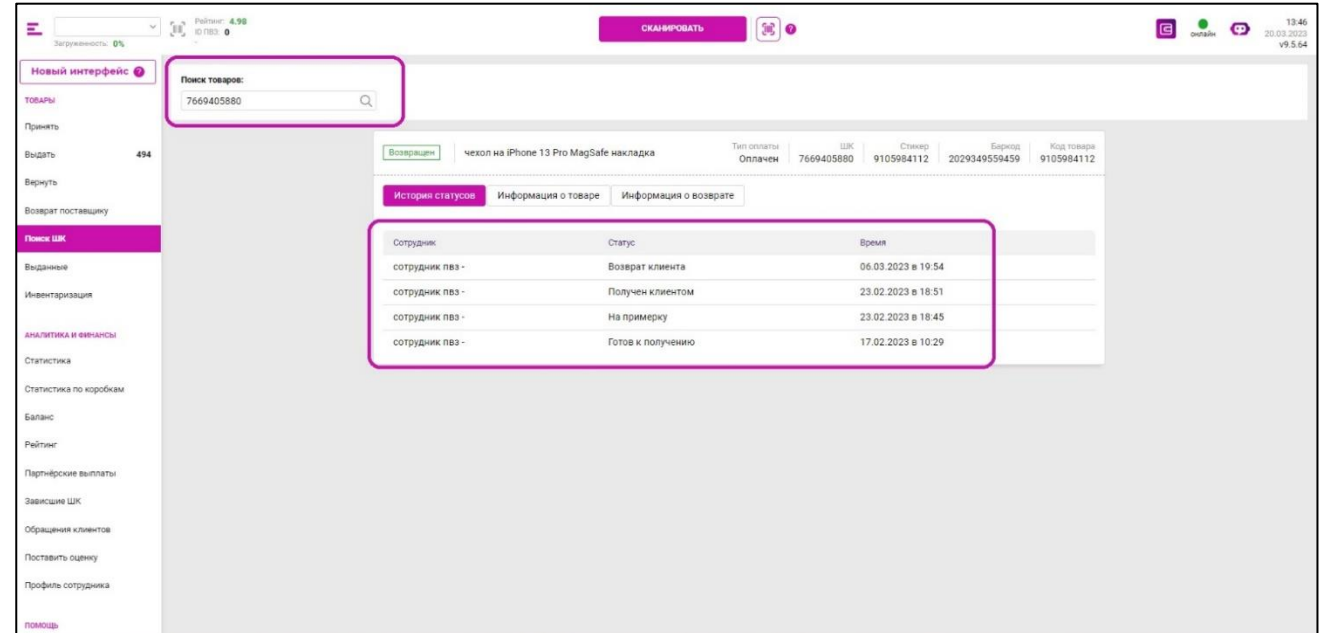
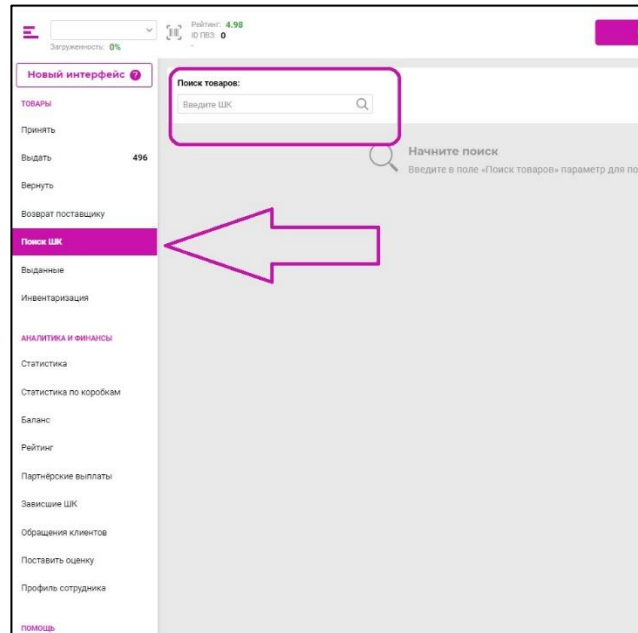
Выберите диапазон дат

#21	0 шт	1 шт
	0,00 P	2 000,00 P

Удержание | 7400 | В видео | Номер возвратной коробки | Номер коробки при приёмке | Дата удержано | Стоимость

29.03.2023 09:57 | 2 000,00 P

Через поиск ШК товара, который попал в удержание, вы сможете посмотреть, когда было движение данного товара, что поможет вам быстрее найти и предоставить точное видео для оспаривания. Выберите вкладку «Поиск ШК», скопируйте в поиск ШК товара. После того как товар найдется, во вкладке «История статусов» вы можете увидеть движение данного товара с указанием дат и времени.





Заполните все необходимые поля и добавьте видео приемки и фото товара.

Оспорить удержание за подмену товара

ШК: 740

Для того чтобы оспорить удержание за подмену:
Коротко опишите свою ситуацию в поле "Комментарий к товару".
Приложите подтверждающие видео. Или ссылку на видео:
- Если на ПВЗ поступила подмена или неверное вложение (НВ) добавьте видео обнаружения подмены: при приёмке либо при выдаче клиенту.
- Если товар был отправлен с ПВЗ соответствующий характеристикам продавца, добавьте видео всех этапов работы с данным товаром: приемка, отказ клиента, формирования возвратной коробки.

Комментарий к товару:

Напишите, причину почему оспариваете удержание

Прикрепите ссылку на видео:

<https://yadi.sk/i/03bE933n3PqpG2>

Или прикрепите видео оспариваемого товара:

Выберите файлы

Можно загрузить не более 5 файлов.
Допустимые форматы: mp4
Размер файла не должен превышать 28 МБ.

← Закрыть ✓ Отправить

После внесения данных
кнопка «Отправить» станет
активной и вы сможете
отправить данный тикет на
рассмотрение специалистам.



*Можно загрузить не более 5 файлов.
Допустимые форматы видео: mp4.
Размер файла не должен превышать 28 МБ
Или добавьте ссылку на облачное
хранилище с видео (Google Диск, Яндекс
Диск и пр.).*



Если товар, отправленный из ПВЗ, соответствовал характеристикам продавца, добавьте видео всех этапов работы с данным товаром: приемка, отказ клиента, полное формирование возвратной коробки, забор возвратной коробки курьером.



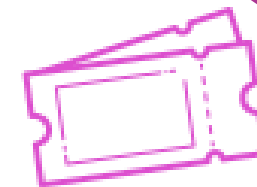
Товар, возвращаемый клиентом, обязательно нужно проверять на соответствие характеристикам, чтобы избежать удержания за подмену.



Оспорить удержание за подмену товаров можно в течение **7 календарных дней** с момента размещения этих товаров в текущем отчете «Подмены». Если наш специалист запросит у вас дополнительную информацию, в течение **48 часов** тикет закроется, если от вас не поступит ответ. Пересоздать тикет будет нельзя.



Если вы не оспорите удержание в течение **7 дней** с предоставлением требуемых видеоматериалов, такое удержание считается подтвержденным и денежные средства будут удержаны.



Тема тикета: «Зависшие ШК»

В настоящее время тикет по теме «Зависшие ШК» можно создать только из веб-версии.

В отчете «Зависшие ШК» найдите товар «К удержанию», далее нажмите на 

Появится окошко с причиной удержания.

Нажмите кнопку **Оспорить все товары**

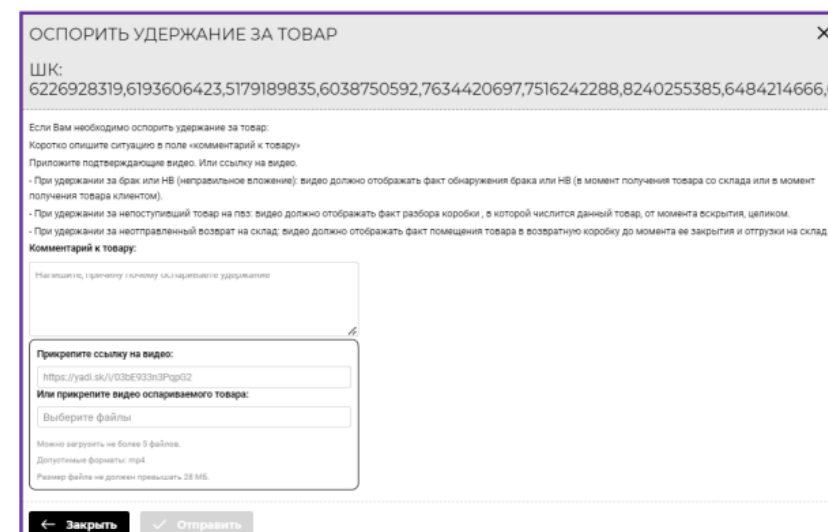
или **Оспорить удержание**

Перед вами откроется форма для заполнения информации.

- Внесите краткий комментарий

- Добавьте видео  видео

- Нажмите кнопку



ОСПОРИТЬ УДЕРЖАНИЕ ЗА ТОВАР

ШК:
6226928319,6193606423,5179189835,6038750592,7634420697,7516242288,8240255385,6484214666,60

Если Вам необходимо оспорить удержание за товар:
Кратко опишите ситуацию в поле «комментарий к товару»
Приложите подтверждающее видео. Или ссылку на видео.

- При удержании за брак или НВ (неправильное вложение): видео должно отображать факт обнаружения брака или НВ (в момент получения товара со склада или в момент получения товара клиентом).
- При удержании за неопустивший товар на пол: видео должно отображать факт разбора коробки, в которой числится данный товар, от момента вскрытия, целиком.
- При удержании за неотправленный возврат на склад: видео должно отображать факт помещения товара в возвратную коробку до момента ее закрытия и отгрузки на склад.

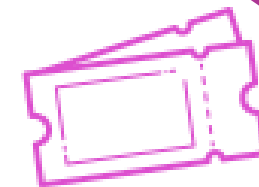
Комментарий к товару:

Напишите, причину по которой оспариваете удержание

Прикрепите ссылку на видео:

Или прикрепите видео оспариваемого товара:

Можно загрузить не более 5 файлов.
Допустимые форматы: mp4
Размер файла не должен превышать 28 МБ.



В данной форме у вас есть подсказки, какая информация должна быть в тикете.

Требования к заполнению:

- *Можно загрузить не более 5 файлов*
- *Допустимые форматы: mp4*
- *Размер файла не должен превышать 28 Мб*

Или добавьте ссылку на облачное хранилище с видео (Google Диск, Яндекс Диск и пр.).

После ответа нашего сотрудника, если мы не получим от вас ответа — тикет автоматически закроется через 48 часов.

Просим вас быть предельно внимательными и добавлять сразу все нужные видео.

Повторно тикет создать нельзя.

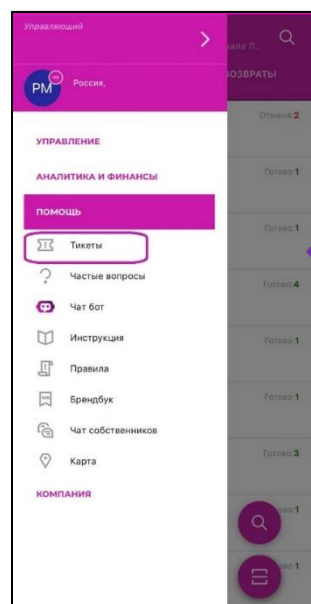
Тикеты WB Point



Тикеты вы можете создать как в мобильном приложении WB Point, так и в полной версии программы

<https://point.wb.ru/>

Чтобы создать тикет в мобильном приложении WB Point, нажмите на иконку меню, расположенную в верхнем левом углу.

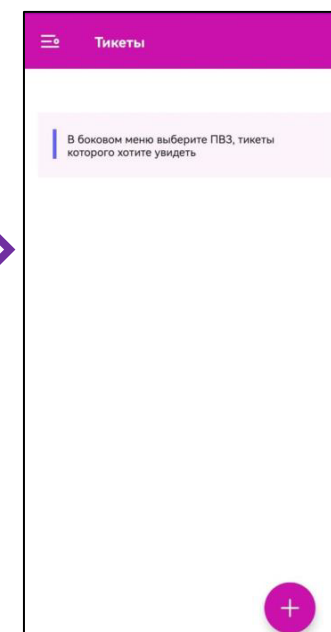


Мобильное приложение

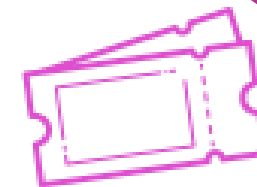


В открывшемся меню выберите подраздел «Тикеты»

Вам откроется страница с тикетами. Нажмите на иконку



Обратная связь



После создания тикета ожидайте ответ нашего специалиста.

Вам в мобильное приложение придет пуш-уведомление.



Если наш специалист запросит у вас дополнительную информацию, тикет будет автоматически закрыт через 48 часов, если вы не предоставите ответ.

После того как тикет будет решен, не забудьте оценить нашу работу.

Для этого нажмите на кнопку

Поставить оценку

Оцените работу поддержки:

и поставьте оценку



Правила составления обращений в чате



Для того чтобы наши специалисты быстрее и эффективнее обрабатывали запросы, важно предоставлять максимально полную информацию в чат point.wb.ru / Взаимопомощь для сотрудников ППВЗ Wildberries:

- ID ПВЗ,
- видео, фото или скриншот полного экрана (без обрезки),
- ШК товаров,
- номера тикетов, если актуально для запроса.



Обращаем ваше внимание, что запросы без указания ID и без фото- или видеоподтверждения ошибки не могут быть переданы специалистам из-за недостатка информации.

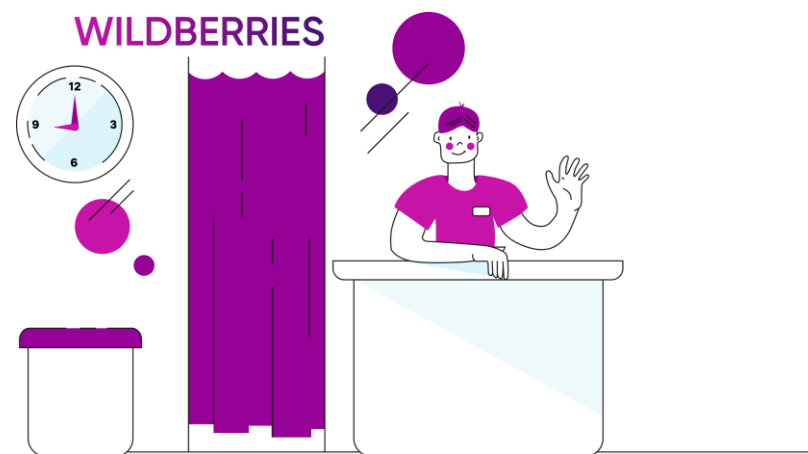
Работа с клиентами



Работа с клиентом

На вопросы, связанные с темами:

- возврата денежных средств после отмены или возврата товара,
- изменения статуса товара,
- если перепутаны ШК товара при возврате,
- списаны дважды денежные средства за заказ,
- не прошла оплата и др.,



Клиенту необходимо обратиться в клиентский центр для проверки данных вопросов через личный кабинет мобильного приложения — «Профиль» —> «Задать вопрос», а также в веб-версии в чат (чат расположен в любом браузере в полной версии сайта, войти можно с компьютера, планшета, смартфона).

WILDBERRIES

Каждый пункт выдачи заказов — это одно из многочисленных лиц нашего магазина.

Качественный сервис обеспечивает гарантию того, что клиент вернется за покупками вновь.

Не забывайте о приветствии клиента, а также пожелании хорошего дня или вечера после взаимодействия с клиентом.

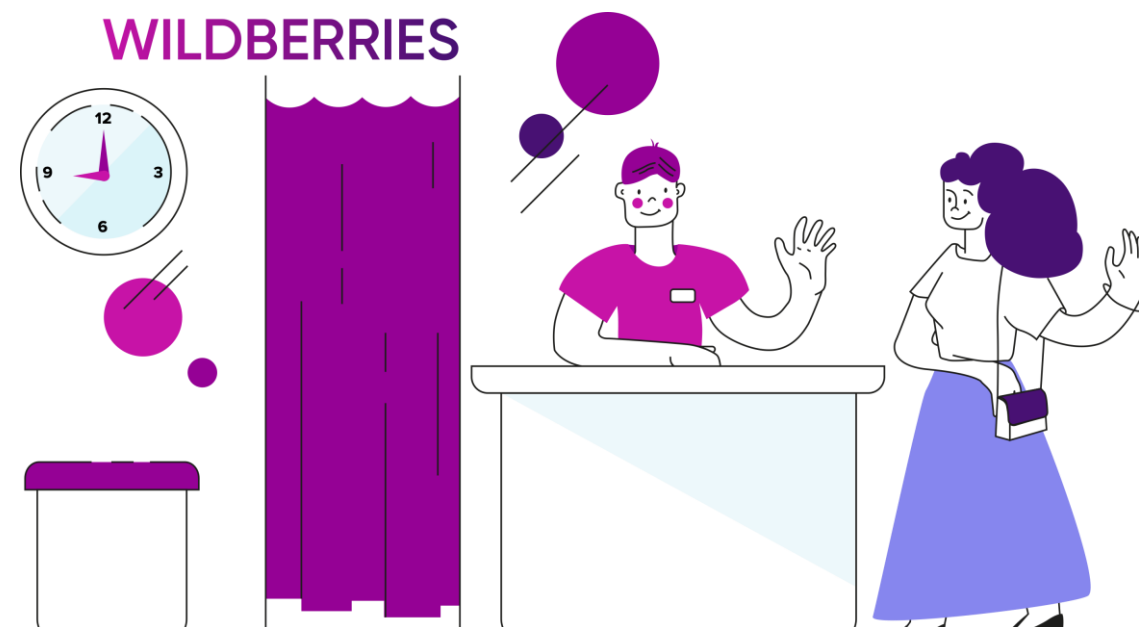
Работа пункта выдачи заказов часто подразумевает лишь передачу клиенту его товара на проверку и выкуп, но не исключено, что в процессе этого взаимодействия у клиента появятся вопросы или потребность в уточнении или получении помощи. Очень важно при этом быть компетентным, оставаться вежливым и терпеливым, демонстрировать высокую заинтересованность в желании помочь клиенту в его вопросах.



Профессиональный коллектив — залог успеха любой компании. Менеджер пункта выдачи является лицом компании Wildberries. Качество работы ПВЗ влияет на удовлетворенность клиентов, а значит, и на рейтинг ПВЗ. Поэтому необходимо максимально серьезно и внимательно относиться к процессу работы и своим обязанностям в ПВЗ.

Во взаимодействии с клиентами будьте:

- вежливыми
- компетентными
- заинтересованными
- ответственными





Тактичность

Даже если вы спешите, пункт выдачи закрывается по окончании рабочего дня или вопрос не относится к вашей специализации, не отказывайте в помощи клиенту, не перебивайте его и выслушайте. Зачастую вопросы клиентов решаются в пару предложений, и на исход диалога влияете вы сами.

Соблюдение правил торговой площадки

При работе необходимо следовать внутренним инструкциям компании. Рекомендуем вам также ознакомиться с правилами пользования торговой площадкой в клиентском приложении для корректного консультирования клиентов, а также для повышения вашей компетентности.

Как рассчитывается рейтинг

У каждой оценки есть свой
уникальный вес

Из последних 150 оценок
от уникальных клиентов

Подробнее о весе оценки:

- Свежая оценка имеет больший вес
- Оценка от постоянного клиента имеет больший вес
- Чем выше показатели клиента на площадке, тем выше вес его оценки
- Оценка сотрудника имеет меньший вес, чем у клиента



Коэффициент влияния
оценки отображается
в разделе **«Рейтинг»**
рядом с ее значением



Правила безопасности в мессенджерах



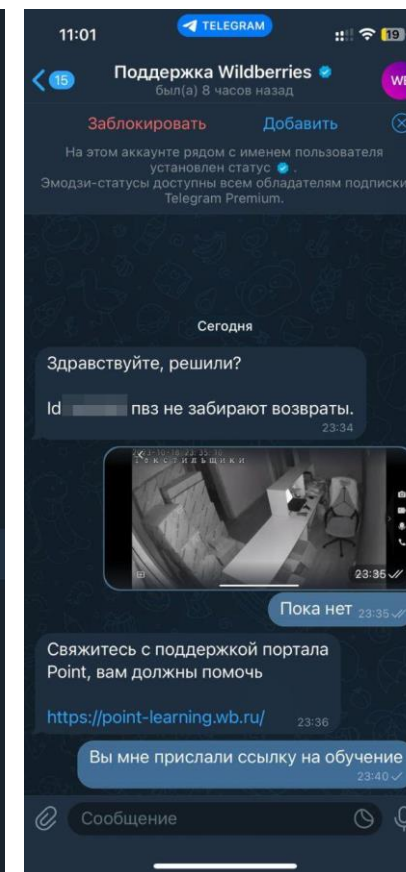
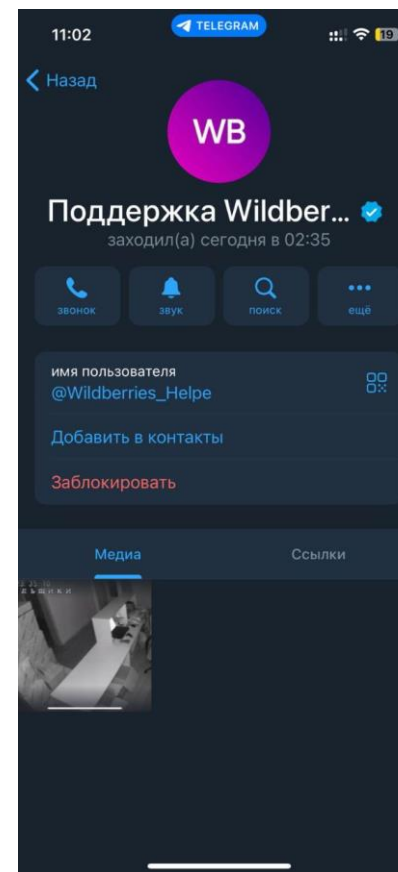


В мессенджерах вам могут поступать подобные сообщения от мошенников, которые представляются поддержкой Wildberries (см. фото). Если у вас запросили номер телефона, привязанный к профилю, а также коды доступа, не сообщайте данные.

Наши сотрудники никогда не пишут в личные сообщения и не запрашивают подобную информацию. Не переходите по отправленным ссылкам — это опасно. Фишинговая ссылка может иметь вид официальной, но при переходе по ней ваши данные могут попасть напрямую в руки мошенникам.

Проверить, что перед вами действительно сотрудник кол-центра, можно таким образом: вы можете попросить сотрудника создать для вас тикет обратной связи или отправить пуш-уведомление.

Как только вы сообщаете код из пуш-уведомления или переходите по фишинговой ссылке, у мошенников появляется доступ к вашему ПВЗ и возможность совершить действия, которые приведут к потере ваших денежных средств. Если вы столкнулись с подобной ситуацией или получили запрос на предоставление кода, немедленно завершите все активные сеансы менеджеров и собственника.





Обучение для сотрудников



Портал обучения



Для эффективной работы в ПВЗ создан портал обучения, где собраны полезные материалы, инструкции и видео по основным процессам работы в ПВЗ, в том числе с клиентами. Портал обучения доступен в разделе «Портал обучения» в ЛК или по ссылке <https://point-learning.wb.ru>

