

ПОЛНОМОЧИЯ ДРАЙВЕРА М2Т в контексте рабочего дня



ПОДВОЗ СОТРУДНИКОВ НА РАБОТУ

Драйвер обязан доставить всех желающих сотрудников заведения на работу к началу рабочего дня, действуя согласно соответствующим **правилам подвоза и развоза**.

ПЕРВООЧЕРЕДНЫЕ ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЕ МЕРОПРИЯТИЯ

- **После прибытия на работу** драйвер обязан взять и укомплектовать рабочую курьерскую сумку фирменным телефоном и мини-терминалом. При этом водитель должен убедиться, что устройства заряжены и функционируют. Поддержание заряда обусловленных устройств – тоже обязанность водителя.
- Для последующего расчета с клиентами водителю **всегда следует брать разменные деньги разного номинала** у администратора, которые также нужно аккуратно складывать в сумку курьера и поддерживать в разумном количестве в течении дня. Драйвер должен быть **особенно внимателен** к тому, чтобы на каждой доставке он мог без сложностей дать клиенту сдачу с любой наличной суммы. Как минимум, перед очередной доставкой у курьера должны быть разменные деньги, которые позволят дать сдачу с купюры номиналом одна тысяча.

Для расчета с клиентом водитель всегда **может предложить безналичный платеж**, однако ситуации, когда заказчик желает оплатить наличными, а у курьера в этот момент нет возможности дать сдачи - **недопустимы** в обычной практике.

- В течении дня, за счет оплаченных заказов, в курьерской сумке может собираться большая сумма денег. Для того, чтобы большая сумма не стала триггером для злоумышленников, драйвер имеет право оставлять часть денег в павильоне, уведомив об этом администратора.
- **До совершения первых рабочих поездок** водитель обязан зафиксировать текущий пробег авто. Аналогично следует поступить и с пробегом в конце рабочего дня.

Фиксация пробега происходит посредством фотографирования одометра на рабочий телефон с последующей отправкой сделанного фото в специальный чат. При этом, если имеет место развоз сотрудников до начала или после окончания рабочего дня – курьер, опираясь на показания одометра, сообщает администратору о дополнительном километраже, который не был или не будет учтен посредством фотофиксации.

- **До совершения первых рабочих поездок** водитель обязан установить фирменную шашку на крышу автомобиля и ездить с ней до конца рабочего дня. Водитель отвечает за чистоту и сохранность шашки.
 - Прим. – Шашка автомобиля оснащена подсветкой, которая должна включаться драйвером во время каждой рабочей поездки после того, как на улице начнет сереть.
 - Прим. – В дни, когда на улице есть, были или ожидаются заморозки – драйвер вправе самостоятельно принимать решение относительно возможности установки шашки, учитывая необходимость обеспечения ее сохранности. При этом водитель обязан находить возможности и стремиться работать именно с шашкой, поскольку это важный атрибут заведения.

ЗАГотовочные мероприятия

- **После выполнения первоочередных** подготовительных мероприятий драйверу следует проверить запасы собранных коробок для пиццы, а также собранных бумажных пакетов.

В случае, если открыта новая курьерская смена, а запасы не соответствуют установленным договоренностям и не было предупреждения от другого курьера - следует сообщить о нарушении администратору.

- **В течении всего рабочего дня** курьер обязан поддерживать запасы собранных коробок для пиццы, а также собранных бумажных пакетов, руководствуясь этими правилами, разумными соображениями, а также иными внутри коллективными договоренностями (в частности по закрытию смен).

- Вышеупомянутая обязанность должна выполняться в свободное от доставок время. Важно учесть, что драйвер обязан стремиться поддерживать **максимальный запас** собранных пакетов во всех доступных контейнерах, а также **максимальный запас** собранных коробок на всех доступных и предназначенных для этого плоскостях.

Бездействовать, ожидая пока обусловленные запасы истощаться, чтобы лишь затем начать их сбор - **недопустимо** в обычной ситуации.

Время, когда поварской коллектив занимается подготовкой к приему заказов в начале дня, а также когда поварской коллектив занимается уборкой после окончания приема заказов - **является самым предпочтительным для сбора коробок и пакетов.**

- В случае, если курьер **в силу высокой загруженности** понимает, что не успеет выполнить обязанности по сбору коробок или пакетов и таким образом заведение может остаться без необходимых расходников, ему следует незамедлительно уведомить об этом администратора смены.

СБОР КОРОБОК

- Сбор коробок в обычной ситуации происходит на складе.
- Перед очередной накруткой коробок курьер должен иметь чистые, вымытые руки.
- Поскольку сбор коробок сопровождается появлением отходов от них, то курьер обязан не допускать загрязнения склада и своевременно подметать мусор. Покидать склад, оставляя беспорядок, недопустимо.

СБОР БУМАЖНЫХ ПАКЕТОВ

- Сбор бумажных пакетов происходит на складе и обязательно - **в одноразовых полиэтиленовых перчатках**, которые выбрасываются после каждого снятия.
 - Расходники, составляющие наполнение бумажных пакетов, должны укладываться одинаковым образом, аккуратно, симметрично, без повреждений.
 - Наполнением пакетов являются: две салфетки, две зубочистки, две конфеты и один стик перца.
 - В случае, если какой-либо из расходников, в том числе и сами бумажные пакеты, заканчиваются на складе - курьер обязан уведомить об этом администратора.
 - При необходимости остановить сбор бумажных пакетов – весь используемый для этого инвентарь должен быть упорядочен, закрыт (завернут). Покидать склад, оставляя беспорядок, недопустимо.
-

ДОСТАВКА ЗАКАЗОВ

- Драйвер обязан совершать доставки заказов пиццерии по запросу. Для этого он **всегда должен находиться на рабочем месте** (павильон, склад или прилегающая к ТЦ территория) и иметь при себе включенный рабочий телефон.

Фирменный телефон является важным средством коммуникации и должен всегда находиться возле курьера в течении рабочего дня. Кроме этого, телефон должен регулярно проверяться на наличие пропущенных уведомлений.

ПОЛУЧЕНИЕ ЗАКАЗА

- При поступлении запроса на доставку, водитель должен незамедлительно или к обозначенному времени подойти к павильону пиццерии, принять и упаковать заказ.
- Принимая заказ, курьер обязан убедиться в его полной комплектации (**правильной**) и, при необходимости, доукомплектовать его.
- Принимая заказ, курьер также обязан убедиться, что чек действительно пробит на доставку и что время выполнения заказа актуально.
- В случае, если курьер видит, что не успеет доставить заказ к обозначенному времени, он должен сообщить об этом администратору смены, отмечая необходимость предупредить клиента.
- В случае высокой загруженности администратора и пиццерии, понимая существенную задержку по времени, курьер должен позвонить клиенту или клиентам самостоятельно, извиниться и сориентировать их о реальном времени ожидания.

ПОВЕДЕНИЕ НА ДОРОГЕ

- Выполняя свои обязанности, драйвер **обязан соблюдать правила дорожного движения**.

Вне зависимости от степени задержки заказа – обязан строго соблюдать скоростной режим, на дороге быть «вежливым», не поддаваться на провокации, действовать согласно устоям водительской этики и всегда пропускать пешеходов в предназначенных для этого местах.

- Паркуясь около дома клиента, водитель обязан подумать о том, чтобы не мешать проезду других автомобилей и движению пешеходов. Перекрывать проезжую часть - недопустимо.

В случае отсутствия парковочных мест у дома - следует оставить машину в ближайшем доступном для парковки месте и далее добираться пешком.

КОНТАКТ С КЛИЕНТОМ

- В общении с клиентом курьер должен быть **вежлив, приветлив и внимателен**. Стиль общения - **деловой**.

Драйвер обязан соблюдать **правила «Работа с клиентом»**, применяя аналогию на конкретную ситуацию.

Выступая от имени всего заведения, водитель должен оставаться невозмутимым в любых ситуациях и не показывать своего раздражения, даже если оно может быть оправдано.

- Начиная диалог с клиентом, водитель всегда должен **поприветствовать последнего и представиться**, например, “курьер пиццерии M2T” или “доставка пиццы M2T”.

Обслуживая заказчика, на курьере всегда должна быть надета фирменная кепка.

Прощаясь с клиентом, всегда следует пожелать ему **приятного аппетита**.

- В случае задержки доставки более, чем на 5 минут от обозначенного времени, крайне важно - **извиниться перед клиентом за ожидание**.
- Драйвер имеет право обратиться к администратору смены с просьбой отказаться отдавать заказ клиенту, если в телефонном разговоре последний позволил себе **личное оскорбление** или **проявляет крайнюю неадекватность**.

Однако, если клиент проявляет агрессию непосредственно при передаче / оплате заказа, драйвер, в целях его безопасности, должен оставаться сдержанным и сделать все возможное, чтобы **быстрее отдать чек и уехать**, при этом никоим образом не вступая в конфликт.

ПЕРЕДАЧА ЗАКАЗА

- Курьер обязан совершить доставку заказа **непосредственно к двери** клиента, если иное прямо не обозначено.

Если в чеке доставки не указан номер подъезда, квартиры или офиса, следует предпринять попытку **узнать его самостоятельно** посредством обращения к клиенту по телефону.

- В обычной практике, сначала происходит расчет с клиентом и только после этого пицца покидает термосумку.
- Клиенту должен передаваться **только полный заказ**. Для этого перед контактом с клиентом следует дополнительно проверять заказ по чеку на полную комплектацию.

Если курьер забыл взять какой-либо продукт на доставку, то еще **до общения с клиентом** он должен вернуться на базу (посетить магазин) и доукомплектовать себя.

В случае, если такая операция существенно смещает время доставки, следует сообщить об этом администратору, чтобы последний рассмотрел возможность сделать клиенту извинительный подарок.

- Выполняя очередную доставку, курьер всегда должен контролировать чистоту товара, передаваемого клиенту и, при необходимости, очищать его (например, грязная бутылка напитка).

ИНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ

- Будучи свободным от доставок и заготовочных мероприятий курьер обязан находиться у павильона и быть готовым к **работе за кассой**. По этому вопросу ведется регулярный диалог с администратором.

Администратор может как привлекать курьера к работе за кассой, так и **освобождать его** от этой работы по ненадобности.

- Курьер обязан участвовать в приемке товара, выполняя функции **носильщика грузов** пиццерии.
- Драйвер может привлекаться для **покупки определенного товара** вне ТЦ, необходимого для работы пиццерии.
- Драйвер обязан помогать коллективу во время генеральной уборки и инвентаризации
- Находясь на складе, курьер обязан контролировать порядок и упорядоченность товара на складских полках.
- Драйвер обязан выполнять и другие поручения администратора смены необходимые для работы заведения.

НЮАНСЫ ВНЕШНЕГО ВИДА, ДОВЕРЕННЫЙ ИНВЕНТАРЬ И ДРУГОЕ

- Драйвер обязан поддерживать автомобиль, на котором осуществляется доставка, в чистоте и исправности. Эта обязанность должна выполняться не в ущерб своевременному выполнению других рабочих задач.

Драйвер обязан **ежедневно** готовить свой автомобиль к работе до начала рабочего дня (до подвоза сотрудников).

Подготовка к работе в обязательном порядке включает в себя:

1. Проверку технической исправности автомобиля.

2. Приведение внешнего вида автомобиля в порядок.

Прим. - это значит, что приступать к выполнению трудовых обязанностей водитель обязан исключительно на чистом автомобиле. Чистый автомобиль доставки – это важный атрибут заведения.

Допускаются редкие исключения по уважительным причинам, например – неблагоприятные погодные условия.

3. Контроль топлива - заправка.

Прим. - в случае, если драйвер видит, что в силу большого количества доставок может потребоваться дозаправка во время рабочего дня – она должна быть проведена своевременно и таким образом, чтобы не навредить рабочим процессам заведения.

- Доставщик отвечает за сохранность, а также чистоту доверенного ему инвентаря в течении рабочего дня (телефон, мини-терминал, маленькая сумка курьера, сумки для пицц, шашка).
 - Прим. - Сумки для пицц запрещено ставить на землю, пол и другие грязные поверхности.
 - Прим. - Маленькие сумки курьеров являются индивидуальными, поэтому каждый водитель обязан следить за чистотой своей сумки персонально вплоть до того, что брать ее домой на стирку, если требуется.
 - В случае существенного загрязнения инвентаря и невозможности его очищения обычными способами – следует обратиться с этим к администратору.
 - В течении всего рабочего дня водитель должен поддерживать свой опрятный внешний вид.
-

КОНЕЦ РАБОЧЕГО ДНЯ

- В конце рабочего дня водитель обязан сдать выручку, полученные купоны, телефон и терминал. При необходимости - электронные устройства следует поставить на зарядку.
 - Снять шашку, протереть ее и разместить в специально отведенном месте.
 - Поставить сумки для пицц в специально отведенное место, раскрыть их, достать внутренность для просушки. Протереть сумки с применением моющего средства при необходимости.
 - Во время уборки заведения поварами, заняться заготовочной работой по коробкам и пакетам.
 - Развести всех желающих сотрудников пиццерии по домам, действуя согласно соответствующим **правилам подвоза и развоза**.
-

ФОРС-МАЖОРЫ

- В случае возникновения каких-либо форс-мажорных ситуаций за их разрешением следует обращаться к администраторам смен.

- Если форс-мажорная ситуация касается обслуживания клиента и связь с администратором невозможна или неуместна, любые вопросы **всегда решаются в пользу клиента**.
- О любых неординарных ситуациях и сложностях в работе так или иначе драйвер обязан уведомлять администратора.