



Дивизион: Нижний Новгород, Москва

Дата создания: 31.05.2021 г.

Дата последнего редактирования: 24.12.2024г.

Инструкция по работе с онлайн-заказами

Оглавление

Где гость может оформить ОНЛАЙН-ЗАКАЗ?	2
Сборка заказа	2
Когда заказы поступают к сборке и сколько времени дается на их сборку?	2
Типы заказов и способы их получения	3
Как взять заказ к сборке?	4
1. Сборка ПРЕДЗАКАЗОВ	5
2. Сборка ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗОВ	7
Правила сборки товара по заказам.	7
Правила сборки онлайн-заказов с напитками из Кофе-бара	9
Регистрация собранного товара в электронный ЗАКАЗ в СУП ККМ.	9
1. СБОРКА ТОВАРА ПО ЗАКАЗУ	9
2. Упаковка заказа в промежуточные пакеты	10
3. Маркировка промежуточных пакетов.	10
4. Сборка транспортировочной упаковки в магазине	11
9. Завершение сборки заказа	13
Хранение заказа	13
ДОЗАКАЗ	13
1. Оформление ДОЗАКАЗА	13
2. Сборка ДОЗАКАЗА	14
3. Хранение ДОЗАКАЗА	14
4. Выдача ДОЗАКАЗА	15
Особенности работы с заказами	15
Служебные заказы	15
Заказы, поступившие через сервис Яндекс.Еда	15
Заказы, поступившие через сервис СберМаркет	18
Заказы, поступившие через персонального менеджера	19
Выдача заказа	20
Правила выдачи онлайн-заказов с напитками из Кофе-бара	24
Как разобрать невостребованный ЗАКАЗ?	24
Возврат заказа курьером в магазин	25
1. Возврат заказа на доставку КуулКлевер и Яндекс. Еда	25
2. Возврат заказа на доставку Деливери Клуб и СберМаркет	25
Звонок в КуулКлевер-ИНФО	28
Что делать если?	29



Где гость может оформить ОНЛАЙН-ЗАКАЗ?

- ✓ В Мобильном Приложении КуулКлевер
- ✓ На сайте www.coolclever.ru,
- ✓ По телефону КуулКлевер-Инфо
- ✓ В сервисах-партнерах КуулКлевер (маркетплейсах)

Гость может оформить

ПРЕДЗАКАЗ заранее на любой день и любой товар, и тогда товар привезут для сборки в магазин специально под заказ гостя;

или

ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗ – это заказ с исполнением в день оформления, только на товар, который есть на остатках магазина КуулКлевер.

Сборка заказа

На главном экране СУП ККМ на кнопке «Заказы» выводится число заказов «к сборке».

	Заказов к сборке нет!
	Есть заказ к сборке! Нужно собрать заказ и быть готовыми к приходу гостя!
	Есть заказ, время сборки которого истекло! Необходимо НЕМЕДЛЕННО ПРИСТУПИТЬ К СБОРКЕ!

Когда заказы поступают к сборке и сколько времени дается на их сборку?

- ПРЕДЗАКАЗЫ** на следующий день отображаются в СУП ККМ в **20:00 накануне дня исполнения заказа**. Товар с остатка ТТ должен быть собран, как можно быстрее с момента получения ЗАКАЗА; Товар с прихода должен быть собран сразу после прихода товара.
- ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗЫ** отображаются в СУП ККМ **сразу**, как только гость оформил заказ. Приступить к сборке необходимо сразу после отображения заказа.

В журналах заказов на СУП ККМ, в бланках заказах, а также в уведомлениях для гостей и курьеров будут отображаться 5 последних цифр номера заказа.

Например, Номер заказа **999-08344952**

У каждого заказа есть время исполнения – время, к которому необходимо собрать заказ. Оно указано в сервисе и бланке сборки заказа.

Номер заказа		Номер карты Номер телеф...	Товары к сборке	Время готовн.. продление	Консультант	Статус заказа
31435	 1	52 **** 9783 +7905 *** 8638	СУП ККМ (1)	сегодня, в 08:30	Ширшова С.	собран
35435	 1	52 **** 1880 +7903 *** 7777	ТСД (1)	сегодня, в 12:35	Гусева М.	собран
16108	 2	70 **** 5425 +7952 *** 4592	ТСД (1)	3 дня назад, п... +4 дня	Чернакова В.	собран



Значком бокала выделяются заказы, в которых есть алкоголь.

Приоритеты заказов

При сборке заказов необходимо в первую очередь собирать заказы с более высоким приоритетом:

- ✓ Сначала ПРИОРИТЕТ – 1 - заказ, оформленный гостем до 15:00 на следующий день;
- ✓ Затем ПРИОРИТЕТ – 2 - заказ, оформленный гостем после 15:00 на следующий день;
- ✓ Далее ПРИОРИТЕТ – 3 - заказ, оформленный гостем день в день.

ЗАКАЗЫ К СБОРКЕ Торощина А.				
Номер заказа		Номер карты Номер телефона	Время готовности	Консультант
6683	 1	97 **** 8891 +7 (905) ***-31-37	сегодня, в 10:00	
8979	 1	97 **** 8891 +7 (905) ***-31-37	сегодня, в 16:00	
5331	 1	97 **** 8891	сегодня, в 18:04	

Приоритет указан в журнале заказов, в ТСД и в БЛАНКЕ СБОРКИ И ВЫДАЧИ ЗАКАЗА.

Внутри приоритетов заказы отсортированы по времени готовности.

Типы заказов и способы их получения

Заказы гостей

Иконка	Где гость оформил заказ	Способ получения и оплаты	Особенность работы
	сайт/МП/ЦП КуулКлевер	Самовывоз, с оплатой в магазине	
	сайт/МП/ЦП КуулКлевер	Самовывоз, оплачен онлайн	
	сайт/МП/ЦП КуулКлевер	Доставка, оплачен онлайн	
	сайт/МП/ЦП КуулКлевер	Самовывоз, оплата по б/н	Выдача заказа только после оплаты.
	МП/сайт Купер	Самовывоз, с оплатой в магазине Доставка, оплачен онлайн	Самовывоз – это ВСЕГДА АЛКОГОЛЬНЫЙ заказ
	МП/сайт Сервисов Яндекс	Самовывоз, с оплатой в магазине Доставка, оплачен онлайн	Самовывоз – это ВСЕГДА АЛКОГОЛЬНЫЙ заказ
	МП/сайт Деливери Клуб	Самовывоз, с оплатой в магазине Доставка, оплачен онлайн	



Как взять заказ к сборке?

Сборка заказов осуществляется на ТСД и на СУП ККМ.

На ТСД можно собрать:

- **Любой штучный товар**
 - С маркировкой, например, молочную продукцию, бакалею, упакованные пирожные, хлеб, паштеты, холодцы.
 - Не маркированные, товары без упаковки, например, пирожные кондитерской витрины.
- **Весовой маркированный товар**
 - Готовую еду, порционно-весовой сыр.

На ТСД нельзя собирать:

- Весовой не маркированный товар, например, шашлыки, колбасы, весовые фрукты и овощи.

Столбец в СУП ККМ «Товары к сборке» показывает, сколько товаров из заказа можно собрать на ТСД, а сколько – ТОЛЬКО на СУП ККМ.

ЗАКАЗЫ К СБОРКЕ							0,544 кг.	+
Номер заказа		Номер карты Номер телеф...	Товары к сборке	Время готовн... просрочено на	Консультант	Статус заказа		
78639	3	52 **** 2420 +7910 *** 1958	ТСД (4) СУП ККМ (1)	сегодня, в 13:40		к сборке 06:12✓ 07:18✓	ПРЕДЗАКАЗ	1
78732	3	52 **** 2420 +7910 *** 1958	ТСД (1)	сегодня, в 13:50	Саков А.	сборка	ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗ	3
78465	3	52 **** 0090 +7920 *** 6700	ТСД (3)	сегодня, в 13:30		сборка на ТСД 07:18✓		

Процесс сборки заказов на ТСД описан в отдельной инструкции.

СБОРКА НА СУП ККМ:

Для печати бланков заказов есть два варианта:

1. Печать ВСЕХ заказов в статусе «к сборке»

Для этого необходимо на экране СУП ККМ нажать «кнопки»:

ГЛАВНОЕ МЕНЮ – СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ – ОТЧЕТЫ ПО ТОВАРАМ

На появившемся окне выбрать ПЕЧАТЬ ВСЕХ ЗАКАЗОВ «К СБОРКЕ»



Откроется окно с подтверждением:



ПЕЧАТЬ ВСЕХ ЗАКАЗОВ "К СБОРКЕ"

Распечатать бланки всех заказов в статусе "к сборке"?
ИТОГО к ПЕЧАТИ: 2 заказа

№№ 0219, 0217

РАСПЕЧАТАТЬ

НАЗАД

Нажимаем «Распечатать»

ВАЖНО! Открывать и печатать заказы можно ЛИБО по одному заказу из списка, ЛИБО все заказы по одной кнопке. Если на разных станциях осуществлять обе операции одновременно, то функция печати всех заказов «к сборке» не работает.

2. Печать каждого бланка заказа по одному:

После поступления заказа к сборке распечатайте бланк сборки заказа и начните собирать товар.



1. Сборка ПРЕДЗАКАЗОВ

- Сборку ПРЕДЗАКАЗОВ осуществляет назначенный ответственный сотрудник:
 - Приемщик - Комплектовщик товара осуществляет **сборку товаров** по ПРЕДЗАКАЗАМ. В КМ Приемщик - Комплектовщик при согласовании с УПР вносит собранные ЗАКАЗЫ в СУП ККМ на Станции Сканирования, но не акцептует заказы.
 - В отсутствие Приемщика - Комплектовщика ответственным за сборку заказов назначается сотрудник дневной смены.
 - С 23:00, после закрытия смены и до 7:00 информацию о поступивших онлайн-заказах выводится на все мониторы! При поступлении нового заказа воспроизводится звуковой сигнал и повторяется каждые 5 минут, до момента пока заказ не будет распечатан сотрудником.

Если есть заказы «К СБОРКЕ», то есть заказы, по которым еще не были распечатаны бланки, на экран будет выводиться количество таких заказов.

Новых онлайн-заказов
к сборке

1

После того как бланки заказа распечатаны, на экране гостя появится информация о времени, которое осталось до окончания сборки ИЛИ на сколько сборка уже просрочена. Все заказы отсортированы по времени



Если все заказы собраны на экране гостя отображается соответствующая информация:

Нет онлайн-заказов
к сборке!

- Управляющий/СПК в 20:00 распечатывает и передает сотруднику ответственному за сборку
 - бланки СБОРКИ и ВЫДАЧИ заказов из СУП ККМ
 - Единый лист сборки для резервирования товаров по заказам с приоритетом 1.



(ГЛАВНОЕ МЕНЮ – СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ – РАБОТА С ТОВАРОМ – ОТЧЕТЫ ПО ТОВАРАМ – РЕЗЕРВ ТОВАРОВ ПОД ЗАКАЗ).

В лист резервирования собраны и сгруппированы все товары, которые на указанную дату необходимо собрать в заказы с приоритетом 1.

- Единый лист товаров к нарезке по Заказам Покупателей.

(ГЛАВНОЕ МЕНЮ – СЛУЖЕБНЫЕ ОПЕРАЦИИ – РАБОТА С ТОВАРОМ – ОТЧЕТЫ ПО ТОВАРАМ – РЕЗЕРВ ТОВАРОВ ПОД ЗАКАЗ)

В единый лист товаров к нарезке собраны и сгруппированы все товары по ПРЕДВАРИТЕЛЬНЫМ заказам, которые гости заказали в нарезку.

3. Сотрудник ответственный за приемку товара, ориентируясь на лист резервирования, при приемке товара должен отложить товар под заказ в указанном количестве, в специально выделенную в магазине зону, в соответствии с температурным режимом.

Далее из этой зоны берется товар для последовательной сборки заказов. Таким образом товар не будет выложен на витрину или убран в запас, а надежно зарезервирован под заказ для гостя.

Например, в магазине есть 15 заказов с приоритетом 1, в каждом из которых заказан Пасхальный кулич в количестве 1 штука.

В листе резервирования будет указано, что необходимо взять с прихода товара и отложить для сборки заказов - 15 куличей. Далее куличи в заказы собираются из отложенного количества

Единый лист сборки для резервирования товаров по Заказам Покупателей с приоритетом 1.				
Дата сборки заказов: 30.03.2021				
№	Код	Наименование товара	Количество	✓
Взять с остатка				
Соки, нектары				
1	9000053	сус Орианевая мечта МЬ ПЕКАРНЯ 100г	2 шт	
Взять с прихода товара				
Коньяк				
2	9002356	арманьяк КОНТ. ДЕ. ЛОВИЯ 2001 43% 0.7 полул. Франция	1 шт	
Взять с прихода товара				
Охлажденные МП				
3	02020137	ЛОПАТКА СВИНАЯ МЯСНОВАЯ БЕЗ КОСТИ ЛОМКА	20 кг	
Взять с прихода товара				
Охлажденные МП				
4	02020132	ПЕРЕПЕЛКА МЯСНОВАЯ Завод Мясное	1 шт (≈0,17 кг)	

4. Сборщик заказов осуществляет нарезку всех товаров по листу нарезки, а сборку заказов осуществляет уже с использованием нарезанного товара.

Например, в магазине есть 3 заказа, в каждом из которых заказана ВЕТЧИНА ДЛЯ ЗАВТРАКА по 300 грамм.

В листе резервирования будет указано, что для сборки заказов потребуется 900 грамм нарезки ВЕТЧИНЫ ДЛЯ ЗАВТРАКА. Сборщик осуществляет нарезку. Далее в заказы собирает ветчину из нарезанного количества.

Единый лист товаров к нарезке по Заказам Покупателей				
Дата сборки заказов: 17.02.2021				
Дата печати: 17.02.2021 7:13				
№	код	Наименование товара	Количество	V
1	1090008	ветчина ДЛЯ ЗАВТРАКА ГОСТ М синюга ЧМПЗ	4 кг	
2	1090004	ветчина КУПЕЧЕСКАЯ МЯСНОВАЯ вар. белк. ЧМПЗ	3,6 кг	
3	1090004	колбаса САЛЬЧИЧОН МЯСНОВАЯ с/к в/у ЧМПЗ	2 кг	

1. сборщик заказа берет единый лист товаров к нарезке;
2. набирает необходимый товар в корзину;
3. завешивает продукцию, ориентируясь на количество товара в едином листе;
4. распечатывает термоэтикетку;
5. нарезает каждое наименование товара в отдельную подложку;
6. завальцовывает подложку с нарезанным товаром;
7. наклеивает термоэтикетку и убирает в холодильник до основной сборки заказа.

5. После приемки и выкладки товара, сборщик собирает товар по бланку, отмечая в нем факт сборки заказа и регистрирует товары по заказу в СУП ККМ. После проверки акцептует заказ.

В КМ Приемщик - Комплектовщик при согласовании с УПР регистрирует собранные товары по заказу на Станции Сканирования, но сам заказ не акцептует;

Утром Управляющий/СПК принимает работу Приемщика - Комплектовщика:

- проверяет собранный товар по ЗАКАЗАМ;
- проверяет в бланках СБОРКИ и ВЫДАЧИ заказа отметки по факту сборки товара;
- акцептует заказы.



2. Сборка ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗОВ

1. Приступить к сборке ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗА необходимо, как только ЗАКАЗ поступил в ТТ.
2. Первый освободившийся продавец – консультант «берет» ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗ в сборку. Распечатывает бланк СБОРКИ и ВЫДАЧИ заказа.
3. ЭКСПРЕСС ЗАКАЗ должен быть собран как можно быстрее после поступления в магазин. Сборка ЗАКАЗА должна быть завершена не позднее, чем за 30 мин. до времени готовности ЗАКАЗА.
4. Управляющий/СПК контролирует своевременную сборку заказов

Правила сборки товара по заказам.

1. При сборке заказа необходимо ориентироваться на информацию в бланке сборки заказа и сервисе заказов.

Зона хранения товара с указанием температурного режима

Бланк сборки заказа

ПРЕДЗАКАЗ № 14405 - приоритет 1
 Дата исполнения заказа: 16.05.2024, четверг
 Время готовности заказа: 10:00
 Номер карты гостя: 53 **** 6840
 Гость: Елена
 Примечание гостя:
 Примечания КЦ:

14405

Всего пакетов: 1 **

QR-код заказа (при сканировании открывается нужный заказ)



Количество товара к сборке в единицах, выбранных гостем (в скобках расчетное количество)

Место для отметки сборки товара

Расшифровка пиктограмм

№	КОД	НАИМЕНОВАНИЕ ТОВАРА	ЗАКАЗ	ОСТАТКИ/ПРИХОД	V
Холодильник t°(-2 +8)*, пакет №1					
1	02020132	перепелка Мясовъ Завод Мясовъ	3 шт (≈0,57 кг)	07:00	
2	90010968	стейк из голени индейки МЯСНОВЪ Завод Мясовъ	4 шт (≈0,64 кг)	07:00	
3	90011063	субпродукты ПЕЧЕНЬ МЯСНОВЪ говяжья 1 кат охлажденная Россия Завод Мясовъ	0,5 кг	07:00	
4	02010605	филе бедра индейки в/у Тамбовская индейка	4 шт (≈3,2 кг)	07:00	

* для бережного и правильного хранения, товар после сборки заказа должен быть размещен по своим местам хранения.
 ** приблизительное количество пакетов, рассчитанное исходя из веса заказа

19:30 машина с данным товаром в пути. Плановое время прихода, согласно графика, указывается рядом с иконкой.
 11:30 согласно плановому графику машина пришла. Данный товар вы можете взять с нового прихода.
 данный товар вы можете взять с остатка в магазине.
 данный товар необходимо нарезать

2. В каждой строке товара указано о необходимости взять товар с остатка или со свежего прихода.

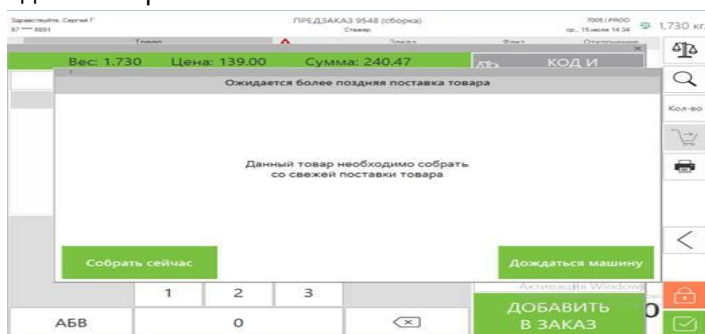
	Товар берется с остатков магазина
10:30 ✓	Товар уже поступил в магазин
10:30	Плановое время поступления товара в магазин
или	Товар, который Гость согласен получать со скидкой в последний день срока годности.



3. В заказ должен собираться только качественный товар.
6. Заказ должен быть собран в полном соответствии с ассортиментом в заказе, наличие пересорта не допустимо.
7. Весь штучный товар и весовой товар, заказанный в штуках собирается строго в заказанном количестве
8. Весовой товар собирается в той единице измерения, в которых заказал гость: в весе или в штуках.
9. Весовой товар, заказанный без указания штук собирается с минимальным отклонением от заказанного количества
10. Рекомендации по физической сборке товара:

- ✓ Все штучные товары из заказа сканируются через ТСД, складываются в промежуточные пакеты, наклеивается стикер.
- ✓ Весовой товар набирается по одной позиции. Товар взвешивается, приклеивается к упаковке **термоэтикетка**, и сразу добавляется в электронный заказ. После чего складывается в покупательскую корзину.

11. При сборке заказа раньше ориентировочного времени прихода машины, будет появляться окно с необходимостью подтверждения сборки:



12. Как действовать при сборке заказа, если есть иконка  или 

Если товар отмечен иконкой , то:

- положите ПРОДУКТ СО СКИДКОЙ по акции «Ешь скорее», если он есть в наличии в магазине,
- если товара со скидкой в наличии нет, то заменять его не товар без скидки НЕ НАДО. При акцепте заказа выбрать причину отклонения – «отсутствует в магазине».

Если продукт отмечен иконкой , то

- положите ПРОДУКТ СО СКИДКОЙ по акции «Ешь скорее», если он есть в наличии в магазине,
- если товара со скидкой в наличии нет, то можно положить аналогичный, самый свежий товар БЕЗ акции.

13. ТОВАР по ЗАКАЗУ должен быть собран на 100%! Если товар есть в ЗАКАЗЕ, значит, он должен быть в магазине:

- общий остаток товара в магазине отображён в столбце «остаток товара в магазине»;
- при подтверждении сборки онлайн – заказа, в форме выбора причины отклонения, так же указывается остаток товара в магазине.

Внимательно смотрите на подсказки и старайтесь собрать заказ без отклонений. Отсутствие товара, это исключительная ситуация, которая требует дальнейшего выяснения.

Правила сборки онлайн-заказов с напитками из Кофе-бара

Сборка напитков из Кофе-бара осуществляется по меню коротких кодов (также как при продаже)

Задание: Магн. 52 --- 5964 Приоритет - 2, ПРЕДЗАКАЗ 33783 (сборка) Беркова А. 7002 м1 кг., 5 марта 10:42 0 кг

Товар	Заказ	Факт	Отклонение	Остаток в магазине
Кофе-бар				
американо КОФЕ-БАР МЯСНОВЪ 200 мл	1 шт	1 шт		
капучино КОФЕ-БАР МЯСНОВЪ 220мл	1 шт	1 шт		
Морозильник t°(-18)				
пельмени МЯСНОВЪ из баранины вес. Завод Мясновъ	1 кг	1 кг		0 кг
Холодильник t°(-2 +8)				
десерт Наполеон с кофейным кремом МЪ ПЕКАРНЯ 120г	1 шт	1 шт		0 шт

ВАЖНО! Сборкой заказа, вы подтверждаете, что:

- Кофе-машина исправна
- Все ингредиенты в наличии;
- Все расходные материалы в наличии.

ОБРАТИТЕ ВНИМАНИЕ! Стикеры для маркировки пакетов с указанием места хранения (зал, холодильник, морозильник) для напитков из кофе-бара не формируются и не печатаются!

Если по какой-то причине приготовить напиток нельзя (к примеру, не работает кофе-машина и вы ждете техника), то данные позиции в онлайн-заказ необходимо собрать с нулём. При акцепте заказа, выберите причину отклонения «Отсутствует в магазине».

Регистрация собранного товара в электронный ЗАКАЗ в СУП ККМ.

1. СБОРКА ТОВАРА ПО ЗАКАЗУ

- 1.1 Товар регистрируется через сканирование или поиск товара в справочнике.
- 1.2 Заказ может быть собран несколькими сотрудниками. Например, товары Мясновъ и товары Отдохни могут быть собраны сотрудниками соответствующих отделов. **Важно!** Одновременно заказ может быть открыт только на одной станции.
- 1.3 При регистрировании проверяется **соответствие заказанного и собранного** количества и веса товара:

 Собрано верно					 Собрано с отклонением								
Холодильник t°(-2 +8), пакет №1					Товар								
ребрышки МЯСНОВЪ свиные для барбекю Завод Мясновъ						4 шт (=0,4 кг)	4 шт (0,77 кг)	0 шт (0,3	Зал t°(+20), пакет №1		Заказ	Факт	Откл.
сосиски ФУТБОЛИКИ МЯСНОВЪ ДЭМКА						4 шт (=0,2 кг)	4 шт (0,126 кг)	0 шт (-0,07	даниш с вишней на нежном заварном креме МЪ ПЕКАРНЯ 130г		2 шт	1 шт	-1 шт

- 1.4 Внутри онлайн-заказа (в стадии: "сборка", "собран", "собран частично"), внизу кнопка с изображением



трубки. «Обратный звонок из магазина в КуулКлевер-ИНФО».

Если у вас возник вопрос по заказу - нажмите кнопку с трубкой и выберите тему обращения. (Подробнее в разделе, «Звонок в КуулКлевер-ИНФО» стр.26)

- 1.5 Проверьте сборку товара и акцептуйте заказ нажав кнопку  ВВОД.

ВАЖНО! После подтверждения внести изменения в заказ невозможно.



2. Упаковка заказа в промежуточные пакеты

Внесенный в электронный ЗАКАЗ товар помещается в промежуточные пакеты, в соответствии с товарным соседством и зоной хранения.

Принадлежность товара к зоне указана в бланке СБОРКИ и ВЫДАЧИ заказа

Товары укладываются в пакеты **бережно, ориентируясь на вес и хрупкость товаров**, например, кусковое мясо укладывается вниз, котлеты вверх.

3. Маркировка промежуточных пакетов.

В классных магазинах:

После окончания сборки открывается окно для печати стикеров для маркировки пакетов.

Количество стикеров считается автоматически, в зависимости от необходимого количества рассчитанных промежуточных пакетов по заказу. Сотрудник, осуществляющий сборку заказа может отредактировать рассчитанное количество стикеров:

- Увеличить количество стикеров для печати, если заказ упакован в большее количество промежуточных пакетов.
Например, может увеличить количество стикеров, чтобы промаркировать индивидуальными стикерами отдельные товары (пакет угля или бутылку с водой бл).
- Уменьшить количество стикеров для печати.
Например, заказ с алкогольной продукцией собран для удобства гостя в короба и необходимо распечатать стикеры по количеству собранных коробов.

Редактирование выполняется кнопками «+» и «-»

После того, как вы отредактировали количество стикеров нажмите на значок принтера.

Наклейте напечатанные стикеры на собранные пакеты и разместите в зонах хранения.

Промежуточная печать стикеров для маркировки заказа.

Если сборка заказа осуществляется этапами – часть заказа собирается с остатка магазина, а для части заказа необходимо дождаться свежий приход товара, используйте следующий порядок действий:

- Соберите весь товар, для которого не надо дожидаться машины с приходом.
- Нажмите на кнопку «принтер»

УГОЛЬ древесный 2.0кг по заказу Мясновъ ... Отдохни	✓	1 шт	1 шт
Холодильник 1*(-2 +8)			
фрукты АВОКАДО вес.	✓	6 шт (=0,54 кг)	6 шт (0,54 кг)

- Выберите пункт «стикеры для маркировки пакетов».

СТИКЕРЫ ДЛЯ МАРКИРОВКИ ПАКЕТОВ

- Откроется окно для редактирования количества стикеров.

При необходимости отредактируйте количество и нажмите на кнопку «принтер».



По заказу № 9599 будут напечатаны стикеры:

Холодильник - 1 +

Зал - 1 +

Будет напечатано: 2 стикера

Print icon

Back icon

5. Наклейте стикеры на собранные пакеты и разместите в зонах хранения.



6. После прихода товара, соберите оставшуюся часть заказа и нажмите кнопку

7. Откроется окно, в котором учтены ТОЛЬКО НОВЫЕ ДОБАВЛЕННЫЕ ТОВАРЫ.

В окне будет прописано количество ранее напечатанных стикеров.

При необходимости отредактируйте количество и нажмите на кнопку «принтер».

По заказу № 9599 будут напечатаны стикеры:

Зал - 1 +

Будет напечатано: 1 стикер

Уже напечатано: 2 стикера

Print icon

Back icon

8. Наклейте напечатанные стикеры на собранные пакеты и разместите в зонах хранения.

В магазинах классического формата:

Пакеты необходимо промаркировать: **0457 – 2 (3)**, где

0457	2	(3)
номер ЗАКАЗА	номер пакета	общее количество пакетов

Варианты маркировки:

- ✓ Маркером;
- ✓ Стикерами из бланка (разрезать, и прикрепить к пакету скотчем);

1	Зал t°(+20)	8137
2	Морозильник t°(-18)	8137
3	Холодильник t°(-2 +8)	8137

4. Сборка транспортировочной упаковки в магазине

- При формировании онлайн –заказа на доставку в МП КуулКлевер, сайте КуулКлевер гость сам выбирает транспортировочную упаковку и после акцепта сборки открывается окно сборки транспортировочной упаковки. Посмотрите какую упаковку выбрал гость для транспортировки заказа – она отмечена символом звездочка «*».

Пример:

Товар	Заказ	Факт	Отклонение
Упаковка для транспортировки онлайн-заказа			
ПАКЕТ ДОСТАВКА 8кг КУУЛКЛЕВЕР*	4 шт		-4 шт

- Эко-сумки для транспортировки заказа можно добавлять любого цвета – зеленую или бежевую.

- При формировании заказа в маркетплейсах, гость может не выбрать транспортировочную упаковку и тогда, необходимо после сборки товаров – открыть блок транспортировочной упаковки и добавить нужное количество пакетов.



- Для упаковки заказов маркетплейсов будут доступны только пластиковые пакеты.

Здравствуйте, Празднова Наталья Алексан...
52 **** 0090

ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗ 0572 (сборка)
Саденикова Н.

13-ss3
вт, 30 апреля 14:31

0,770 кг.

Товар	Заказ	Факт	Отклонение
Упаковка для транспортировки онлайн-заказа			
ПАКЕТ ДОСТАВКА 8кг КУУЛКЛЕВЕР*	4 шт		-4 шт
ПАКЕТ-МАЙКА МАЛЫЙ 7 кг КУУЛКЛЕВЕР			
ЭКОСУМКА КУУЛКЛЕВЕР 12кг			
ЭКОПАКЕТ КУУЛКЛЕВЕР большой 5 кг			

Кол-во

СБОРИТЕ ВЫБРАННУЮ ГОСТЕМ УПАКОВКУ В ЗАКАЗАННОМ КОЛИЧЕСТВЕ, РАССЧИТАННОМ НА ОСНОВАНИИ ВЕСА ЗАКАЗА. ВЫБРАННАЯ ГОСТЕМ УПАКОВКА ДЛЯ ТРАНСПОРТИРОВКИ ЗАКАЗА ОТМЕЧЕННА СИМВОЛОМ «*».

- ЕСЛИ ТОВАР ПОМЕЩАЕТСЯ В МЕНЬШЕЕ КОЛИЧЕСТВО УПАКОВКИ (ТОВАР ПО ЗАКАЗУ СОБРАН ЧАСТИЧНО), УМЕНЬШИТЕ КОЛИЧЕСТВО УПАКОВКИ;
- ЕСЛИ ЗАКАЗ ПО ОБЪЕМУ НЕ ПОМЕЩАЕТСЯ В ЗАКАЗАННОЕ КОЛИЧЕСТВО УПАКОВКИ, УВЕЛИЧЬТЕ КОЛИЧЕСТВО УПАКОВКИ;
- ЕСЛИ В МАГАЗИНЕ ОТСУТСТВУЕТ ВЫБРАННАЯ ГОСТЕМ УПАКОВКА, ЗАМЕНИТЕ ЕЕ НА АЛЬТЕРНАТИВНУЮ В НУЖНОМ КОЛИЧЕСТВЕ.

- Количество упаковки в столбце «заказ» рассчитано на основании веса заказанного товара и должно соответствовать фактически необходимому количеству упаковки.
- Оцените возможно ли разместить собранный товар в рассчитанное количество упаковки.
Действуйте по ситуации:

Ситуация	Решение
Заказ идеально размещается в рассчитанное количество упаковки!	Прекрасно! Соберите упаковку в соответствии с рассчитанным количеством!
Заказ собран частично и помещается в меньшее количество упаковки	Соберите меньше упаковки, чем рассчитано по заказу
Заказ по объему не помещается в заказанное количество упаковки	Соберите больше упаковки, чем рассчитано по заказу.
В магазине отсутствует выбранная гостем упаковка	Замените упаковку на альтернативную в нужном количестве. Приоритет за упаковкой: ПАКЕТ-МАЙКА БОЛЬШОЙ 8 кг

- Добавьте в сборку нужное количество упаковки через сканирование ШК товара или через поиск в меню

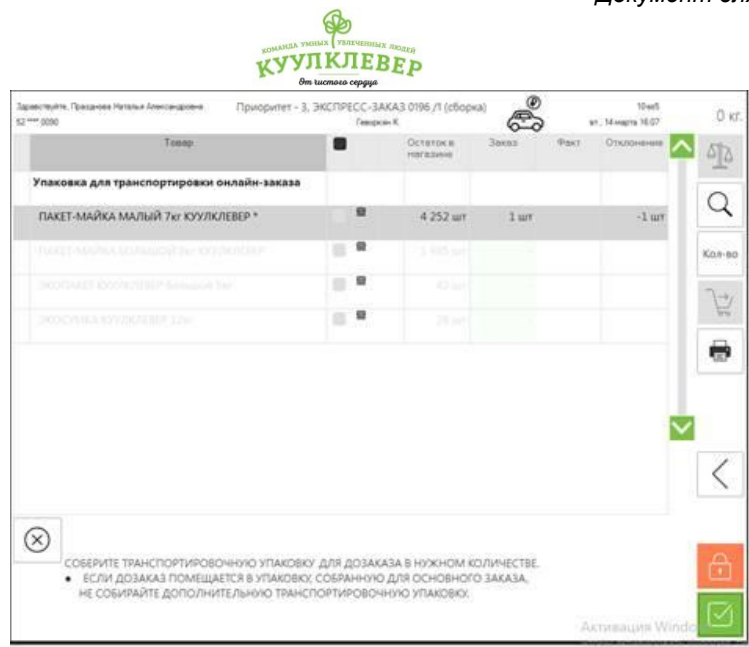


- Подтвердите сборку упаковки, нажав /ВВОД
- Поместите транспортировочную упаковку в один из промежуточных пакетов с товаром по заказу.

Важно! На этом этапе собранный в промежуточные пакеты заказ **НЕ УПАКОВЫВАЕТСЯ В ТРАНСПОРТИРОВОЧНУЮ УПАКОВКУ.**

Если к данному заказу Гость оформил ДОЗАКАЗ, информация об этом появится после завершения сборки.

- Дозаказ можно положить в транспортировочную упаковку основного заказа. Если дозаказ помещается в упаковку, собранную для основного заказа, не надо собирать дополнительную транспортировочную упаковку (делать пакет с пакетом).



9. Завершение сборки заказа

После подтверждения, ЗАКАЗ перемещается в раздел «К ВЫДАЧЕ».

После акцепта заказа гостю отправляется СМС, что заказ **собран и готов К ВЫДАЧЕ**.

«Имя, Ваш заказ №3233 готов! Сумма к оплате 1 234 р.

Ждем Вас в магазине по адресу: г. Москва, ул.Бирюлевская, д. 38.»

Для заказов КуулКлевер без алкогольной продукции в СМС будет ссылка для оплаты заказа.

В Бланке СБОРКИ и ВЫДАЧИ заказа хранятся в папках, которые находятся в кассовой тумбе станции выдачи заказов.

- ЗАКАЗЫ В РАБОТЕ - красная папка;
- ЗАКАЗЫ К ВЫДАЧЕ - зеленая папка;
- Выданные ЗАКАЗЫ - бланки хранятся 10 дней, потом утилизируются.

Хранение заказа

1. Все собранные пакеты размещаются в соответствующих зонах хранения.

Название зоны хранения	Где выделить место для собранных заказов	Температурный режим (t° C)
Холодильник	Холодильный шкаф	- 2....+ 8
Зал	Подсобное помещение в МЪ и в О	+ 20
Морозильник	Морозильный ларь	- 18

2. В каждой зоне хранения необходимо выделить место и разместить там пустой короб, в который будут укладываться пакеты с ЗАКАЗАМИ гостей.

Важно! Каждый сотрудник магазина должен знать зоны хранения ЗАКАЗОВ гостей для самостоятельной выдачи заказа.

3. Заказы хранятся в зависимости от состава заказа в зонах, с соответствующим температурным режимом

- ✓ Заказы МЪ – хранятся в МясновЪ
- ✓ Совместные заказы МЪ + О – хранятся в МясновЪ
- ✓ Заказы О – хранятся в ОТДОХНИ

Важно! Бланк Сборки и Выдачи заказа и Лист Заказа для гостя хранятся в том же отделе, что и сам заказ.

ДОЗАКАЗ

1. Оформление ДОЗАКАЗА

После оформления и сборки заказа у Гостя есть возможность внести в заказ КуулКлевер дополнительные товары.

- ✓ Гость может оформить ДОКАЗАЗ неограниченное количество раз, но только **ДО момента оплаты**.
- ✓ Дозаказ можно оформить к любому типу онлайн-заказа.



Важно! У Гостя нет возможности убрать товар из уже собранного заказа! ДОЗАКАЗ оформляется к уже собранному заказу!

2. Сборка ДОЗАКАЗА

- Основной заказ отображается в СУП ККМ как обычный заказ, например, заказ 9548.
- Если гость оформит к основному заказу дополнительные товары, ДОЗАКАЗУ будет присвоен номер – 9548/1 или 9548/2 или 9548/3 и т.д.

Как это выглядит в журнале заказов:

ЗАКАЗЫ К СБОРКЕ						91-994	0 кг.	+
Абидуллин В.						вт., 4 октября 17:41		
Номер заказа		Номер карты Номер телефона	Время готовности	Консультант	Статус заказа			
2732	3	50 **** 0264 +7 (985) ***-66-24	сегодня, в 18:25	Ситкина Т.	сборка	ПРЕДЗАКАЗ -		
9548/1	3	50 **** 6450 +7 (989) ***-62-32	сегодня, в 18:30	Бармин М.	сборка	ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗ 2		

Этапы сборки ДОЗАКАЗА:

1. Распечатайте бланк сборки дозаказа

Бланк сборки заказа

ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗ № 9548/1

Дата исполнения заказа: 15.07.2020, среда

Время готовности заказа: 10:00

Номер карты заказчика: 97 **** 8891

Гость: Сергей Г

Примечания гостя:

Примечания КЦ:

дозаказ

9548 / 1

2. Соберите товар

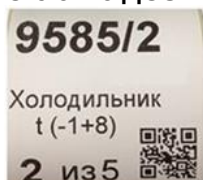
Сборка ДОЗАКАЗА должна быть совершена ко времени исполнения, указанному в бланке сборки ДОЗАКАЗА.

Важно! ДОЗАКАЗ должен быть собран вовремя, НО без нарушения очередности сборки остальных заказов. Все заказы продолжаем собирать с учётом приоритетности и времени исполнения!

Например:

- ✓ ДОЗАКАЗ с приоритетом 3 должен быть собран после заказов с приоритетом 1.
- ✓ ДОЗАКАЗ с приоритетом 3 и временем исполнения 13:30 должен быть собран после заказов со временем исполнения 13:00 с тем же приоритетом.

3. После сборки ДОЗАКАЗА распечатываются стикеры. Оклейте ДОЗАКАЗ распечатанными стикерами.



4. Бланк сборки ДОЗАКАЗА прикрепите к бланку основного заказа.

3. Хранение ДОЗАКАЗА

- ✓ После сборки ДОЗАКАЗА появится информационное сообщение, что этот ДОЗАКАЗ необходимо расположить рядом с основным заказом №YYYY.
- ✓ Для удобства размещайте основной заказ и ДОЗАКАЗ внутри одной температурной зоны рядом.

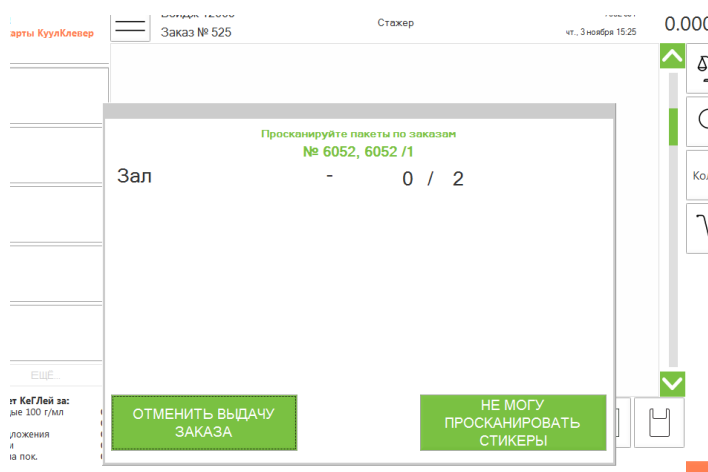


- ✓ При необходимости переместите в отдел МясновЪ заказ, который собран в Отдохни (Алкогольная продукция, пиво).

4. Выдача ДОЗАКАЗА

Важно! Выдача основного заказа и ДОЗАКАЗОВ производится по единому номеру основного заказа.

1. Спросите у Гостя или курьера номер заказа. **Гость или курьер назовет единый номер – номер основного заказа.**
2. По номеру заказа найдите бланк сборки основного заказа с прикрепленным бланком ДОЗАКАЗА.
3. Просканируйте QR-код основного заказа на СУП ККМ.
4. Если заказ оплачен онлайн, спросите код подтверждения. **Код подтверждения для основного заказа и ДОЗАКАЗА – один.** Введите код.
5. Откроется окно для сканирования всех пакетов по заказу + ДОЗАКАЗУ с указанием номеров заказа:



6. Соберите все пакеты по основному заказу и ДОЗАКАЗУ из всех зон хранения.
7. Просканируйте стикеры со всех пакетов.
8. После этого в продажу добавятся все товары по основному заказу и ДОЗАКАЗУ.
9. Далее осуществляйте выдачу заказа и ДОЗАКАЗА согласно п. «Выдача заказа» (стр. 17).

Особенности работы с заказами

Служебные заказы

- Служебный заказ, также, как и заказы гостей, отображается в сервисе ЗАКАЗЫ.
- Служебный заказ создается экспертами КЦ и используется для проведения дегустаций в магазине, выдачи подарков гостям и прочих служебных целей.
- В графе Номер Карты и Номер Телефона вместо информации о госте кратко указана цель списания.
- После завершения сборки служебного заказа, на собранный товар автоматически создается Акт списания в СУП ТТ.

Номер заказа	Номер карты Номер телефона	Время готовности	Консультант	Статус заказа		
6159	ДЕГУСТАЦИЯ	сегодня		к сборке		
					07:45v, 08:05v, 13:5...	
					ПРЕДЗАКАЗ	1
					ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗ	3

Заказы, поступившие через сервис Яндекс.Еда

1. Заказы на продукты МясновЪ с доставкой

- Заказы на продукты МясновЪ из сервиса оформляются на доставку. Для доставки заказа будут назначаться курьеры сервиса



- Курьер для доставки назначается **сразу после оформления заказа**, таким образом, чтобы прибыть в магазин ко времени окончания сборки заказа.
- Время сборки заказа рассчитывается исходя из среднего времени сборки заказа в магазинах КуулКлевер.
- Заказы на продукты МясновЪ оплачены онлайн.
- Гость оформляет заказы без учета транспортировочной упаковки.
- При сборке заказа транспортировочная упаковка добавляется в заказ - пластиковые пакеты для доставки КуулКлевер на 8 кг.
- Отсканируйте товар и положите в заказ.
- При выдаче заказа упакуйте заказ в пластиковые пакет, ранее добавленный в заказ.
- Заказы, поступившие через сервис Яндекс.Еда выдаются **без ввода кода получения заказа**.

2. Заказы на алкогольную продукцию на САМОВЫВОЗ

- Заказы НЕ будут оплачены онлайн, гость будет оплачивать их в магазине.
- Гость для получения заказа назовет номер заказа из сервиса Яндекс Еда
- **ВАЖНО! В сервисе Яндекс.Еда могут быть свои акции/скидки/цены. При выдаче заказа на экране отразятся цены Яндекс.Еды. Они могут отличаться от цен КуулКлевер.**
- В заказ не надо применять карту КуулКлевер.
- Заказ можно добавить только на чистый бейдж.
- После добавления заказа на бейдж, в него невозможно добавить другие товары.
- Если гость выбрал дополнительные товары, пробейте их отдельным чеком, оформив виртуальную карту и зарегистрировав его номер в Клубе Друзей КуулКлевер.
- Гость оформляет заказы без учета транспортировочной упаковки.
- После сборке заказа транспортировочная упаковка добавляется в заказ - пластиковые пакеты для доставки КуулКлевер на 8 кг.
 - При выдаче заказа упакуйте заказ в пластиковые пакет, ранее добавленный в заказ.



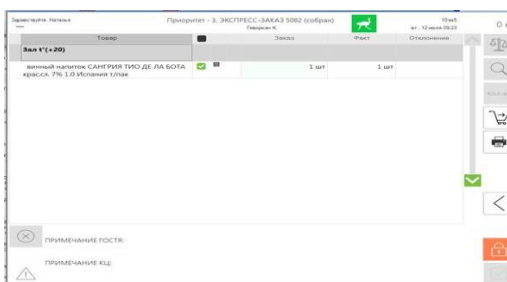
Заказы, поступившие через сервис Деливери Клуб

Индикация заказов

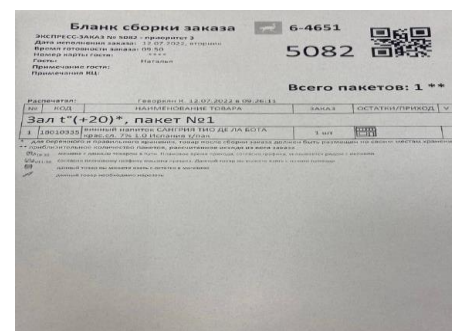
Индикация в строке

Номер заказа	Номер карты	Время готовности	Консультант	Статус заказа
6509	50 **** 5330	сегодня, в 11:20	Григорьев Е.	к сборке
5082	+7 (800) **** 15-94	сегодня, в 09:50	Григорьев Е.	сборка
6474	+7 (800) **** 15-70	сегодня, в 10:30	Григорьев Е.	сборка
6474	+7 (800) **** 62-66	сегодня, в 10:30	Григорьев Е.	сборка

Индикация внутри заказа



Индикация в бланке

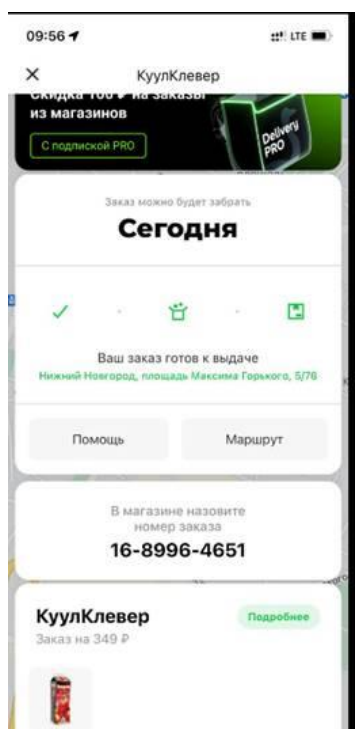


1. Заказы на продукты МясновЪ с доставкой

- Курьер для доставки назначается сразу после оформления заказа, таким образом, чтобы прибыть в магазин ко времени окончания сборки заказа.
- Время сборки заказа рассчитывается исходя из среднего времени сборки заказа в магазинах КуулКлевер.
- Все заказы оплачены онлайн.
- Гость оформляет заказы без учета транспортировочной упаковки.
- После сборке заказа транспортировочная упаковка добавляется в заказ - пластиковые пакеты для доставки КуулКлевер на 8 кг.
- Отсканируйте товар и положите в заказ.
- При выдаче заказа упакуйте заказ в пластиковые пакет, ранее добавленный в заказ.
- Заказы, поступившие через сервис Деливери Клуб, выдаются **без ввода кода получения заказа**.

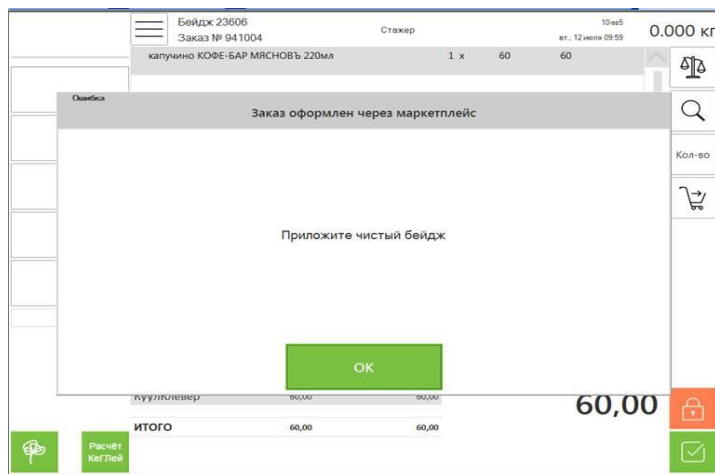
2. Заказы на алкогольную продукцию и на продукты МясновЪ на САМОВЫВОЗ

- Заказы НЕ будут оплачены онлайн, гость будет оплачивать их в магазине;
- **ВАЖНО! В Деливери Клуб могут быть свои акции/скидки/цены. При выдаче заказа на экране отразятся цены Деливери Клуб. Они могут отличаться от цен КуулКлевер.**
- Гость для получения заказа назовет номер заказа из своего МП Деливери Клуб.

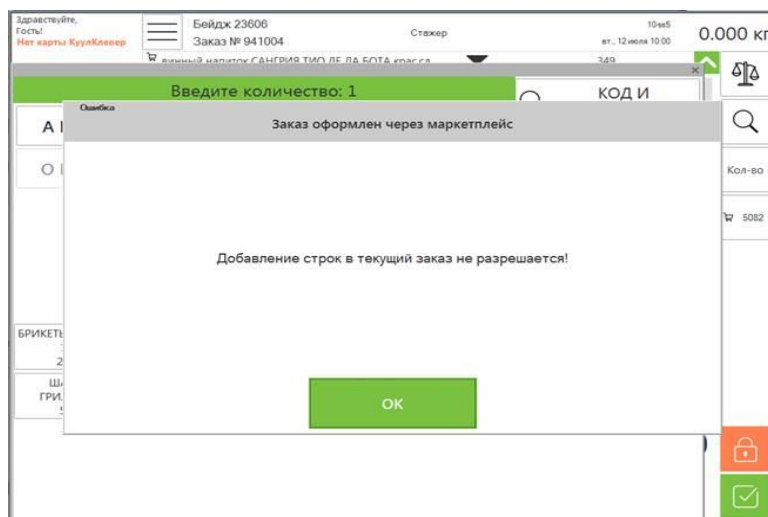




- В заказ не надо применять карту КуулКлевер.
- Заказ можно добавить только на чистый бейдж



- После добавления заказа на бейдж, в него невозможно добавить другие товары.



- Дополнительные товары пробиваются отдельным чеком.
- Гость оформляет заказы без учета транспортировочной упаковки.
- После сборке заказа транспортировочная упаковка добавляется в заказ - пластиковые пакеты для доставки КуулКлевер на 8 кг.
- При выдаче заказа упакуйте заказ в пластиковые пакет, ранее добавленный в заказ.

Заказы, поступившие через сервис СберМаркет

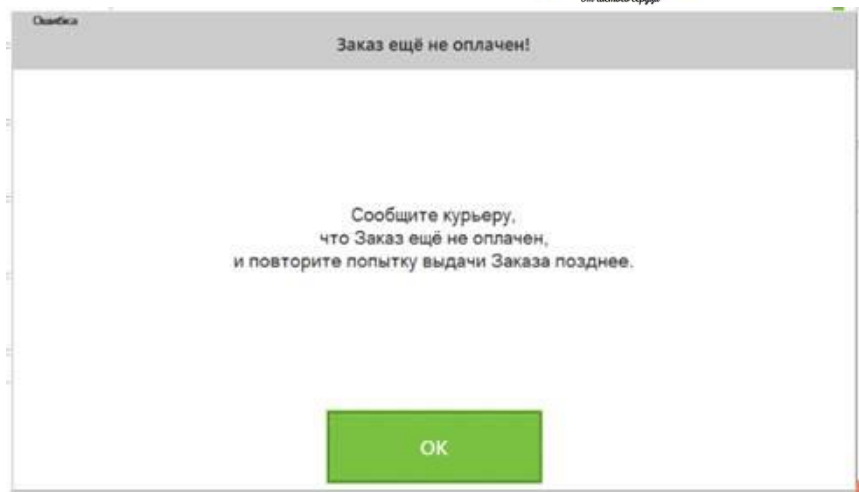
1. Заказы на продукты МясновЪ с доставкой

После сборки заказ отправляется гостю для оплаты.

До оплаты около номера заказа будет стоять статус «НЕ ОПЛ»



- Курьер назначается к выбранному гостем времени доставки. **При этом может произойти ситуация, когда курьер придет до оплаты заказа гостем.**
- **Выдать курьеру можно только ОПЛАЧЕННЫЙ заказ.** Для выдачи найдите бланк заказа по номеру, который назовёт курьер - последние 6 цифр 11-значного номера заказа курьера в его приложении.
- При попытке выдаче неоплаченного заказа у вас на экране появится информационное окно (ниже).
- Сообщите курьеру: «Заказ еще не оплачен, подождите, пожалуйста» и продолжайте обслуживать гостей.



- Курьер должен обратиться повторно через ~ 5 минут. Если этого не происходит, проверьте самостоятельно статус заказа и выдайте его, если он Оплачен.
- **Заказы СберМаркета выдаются без ввода кода получения заказа.**
- После добавления заказа в продажу, строки будут окрашены в зеленый цвет.
- **ВАЖНО!** В продаже не будет примененной карты КуулКлевер.
- Гость оформляет заказы без учета транспортировочной упаковки.
- После сборке заказа транспортировочная упаковка добавляется в заказ - пластиковые пакеты для доставки КуулКлевер на 8 кг.
- Отсканируйте товар и положите в заказ.
- При выдаче заказа упакуйте заказ в пластиковые пакет, ранее добавленный в заказ.
- В случае если курьер не сможет осуществить доставку заказа, он вернет его в магазин.
- После отмены, заказ переместится во вкладку «К разборке». Разберите товар физически и подтвердите разборку заказа на СУП ККМ.

Заказы, поступившие через персонального менеджера

- Заказы, поступившие через персонального менеджера будут отмечены в списке заказов звёздочками.

СОБРАННЫЕ ЗАКАЗЫ						7002-ss1	0 кг.	+
Стажер						ср., 26 июля 13:12		
Номер заказа		Номер карты	Номер телефона	Время готовности	Консультант	Статус заказа		
				продление				
8006	3	★	52 **** 5964	21.06.2023 (Ср) в ...	Стажер	собиран		
			+7 (987) ***-98-08	+3 дня				
0003	3		52 **** 5964	21.06.2023 (Ср) в ...	Стажер	собиран		
			+7 (987) ***-98-08	+1 день				
0004	3	★	52 **** 5964	21.06.2023 (Ср) в ...	Стажер	собиран		
			+7 (987) ***-98-08					

ПРЕДЗАКАЗ

1

ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗ

3

К ВЫДАЧЕ

3

К РАЗБОРКЕ

3

АРХИВ

-

НАЗАД

- В случае возникновения вопросов, необходимо звонить ПМ по номеру, который указан в заказе и в бланке заказа



Зарегистрируйтесь, Мадам
52 *** 5964

★ **Приоритет - 3. ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗ 8006 (собиран)**
Комиссарова Ю.

7002km1
вт., 13 июля 11:09

0 кг.

Товар	Заказ	Факт	Отклонение	Остаток в магазине
Кафе t°(-2 +8)				
пицца горячая КАРБОНАРА МЯСНОВЪ 480г ФКМЪ	✓	1 шт	1 шт	0 шт
пицца горячая ПЕПЕРОНИ КЛАССИЧЕСКАЯ МЯСНОВЪ 370г ФКМЪ	✓	1 шт	1 шт	0 шт
пицца горячая РИМСКАЯ ЧЕТЫРЕ СЫРА С ГОРГОНЗОЛЫ МЯСНОВЪ 370г ФКМЪ	✓	1 шт	1 шт	0 шт

ЭТОТ ЗАКАЗ ОФОРМЛЕН ЧЕРЕЗ ПЕРСОНАЛЬНОГО МЕНЕДЖЕРА. ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ВОПРОСОВ ЗВОНИТЕ ПО ТЕЛ. +7 (915) 957-56-11

ПРИМЕЧАНИЕ ГОСТЯ:
Скоро заберут!!!

ПРИМЕЧАНИЕ КЛ:
Скоро заберут!!!

Бланк сборки заказа

ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗ № 8006 - приоритет 3
Дата исполнения заказа: 21.06.2023, среда
Время готовности заказа: 13:00
Номер карты гостя: 52 *** 5964
Гость: Maxim
Примечание гостя:
Примечания КЛ:

8006

ЭТОТ ЗАКАЗ ОФОРМЛЕН ЧЕРЕЗ ПЕРСОНАЛЬНОГО МЕНЕДЖЕРА ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ВОПРОСОВ ЗВОНИТЕ ПО ТЕЛ. +7 (915) 957-56-11

Всего пакетов: 1 **

Распечатал: adm 13.07.2023 в 11:10:12

№	КОД	НАИМЕНОВАНИЕ ТОВАРА	ЗАКАЗ	ОСТАТКИ/ПРИХОД	V
Кафе t°(-2 +8)*, пакет №1					
1	90025600	пицца горячая КАРБОНАРА МЯСНОВЪ 480г ФКМЪ	1 шт		
2	90025606	пицца горячая ПЕПЕРОНИ КЛАССИЧЕСКАЯ МЯСНОВЪ 370г ФКМЪ	1 шт		
3	90025601	пицца горячая РИМСКАЯ ЧЕТЫРЕ СЫРА С ГОРГОНЗОЛЫ МЯСНОВЪ 370г ФКМЪ	1 шт		

* для бережного и правильного хранения, товар после сборки заказа должен быть размещен по своим местам хранения.
** приблизительное количество пакетов, рассчитанное исходя из веса заказа.
13:30 машина с данным товаром в пути. Плановое время прихода, согласно графика, указывается рядом с машиной.
11:30 согласно плановому графику машина пришла. Данный товар вы можете взять с нового прихода.
данный товар вы можете взять с остатка в магазине.
данный товар необходимо нарезать

2. Заказы на алкогольную продукцию на САМОВЫВОЗ

- Заказы НЕ будут оплачены онлайн, гость будет оплачивать их в магазине;
- НЕЛЬЗЯ** при сборке добавлять в заказ пакеты, если их нет в первоначальном заказе, это может привести к техническим проблемам
- Для упаковки заказов КУПЕР вам будут привезены фирменные пакеты КУПЕР. В случае отсутствия этих пакетов, используйте пакеты для доставки КуулКлевер.
- НЕЛЬЗЯ** при выдаче заказа применять карту КуулКлевер гостя, это может привести к техническим проблемам.
- НЕЛЬЗЯ** при выдаче заказа добавлять в чек дополнительные строки (в т.ч. пакеты), это может привести к техническим проблемам
- Если гость выбрал дополнительные товары, пробейте их **отдельным чеком**.
- В отдельном чеке выдайте гостю виртуальную карту КуулКлевер, зарегистрировав его номер в Клубе Друзей КуулКлевер.

Выдача заказа

Сервис «Удобный самовывоз»

1. Выдача заказов осуществляется в отделе МясновЪ или в отделе Отдохни на станции, которая специально зафиксирована для Выдачи онлайн-заказов (со стороны гостя на этих станциях установлена заставка «Выдача онлайн-заказов»).

- Если гостей в месте выдачи заказов несколько, они образуют живую очередь.
- Если гость обращается для получения заказа МясновЪ не к месту выдачи заказов, его необходимо направить к месту выдачи заказов (исключение, если гость взял талончик ЭЛО и дождался своей очереди).

В этом случае необходимо выдать заказ, но сообщить гостю, чтобы в следующий раз он подходил к месту выдачи заказов для получения заказа БЕЗ ОЧЕРЕДИ).

2. Время ожидания выдачи заказа не должно превышать 2-3 минуты.

Все сотрудники магазина контролируют наличие гостей и курьеров в месте выдачи заказа. Не следует дожидаться, когда гость пришедший за заказом сам обратит на себя внимание.

Если все сотрудники заняты обслуживанием гостей, первый освободившийся сотрудник начинает осуществлять выдачу заказов.

3. Длина очереди в месте выдачи заказов оценивается визуально.

- Количество гостей в очереди на одного сотрудника, выдающего заказы не должно превышать двух человек (трех человек в часы пик)
- При превышении норматива, необходимо направить дополнительных сотрудников для выдачи заказов.

4. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЗАКАЗА ГОСТЮ

- ✓ **Шаг. 1** Вы видите, что на станциях появилось оповещение «Пора выдать заказ», кнопка выдачи онлайн-заказов стала красной. Это значит, что пришел гость за заказом. Любой освободившийся или



первый освободившийся консультант должен подойти к станции выдачи заказов и нажать на кнопку выдачи онлайн-заказов. На мониторе со стороны гостя появляется номер заказа.

- ✓ **Шаг 2.** Озвучьте приглашение к станции для получения заказа.
 - Если это возможно и приемлемо, консультант приглашает гостя по имени: «Приглашаем для получения заказа №12345, гость Наталья».
 - Если гость не указал свое имя или указал вместо него что-то другое: «Приглашаем для получения заказа №12345».
 - Если боитесь ошибиться в имени гостя, приглашайте для получения заказа по второй (нейтральной) фразе.
- ✓ **Шаг 3.** Найдите бланк СБОРКИ и ВЫДАЧИ заказа по номеру заказа в зеленой папке (к бланку СБОРКИ и ВЫДАЧИ заказа должен быть прикреплен Лист ЗАКАЗА для ГОСТЯ)
- ✓ **Шаг 4.** В бланке посмотрите количество пакетов по заказу и сообщите эту информацию гостю. Например, **«По Вашему заказу 3 пакета»**.
- ✓ **Шаг 5.** Откройте новую продажу. В КМ приложите новый бейдж.
- ✓ **Шаг 6.** Сканируйте QR с бланка СБОРКИ и ВЫДАЧИ заказа, в продажу добавятся товары, собранные по заказу, и автоматически подтянется карта, на которую оформлен заказ.
Важно! Если заказ не оплачен онлайн (нет запроса кода подтверждения заказа) в КМ выдайте гостю бейдж для оплаты заказа.

Открывается окно для сканирования QR-кодов стикеров по этому заказу.

Скажите гостю: **«Подождите пару минут, я принесу все пакеты по вашему заказу»**

В КМ уточните, что гость может ознакомиться с собранным заказом на экране и укажите на экран.

- ✓ **Шаг 7.** Возьмите корзину и **СОБЕРИТЕ ВСЕ ПАКЕТЫ ПО ЗАКАЗУ ИЗ ВСЕХ ЗОН ХРАНЕНИЯ ТОВАРА.**
- ✓ **Шаг 8.** Вернитесь к станции выдачи заказа.

Отсканируйте все стикеры со всех пакетов по заказу!

Просканируйте пакеты по заказу № 9599		
Холодильник	-	0 / 1
Зал	-	0 / 2
ОТМЕНИТЬ ВЫДАчу ЗАКАЗА НЕ МОГУ ПРОСКАНИРОВАТЬ СТИКЕРЫ		

После сканирования всех стикеров, в продажу добавятся товары, собранные по заказу.

Если есть проблема со сканированием стикеров нажмите на кнопку «не могу просканировать стикеры» и выберите причину из списка:

Выберите причину из списка:

Пакеты не оклеены стикерами

Пакеты с заказом не найдены

Стикеры не сканируются

После выбора причины, в продажу добавятся товары, собранные по заказу.

Факт выдачи заказа с нарушением (без сканирования стикеров) будет зафиксирован системой!

- ✓ **Шаг 9.** Если в заказе есть товар с последним днем срока годности, необходимо убедиться, что срок еще не истек.



ГОСТЬ или КУРЬЕР приходят за заказом, в котором есть продукция ПОСЛЕ ИСТЕЧЕНИЯ СРОКА ГОДНОСТИ (для готовой еды и кондитерских изделий сейчас это – 21:00) на мониторе появится сообщение, что у товара истек срок годности, и он будет сторнирован

Если заказ НЕ ОПЛАЧЕН:

- Выньте товар из заказа
- Предупредите гостя, что, к сожалению, срок годности уже истек и добавить эти продукты мы не можем.
- ЗАКАЗ БУДЕТ ОПЛАЧЕН БЕЗ ЭТИХ ПОЗИЦИЙ

Если заказ ОПЛАЧЕН:

- Выньте товар из заказа.
- Предупредите гостя или курьера, что, к сожалению, срок годности уже истек и мы не можем выдать эти продукты. Деньги за этот товар будут возвращены на карту
- Позвоните 55555 – 1- 1- 6 (ОТК) , объясните ситуацию совместно закройте заказ

- ✓ **Шаг 10.** Спросите у гостя хочет ли он проверить собранный товар по заказу. Если гость соглашается, то проверьте совместно заказ.
 - ✓ **Шаг 11.** Если у гостя в заказе есть транспортировочная упаковка, сообщите, что она находится внутри пакета. При желании гостя помогите ему с упаковкой заказа.
 - ✓ **Шаг 12.** Если гость хочет приобрести товар дополнительно к заказу, добавьте его к уже добавленным товарам в продажу (за исключением заказов СберМаркета).
- Важно!** Если заказ оплачен онлайн, но гость выбрал дополнительно товары, в КМ выдайте бейдж для оплаты добавленных товаров.

5. ПОРЯДОК ВЫДАЧИ ЗАКАЗА КУРЬЕРУ

- ✓ **Шаг. 1** Спросите у курьера **номер заказа**
- ✓ **Шаг. 2** Найдите бланк СБОРКИ и ВЫДАЧИ заказа по номеру заказа в зеленой папке. Если это заказ из одного из партнерского сервиса, найдите бланк по дополнительному номеру заказа (рядом с иконкой сервиса).
- ✓ **Шаг. 3** Откройте новую продажу. В КМ приложите новый бейдж.
- ✓ **Шаг. 4** Сканлируйте QR с бланка СБОРКИ и ВЫДАЧИ заказа.
- ✓ **Шаг. 5** Спросите у курьера и введите код получения заказа (Для заказов маркетплейсов не будет запроса кода).
Открывается окно для сканирования QR-кодов стикеров по этому заказу.
Скажите гостю: **«Подождите пару минут, я принесу все пакеты по вашему заказу»**
- ✓ **Шаг. 6** Возьмите корзину и **СОБЕРИТЕ ВСЕ ПАКЕТЫ ПО ЗАКАЗУ ИЗ ВСЕХ ЗОН ХРАНЕНИЯ ТОВАРА.**
- ✓ **Шаг. 7** Вернитесь к станции выдачи заказа.

Отсканируйте все стикеры со всех пакетов по заказу!

Просканируйте пакеты по заказу № 9599		
Холодильник	-	0 / 1
Зал	-	0 / 2

ОТМЕНИТЬ ВЫДАЧУ
ЗАКАЗА

НЕ МОГУ
ПРОСКАНИРОВАТЬ
СТИКЕРЫ

После сканирования всех стикеров, в продажу добавятся товары, собранные по заказу, строки окрасятся в зеленый цвет.

Если есть проблема со сканированием стикеров нажмите на кнопку «не могу просканировать стикеры» и выберите причину из списка:



Выберите причину из списка:

Пакеты не оклеены стикерами
Пакеты с заказом не найдены
Стикеры не сканируются

После выбора причины, в продажу добавятся товары, собранные по заказу.

Факт выдачи заказа с нарушением (без сканирования стикеров) будет зафиксирован системой!

✓ **Шаг. 8** Упакуйте заказ в упаковку, которая была собрана для транспортировки.

Собранная по заказу транспортировочная упаковка		
- ПАКЕТ ДОСТАВКА 8кг КУУЛКЛЕВЕР - ПАКЕТ-МАЙКА МАЛЫЙ 7 кг КУУЛКЛЕВЕР	ЭКОСУМКА КУУЛКЛЕВЕР 12кг	ЭКОПАКЕТ КУУЛКЛЕВЕР большой 5 кг
Упаковка товар по заказу в транспортировочную упаковку		
- Промежуточные пакеты из зон хранения разместите в пластиковых пакетах для транспортировки - Контролируйте заполняемый объем – края пакета должны смыкаться без сильного натяжения - Вес товара в пакете не должен превышать максимальную нагрузку пакета	- Товар из промежуточных пакетов выньте из промежуточных пакетов и ПЕРЕЛОЖИТЕ в экосумку* - Не кладите товар в пластиковых промежуточных пакетах - Контролируйте заполняемый объем - края сумки должны смыкаться без сильного натяжения - вес товара в пакете не должен превышать максимальную нагрузку сумки 	- Товар из промежуточных пакетов выньте из промежуточных пакетов и ПЕРЕЛОЖИТЕ в экопакет* - Не кладите товар в пластиковых промежуточных пакетах - При заполнении пакета ориентируйтесь на вес и объем каждого товара, не создавайте точечной нагрузки на дно пакета и не превышайте максимальную нагрузку пакета - контролируйте заполняемый объем - края бумажного пакета должны смыкаться без натяжения 
*При возможности используйте чистые и целые промежуточные пакеты вторично. Это экологично.		
Обеспечение защиты от вскрытия транспортировочной упаковки при доставке		
Пластиковую упаковку заклейте скотчем двумя параллельными линиями. 	Ручки экосумки завяжите узлом. Дополнительно скотчем не заклеивайте. 	Бумажный экопакет аккуратно заклейте небольшой полоской скотча 

✓ **Шаг. 10** Передайте заказ курьеру. Напомните о необходимости бережного отношения к заказу.



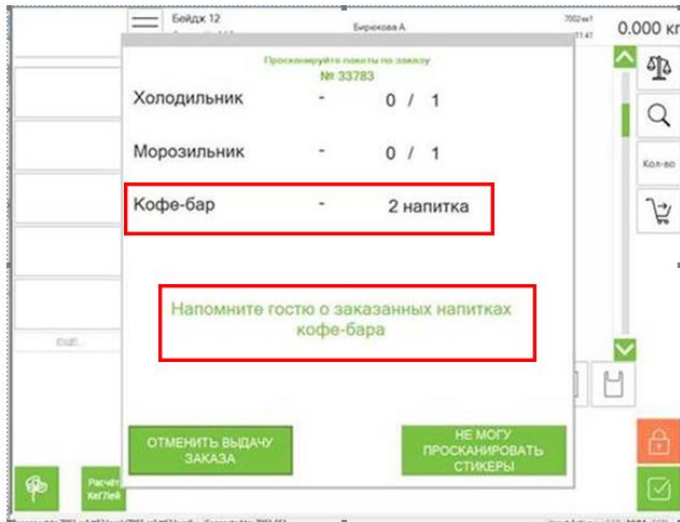
- После выдачи ЗАКАЗА бланк хранится 10 дней в папке Архив, потом утилизируется. Выданные ЗАКАЗЫ перемещаются в раздел

АРХИВ	2
-------	---

.
- Онлайн-заказы, в которые при выдаче добавлен подарок, можно закрывать на любой Станции Сканирования или Оплаты.

Правила выдачи онлайн-заказов с напитками из Кофе-бара

- В окне для сканирования стикеров напротив «Кофе-бара», будет количество собранных напитков в заказ и напоминание: «Напомните Гостю о заказанных напитках кофе-бара».



Озвучьте Гостю:

☺ «Напоминаем, что в Вашем заказе есть напитки из кофе-бара. Вы можете налить напитки самостоятельно, и наслаждаться отличным вкусом и ароматом!»

- ВАЖНО!** Что делать если в момент, когда Гость пришел за заказом, сломалась кофе-машина или закончились ингредиенты:
 - Если заказ НЕ оплачен онлайн, то необходимо сторнировать строки с данными напитками из Кофе-бара и выдать заказ без них.
 - Если заказ оплачен онлайн, то необходимо после выдачи заказа, сделать возврат напитков на СУП ККМ, согласно правилам возврата.

Как разобрать невостребованный ЗАКАЗ?

- В разделе «К разборке» отображены ЗАКАЗЫ, которые необходимо разобрать.

К РАЗБОРКЕ	1
------------	---
- ЗАКАЗ необходимо разобрать в течение 30 минут.
- Товары надлежащего качества и товарного вида, находящиеся в сроке годности, подлежат реализации.
- После разбора ЗАКАЗА подтвердить разборку.

АРХИВ	2
-------	---
- Проверить, что ЗАКАЗ переместился в АРХИВ.
- Если в магазине нет заказа, который отражается «К разборке» обратитесь к Менеджеру по работе с заказами



Возврат заказа курьером в магазин

Если курьеру не удалось осуществить доставку заказа, он возвращает его в магазин.

Найдите бланк заказа в папке «Выданные заказы» по стикеру на пакетах.

При возврате заказа с доставкой от сервисов: Яндекс.Еда / Деливери Клуб / СберМаркет необходимо выполнить следующие действия:

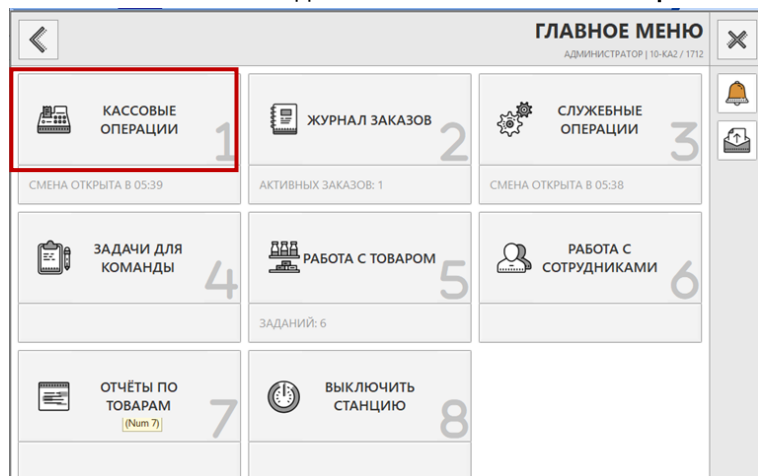
1. Возврат заказа на доставку КуулКлевер и Яндекс. Еда

При возврате заказа на доставку от КуулКлевер и Яндекс.Еда отправьте заявку менеджеру по работе с заказами для получения дальнейших инструкций.

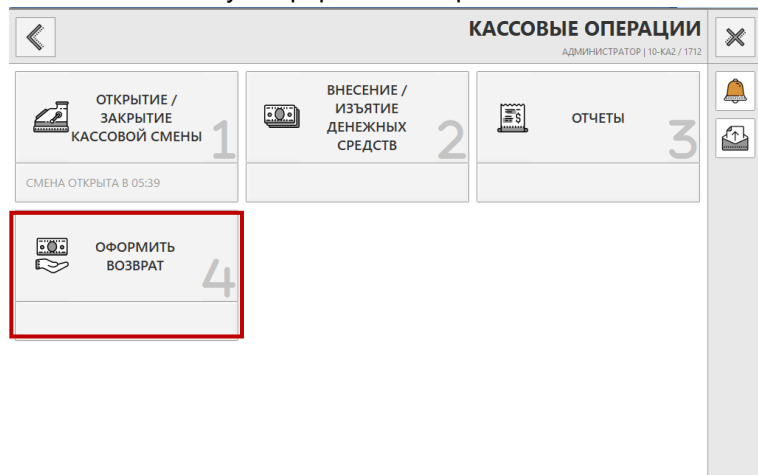
2. Возврат заказа на доставку Деливери Клуб и КУПЕР

При возврате заказа на доставку от Деливери Клуб и КУПЕР сотрудник САМОСТОЯТЕЛЬНО осуществляет возврат на КАССЕ:

1. В Главном меню зайдите в **КАССОВЫЕ ОПЕРАЦИИ**



2. Нажмите кнопку «Оформить возврат»



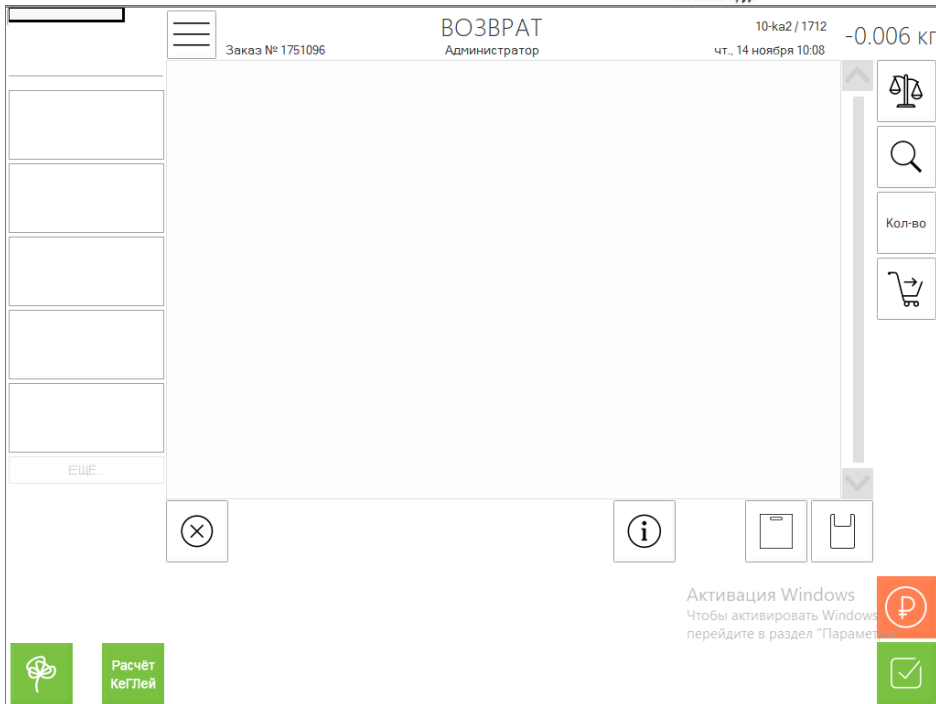
3. Найдите заказ Гостя. Его можно найти 2 способами:

1) Отсканировать QR код с бланка заказа. При сканировании QR кода с бланка, на экране отобразится заказ Гостя.

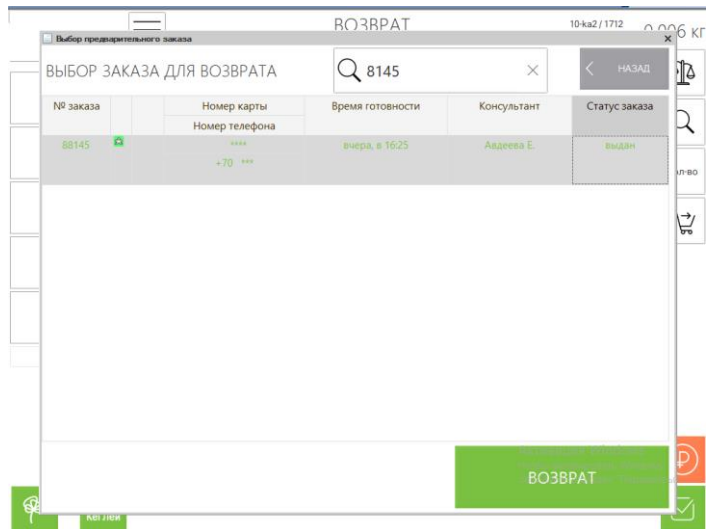
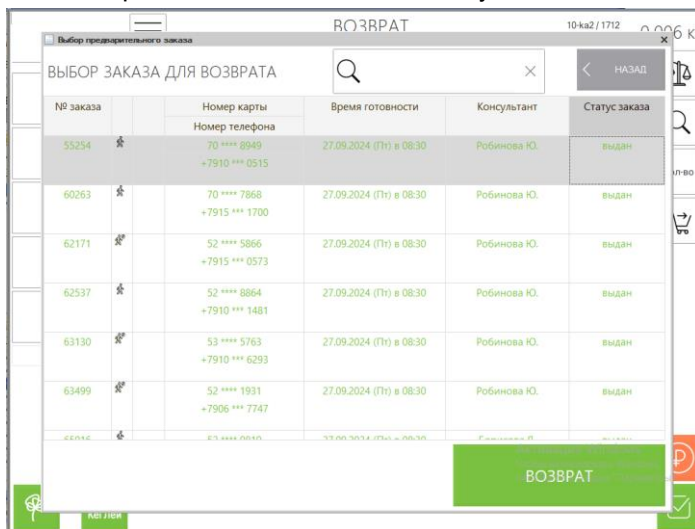
2) ЛИБО введите номер заказа (после того, как вы выбрали операцию «ОФОРМИТЬ ВОЗВРАТ»):

а. Нажмите кнопку





б. На экране отобразятся все выданные ЗАКАЗЫ. В поиск введите последние четыре цифры с бланка ЗАКАЗА. Чтобы перейти в заказ нажмите кнопку ВОЗВРАТ.



6. Вы нашли заказ. Теперь необходимо вернуть деньги Гостю

Нажмите кнопку .

КУУЛКЛЕВЕР
команда рынка фермерских товаров
от истоков сырья

ВОЗВРАТ по ПЗ №8145

Заказ № 1751096 Администратор 10-ка2 / 1712 чт. 14 ноября 10:10 -0.006 кг

2	молоко 2.5% ГОСТ МЪ ФЕРМА 1000мл ММХ	1,000	77,00	77,00
3	творожный сырок глазированный на печенье с вареной ...	1,000	55,00	55,00
4	творожный сырок глазированный с малиной в шоколаде 23% ...	1,000	55,00	55,00
5	творожный сырок глазированный на печенье с вареной ...	1,000	55,00	55,00
6	лаваш круглый армянский МЪ ПЕКАРНЯ в упцел.пак. 240г	1,000	76,00	76,00
7	ПАКЕТ-МАЙКА БОЛЬШОЙ 8кг КУУЛКЛЕВЕР	1,000		
8	колбаса ДОКТОРСКАЯ ГОСТ М кат. А вар. пузырь ДЭМКА	0,354	509,00	180,19
9	колбаса КРАКОВСКАЯ ГОСТ М кат. Б п/к ДЭМКА	0,354	709,00	250,99
10	творожный сырок глазированный ванильный в шоколаде 23% ...	1,000	55,00	55,00
11	сыр ТИЛЬЗИТЕР (TILSITER) полутвердый 50% МЪ ФЕРМА ...	1,000	199,00	199,00
12	творожный сырок глазированный с малиной в шоколаде 23% ...	1,000	55,00	55,00
13	творожный сырок глазированный ванильный в шоколаде 23% ...	1,000	55,00	55,00
14	десерт ПАННА-КОТТА сливочный с персиком 10% МЪ ФЕРМА ...	1,000	62,00	62,00

Активация Windows
Чтобы активировать Windows, перейдите в раздел "Параметры".

7. На экране появится сумма возврата. Нажмите кнопку **«ИНТЕРНЕТ ОПЛАТА»**, откроется информационное окно **«ВОЗВРАТ ВЫПОЛНЕН УСПЕШНО»**, нажмите **ОК**.

8. После осуществления возврата денежных средств ЗАКАЗ будет переведен в раздел **«К РАЗБОРКЕ»**.
ЗАКАЗ необходимо разобрать в течение 30 минут.

9. После разбора ЗАКАЗА, подтвердить разборку на СУП ККМ (см. пункт «Как разобрать невостребованный ЗАКАЗ?» стр.18)

ЗАКАЗЫ К РАЗБОРКЕ

Номер заказа	Номер карты Номер телеф...	Товары к сборке	Время готовн...	Консультант	Статус заказа
80339	52 *** 0090 +7920 *** 6700	ТСД (1)	вчера, в 13:20	Саков А.	разборка

ПРЕДЗАКАЗ -

ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗ 5

К ВЫДАЧЕ 9

К РАЗБОРКЕ 1

АРХИВ 2

НАЗАД

ОТКРЫТЬ ЗАКАЗ

ЗАКАЗЫ К РАЗБОРКЕ

РАЗБОРКА ЗАКАЗА №80339

Зал t°(+20)	1 пакет
Кафе t°(-2 +8)	-
Кофе-бар	-
Морозильник t°(-18)	-

ПРЕДЗАКАЗ -

ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗ 5

К ВЫДАЧЕ 9

К РАЗБОРКЕ 1

АРХИВ 2

НАЗАД

ОТКРЫТЬ ЗАКАЗ

10. Проверить, что ЗАКАЗ переместился в **АРХИВ**.

АРХИВ ЗАКАЗОВ

Номер заказа	Номер карты Номер телеф...	Товары к сборке	Время готовн...	Консультант	Статус заказа
63654	70 *** 0987 +7905 *** 1475	ТСД (1)	позавчера, в 0...	Саков А.	выдан
67834 /1	70 *** 3232 +7910 *** 4998	ТСД (1)	позавчера, в 0...	Гранчева Е.	выдан
67834	70 *** 3232 +7910 *** 4998	ТСД (3)	позавчера, в 0...	Гранчева Е.	выдан
67803	52 *** 0884 +7960 *** 5073	ТСД (13)	позавчера, в 0...	Борисова Я.	выдан
67788	52 *** 4392 +7920 *** 5522	ТСД (2)	позавчера, в 0...	Гранчева Е.	выдан
67674	53 *** 1662 +7920 *** 2952	ТСД (5)	позавчера, в 0...	Борисова Я.	выдан
67470	50 *** 2170 +7920 *** 4411	ТСД (3)	позавчера, в 0...	Гранчева Е.	выдан
57306	52 *** 5742 +7910 *** 7028	ТСД (2)	позавчера, в 0...	Борисова Я.	выдан
56643	52 *** 7389 +7902 *** 3867	СПТ ККМ (1)	позавчера, в 0...	Колоблина А.	выдан
66673	52 *** 7955 +7920 *** 9099	ТСД (2)	позавчера, в 0...	Гранчева Е.	выдан
66020	50 *** 4653 +7960 *** 5665	ТСД (4)	позавчера, в 0...	Гранчева Е.	выдан
63642 /2	52 *** 6526 +7951 *** 5897	ТСД (1)	позавчера, в 0...	Гранчева Е.	выдан
63642 /1	52 *** 6526 +7951 *** 5897	ТСД (1)	позавчера, в 0...	Гранчева Е.	выдан
63642	52 *** 6526 +7951 *** 5897	СПТ ККМ (1)	позавчера, в 0...	Гранчева Е.	выдан

ПРЕДЗАКАЗ -

ЭКСПРЕСС-ЗАКАЗ 6

К ВЫДАЧЕ 9

К РАЗБОРКЕ 1

АРХИВ 2

НАЗАД

ОТКРЫТЬ ЗАКАЗ

ВАЖНО! При разборе заказа проверьте, чтобы все товары, указанные в бланке заказа, были в наличии.



- Если товаров не хватает, пишите письмо менеджеру по работе с заказами с указанием номера заказа и перечислением отсутствующих товаров.

ВАЖНО! При разборе заказа проверьте качество каждого товара и его товарный вид.

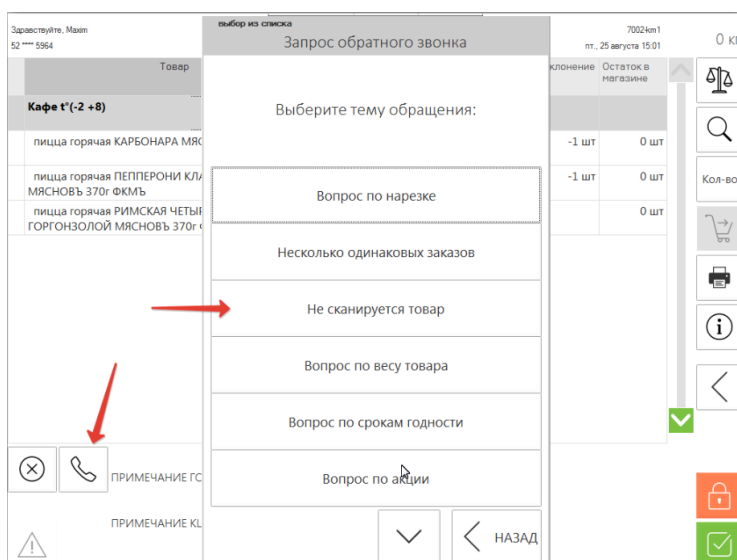
- Если у товара, возвращенного курьером, нет признаков повреждения (нет растаявшего товара, нет запахов порчи и т.д.), то такой товар сразу нужно выставить в продажу.
- Если товар, возвращенный курьером, не пригоден для дальнейшей реализации, то после оформления возврата через кассу такой товар необходимо убрать на списание и добавить в заявку на возврат/списание. В заявке на возврат/списание укажите:
 - **назначение:** потери при доставке заказа гостю.
 - **примечание:** номер заказа *№*

Звонок в КуулКлевер-ИНФО

Если у вас возник вопрос по любому статусу заказа, нажмите кнопку с трубкой «Обратный звонок из магазина в КуулКлевер-ИНФО».

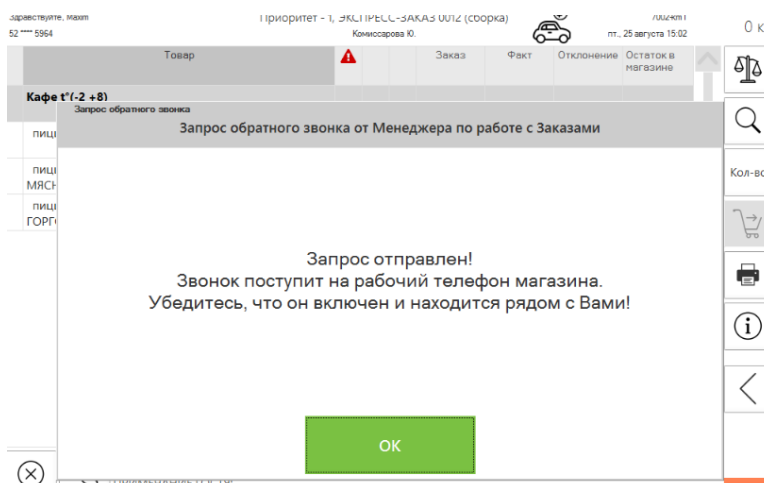


1. Выберите тему обращения.



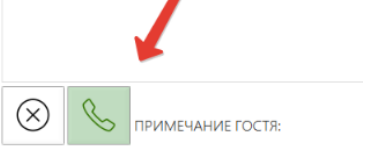
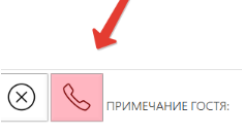
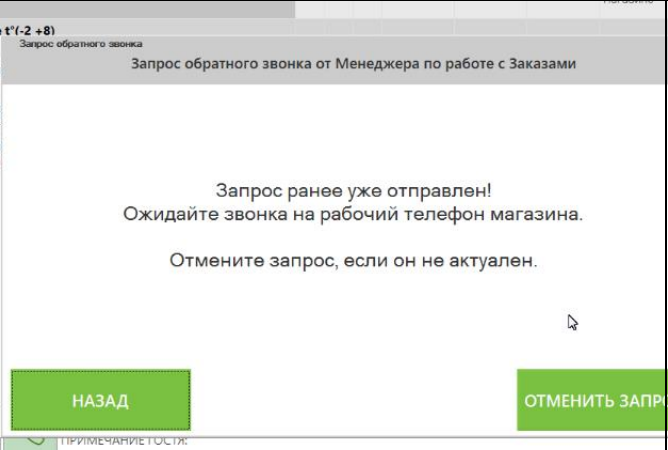
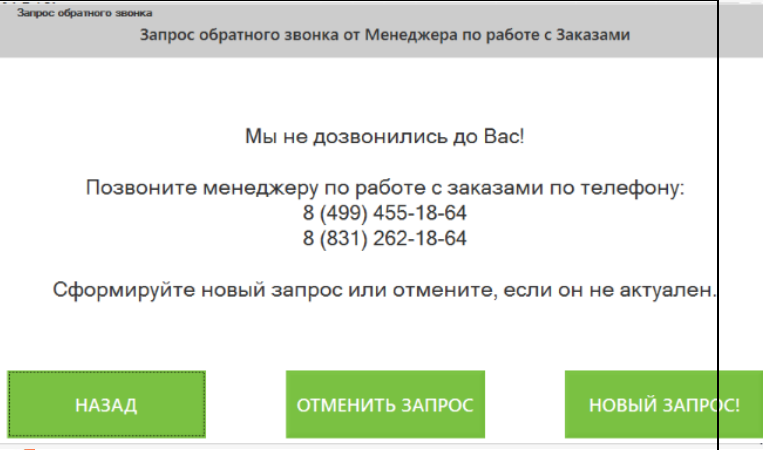
2. После выбора темы обращения – возьмите рабочий телефон и ждите звонка.

Убедитесь, что телефон заряжен и включен!



После отправки запроса на обратный звонок - кнопка с трубкой будет окрашена

в зеленый или красный цвет:

Обращение принято в обработку:	КуулКлевер–ИНФО не дозвонились до магазина:
<u>кнопка зеленая</u>	<u>кнопка красная</u>
	
При нажатии <u>на зеленую кнопку</u> появятся следующие варианты:	При нажатии на <u>красную кнопку</u> появятся следующие варианты:
1. Отмените запрос, если он больше не актуален. 2. Кнопка «НАЗАД» возврат в заказ без отмены запроса.	1. Перезвоните менеджеру по заказам самостоятельно по указанному номеру. 2. Сформируйте новый запрос или отмените запрос, если он больше не актуален.
	

При возникновении технических проблем с заказами и по заказам, оформленным через Персонального менеджера, обращайтесь по следующим номерам телефона:

ФИО	Вопросы	Телефон	Электронная почта
Поддержка КуулКлевер 55555@coolclever.ru	Технические проблемы со сборкой заказов - в журнале не отобразились заказы к сборке, не получается открыть заказ, товар в заказ добавляется некорректно или не добавляется вообще, не печатается бланк и пр.	Звонок только после письма: 55555	Поддержка КуулКлевер 55555@coolclever.ru
Менеджер по персональным заказам Отдохни от КуулКлевер	В случае возникновения вопросов, необходимо звонить ПМ по номеру, который указан в заказе и в бланке заказа	8-915-957-56-11	Менеджер по персональным заказам Фролова Наталья Юрьевна natalia.frolova@coolclever.ru

Что делать если?



Что делать, если гость хочет при выкупе ЗАКАЗА поменять товар или количество?

Перевести ЗАКАЗ в продажу, добавить нужный товар с нужным количеством и уже, потом удалить не востребовавшийся товар через СТОРНО.

Обратите внимание: сначала добавить новую строку, потом удалить ненужный товар.

Что делать, если гость пришёл за заказом с другой картой КуулКлевер (не с той, на которую оформлен ЗАКАЗ)?

- Другая карта лояльности уже привязана к бейджу гостя:

Информационное сообщение

При нажатии «ОК» открывается содержимое бейджа, но без собранного заказа.

Спросите гостя: «Ваш заказ оформлен на другую карту. Вам сменить карту или провести заказ отдельно?»

Если необходимо сменить карту:

Меню лояльности ➔ Действие с картой ➔ Отменить применение карты

После этого нажать  и найти собранный заказ (способы описаны выше).

Что делать, если гость пришел раньше времени, которое указано в ЗАКАЗЕ?

1. Открыть ЗАКАЗ в сервисе сборки, собрать товар, внести его в ЗАКАЗ и подтвердить ЗАКАЗ .
2. Перевести ЗАКАЗ в продажу . Продать ЗАКАЗ.
3. Если товара ещё не поступил в ТТ:
 - ✓ открыть ЗАКАЗ в сервисе сборки,
 - ✓ отметить отсутствующий товар причиной «Гость отказался от товара».
 - ✓ Перевести ЗАКАЗ в продажу.
 - ✓ Предложить гостю альтернативный товар и добавить его в продажу.