



КОПИРКА
ФОТО • КОПИРОВАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

➤ РЕГЛАМЕНТ РАБОЧИХ ПРОЦЕССОВ

1. Список важных телефонов.....	3
2. Распорядок дня	5
3. Работа с клиентами	6
4. Прием заказов у клиента	7
5. Прием заказов от курьера и выдача клиентам	8
6. Оформление срочных заказов.....	9
7. Утверждение макета у клиента	10
8. Работа с деньгами	11
9. Инкассация. Выдача денег из кассы.....	12
10. Возврат по кассе	13
11. Оформление переделки заказа	14
12. Оформление возврата за заказа физлицу	21
13. Оформление возврата за заказа юрлицу.....	44
14. Заказ на доработке/передача заказа напарнику.....	29
15. Заказ расходных материалов	30
16. Выставление счета на оплату физлицу.....	31
17. Выставление счета на оплату юрлицу для основы.....	37
18. Выставление счета на оплату юрлицу для франшизы.....	45
19. Оформление отправки факса	46
20. Корпоративный отдел b2b	47
21. Действия при забытых вещах	48
22. Налоговая инспекция	49
23. Скидка сотруднику (заказ себе).....	50

СПИСОК ВАЖНЫХ ТЕЛЕФОНОВ - ЗВОНИМ ПО КОРОТКИМ НОМЕРАМ СО СТАЦИОНАРНОГО ТЕЛЕФОНА

Отдел	Внутренний телефон	Моб.тел, почта	Компетенция
Бурмистров Вадим, территориальный менеджер №1		+79257064629 Terr1@kopirka.ru	организационные вопросы, мотивация, инкассация, решение конфликтной ситуации, вывески (реклама), оценка контроля работы, зп, график работы, смена объекта работы
Кабаков Дмитрий, территориальный менеджер №2		+79257066710 Terr2@kopirka.ru	организационные вопросы, мотивация, инкассация, решение конфликтной ситуации, вывески (реклама), оценка контроля работы, зп, график работы, смена объекта работы
Стоянов Роман, территориальный менеджер №3		+7 925 067-16-01 Terr3@kopirka.ru	организационные вопросы, мотивация, инкассация, решение конфликтной ситуации, вывески (реклама), оценка контроля работы, зп, график работы, смена объекта работы
Лу отдел кадров, помощник ТМ		+79260074240 Tmhelp1@kopirka.ru	график работы, расписание в сrm, добавление в кассу, зарплата, увольнения, отпуска, смена объекта работы, больничные
Александра отдел кадров, помощник ТМ		+79260074227 Tmhelp2@kopirka.ru	график работы, расписание в сrm, добавление в кассу, зарплата, увольнения, отпуска, смена объекта работы, больничные
Отдел кадров для франшизы		+7 926 604 2884 personal@kopirka.ru	график работы, расписание в сrm, добавление в кассу, зарплата, увольнения, отпуска, смена объекта работы, больничные
Администратор Татьяна	505	8 926 919 4989 administrator@kopirka.ru	Контроль заявок на переделку/возврат, зп уборщице, заявки АХО - административно- хозяйственный отдел – поломки в офисе, по АХО писать заявку на почту, интернет
Отдел снабжения	420	8 925 953 7646 adminhelper@kopirka.ru	Вопросы связанные с комплектацией, сроками доставки расходных материалов; пн-пт 09:00-18:00, в остальное время только по срочным вопросам
Web-отдел, сrm-отдел	550	crm@kopirka.ru	Проблемы/предложения по CRM и сайту kopirka.ru
IT-отдел / Парк Техники / Сисадмин	500	8 800 500 45 29, доб 500 techmsk@kopirka.ru	Все заявки через Парк техники в сrm звонки принимают ТОЛЬКО при наличии заявки
Учебный центр (УЦ)	512	trener@kopirka.ru	Вопросы по макетированию, расчёты, услуги, технологии
Тренер Галина	512	8 926 903 4742 trener@kopirka.ru	Вопросы по макетированию, расчёты, услуги, технологии
Тренер Андрей	512	8 926 012 0239 trener@kopirka.ru	Вопросы по макетированию, расчёты, услуги, технологии
Куратор Юлия	565	8 903 100 5791 kurator1@kopirka.ru	Вопросы по макетированию, расчёты, услуги, технологии
Производство	503	8 926 011 0182 proizvodstvo@kopirka.ru	Удалить дубль заказа, доработки, уточнение сроков по крупным заказам, курьера, доставка за МКАД, график с 9 до 21:00
Срочные заказы	588	srochno@kopirka.ru	срочные заказы и вопросы по ним, перед оформлением срочных заказов всегда звоним для уточнения срока, график с 10 до 18:00
b2c - отдел	10	8495 660 3600 info@kopirka.ru	вопросы по заказам b2c (дистанционный отдел, офис)
b2b - отдел	535	8 (495) 660-36-56 b2b@kopirka.ru	Корпоративный отдел, сложные заказы, график работы с 9 до 18:00, пн-пт
Бухгалтерия	541	8968547 4955 buh@kopirka.ru	Вопросы, связанные с безналичным расчетом МСК для основ, налоговая инспекция
Оцифровка	330	8 (495) 323 7575 3237575@gmail.com	Вопросы, связанные с оцифровкой видеоматериалов, проявок пленок и тд. График: пн-вскр, с 10 до 19:00
Бюро переводов	184	8-903-611-41-00 8-926-811-63-68 laur@h-gr.ru	Вопросы, связанные с услугами переводов график работы: пн-пт 9:00-18:00 в вых отвечают на почту
Отправка факса	539	7 926 220 23 13	При оформлении заказа на услугу «Отправка факса» сразу звонить в отдел, режим работы пн-пт с 9 до 21:00
Отдел претензий (ОП)	509	8 929 611 78 99	Для клиентов по поводу претензий, а так же, если просит телефон руководства (телефоны внутренних отделов не давать, кроме ТМ)
Служба безопасности	890	8 966 580 8911	Видеонаблюдение, безопасность

РАСПОРЯДОК ДНЯ

ОТКРЫТИЕ СМЕНЫ

1. Быть на рабочем месте **за 15 минут** до начала рабочего дня.
Находясь на точке, сотруднику **ОБЯЗАТЕЛЬНО быть в форме** и носить именной бейдж. Зафиксировать время прихода, зайдя в crm-программу в браузере компьютера в адресной строке ввести **crm.kopirka.ru** и отметить все пункты в чек-листе:
 - наличие **5000р в кассе на размен**
 - наличие **бейджа и жилетки**
 - **проверить заряд фотоаппарата**
2. Включить аппаратуру (кассу, принтеры и т.п.)
3. В рабочей программе проверить наличие заказов на доработке
5. Проверить наличие базовых расходных материалов
(Xerox, Epson, Canon, брошюровка, ламинация)
6. Проверить письма от клиентов на вашей рабочей почте. Игнорировать нельзя!
7. Перерывы происходят в интервале, когда нет клиентов
с 11.00 до 13.00 и с 16.00 до 17.30
длительностью по 30 мин каждый.
8. Если вы уходите на перерыв, **ОБЯЗАТЕЛЬНО** оставить на двери табличку с временем окончания перерыва (табличка с часами и передвигающимися стрелками)
9. В течение дня сотрудник обязан следить за порядком на рабочем месте

ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ

1. Распечатать Z-отчет из кассового аппарата
2. Сделать "Выгрузку предыдущей смены" из кассового аппарата
3. Распечатать "Бланк для Z-отчетов" и прикрепить к нему Z-отчет
4. Дневную выручку из кассового ящика завернуть в "**лист для Z-отчетов**" (на размен 5000руб не забываем оставить) и закинуть в сейф!
5. В рабочей программе проверить наличие заказов на доработке, а в почте проверить наличие писем от клиентов
6. Заккрыть смену в рабочей программе, нажав на кнопку «Выйти»
7. Убраться
8. Выключить аппаратуру, поставить на зарядку фотоаппарат
9. Выключить свет и закрыть точку

"БЛАНК ДЛЯ Z-ОТЧЕТОВ"

находится в cgm-программе, вкладка
«**БАЗА ЗНАНИЙ**», раздел «**БЛАНКИ ДЛЯ РАБОТЫ**»

ЭТА ЗОНА ДЛЯ ПРИКРЕПЛЕНИЯ Z-ОТЧЕТА С КАССОВОГО АППАРАТА "ЭВАТОР"								
	Дата:				06.03.2020			
	Офис:				Красные Ворота			
	ФИО:				Прекрасная Василиса			

1. Заполнить можно утром (дата, офис, кто работал)
2. Распечатать вечером, после закрытия смены, завернуть выручку по кассе (наличными)
3. Кинуть в сейф (через узкое окошко)
4. В кассе оставить на размен 5000руб (мелкими деньгами, берегите размен)!

РАБОТА С КЛИЕНТАМИ

1. Приветствие клиента: **добрый день!/добрый вечер!**
что Вас интересует? / слушаю Вас
2. У клиента уточнить информацию об услуге, которую он желает получить (*клиент спросил сам*)
3. Рассказать о том, как эту услугу можно изготовить в премиум-материалах (*или на более плотной бумаге*)
– **и/или оформить срочный заказ.**
– **и/или предложена дополнительная услуга (файл, пакет, брошюровка)**
4. Приложен/предложен буклет (флайер) к покупке и сообщено о новинках/акциях в данный период
5. С клиентом попрощались
6. Клиенту НЕ нахамили, НЕ повысили голос, НЕ оскорбили и пожелания клиента НЕ проигнорированы.

СКИДКА 20% ЗА ОТЗЫВ

При оказании услуги **«Фото на документы/визу/с носителя/с подстановкой костюма»** после того как Вы сфотографировали клиента, **ПЕРЕД НАЧАЛОМ ОБРАБОТКИ** фото, необходимо сообщить о нашей Акции – скидки 20% за отзыв.

Пример диалога:

- Скидку 20% хотите получить?
 - Да, конечно
 - Вам нужно оставить отзыв на (выбрать нужную платформу) Яндекс/Гугл/2Гис
- Пока вы обрабатываете фото, клиент занят написанием отзыва.
По итогу с помощью карточки проводите через «Бонус+» скидку 20%.

РАБОТА С КОНФЛИКТНЫМИ КЛИЕНТАМИ

При общении с эмоциональным клиентом Вы должны соблюдать несколько правил и этапов разговора.

1. Выслушайте клиента. Пусть выльет все свои эмоции и недовольства, иначе он будет не готов воспринимать другую информацию
2. Не перебивайте клиента. Никогда не перебивайте и не превращайте диалог в полемику. Всегда выслушивайте клиента до конца
3. Сохраняйте спокойствие даже при повышенных тонах. Нельзя переходить на повышенный тон в ответ, т.к. это не успокоит клиента, а наоборот еще больше разовьет конфликт. Помните, когда на Вас лает собака во дворе – вы же не лаете ей в ответ.
4. Извинитесь от лица компании. Принесите искренние извинения за сложившуюся ситуацию. Клиент не виноват, что пошло что-то не так и его негодования вполне понятны.
5. Помогите в разрешении данной ситуации. Любой клиент должен видеть, что Вы заинтересованы в решении сложившейся ситуации.

НИКОГДА не показывайте агрессию в ответ и не отвечайте тем же самым. Вы – лицо компании.

ПРИЕМ ЗАКАЗОВ ОТ КЛИЕНТА

Поступающие заказы от клиента выполняются 5-мя способами

1. Дизайнерами на объекте
2. Производственным отделом
3. B2b-отделом (корпоративные, крупные заказы)
4. B2c-отделом (дистанционный отдел, офис)
5. Онлайн-заказы с сайта Копирки и через call-centre

1.1 Дизайнер на объекте может оформить заказ на месте или сформировать его с отправкой в производственный отдел.

Заказ может быть оплачен:

1. Наличными/по карте в вашем офисе
2. По счету физлицу/юрлицу через crm-программу

– Если заказ изготавливается через производство, то заказ необходимо сформировать через **crm-программу**. У клиента надо взять данные: **ФИО, телефон, e-mail, и зафиксировать их в карточке заказа.**

– Если заказ выполняется на объекте и оплачивается по кассе – в crm-программу фиксировать НЕ НАДО.

Перед отправкой заказа, который предполагает макет – обязательно в письменной форме подтвердить макет с клиентом.

Все заказы в производственный отдел принимаются после оплаты, кроме оцифровки.

Производство работает с 10:00 до 21:00

Отправленные заказы после 21:00 будут изготовлены на 1 день позже в соответствии со сроком данного заказа.

Если в течение дня было много заказов и какие-то вы отправили после 21:00 – обязательно свяжитесь с клиентом и обговорите сроки готовности, это крайне важно

После изготовления заказов курьеры копки привозят заказы на объекты после 16:00, так же в самой карточке заказа будет отображаться *(пример: если срок – 1 день, то завтра после 16:00 до конца рабочего дня заказы привезут на ваш объект)*

ПРИЕМ И ВЫДАЧА ЗАКАЗОВ

После изготовления заказа в производстве их доставляют наши курьеры в ваше отделение, на каждой упаковке заказа будет стикер:

1. Название объекта
2. Номер заказа
3. штрих-код



Заказы при получении необходимо проверить (комплектацию и качество) и обязательно отметить в сgm-программе.

Для этого вы берете ручной сканер, который прикреплен к кассе, заходите в раздел **«заказы» – «обычные заказы» - «принять заказы у курьера»**. При выдаче заказа вы спрашиваете именно этот номер у клиента (приходит в смс/на почту клиента). Номер заказ можно вписать в поле **«поиск по номеру»** или **«расширенный поиск по номеру телефона/почте клиента»**. При выдаче заказа меняйте статус нажать **«Выполнить»**. Если заказ привезен с браком - оформляем переделку по регламенту с предупреждением клиента

Курьер всегда в приоритете.

1. Если клиент и курьер зашли одновременно, поздоровайтесь, соориентируйте по времени клиента и примите заказы у курьера.

2. Если вы работаете с клиентом и приехал курьер, примите заказы и продолжите работать с клиентом.

3. Если вы завершаете сделку с клиентом, проведите оплату и примите заказы у курьера

ОФОРМЛЕНИЕ СРОЧНЫХ ЗАКАЗОВ

При консультации по срокам изготовления при возможности срочного изготовления заказа **МЫ ОБЯЗАТЕЛЬНО ПРОГОВАРИВАЕМ ТАКУЮ ВОЗМОЖНОСТЬ.**

1. Прежде чем принять срочный заказ, убедитесь, что данная услуга имеет такую опцию и ограничение по возможному количеству (шт). Проверить это можно на сайте **kopirka.ru** под таблицей каждой из услуг.

Также проверить время, срочные заказы принимаются:

ПН-ПТ: 10.00 - 18.00

сб-вс: 10.00 - 16.00/18:00*

* суб-вскр: до 16:00 – с доставкой в ваш офис

* суб-вскр: до 18:00 – самовывоз с офиса ул.1905г№2 или доставка в круглосуточные офисы Копирки или платная доставка на адрес клиента в пределах МКАД (390руб)

2. Спросите у клиента, есть ли у него макет. Если есть, **ОБЯЗАТЕЛЬНО** проверить, требует ли макет технических правок (см. *подготовка макета к отправке на пр-во*). Если макета нет, рассчитайте, сколько вам понадобится времени на изготовление макета по данному заказу. Озвучьте клиенту время, не забудьте про утверждение макета.

3. Не забудьте напомнить, что срочное изготовление увеличивает стоимость заказа **В 2 РАЗА. Цена увеличивается только за изготовление и макет.**
Цена за расходные материалы (бумага, оснастки) **НЕ УВЕЛИЧИВАЕТСЯ.** Озвучьте клиенту итоговую цену.

4. Если цена устраивает, то звоним менеджеру по срочным заказам.
Узнаем итоговое время изготовления заказа, озвучиваем клиенту.

**номер отдела срочных заказов
588 с рабочего телефона**

5. При оформлении срочного заказа через crm-систему, обязательно ставим галочку «Срочный заказ»

ВАЖНО! ЕСЛИ СУММА ЗАКАЗА МЕНЬШЕ 1000 рублей:

1. Берем 150 руб за доставку в ваш офис, если офис за МКАД - 250 руб

2. Или самовывоз с офисе ул. 1905г №2

(указать при оформлении заказа в crm-программе) – **бесплатно**

3. Доставка на адрес клиента в пределах МКАД малогабаритная – 390руб, габаритная 1500руб.

УТВЕРЖДЕНИЕ МАКЕТОВ

1. При оформлении заказа **ОБЯЗАТЕЛЬНО** взять **контактный номер телефона и адрес электронной почты**, перед отправкой в производство утвердить макет в письменном виде, или посредством электронной почты.
2. Для утверждения макета по почте необходимо экспортировать макет в JPEG/PDF, отправить его на e-mail клиента с рабочей почты.
3. После отправки макета на согласование сразу позвонить клиенту, попросить посмотреть почту и проверить макет. В письме просите клиента **ВНИМАТЕЛЬНО проверять всю контактную информацию, ИНН, ОГРН** и т.д. **За орфографические ошибки и опечатки в утвержденном клиентом макете мы ответственности не несём.** Предупредить еще раз, что макет отдается в изготовление только после утверждения.
4. Утверждение макета необходимо **СТРОГО** в письменном виде по e-mail /или на бланке в офисе сети **(чтобы избежать конфликтов после получения заказа)**.
5. После утверждения подготовить макет к отправке на производство и оформить заказ по всем правилам в crm-программе.

Всю переписку с клиентом ОБЯЗАТЕЛЬНО вести с рабочей почты! Сохраняйте подтвержденные макеты в электронном формате (сканируйте и сохраняйте в папке «Сотрудники»)

Производство работает с 10:00 до 21:00

При стандартном сроке изготовления, отправленные заказы после 21:00 будут изготовлены на 1 день позже в соответствии со сроком данного заказа

РАБОТА С ДЕНЬГАМИ

Если с утра в кассе **нет 5000руб на размен** (либо их не хватает)
ЗВОНИТЬ/ПИСАТЬ В ОКНЕ CRM-ПРОГРАММЕ Вашему ТМ
(руководителю объекта)
ЗАПРЕЩАЕТСЯ

1. Забирать денежные средства из выручки для личных нужд
2. Разменивать денежные средства из выручки своими деньгами
3. Выносить денежные средства с точки для размена
4. Разменивать денежные средства посторонним лицам
5. Держать личные денежные средства в кассе
6. Давать сдачу клиенту своими деньгами
7. Класть свои деньги в кассу на размен, а потом забирать разницу из выручки
8. Забирать оставленные чаевые клиентом себе
(для этого есть домик для чаевых)
9. Пересчет денежных средств под столом или вне зоны видимости камеры.

Сотрудник, нарушивший один из данных пунктов, подлежит увольнению с лишением премиальной части в виде процентной ставки.

РАБОТА С ЧАЕВЫМИ

1. Клиент оставил чаевыми наличными – **кладем в домик для чаевых!**
2. Клиент не стал забирать сдачу – **кладем в домик для чаевых!**
3. Клиент дает чаевые с фразой "Это лично для Вас" – **кладем в домик для чаевых!**

Чаевые собираются 1 раз в месяц и распределяются между сотрудниками, отработавшими на данной точке, в зависимости от количества отработанных дней!

Пример:

Чаевых за апрель собралось 6000руб. Первый сотрудник отработал 22 дня, второй 8 дней.

$6000\text{р}/30\text{ дней} = 200\text{руб}$

1-й Сотрудник $22 \times 200 = 4400\text{ руб}$, 2-й сотрудник $8 \times 200 = 1600\text{ руб}$

В СЛУЧАЕ ЕСЛИ ОСТАВЛЕННЫЕ ЧАЕВЫЕ НЕ КЛАДУТСЯ В ДОМИК, ДЕПРЕМИРОВАНИЕ В РАЗМЕРЕ 5000 РУБ

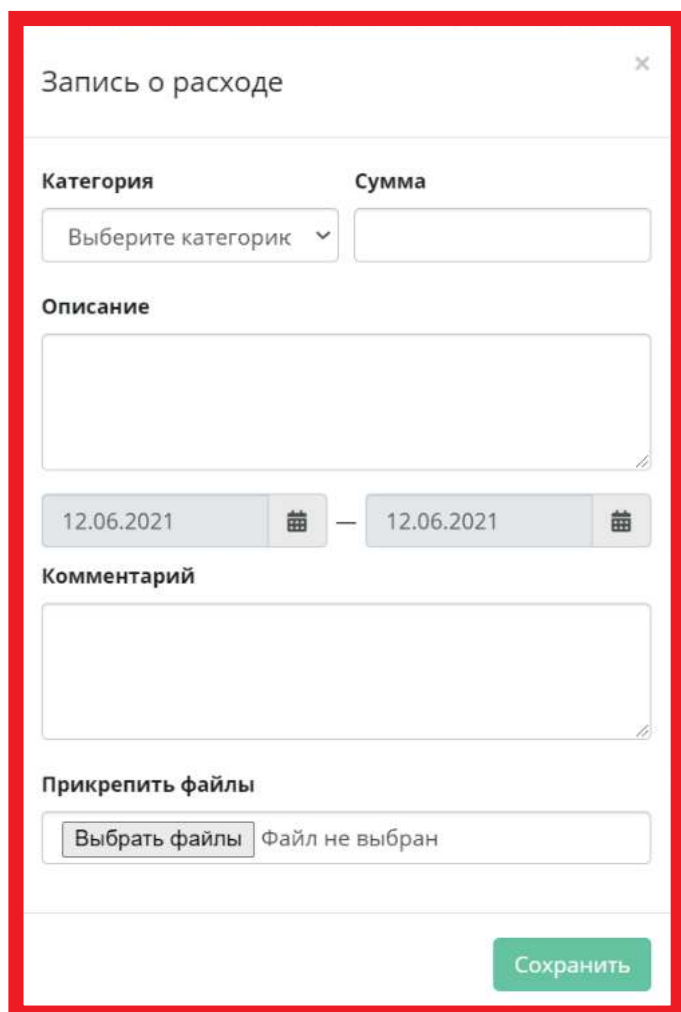
ВЫДАЧА СРЕДСТВ ИЗ КАССЫ. ИНКАССАЦИЯ

ПРОЦЕСС ИНКАССАЦИИ ПРОИСХОДИТ СЛЕДУЮЩИМ ОБРАЗОМ:

1. Руководитель объекта или ТМ занимается инкассацией объекта
2. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** звоним **8 (929) 628 2755 или 890** по приезду ТМ
3. Мужчина забирает деньги из сейфа.

Также он может забрать чаевые из домика, пересчитать деньги в кассе и сверить их с данными в кассовом аппарате на данный момент, а также проверить наличие 5000 размена.

ПРИ ВЫДАЧЕ СРЕДСТВ ИЗ КАССЫ НА НУЖДЫ КУРЬЕРУ, АХО, УБОРЩИЦЕ:



1. **Звоним администратору (номер 505 Татьяна)**
2. Называем ОФИС, в котором вы работаете, объясняете ситуацию
3. **Если Татьяна одобряет выдачу**— выдаём деньги из кассы, берём расписку в произвольной форме
4. **ВАЖНО СРАЗУ ОТМЕТИТЬ!** Необходимо заполнить в **CRM-программе**, в разделе **«Календарь расходов»** выбрать необходимую категорию, указать сумму, оставить комментарий, прикрепить скан расписки.

ВОЗВРАТ ПО КАССЕ

**В случае, если сотрудник пробил неправильную сумму по кассе:
(или вместо оплаты по карте пробил оплату наличными и наоборот)**

1. Необходимо сделать возврат неверного чека
2. Чтобы сделать возвратный чек по кассе:
 - Выходим в основное меню кассы
 - Ищем кнопку «Возврат» и нажимаем
 - Ищем чек по номеру продажи (указано на чеке), в котором была допущена ошибка и нажимаем
 - Если в чеке несколько позиций, ищем в чеке операцию, в которой была допущена ошибка, нажимаем или «все в чек»
 - Еще раз проверяем правильность выбранной операции
 - Нажимаем «к возврату»
3. Далее пробиваем новый правильный чек по нужной операции и отдаем клиента.
4. Заполняем объяснительную (*срт-программа* – вкладка «ПРИЕМ ЗАЯВОК» – «ОБЪЯСНИТЕЛЬНЫЕ»). **Прикрепляем скан чека продажи + возврата.**
5. Если своевременно объяснительная не будет заполнена (*до конца рабочего дня*), будут применены штрафные санкции

ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕДЕЛКИ ЗАКАЗА

Переделка осуществляется только после рассмотрения заявки АДМИНИСТРАЦИЕЙ и ОП.

Срок рассмотрения заявки – в течение 3-х рабочих дней, в случае срочного заказа день в день при звонке в ОП (отдел претензий -509) после формирования заявки на переделку

При утери КАССОВОГО ЧЕКА, рассмотрение заявки увеличивается

(Необходимо будет указать в заявлении точную дату предоставления услуги, стоимость услуги)

Ваши действия:

1. Если услуга предполагала макетирование, выяснить, кто делал макет - сотрудник или клиент.
2. Если сотрудник, узнайте, кто из сотрудников оформлял заказ (в crm-программе).
3. Если макет клиента был утвержден клиентом и подтверждение есть в письменном или электронном виде (см. инструкцию по утверждению макета клиентом) - переделка за счет клиента.

Если макет делал сотрудник и он не был утвержден у клиента - переделка за счет сотрудника, оформившего заказ.

4. Оформляем заявку в crm-программе, согласно инструкции

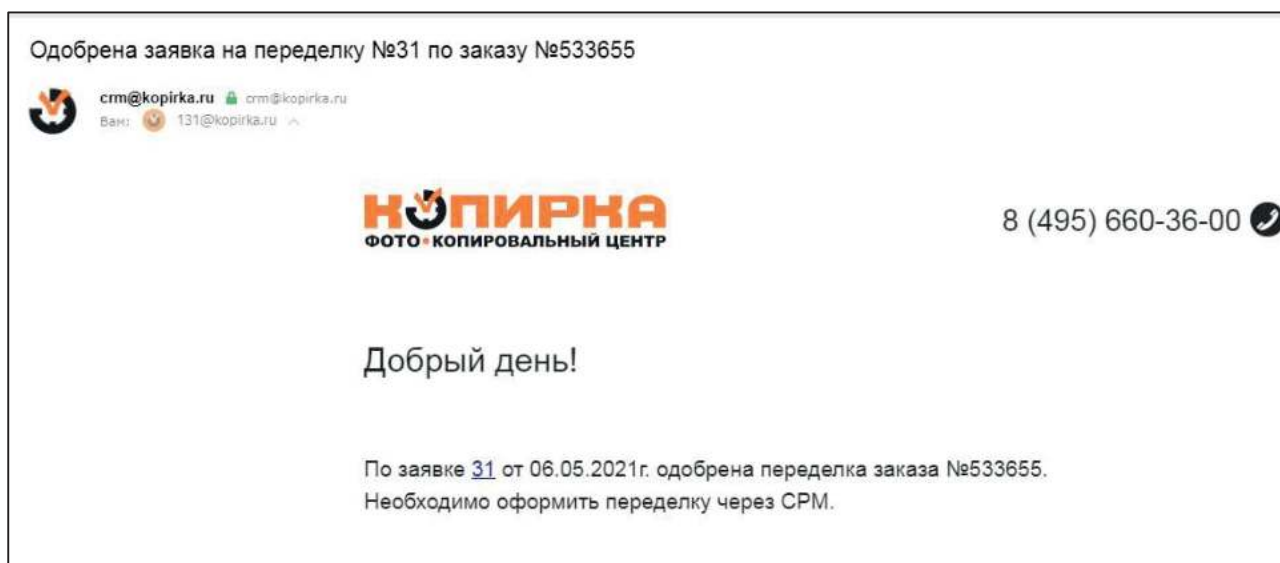
Рассмотрим два варианта оформления заявок.

1. Необходимо найти в СРМ-программе заказ, который клиент хочет переделать (найти можно по номеру заказа или телефону клиента)
2. Внутри заказа наверху справа нажимаете на кнопку «ВОЗВРАТ/ПЕРЕДЕЛКА».
3. У вас появляется окно «Создание заявки».

- Необходимо выбрать Тип заявки
- Выбрать услугу (в заказе может присутствовать несколько позиций)
- Выбрать способ оплаты
- Указать причину претензии (подробно)
- Добавить фото бракованного изделия и кассового чека;
- Поля с номером заказа, ФИО клиента и его контактными данными заполняются автоматически (информация формируется из заказа).
- Далее нажимаете на «Сохранить».

ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕДЕЛКИ ЗАКАЗА

8. Как только будет принято решение о переделке, вам придет письмо на почту.



Письмо о принятом решении так же поступит на почту клиента, которая была указана в заявке на переделку.

10. Если переделка была одобрена, необходимо ее оформить.

Для этого переходите в «Заявку на переделку» и нажимаете на **«Сформировать переделку»**.

Переделка	
Заявка №	31
Отделение	Семеновская №1
Клиент	ТЕСТ ТЕСТ ТЕСТ
Паспорт	
Почта	administrator@kopirka.ru
Файлы	1

Заказ №	533655
Наименование услуги	Power Bank
Причина претензии	ТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТ
Стоимость заказа	1.00 руб.
Заказ оформил(а)	Обухова Татьяна
Заявку оформил(а)	Обухова Татьяна

Вина (подразделение)	ПРОИЗВОДСТВО
Виновный сотрудник	Варсеев Виталий
Причина претензии	Несвоевременная доставка

Номер переделки	Сформировать переделку
Статус	Одобрено

Комментарии 1

Напишите свой комментарий...

Отправить

11. Вы окажетесь на странице **«Оформление нового заказа»**.

Все поля будут автоматически заполнены. При необходимости вы можете оставить поясняющий комментарий.

ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕДЕЛКИ ЗАКАЗА

4. На электронную почту вашего отделения должно прийти письмо с номером заявки на переделку. На электронную почту клиента так же придет письмо, что оформлена заявка на переделку и ей присвоен номер.

5. Отслеживать статус Заявки вы можете в CRM-программе во вкладке «Прием заявок» -> «Переделки».

от

до

Статус

Тип

+

Новая заявка

Номер	Дата оформления	Дата решения	Отделение	Заказ	Клиент	Сотрудник	Статус	Вина	Номер переделки
31	06.05.2021		Семеновская №1	533655	ТЕСТ ТЕСТ ТЕСТ	Обухова Татьяна	Оформлено	н/а	Заказ не создан

6. В случае необходимости экспертизы бракованное изделие нужно будет передать на пр-во с пометкой Татьяне. Оповещение об этом придет на вашу почту.

По заявке на переделку №31 по заказу №533655 запрошено изделие на экспертизу

 crm@kopirka.ru  [crm@kopirka.ru](https://t.me/kopirka_ru)
Ван:  [131@kopirka.ru](https://t.me/131_kopirka_ru)

КОПИРКА
ФОТО • КОПИРОВАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

8 (495) 660-36-00 

Добрый день!

По заказу №533655 сформирована заявка на переделку [№31](#).
Просьба передать бракованное изделие в Отдел претензий для проведения экспертизы.

7. Как изделие передадите на производство, необходимо будет изменить статус заявки, нажав на кнопку «Изделие передано на экспертизу».

Возврат		Заказ №	533655
Заявка №	30	Наименование услуги	Power Bank
Отделение	Семеновская №1	Причина претензии	ТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТ
Клиент	ТЕСТ ТЕСТ ТЕСТ	Стоимость заказа	1.00 руб.
Паспорт		Заказ оформил(а)	Обухова Татьяна
Почта	administrator@kopirka.ru	Заявку оформил(а)	Обухова Татьяна
Файлы	 1		

Комментарии 

Напишите свой комментарий...



 Изделие передано на экспертизу

ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕДЕЛКИ ЗАКАЗА

Добавляете исправленный макет и отправляете на производство.

Оформление нового заказа

Пожалуйста, внимательно заполните все поля формы заказа

Информация о клиенте

Фамилия:

Имя:

Отчество:

Телефон *:

Email *:

Способ оплаты:

Информация о заказе

Способ получения:

Офис места получения:

☐ Срочный заказ (заказ будет выполнен в кратчайшие сроки)

☒ Переделка (брак или заказ отправленный на доработку)

несвоевременная доставка

Варсеев Виталий

533655

31

☐ Офсетная печать

Информация о составе заказа

Услуга	Количество	Стоимость	Сумма	Скидка (%)	Выбрать файл
Power Bank	1	1,000	1	0	Файл Ссылка

Комментарий к заказу

Введите здесь свое сообщение или комментарий клиента...

Отправить заказ

Внимание!

Пожалуйста, внимательно проверьте введенную информацию: о клиенте, данные о заказе, количество и стоим...

Переделка сформирована.

Вариант 2: Если заказ был выполнен непосредственно в вашем отделении.

1. Необходимо зайти в раздел «Прием заявок» -> «Переделки» в СРМ-программе.
2. Далее нажимаете на кнопку «Новая заявка».

Базы знаний

Календарь встреч

Счет фактур

Счет фактур

Принят заявок

Возвраты

Переделки

Обыскиваемые

от

до

Статус

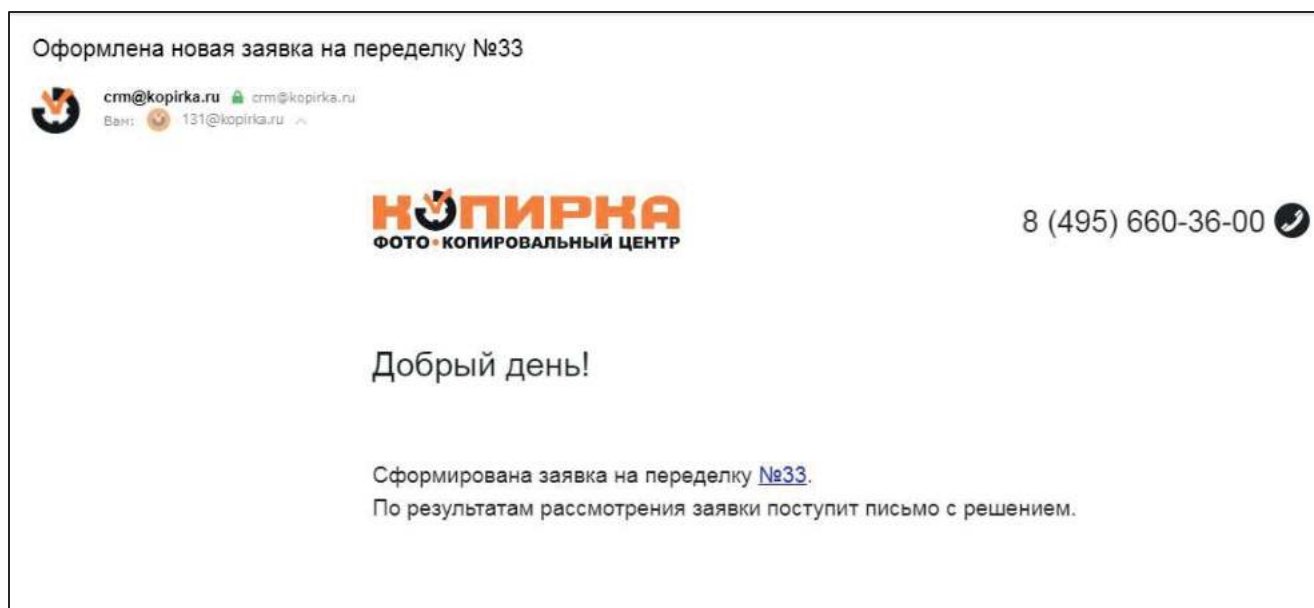
Тип

Новая заявка

Номер	Дата оформления	Дата решения	Отделение	Заказ	Клиент	Сотрудник	Статус	Вина	Номер переделки
31	06.05.2021	06.05.2021	Семеновская №1	533655	ТЕСТ ТЕСТ ТЕСТ	Обухова Татьяна	Отказано	Варсеев Виталий	Заказ не создан

ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕДЕЛКИ ЗАКАЗА

4. На электронную почту вашего отделения должно прийти письмо с номером заявки.

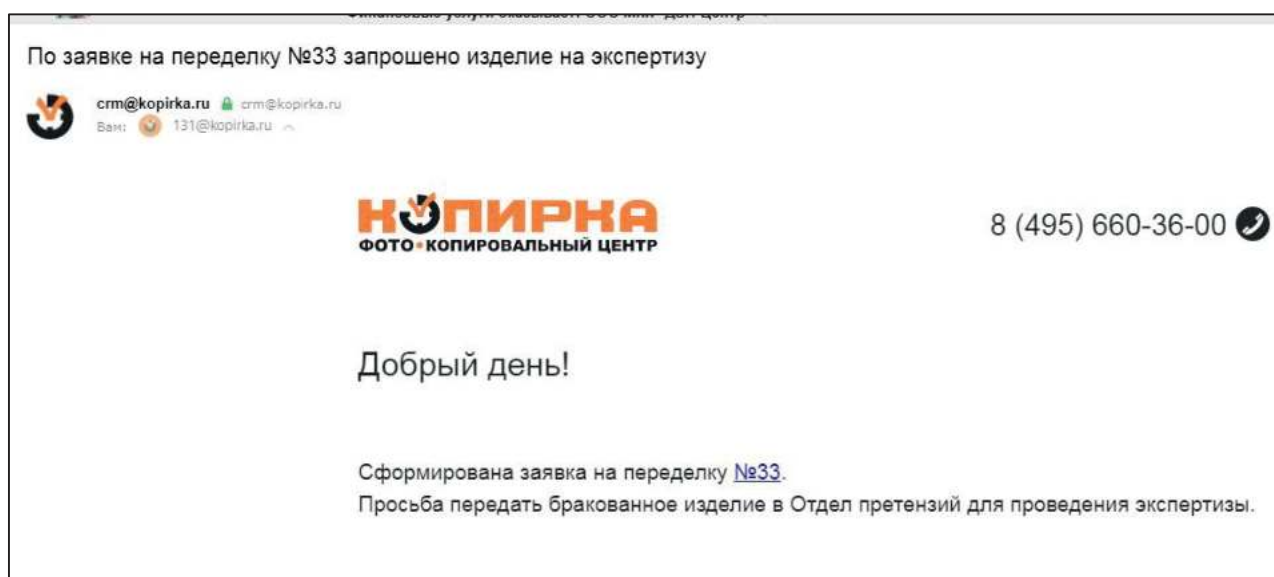


На электронную почту клиента так же придет письмо, что оформлена заявка на переделку и ей присвоен номер.

5. Отслеживать статус Заявки вы можете в CRM-программе во вкладке «Прием заявок» -> «Переделки».

№ заявки	Дата оформления	Дата выполнения	Отделение	Заказ	Коммент	Сотрудник	Статус	Внес	Нужна переделка
33	06.05.2021		Саломовская №1	2	тест тестов	Обухова Татьяна	Оформлено	г/а	Заказ не создан
31	06.05.2021	06.05.2021	Саломовская №1	535355	тест тест тест	Обухова Татьяна	Отказано	Васильев Виталий	Заказ не создан

6. При необходимости бракованное изделие нужно будет передать на пр-во с пометкой Татьяне. Оповещение об этом придет на вашу почту.



ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕДЕЛКИ ЗАКАЗА

7. Как изделие передадите на производство, необходимо будет изменить статус заявки, нажав на кнопку «Изделие передано на экспертизу».

Переделка	
Заявка №	33
Отделение	Семеновская №1
Клиент	тест тестов
Паспорт	
Почта	administrator@kopirka.ru
Файлы	1

Заказ №	
Наименование услуги	Фото на документы раздел
Причина претензии	высота головы менее 32мм
Стоимость заказа	390.00 руб.
Заказ оформил(а)	н/а
Заявку оформил(а)	Обухова Татьяна

Комментарии

Напишите свой комментарий...

Отправить

Изделие передано на экспертизу

8. Как только будет принято решение о переделке, вам придет письмо на почту.

Одобрена заявка на переделку №33

crm@kopirka.ru | 131@kopirka.ru

КОПИРКА
ФОТО КОПИРОВАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

8 (495) 660-36-00

Добрый день!

По заявке 33 от 06.05.2021г. одобрена переделка.
Необходимо оформить переделку через СРМ.

Письмо о принятом решении так же поступит на почту клиента, которая была указана в заявке на возврат.

10. Если переделка была одобрена, то необходимо выполнить ее. После чего закрыть заявку на переделку, нажав на кнопку «Переделка выполнена».

Переделка	
Заявка №	37
Отделение	Семеновская №1
Клиент	рекупвлпвпкпвкпкаи
Паспорт	
Почта	administrator@kopirka.ru
Файлы	1

Заказ №	
Наименование услуги	Печать документов
Причина претензии	вапуывкпфуафуауауа
Стоимость заказа	1.00 руб.
Заказ оформил(а)	н/а
Заявку оформил(а)	Обухова Татьяна

Вина (подразделение)	
Вина (подразделение)	Онлайн
Виновный сотрудник	Пылаев Александр
Причина претензии	Некорректное отображение заказа

Номер переделки: Переделка выполнена

Статус: Одобрено

Комментарии

Напишите свой комментарий...

Отправить

ОФОРМЛЕНИЕ ПЕРЕДЕЛКИ ЗАКАЗА

3. У вас появляется окно «Создание заявки».

Заполняете все поля и нажимаете на «Сохранить».

Создание заявки

ФИО клиента
тест тестов

Паспорт
Российская Федера

Номер
0000

Серия
000000

Выдан

Источник заказа
Заказ без номера

Офис
Семеновская №1

Услуга
Печать доку...

Сумма
150

Тип оплаты
Наличные/карта

Причина
кривокривокривокривокривокривокриво

Телефон
+7 (926) 919-49-89

Email
administrator@kopirka.ru

Номер чека (товарный чек)
чек утерян. продажа от 06.05.21г.

Тип заявки
Переделки

Скан/фото кассового чека и изделия
Выбрать файлы 100x100px_avak.png

Сохранить

ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА ЗА ЗАКАЗ ФИЗЛИЦУ

ЗАКАЗ БЫЛ ОФОРМЛЕН ЧЕРЕЗ CRM-ПРОГРАММУ.

1. Необходимо **найти в CRM-программе заказ**, по которому есть претензия у клиента.
2. Внутри заказа наверху справа нажимаете на кнопку **«ВОЗВРАТ/ПЕРЕДЕЛКА»**.
3. У вас появляется окно **«Создание заявки»**.

Создание заявки

ФИО клиента
ТЕСТ ТЕСТ ТЕСТ

Паспорт
Российская Федерация

Номер
0000

Серия
000000

Выдан

Услуга
Сумма
0.00

Тип оплаты
Наличные/карта

Причина

Телефон
+7 (999) 999-99-99

Email
administrator@kopirka.ru

Номер чека (товарный чек)

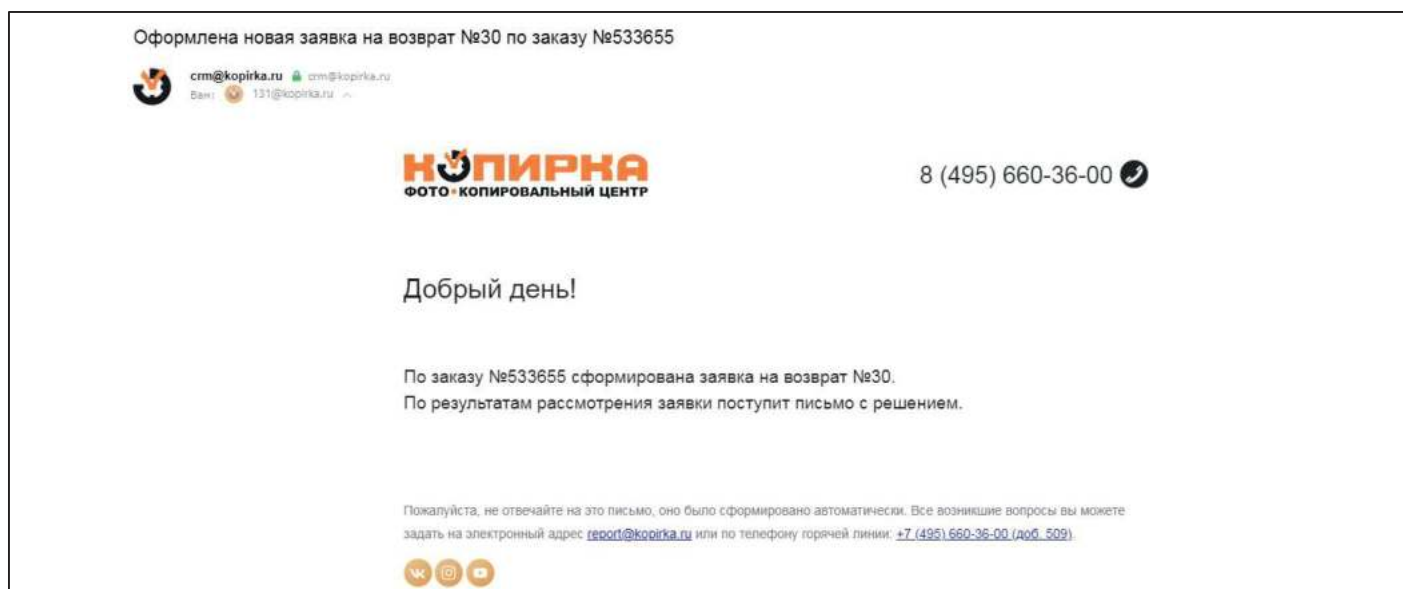
Скан/фото кассового чека и изделия
Выбрать файлы | Файл не выбран

Тип заявки
Возврат
Переделка

Сохранить

- Необходимо выбрать Тип заявки
- Выбрать услугу (в заказе может присутствовать несколько позиций)
- Выбрать способ оплаты (наличные/ по карте/Paykeeper)
- Указать причину претензии (подробно)
- Добавить фото бракованного изделия и кассового чека;
- Если у клиента не сохранился кассовый чек и вы не знаете его номер, укажите это в поле «Номер чека» - **«ЧЕК УТЕРЯН. Дата продажи»**
- Поля с номером заказа, ФИО клиента и его контактными данными заполняются автоматически (информация формируется из заказа).
- Далее нажимаете на «Сохранить».

4. На электронную почту вашего отделения должно прийти письмо с номером заявки. На электронную почту клиента так же придет письмо, что оформлена заявка на возврат и ей присвоен номер.



ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА ЗА ЗАКАЗ ФИЗЛИЦУ

Возврат осуществляется только при рассмотрении заявки Администратором при наличии КАССОВОГО ЧЕКА.

При отсутствии КАССОВОГО ЧЕКА рассмотрение заявки увеличивается

Необходимо будет указать в заявлении «чек утерян» и точную стоимость услуги и как оплачивалась услуга – наличными или по карте

Предупреждаем клиента, что срок рассмотрения заявки **5 рабочих дня.**

Оформляем заявку в cgm-программе, согласно инструкции

Внимание! Если оплата была наличными средствами, соответственно, возврат наличными, если оплата была по карте, то возврат по карте.

При возврате по карте потребуется номер ссылки, который указан на слип-чеке от терминала.

Слип-чеки от терминала должны храниться в нашем денежном ящике (дубликаты), а также быть у клиента.



Слип-чек от терминала всегда в 2-х экземплярах:

1-й чек мы сохраняем у себя, через месяц сдаем в бухгалтерию все слип-чеки (вложить в файл с указанием офиса и передать с курьером)
2-й чек, не отрывая от кассового, отдаем клиенту

номер ссылки потребуется при возврате по карте

номер ссылки = RRN

Кассовый чек всегда в 1-м экземпляре для клиента

номер чека = номер продажи, потребуется при возврате

ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА ЗА ЗАКАЗ ФИЗЛИЦУ

8. Как только будет принято решение о возврате, вам придет письмо на почту.

Одобрена заявка на возврат №30 по заказу №533655

crm@kopirka.ru 131@kopirka.ru

КОПИРКА
ФОТО-КОПИРОВАЛЬНЫЙ ЦЕНТР

8 (495) 660-36-00

Добрый день!

По заявке [30](#) от 05.05.2021г. был одобрен возврат средств за заказ №533655.
Для осуществления возврата средств клиент подойдёт в ваше отделение. При себе у клиента должен быть кассовый чек.
После осуществления возврата необходимо заполнить объяснительную в CRM.

Письмо о принятом решении так же поступит на почту клиента, которая была указана в заявке на возврат.

10. Если возврат был одобрен, клиент пришел за деньгами, необходимо осуществить возврат по кассе.

Напоминаю, что если оплата была произведена по карте, то и возврат должен быть осуществлен по карте, если наличными, то соответственно, возвращаете наличными.

После осуществления возврата необходимо заполнить Объяснительную, для этого переходите в заявку на возврат и нажимаете на **«Сформировать объяснительную»**.

Возврат	
Заявка №	30
Отделение	Семеновская №1
Клиент	ТЕСТ ТЕСТ ТЕСТ
Паспорт	
Почта	administrator@kopirka.ru
Файлы	1

Заказ №	
Заказ №	533655
Наименование услуги	Power Bank
Причина претензии	ТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТ
Стоимость заказа	1.00 руб.
Заказ оформил(а)	Обухова Татьяна
Заявку оформил(а)	Обухова Татьяна

Вина (подразделение)	
Вина (подразделение)	Сотрудник
Виновный сотрудник	Обухова Татьяна
Причина претензии	Составлен неверный макет

Статус **Одобрено**

Сформировать объяснительную

Комментарии

Напишите свой комментарий...

Отправить

11. У вас появится окно **«Новая объяснительная»**.

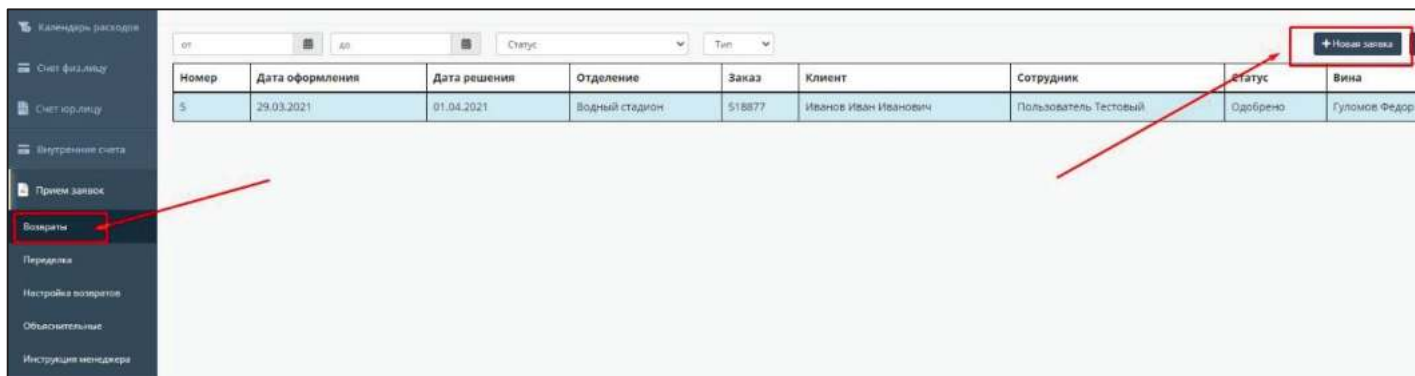
Необходимо выбрать способ оплаты (НАЛ, по карте), добавить чек возврата и продажи, остальные поля автоматически будут заполнены, и нажимаете на **«Отправить»**.

Объяснительная по возврату появится в разделе **«Приём заявок» -> «Объяснительные»**.

ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА ЗА ЗАКАЗ ФИЗЛИЦУ

Если заказ был выполнен непосредственно в вашем отделении.

1. Необходимо зайти в раздел «Прием заявок» -> «Возврат» в СРМ-программе.
2. Далее нажимаете на кнопку «Новая заявка».



3. У вас появится окно «Создание заявки».

Создание заявки

ФИО клиента
test testov

Паспорт
Российская Федера

Номер
0000

Серия
000000

Выдан

Источник заказа
Заказ без номера

Офис
Семеновская №1

Услуга
Печать доку...

Сумма
150

Тип оплаты
Наличные/карта

Причина
testtesttesttesttesttesttesttesttesttest

Телефон
+7 (926) 919-49-89

Email
administrator@kopirka.ru

Номер чека (товарный чек)
Заполните это поле.

Тип заявки
Возвраты

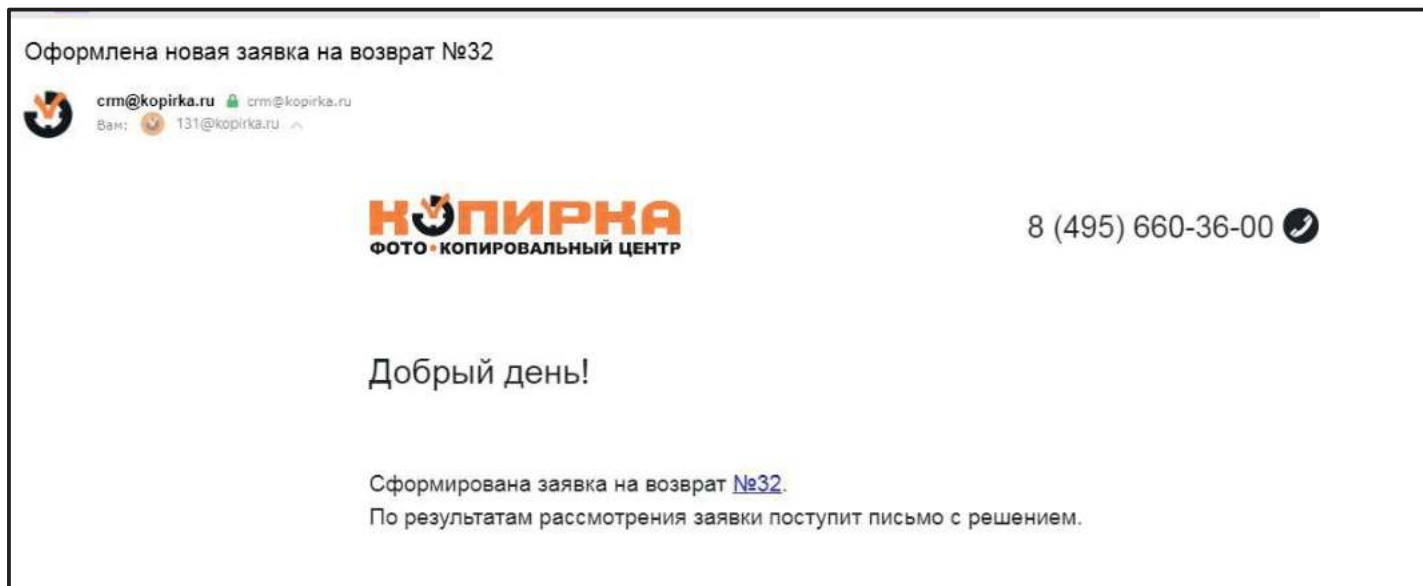
Скан/фото кассового чека и изделия
Выбрать файлы 100x100px_avak.png

Сохранить

- Необходимо выбрать Тип заявки
- Выбрать услугу (в заказе может присутствовать несколько позиций)
- Выбрать способ оплаты (наличные/ по карте/Paykeeper)
- Указать причину претензии (подробно)
- Добавить фото бракованного изделия и кассового чека;
- **Если у клиента не сохранился кассовый чек и вы не знаете его номер, укажите это в поле «Номер чека» - «ЧЕК УТЕРЯН. Дата продажи»**
- Поля с номером заказа, ФИО клиента и его контактными данными заполняются автоматически (информация формируется из заказа).
- Далее нажимаете на «Сохранить».

ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА ЗА ЗАКАЗ ФИЗЛИЦУ

4. На электронную почту вашего отделения должно прийти письмо с номером заявки.

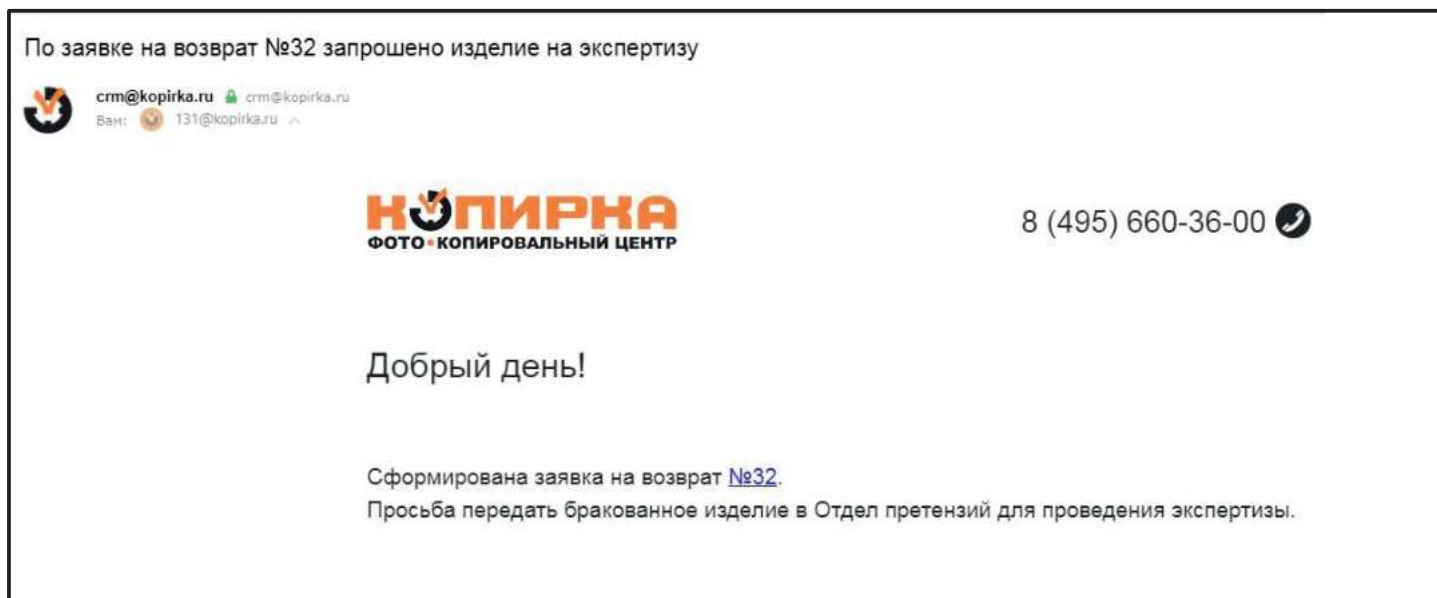


На электронную почту клиента так же придет письмо, что оформлена заявка на возврат и ей присвоен номер.

5. Отслеживать статус Заявки вы можете в CRM-программе во вкладке «Прием заявок» -> «Возвраты».

Номер	Дата оформления	Дата решения	Отделение	Заказ	Клиент	Сотрудник	Статус	Вина
32	06.05.2021		Семеновская №1	1	тест тестовых тестов	Обухова Татьяна	Оформлено	н/я

6. При необходимости бракованное изделие нужно будет передать на пр-во с пометкой Татьяна. Оповещение об этом придет на вашу почту.



ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА ЗА ЗАКАЗ ФИЗЛИЦУ

7. Как изделие передадите на производство, необходимо будет изменить статус заявки, нажав на кнопку **«Изделие передано на экспертизу»**.

The screenshot shows the CRM interface for Kopirka.ru. On the left, there are two tables for return request details:

Возврат	
Заявка №	30
Отделение	Семеновская №1
Клиент	ТЕСТ ТЕСТ ТЕСТ
Паспорт	
Почта	administrator@kopirka.ru
Файлы	

Заказ №	
Заказ №	533655
Наименование услуги	Power Bank
Причина претензии	ТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТТЕСТ
Стоимость заказа	1.00 руб.
Заказ оформил(а)	Обухова Татьяна
Заявку оформил(а)	Обухова Татьяна

Below the tables is a 'Комментарии' (Comments) section with a text input field and an 'Отправить' (Send) button.

On the right side of the interface, there is a button labeled 'Назад' (Back) and a status box labeled 'Изделие передано на экспертизу' (Item sent for expert examination). A red arrow points from the 'Назад' button to the status box.

8. Как только будет принято решение о возврате, вам придет письмо на почту.

The screenshot shows an email notification from Kopirka.ru. The subject is 'Одобрена заявка на возврат №32' (Return request #32 approved). The email is from 'crm@kopirka.ru' and is addressed to 'Вам: 131@kopirka.ru'.

The email body contains the Kopirka.ru logo and contact information: '8 (495) 660-36-00'.

The main text of the email reads:

Добрый день!

По заявке [32](#) от 06.05.2021г. был одобрен возврат средств.
Для осуществления возврата средств клиент подойдёт в ваше отделение. При себе у клиента должен быть кассовый чек.
После осуществления возврата необходимо заполнить объяснительную в CRM.

Письмо о принятом решении так же поступит на почту клиента, которая была указана в заявке на возврат.

Если возврат был одобрен, клиент пришел за деньгами, необходимо осуществить возврат по кассе.

Напоминаю, что если оплата была произведена по карте, то и возврат должен быть осуществлен по карте, если наличными, то соответственно, возвращаете наличными.

ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА ЗА ЗАКАЗ ФИЗЛИЦУ

После осуществления возврата необходимо заполнить Объяснительную, для этого переходите в заявку на возврат и нажимаете на **«Сформировать объяснительную»**.

Возврат	
Заявка №	32
Отделение	Семеновская №1
Клиент	тест тестович тестов
Паспорт	
Почта	administrator@kopirka.ru
Файлы	1

Заказ №	
Заказ №	1
Наименование услуги	Печать визиток с тиснением
Причина претензии	криво порезали
Стоимость заказа	560.00 руб.
Заказ оформил(а)	н/а
Заявку оформил(а)	Обухова Татьяна

Вина (подразделение)	
Вина (подразделение)	Производство
Виновный сотрудник	Алибахшов Назар
Причина претензии	Кривая резка

Сформировать объяснительную

Статус

Комментарии

Напишите свой комментарий...

Отправить

11. У вас появится окно с объяснительной.

Новая объяснительная

Заказ

Офис оформления

Заказ оформил

Источник возврата

Дата оформления

Наименование услуги

Номер заказа

Возврат

Оформил возврат

Дата возврата

Сумма возврата

Способ оплаты

Причина возврата

Комментарий

Кассовые чеки оплаты и возврата

Выбрать файлы

Отправить

Необходимо указать, кто из сотрудников выполнял этот заказ, выбрать способ оплаты (НАЛ, по карте), добавить чеки возврата и продажи, в комментарии подробно описать причину возврата (остальные поля автоматически будут заполнены), и нажимаете на **«Отправить»**.

Объяснительная по возврату появится в разделе **«Приём заявок» -> «Объяснительные»**.

Заказ на доработке/передача заказа напарнику

ЕСЛИ ПРОИЗВОДСТВО ОТПРАВИЛО ЗАКАЗ НА ДОРАБОТКУ:

1. Если заказ ваш – проверьте комментарии в crm-программе под заказом, затем откройте файл, который отправляли на производство. Исправьте ошибки, заново прикрепите файл в данном заказе и нажмите «передать на производство»

Если заказ выполнял сменщик - скачайте с заказа файл.

2. **САМОСТОЯТЕЛЬНО** проверьте файл на распространенные ошибки В БАЗЕ ЗНАНИЙ (в crm-программе – база знаний – макеты или по методичке технических требований к макету)

3. Еще раз **САМОСТОЯТЕЛЬНО ПРОВЕРЬТЕ РАБОТУ НА ОШИБКИ**

4. Если ошибка так и не нашлась, СНАЧАЛА отправьте файл с рабочей почты на почту trener@kopirka.ru. И ТОЛЬКО ПОСЛЕ ОТПРАВКИ звоните тренеру
короткий номер: 512 (со стационарного телефона)

мобильный: 8(926)903 47 42 / 8(926) 012-02-39

(понедельник-воскресенье в доступе с 10:00 до 19:00)

Во избежание заказов на доработке, внимательно читайте технические требования, которые есть на сайте в сносках, а также прописаны в базе знаний, а также имеются в шаблонах к макетам! Будьте внимательны!

ЕСЛИ ВАША СМЕНА ЗАКАНЧИВАЕТСЯ, А ВЫ ПРИНЯЛИ ЗАКАЗ НА МАКЕТИРОВАНИЕ ОТ КЛИЕНТА ИЛИ ВАШ НАПАРНИК ОСТАВИЛ ЗАКАЗ ОТ КЛИЕНТА:

1. Вне зависимости, кто принимал заказ, важно, чтобы сотрудник Копирки доработал заказ до конца, и как следствие – довольный клиент. Если ваш график сменный, изначально заложите время на макетирование больших заказов и согласуйте с клиентом или при передаче напарнику – с вашим коллегой.

2. Игнорировать и оставлять без ответа письма от клиента запрещено

3. Если вы делали заказ пополам с напарником – сообщите номер заказа администратору на почту и вам будет % от заказа

4. Если вы полностью делаете заказ напарника, но напарник его пробил в свою смену, сообщите номер заказа администратору и вся стоимость заказа пойдет в вашу ЗП

Заказ расходных материалов

Утром, перед началом рабочего дня, а также в течение дня не забывайте проверять количество расходных материалов

Проще всего это делать с помощью таблицы с требованиями по количеству расходного материала

(CRM-программа - памятки и бланки для работы - Список расходных материалов)

Порядок заказа расходного материала:

1. Утром распечатать список расходки и тщательно проверить наличие того или иного материала;
2. Оформить заказ во вкладке "Расходка" в сrm-программе
(по будням до 18:00, чтобы привезли на следующий день)
3. Прием товара
 - а) На следующий (рабочий) день к вам придет курьер
 - б) принимаем расходку
 - в) **Обязательно в разделе «Расходка» в CRM-программе, в заказе отмечаем галочками, что именно привезли и нажимаем «Готово»**
6. Если чего-то из списка у курьера не оказалось - звоним помощнику администратора. (стр. 5 список телефонов)

Примечания:

1. Расходники заказываем, когда их остаток на **30%-м уровне** (тонер, барабан у ксерокс 5-7%).
 2. Корпоративные визитки через рабочую программу
 3. Конверты для фото, товарные чеки - печатаем сами на точке по мере необходимости.
- Заказали до 18.00 - привезут на следующий день,**
Заказали после 18.00 - привезут через день

Вопросы связанные с комплектацией, сроками доставки расходных материалов пн-пт 09:00-18:00, в остальное время только по срочным вопросам, например: остановка машины из-за внезапного переполнения сборник отходов – 8 925 953 7646, adminhelper@kopirka.ru.
ЗАПОМНИТЕ, РАБОТА НЕ ДОЛЖНА ОСТАНАВЛИВАТЬСЯ ИЗ-ЗА НЕХВАТКИ РАСХОДКИ! ЕСТЬ ВОЗМОЖНО ЗАКАЗАТЬ РАСХОДКУ СРОЧНО!

Если вы что-то передаёте на склад (пустую тубу из-под тонера, принт-картридж, печку, сборник отработанного тонера) или системным администраторам (ламинатор, фотоаппарат и тд), необходимо:

1. Сформировать Новый заказ в CRM.
2. В Поле «Клиент» указываете свои ФИО, почту и номер телефона вашего отделения
3. В Параметрах заказа. Способ получения: «Курьерская доставка (оффлайн)», адрес доставки - улица 1905 года, 7с1.
4. Состав заказа. Выбираете позицию «Доставка курьером», стоимость – 100руб.
5. В комментарии пишете, например:
«ЗАДАЧА. Ваш офис_Передать на склад пустую тубу из-под пурпурного тонера Altalink C8145, 1штука».

Как создадите заказ, распечатайте бланк и приложите его к тому, что передаёте.

Выставление счета на оплату физлицу

Если клиент хочет оплатить заказ удаленно, то это функция «выставление счета физлицу», когда клиент оплачивает услугу через форму онлайн по карте

1. Предупреждаем клиента, что отправляем заказ на производство только после того, как оплата пройдет. Ссылка доступна в течение 2х дней после выставления счета
2. Обязательно берем данные клиента: номер телефона и электронную почту
3. Формируете счет через **crm.kopirka.ru** в разделе «заказ» - «обычные заказы»
4. Создаете новый заказ, вписываете ФИО, номер телефон, почту клиента, в поле «способ оплаты» выбираете **«Paykeeper (или Юкасса) – ссылка на оплату»**
5. Затем указываете данные по заказу: **способы доставки, срочный или несрочный заказ, выполнение заказа в офисе, пункт выдачи.**
6. Необходимо выбрать услугу, указать количество изделий, сумму заказа.
7. Нажимаете в правом нижнем углу **«сформировать заказ»**
8. Клиенту на телефон и на почту отправляется номер заказа и ссылка на оплату
9. После оплаты в данном заказе будет отображаться электронный чек - он так же придет клиенту на почту

МОЖЕТ БЫТЬ 3 ВАРИАНТА ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА ПРИ ОПЛАТЕ ФИЗЛИЦОМ:

1. Если есть готовый макет (повторный заказ, клиент представил свой макет), то после подтверждения, прикрепляете его, заполняете данные клиента, и формируете ссылку на оплату, нажав **«сформировать заказ»**. Статус оплаты счета необходимо проверять в разделе **«Выставление счетов физ. лицам»**. После оплаты необходимо перейти в заказ и нажать кнопку **«передать на производство»**.

2. Если нет готового макета, то проверяете еще раз заполненную информацию (контакты клиента) и формируете заказ для оплаты по счету физлицу. Как только счет сформируется, он будет автоматически отправлен на указанную клиентом почту. Статус оплаты счета необходимо проверять в разделе **«Выставление счетов физ. лицам»**. Как только денежные средства поступят на наш счет, то у вас появится возможность прикрепить макет к заказу. Обязательно согласовать макет с клиентом письменно! После подтверждения макета клиентом прикрепляете его к заказу и нажимаете на кнопку **«Передать на производство»**

3. Если заказ исполняется в отделении (без участия производства).

Необходимо проверить еще раз заполненную информацию (контакты клиента), поставить галочку напротив **«Без производства»** и отправить заказ для формирования счета. Как только клиент оплатит услугу, вы проверите статус оплаты в разделе **«Выставление счетов физ. лицам»**, то можете приступить к выполнению заказа. Как только вы сделаете заказ в офисе, то все статусы заказа меняете сами. При статусе «готов к выдаче» клиенту поступает уведомление

Чек оплаты приходит клиенту на указанную почту в электронном формате, а так же отображается в самом заказе. Чеки по кассе не проводятся!

Выставление счета на оплату физлицу

1. Заходим в «обычные заказ» и заполняем внимательно информацию в данные окна. Обратите внимание в выборе «способ оплаты»

Копирка

Главная / Заказы / Новый заказ

оформление нового заказа

Пожалуйста, внимательно заполните все поля формы заказа

1. Заходим к клиенту

Фамилия: Шеф, Имя: Анастасия, Отчество: [пусто], Email: [пусто]

Телефон: +7 (916) 813-60-73, Способ оплаты: Ра/клерг- со/ска на оплату (Моск), Ра/клерг- со/ска на оплату (Моск)

2. Заполняем о заказе

Способ получения: Салоны Копирка, Адрес: Тестовый объект (Москва), Офис места получения: [пусто]

Срочный заказ (заказ будет выполнен в кратчайшие сроки): [не выбрано], Офсетная печать: [не выбрано], Выполнение заказа в отделении: [не выбрано]

3. Информация о составе заказа

Услуга	Количество	Стоимость	Сумма	Выбрать файл
Печать документов (бумага 80 гр)	10	15,000	150	Удалить
Брошюровка на пластиковую пружину	1	320,000	320	Удалить

Итого: 470 руб.

Ж. добавить еще услуг

Отправить заказ

Внимание! При выборе счета корлик выберите форму оплаты "Банальный расчет". При выборе других форм оплаты счет сформирован не будет.

5. Отправить заказ на производство

Выставление счета на оплату физлицу

2. В способе оплаты выбираем «Раукеерг (или Юкасса) – ссылка на оплату»

Копирка

Галина Ерофеева

Профиль

Главная панель

Заказы

Обычные заказы

Оцифровка видео

Бюро переводов

Фотокубик

Конструктор

Вызов курьера

Расходка

Главная / Заказы / Новый заказ

Список экстремистских материалов

Галина Ерофеева

Создать из существующего заказа

Оформление нового заказа

Пожалуйста, внимательно заполните все поля формы заказа

Информация о клиенте

Фамилия

Шеф

Имя

Анастасия

Отчество

Телефон *

+7 (916) 813-60-73

Email *

saupella@ya.ru

Способ оплаты

Наличные/карт

Наличные/карта в офисе

Раукеерг - ссылка на оплату (Москва)

Раукеерг - ссылка на оплату (Учебная франшиза)

Безналичный расчет Smartbox (Москва)

Безналичный расчет (Учебная франшиза)

Информация о заказе

Способ получения

Салоны Копирка

Офис места получения

Авиамоторная (Москва)

☐ Срочный заказ (заказ будет выполнен в кратчайшие сроки)

☐ Переделка (брак или заказ отправленный на доработку)

Информация о составе заказа

Услуга	Количество	Стоимость	Сумма
Выберите	0	0	0

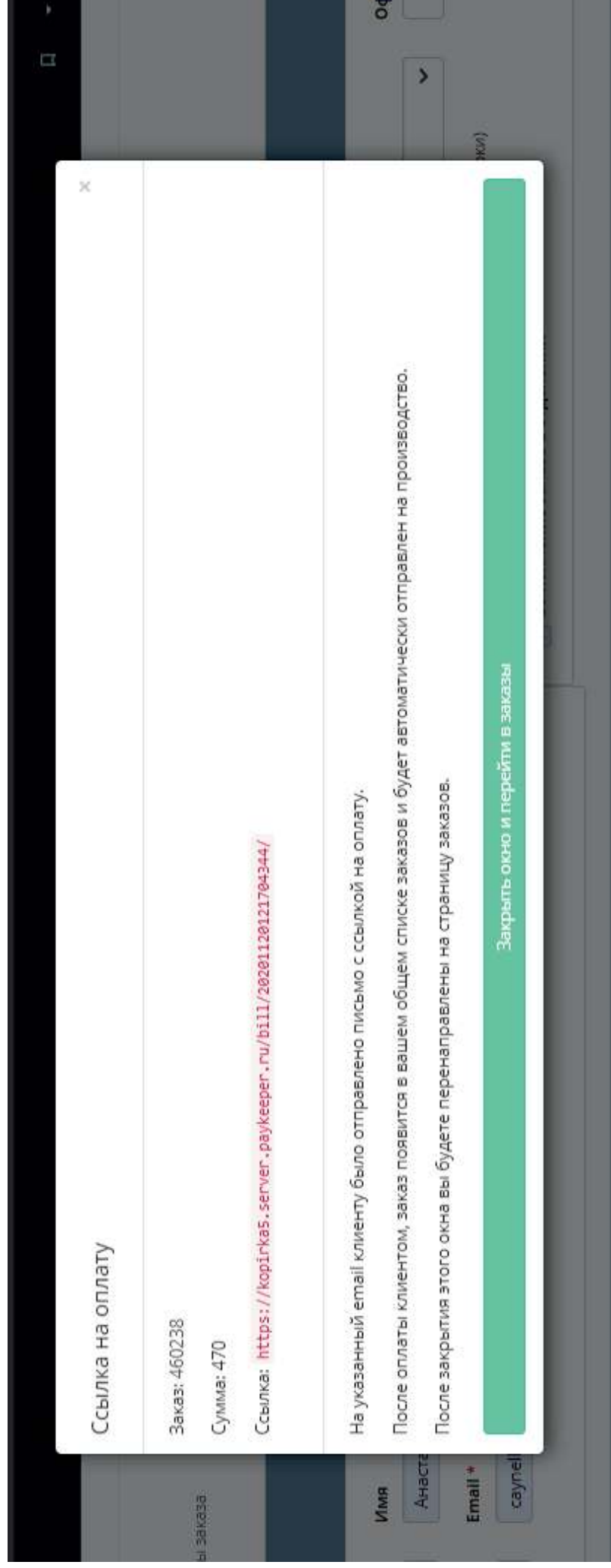
Выбрать файл

Прикрепить файлы

удалить

Выставление счета на оплату физлицу

3. После формирование счета выскочит данное окно. Закрываем и переходим в заказ. Ожидаем оплату



Выставление счета на оплату физлицу

Проверяем статус заказа в данном окне.
Если надо зайти в заказ, то нажимаем на его номер

Копирка

Галина Ерофеева
Профиль

Главная панель

Заказы

Расходка

DHL

База знаний

Бланки курьеров

Счет физлицу

Счет юр.лицу

Внутренние счета

Прием заявок

Главная / Выставления счета на оплату для физических лиц

Выставления счета на оплату для физических лиц

Поиск по счетам

№	№ счета	Доп. № счета	Кем оформлено	Данные клиента	Сумма	Дата операции	Дата оплаты	Статус	Действие
1	460238		Галина Ерофеева	Телефон: 79168136073 Email: saunella@ya.ru	470.00	Создание: 2020-11-20 12:17:04 Изменение: 2020-11-20 12:17:04		Создан	n/a
2	460234		Мария Козырева	Телефон: 79250525657 Email: hh@raulaner-brauhaus.ru	480.00	Создание: 2020-11-20 12:12:54 Изменение: 2020-11-20 12:12:55		Создан	n/a
3	460231		Людмила Кооль	Телефон: 792955598958 Email: vespen21@gmail.com	1840.00	Создание: 2020-11-20 12:04:17 Изменение:		Создан	n/a

Выставление счета на оплату физлицу

Информация по заказу

Копирка

Галина Ерофеева
Профиль

Главная панель

Заказы

Обычные заказы

Оцифровка видео

Бюро переводов

Фотокубик

Конструктор

Вызов курьера

Расходка

DHL

База знаний

Главная / Заказы / Просмотр заказа

Тестовый объект #460238
Сотрудник: Ерофеева Галина

Информация о клиенте
ФИО: Шеф Анастасия
Телефон: +79168136073
Email: saunella@ya.ru

Информация о заказе
Способ получения: Салоны Копирка
Офис получения: Тестовый объект
Дополнительно: Без производства
Номер счета: 460238 (https://kopirka5.server.paykeeper.ru/bill/20201120121704344/)

Контрольный номер: 668959
PIN-код: 4298

Информация о составе заказа

№	Услуга	Количество	Стоимость	Сумма	Выбрать файл
#1	Печать документов (бумага 80 гр)	10	15	150	Ok
#2	Брошюровка на пластиковую пружину	1	320	320	Ok

Комментарии

Услуги 470 ₽

Заказ # 460238
Перейти
Ожидает оплаты
20 ноября 2020 г. в 12:16
Последнее действие с заказом 20.11.2020 в 12:17
Перевыставить счет
Печать
Удалить

Выставление счета на оплату юрлицу для основы

Если клиент хочет оплатить заказ по безналу, как юридическое лицо, то это функция «Безналичный расчет МСК».

Прежде, чем выставить счет, согласовать стоимость услуги и сроки изготовления. Заказ юрлицу не может быть сделан срочно из-за сроков прохождения оплаты

1. Предупреждаем клиента, что отправляем заказ на производство только после того, как оплата пройдет. Если клиент оплатил до 13:00 текущего дня, то скорее всего деньги поступят на наш счет на следующий день, если позже 13:00 – через день. Если счет выставлен и оплачен в пятницу, то оплата на наш счет поступит не раньше понедельника
2. Просим скинуть нам на почту платёжные реквизиты компании.
Уточнить у клиента, работает ли его компания с **электронным документооборотом** (ЭДО), если да, то отметить галочкой данное окно при выставлении заказа - УПД будут отображаться в ЛК его приложения для бизнеса и подписывается его электронной подписью, соответственно не потребуется бумажные УПД при получении заказа
3. После того, как вы получили реквизиты, вы формируете счет через **crm.kopirka.ru**
4. Создаете новый заказ, вписываете ФИО, номер телефон, почту клиента, в поле «Способ оплаты» выбираете «Безналичный расчет МСК»
5. Далее введите данные юридического лица, на который будет оформлен счет. Данные подтягиваются автоматически по названию организации, но все равно проверьте информацию.
6. Необходимо выбрать услугу, указать количество изделий, сумму заказа.

МОЖЕТ БЫТЬ 3 ВАРИАНТА ОФОРМЛЕНИЯ ЗАКАЗА ПРИ ОПЛАТЕ ЮРЛИЦОМ:

1. **Если есть готовый макет** (повторный заказ, клиент представил свой макет), то после подтверждения, прикрепляете его, заполняете данные клиента и реквизиты компании, и формируете ссылку на оплату, нажав «**сформировать заказ**». Вы окажетесь на странице создания и отправки счета клиента – не перезагружайте страницу до завершения этой операции!

Как только счет сформируется, он будет автоматически отправлен на указанную клиентом почту. Статус оплаты счета необходимо проверять в разделе «**Выставление счетов юр. лицам**».

Как только денежные средства поступят на наш счет, необходимо зайти в заказ и нажать кнопку «**передать на производство**»

2. Если нет готового макета.

Проверяете еще раз заполненную информацию (*контакты клиента, реквизиты организации*) и отправляете заказ для формирования счета. Вы окажетесь на странице создания и отправки счета клиента - не перезагружайте страницу до завершения этой операции. Как только счет сформируется, он будет автоматически отправлен на указанную клиентом почту. Статус оплаты счета необходимо проверять в разделе **«Выставление счетов юр. лицам»**.

Как только денежные средства поступят на наш счет, то у вас появится возможность прикрепить макет к заказу. Обязательно согласовать макет с клиентом! После подтверждения макета клиентом прикрепляете его к заказу и нажимаете на кнопку **«Передать на производство»**

3. Если заказ выполняется в отделении (без участия производства).

Необходимо проверить еще раз заполненную информацию (*контакты клиента, реквизиты организации*), поставить галочку напротив **«Без производства»** и отправить заказ для формирования счета. Вы окажетесь на странице создания и отправки счета клиента - не перезагружайте страницу до завершения этой операции. Как только счет сформируется, он будет автоматически отправлен на указанную клиентом почту.

Статус оплаты счета необходимо проверять в разделе **«Выставление счетов юр. лицам»**. Как только счет будет оплачен, вы можете приступить к выполнению заказа, при необходимости утвердить макет с клиентом, и когда заказ вами будет выполнен, необходимо изменить статус заказа на **«Готов к выдаче»**.

Выставление счета на оплату юрлицу

ВНИМАНИЕ! УПД или «ЗАКРЫВАЮЩИЕ ДОКУМЕНТЫ»!

Если клиент не работает с ЭДО, то УПД привозят вместе с заказом.

Предупредить клиента за день до получения заказа о закрытии бухгалтерских документов при получении заказа. Когда клиент придет за ним, необходимо будет распечатать файл **УПД (закрывающие документы) в 2 экземплярах из вашего заказа:**

1-й для клиента, 2-й для нас. На распечатанных УПД будет уже стоять наша печать и подпись. Или УПД привозит бухгалтерия

На нашем экземпляре клиент ставит печать своей организации и подпись, подписанный документ передаем с курьером в бухгалтерию.

Если у него нет печати, то он должен предоставить доверенность, которая закреплена печатью. Доверенное лицо ставит подпись на нашем экземпляре УПД. Подписанный документ с доверенностью необходимо передать с курьером в бухгалтерию.

В случае возникновения проблемы необходимо написать на почту: crm@kopirka.ru

Если вам не привезли оригиналы УПД, создайте новый заказ в сrm с позицией «закрывающие документы» и поставьте сумму 0, вам на след рабочий день их доставят

ИАО СБЕРБАНК с. Москва

БИК 044523225
ИНН 7708340977
ОГРН 104770301001

Счет на оплату № 403 от 27 января 2021 г.

Поставщик: Общество с ограниченной ответственностью "КОПИРКА МСК", ИНН 7708340977, ОГРН 104770301001, 123022, Москва, с. 1905 года ул. дом 7, строение 1, помещение Б, тел. +7(968) 547-48-55

Получатель: АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "МОБИЛЬ", ИНН 6661021858, ОГРН 665801001, 620148, ОБЛАСТЬ СВЕРДЛОВСКАЯ, ГОРОД ЕКАТЕРИНБУРГ, УЛИЦА ЗООЛОГИЧЕСКАЯ, СТРОЕНИЕ 5, 5. эт., кв. 8 (343) 2488455

Основание: Заказ покупателя

№	Товары (работы, услуги)	Кол-во	Ед. изм.	Цена	Сумма
1	Услуги по монтажу и демонтажу оборудования	1	шт.	10 000,00	10 000,00
Итого:					10 000,00
В том числе НДС:					1 666,67
Всего к оплате:					10 000,00

Всего наименований 1, на сумму 10 000,00 руб.
Десять тысяч рублей 00 копеек

Оплата данного счета означает согласие с условиями поставки товара. Удержание от оплаты обязательств, и в противном случае не производится отгрузки товара на оплату. Товар отгружен по факту приема денег на расчетный счет, с момента подписания, при наличии доверенности и печати.

Руководитель: [Подпись] Абрамов Н. М. Бухгалтер: [Подпись] Абрамова Н. М.

файл счета
(всегда в 1 экземпляре, отдается клиенту)

На объекте должна быть красная папка для хранения УПД до их момента подписания

Универсальный передаточный документ № 474 от 8 февраля 2021 г.

№	Код товара или услуги	Наименование товара (услуги, работ, услуг, имущественного права)	Код вида товара	Единица измерения	Количество (объем)	Цена (тариф) за единицу измерения	Стоимость товара (работ, услуг), имущественных прав без налога	В том числе сумма налога	Налоговая ставка	Сумма налога, подлежащая уплате	Стоимость товара (работ, услуг), имущественных прав с налогом	Сумма налога, подлежащая уплате	Сторона, предоставляющая товар	Регистрационный номер
1	150-0000408	Услуги по монтажу и демонтажу оборудования	1	шт.	1	10 000,00	10 000,00	1 666,67	20%	1 666,67	11 666,67	1 666,67	Абрамов Н. М.	11

Всего к оплате: 11 666,67

Документ составлен на 2 листа

Руководитель организации или иное уполномоченное лицо: [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.1)

Главный бухгалтер или иное уполномоченное лицо: [Подпись] Абрамова Н. М. (И-4.2)

Основание передачи (удачи) / получения (привезти): Заказ покупателя

Данные о транспортном средстве и грузе: [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.3)

Товар (услуг) передан / услуги, результаты работ, работы: [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.4)

Дата отгрузки, передачи (сдачи) и дата получения (привезти): 08.02.2021 года

Иные сведения об отгрузке, передаче: [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.5)

Описание товара (услуг) / услуги, результаты работ, работы: [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.6)

Наименование, идентификационный номер (идентификатор) документа (в т.ч. идентификационный / акцепт): [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.7)

Обязательство покупателя (заказчика) / покупателя (заказчика): [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.8)

Печать клиента

УПД (всегда в 2 экземплярах, 1-й для клиента, 2-й для нас)

Универсальный передаточный документ № 474 от 8 февраля 2021 г.

Счет-фактура № 474 от 8 февраля 2021 г. (1)

Исходный документ № 474 от 8 февраля 2021 г. (1)

Статус: [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.1)

Поставщик: Общество с ограниченной ответственностью "КОПИРКА МСК", ИНН 7708340977, ОГРН 104770301001, 123022, Москва, с. 1905 года ул. дом 7, строение 1, помещение Б, тел. +7(968) 547-48-55

Получатель: АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "МОБИЛЬ", ИНН 6661021858, ОГРН 665801001, 620148, ОБЛАСТЬ СВЕРДЛОВСКАЯ, ГОРОД ЕКАТЕРИНБУРГ, УЛИЦА ЗООЛОГИЧЕСКАЯ, СТРОЕНИЕ 5, 5. эт., кв. 8 (343) 2488455

Основание: Заказ покупателя

№	Код товара или услуги	Наименование товара (услуги, работ, услуг, имущественного права)	Код вида товара	Единица измерения	Количество (объем)	Цена (тариф) за единицу измерения	Стоимость товара (работ, услуг), имущественных прав без налога	В том числе сумма налога	Налоговая ставка	Сумма налога, подлежащая уплате	Стоимость товара (работ, услуг), имущественных прав с налогом	Сумма налога, подлежащая уплате	Сторона, предоставляющая товар	Регистрационный номер
1	150-0000408	Услуги по монтажу и демонтажу оборудования	1	шт.	1	10 000,00	10 000,00	1 666,67	20%	1 666,67	11 666,67	1 666,67	Абрамов Н. М.	11

Всего к оплате: 11 666,67

Документ составлен на 2 листа

Руководитель организации или иное уполномоченное лицо: [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.1)

Главный бухгалтер или иное уполномоченное лицо: [Подпись] Абрамова Н. М. (И-4.2)

Основание передачи (удачи) / получения (привезти): Заказ покупателя

Данные о транспортном средстве и грузе: [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.3)

Товар (услуг) передан / услуги, результаты работ, работы: [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.4)

Дата отгрузки, передачи (сдачи) и дата получения (привезти): 08.02.2021 года

Иные сведения об отгрузке, передаче: [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.5)

Описание товара (услуг) / услуги, результаты работ, работы: [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.6)

Наименование, идентификационный номер (идентификатор) документа (в т.ч. идентификационный / акцепт): [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.7)

Обязательство покупателя (заказчика) / покупателя (заказчика): [Подпись] Абрамов Н. М. (И-4.8)

Печать клиента

УПД (всегда в 2 экземплярах, 1-й для клиента, 2-й для нас)

Выставление счета на оплату юрлицу

1. Заходим в «обычные заказ» и заполняем внимательно информацию в данные окна. Обратите внимание в выборе «способ оплаты»

2. В способе оплаты выбираем «**Безналичный расчет** МСК»

Оформление нового заказа

Пожалуйста, внимательно заполните все поля формы заказа

1

Клиент

Введите ФИО, номер телефона

Новый клиент

Заказ себе

Фамилия

Имя

Отчество

Имя

Отчество

Доп. телефон

Телефон

Доп. телефон

Фамилия

Имя

Отчество

Имя

Отчество

Доп. телефон

Телефон

Доп. телефон

Фамилия

Имя

Отчество

Имя

Отчество

Доп. телефон

Телефон

Доп. телефон

2

Параметры заказа

Способ получения

Салоны Копирка

Срочный заказ

Переделка

Офис получения

Учебная точка

Офсетная печать

Без производства

Способ оплаты

Безналичный расчет ()

Задача ?

Из другого заказа

40

Выставление счета на оплату юрлицу

3. После выбора появится окно «Безналичный расчет»

Оформление нового заказа

Пожалуйста, внимательно заполните все поля формы заказа

Из другого заказа

1 Клиент

Введите ФИО, номер телефона или почту клиента

Новый клиент

Заказ себе

Фамилия

Имя

Отчество

Заказ себе

Фамилия

Имя

Отчество

Заказ себе

Email

email@kopirka.ru

Телефон

+7 (999) 99-99

Доп. телефон

+7 (999) 99-99

Безналичный расчет smartbox

Название организации / ИП / ИНН

ООО "КОПИРКА"

Полное название организации

ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ "КОПИРКА"

ИНН

9701041989

КПП

770301001

Индекс

123022

Юридический адрес

123022, г Москва, Пресненский р-н, ул. 1905 года, д.7 стр 1, помещ 1Б

здесь можно внести данные: ИП, ИНН, Название организации
данные в других окошках автоматически заполняются

☐ Компания работает с электронным документооборотом

Если клиент работает с ЭДО

2 Параметры заказа

Способ получения

Салоны Копирка

☐ Срочный заказ

☐ переделка

Офис получения

Учебная точка

☐ Офсетная печать

☐ Без производства

Способ оплаты

Безналичный расчет (МСК)

☐ Задача

Выставление счета на оплату юрлицу

4. Заполняем все необходимые позиции в составе заказа, затем нажимаем «сформировать заказ». После успешного формирования счета клиенту на его почту / лк придет счет для оплаты

3

Состав заказа

Визитки цифровая печать

Добавить

Визитки цифровая печать

Добавить файл

Дублировать

Удалить услугу

Количество	Стоимость единицы	Сумма	Скидка (%)	Итого
300	30,4	9120	0	9120

Бумага

Majestic голубой свет

☐ Ламинация

☐ Скругление углов

☐ Пробивка отверстий

Нет

Нет

Нет

Цветность

Цветные двусторонние

☐ Выборочное лакирова...

Макет

Доп. стоимость

Нет

3500

4

Итого заказа

Комментарий к заказу для производства

Сумма: 9120Р

Сумма скидок: 0Р

Итого к оплате с учетом скидки: 9120Р

Сформировать заказ

Выставление счета на оплату юрлицу

5. Проверяем статус заказа во вкладке «Счет юрлицу» по левой панели вкладок в сgm-программе. Если надо зайти в заказ, то нажимаем на его номер

Копирка

Копирка Студент

Профиль

Главная панель

Парк техники

Заказы

Расходка

DHL

База знаний

Календарь расходов

Счет физ.лицу

Счет юр.лицу

Времени до окончания рабочего дня: 03:51:02

Учебная точка

Список экстремистских материалов

Копирка Студент

Скачать все счета

Открыть все счета

Открыть все УПД

Быстрый поиск по счетам

Выставления счета на оплату для юридических лиц

Заказ	Статус	Сотрудник	Пункт выдачи	Клиент	Организация	Сумма	Создан	Статус счета	Номер счета	Файлы	Действие
947016	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	1,00	18.02.12:35	Обработка			>
947013	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	18.02.12:32	Обработка			>
930867	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	2 155,00	28.01.17:40	Обработка			>
900235	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	14.12.18:25	Обработка			>
899724	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	14.12.13:11	Обработка			>
882837	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	23.11.12:54	Обработка			>
882835	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	23.11.12:52	Обработка			>
882834	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	23.11.12:52	Обработка			>
882830	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	23.11.12:51	Обработка			>
882829	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	23.11.12:51	Обработка			>
882828	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	23.11.12:51	Обработка			>
882826	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	23.11.12:50	Обработка			>
882825	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	23.11.12:50	Обработка			>
882824	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	23.11.12:50	Обработка			>
882823	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	23.11.12:50	Обработка			>
907077	Ожидает опла...	Копирка Студент	Учебная точка	Подрабнее	Подрабнее	5 100,00	23.11.12:50	Обработка			>

ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА ЗА ЗАКАЗ ЮРЛИЦУ ДЛЯ ОСНОВНОЙ СЕТИ

Возврат осуществляется только при рассмотрении заявки Администратором

1. Отправляем клиенту на его почту **шаблон заявления на возврат юрлицам** (в CRM-программе, раздел «Бланки для работы» - возврат для ЮРЛИЦ).

Клиент оформляет заявление **на фирменном бланке своей организации** по нашему образцу шаблона, распечатывает, ставит печать своей организации и подпись, приносит вам.

2. Вы оформляете возврат так же в CRM-программе по общим правилам оформления возврата, в типе оплаты обязательно указать **«Безналичный расчет МСКс»**, прикрепляете файлы: скан заявления клиента, фото/скан продукции заказа, на основании чего рассматривается возврат.

3. Оригинал заявления клиента с печатью и подписью его организации передать через нашего курьера на производство, с пометкой **«Администратору Татьяне»** (без него бухгалтерия не будет осуществлять возврат).

4. Предупреждаем клиента, что срок рассмотрения заявки **5 рабочих дня**, а возврат денежных средств осуществляется банком в течении **30 банковских дней**

Шаблон письма от Клиента на возврат денег.

< На бланке Клиента >

Генеральному директору
ООО «КОПИРКА24»
Ягафарову Айрату Робертовичу

От _____

№ _____ от « _____ » _____ 20__ г.

Просим вернуть денежные средства в сумме _____ руб. _____ коп. (сумма прописью) по причине _____.
Оплата была произведена по счету № _____ от « _____ » _____ 20__ г. в
сумме _____ руб. _____ коп. (сумма прописью) платежным поручением № _____
от « _____ » _____ 20__ г. в сумме _____ руб. _____ коп. (сумма прописью).

Реквизиты для перечисления денежных средств:

Наименование организации: _____
ИНН _____ КПП _____

Банковские реквизиты: Наименование банка _____
р/счет _____, к/счет _____,
БИК _____

Руководитель (название _____ (подпись) _____ (Расшифровка подписи) _____
должности) _____
М.П. _____

**<Обращаем внимание, что деньги возвращаются только при
наличии у нас оригинала заявления>**

**ПРИ ОФОРМЛЕНИЕ ВОЗВРАТА ЗА ЗАКАЗ ЮРЛИЦУ ДЛЯ ФРАНШИЗЫ -
ОБРАЩАЕМСЯ К СВОЕМУ РУКОВОДИТЕЛЮ**

Если клиент хочет оплатить заказ как юридическое лицо, то счет создается через руководителя вашего объекта ИП

Посчитайте стоимость заказа, согласуйте с клиентом стоимость, сроки; сроки считаем с момента оплаты заказа. При оплате счета юрлицу нет возможности срочного заказа. Оплата по счету проходит в течение 2-3 рабочих дней (*выходные и праздники не в счет*)

1. Предупреждаем клиента, что отправляем заказ на производство только после того, как оплата пройдет. Срок изготовления так же частично зависит от этого.
2. Запросите платёжные реквизиты компании клиента + актуальный номер телефона и почту клиента – после получения пересылаем руководителю вашего отделения реквизиты + стоимость услуги, количество, тип услуги.
3. После того, как пройдет оплата (руководитель вам напишет) вы приступаете к заказу – делаете макет или проверяете готовый макет за клиентом.
4. Подтверждаете макет с клиентом в письменной форме
5. После этого создаете новый заказ в сrm-программе, в типе оплаты указываете «наличные/карта в офисе», а в комментарии к заказу указываете, что оплата по счету юрлицу, можно прикрепить ссылку на оплаченный счет (предварительно загрузив на яндекс диск платежный документ или закрывающие документы)
6. Насчет закрывающих документов все решает сам руководитель вашего объекта, вам лишь запросить информацию и выдать готовый заказ.

Обратите внимание, что способ оплаты «Безналичный расчет МСК» только для основной сети. Объекты франшизы выставляют счет юрлицам через руководителя, а затем заводят заказ в сrm (если изготовление в производстве) с оплатой «наличные/по карте»

ОФОРМЛЕНИЕ УСЛУГИ «ОТПРАВКА ФАКСА»

Отправляем факс не только по территории России, но и за границу.
России – 100 руб/лист, за границу – 400 руб/лист.

Важно! Проверяйте pdf-файлы, которые приносят Вам клиенты, в них может быть не один лист, что повлияет на стоимость!

В стоимость услуги включено сканирование документов для отправки ФАКСОМ

ПРАВИЛА ОФОРМЛЕНИЯ:

1. Оформляем услугу "Отправка факса" через **сrm-программу**, выбрав из списка услуг - "ФАКС"
2. Указываем кол-во страниц и общую сумму
3. Вносим данные клиента в поле "Покупатель"
4. В поле "ПОЛУЧЕНИЕ" выбираете своё отделение
5. Галочка "ФАКС" теперь ставится автоматически. Такие заказы будут обозначены значком "ФАКС" справа от номера заказа.
6. В комментарии к заказу пишете номер факса и адрес: **ОБЯЗАТЕЛЬНО страну, город, область** (нужно для проверки кода телефона)

Важно! Номер факса должен начинаться с +(код страны), мы не отправляем факсы на "0" / "810" и т.д.

7. После того, как оформите заказ, **ЗВОНИТЕ В ОБЯЗАТЕЛЬНОМ ПОРЯДКЕ телефон: 8 (926) 220-23-13 (доб. 539 с черного тел)**

8. При **успешной отправке** факса в комментарии к заказу появиться **отчет о доставке и пин-код** (для отметки о готовности заказа)

Если факс не удалось отправить (будет соответствующий отчет в комментарии) и у клиента нет другого номера, предлагаем отправить факс позже, либо осуществляем возврат средств (согласовываем с администратором) и звоним о решении клиента по телефону: **8 (926) 220-23-13 (доб. 539 с черного телефона)**

ВАЖНО! Даже если израсходовано три попытки отправки факса, но он не доставился – возврат средств все равно производится! (согласовываем с администратором)

Мы не делаем дозвон по номеру с просьбой включить факс или уточнить информацию о работе, но можем направить факс с голосовым приветствием (на русском языке), Мы не принимаем факсы, можем только отправить.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ТРЕБОВАНИЯ К ФАЙЛУ ДЛЯ ОТПРАВКИ ФАКСА:

1. Скан документов отправлять в ч/б варианте (даже цветное изображение преобразуется в ч/б). Предупреждайте об этом клиентов!
2. Файл не должен превышать 300кбайт/1 страница. Сохранять постранично!
3. Темный фон необходимо осветлить.
4. Если у файла заливка цветом более 50%, его нужно отправлять в формате PNG/JPG.

Если клиенту требуется отчет по факсу.

1. Вы можете ему бесплатно распечатать отчеты приложенные в комментариях к заказу.
2. Либо, заказать официальное подтверждение (150 руб. в кассе "отчет об отправке факса) - приходит в течении 3 рабочих дней.
Важно! Для официального подтверждения необходима почта клиента!

КОРПОРАТИВНЫЙ ОТДЕЛ В2В

Если клиент хочет заказать услугу, которой нет в изготовлении в нашем производстве, то делегируйте в b2b-отдел, дав визитку **"Корпоративным клиентам"** или контакты на сайте копкирки **"Для бизнеса"**

Режим работы пн-пт с 9 до 18:00.

Контакты: **+7 (495) 660-36-56; b2b@kopirka.ru**



8 (495) 660-36-56 b2b@kopirka.ru

УПАКУЙТЕ СВОЙ БИЗНЕС ПРАВИЛЬНО!

Более 14 лет опыта в оказании полного спектра полиграфических услуг. Мы сделаем все, чтобы вы были довольны своим заказом!



Срочная доставка

Бесплатно доставим продукцию в любую точку города



Экономьте бюджет

С нами вы всегда можете рассчитывать на цены бизнес-уровня



Гарантия качества

Прикладываем максимум усилий, чтобы клиенты остались довольны



Услуги дизайна

Наша собственная творческая команда к вашим услугам



Система скидок

Накопительная система скидок - приятный бонус при сотрудничестве

ДЕЙСТВИЯ ПРИ ЗАБЫТЫХ ВЕЩАХ

В своей работе вы можете столкнуться с ситуацией, когда клиент фото копировального центра забыл принадлежащую ему вещь (телефон, кошелек с деньгами, перчатки, часы и т.д.).

Закон четко разграничивает понятие кражи и находки.

Во избежание неприятностей, что вам необходимо помнить:

1. Своевременно напомнить клиенту, что он оставил свою вещь (*флэш-карту, элементы одежды, кошелек, телефон и т.д.*)
2. Если все-таки клиент забыл, а вы обнаружили бесхозную вещь, то:
 - при наличии контактного телефона клиента сообщите ему об обнаружении
 - если контактных данных нет или собственник неизвестен, то ценные вещи, за исключением флэш-карт, осмотрите
 - сделайте фото забытой вещи, упакуйте в файл, наклейте стикер, на котором укажите дату и время обнаружения
 - уберите вещь в надежное место, чтобы посторонние лица не смогли ей завладеть
 - о находке, за исключением флэш-карт, отправьте письмо на электронную почту доверия с фотографией забытой вещи.

Для этого в CRM нажмите вкладку **«Почта доверия»**, в окне ввода текста необходимо написать следующее: дата, время обнаружения, отделение копировального центра, ФИО дизайнера, описание самой вещи и ее содержимого.

Например:

08.04.2022 в 12:00 в офисе "Марксистская" дизайнер, Иванов Иван Иванович, обнаружил кожаный кошелек зеленого цвета с надписью «Dior», в котором находится пластиковая банковская карта Сбербанка и денежные средства в сумме 5000 рублей.

- не используйте и не распоряжайтесь вещью в личных целях.

3. При обращении к Вам с просьбой вернуть пропажу вежливо попросите человека подробно ее описать или указать отличительные признаки, чтобы исключить возврат мошеннику. Когда клиент забрал свою вещь - отпишитесь на почту доверия.

Для сведения:

Кража – тайное хищение чужого имущества.

Находка – имущество, утраченное владельцем и найденное сторонним лицом.

Основное отличие состоит в том, что в ситуации, когда человек обнаруживший утерянную вещь, скрывает факт находки, не предпринимает никаких действий по поиску владельца и уведомлению его об утере, а также намеренно присваивает найденное имущество, такие действия законом расцениваются как воровство, а не находка.

При этом, если стоимость вещей оценивается в 2500 рублей и выше, то действия могут быть квалифицированы по ст. 158 УК РФ «Кража», если ниже 2500 рублей, то по ст. 7.27 КоАП РФ «Мелкое хищение».

Что диктует нам закон?

В соответствии со ст. 227-228 Гражданского кодекса РФ обнаруженная находка подлежит передаче ее владельцу. Если установить собственника нет возможности, про находку следует сообщить в полицию или органы местного самоуправления.

При этом учитывайте, что до момента обнаружения собственника вы имеете право сдать вещи на хранение в полицию или органы местного самоуправления, собственнику помещения или хранить вещь у себя.

НО (!) распоряжаться или пользоваться найденным нельзя. Надо пояснить, что законом не предусмотрено наказание за несообщение о найденной вещи или за ее невозврат хозяину.

Но, даже если вы не посетите полицию, а владелец вещи подаст заявление с просьбой объявить ее в розыск, то в случае обнаружения у вас «найденной вещи» неприятных разбирательств не избежать – это как минимум.

А если узнается, что вы пользовались ей или распоряжались по своему усмотрению, то могут привлечь к уголовной или административной ответственности.

**ОБЯЗАТЕЛЬНО ВЫБИВАТЬ ЧЕК ПО КАЖДОЙ УСЛУГЕ,
ДАЖЕ ЕСЛИ ЭТО ОДИН ФАЙЛ ЗА 5 РУБЛЕЙ!!!
ШТРАФ В РАЗМЕРЕ 10 000 РУБЛЕЙ ОТ ФНС
ПЛАТИТ СОТРУДНИК, НЕ ПРОБИВШИЙ ЧЕК!!!**

Если к вам пришла налоговая инспекция с проверкой:

1. Попросите инспекцию предъявить удостоверение. **ВНИМАТЕЛЬНО** проверьте удостоверения сотрудников.
2. Прежде чем допустить инспектора в рабочую зону, **ОБЯЗАТЕЛЬНО ПОЗВОНИТЬ В СЛУЖБУ БЕЗОПАСНОСТИ 8 (929) 628 2755**
3. После того, как получаете разрешение допустить инспектора в рабочую зону, инспектор начинает проверку. Он имеет право проверить кассовый аппарат, но **не имеет доступа к денежному ящику.**
4. Сотрудник ФНС заполнит документ (акт), его **ОТСКАНИРОВАТЬ И ОТПРАВИТЬ НА ПОЧТУ** buh@kopirka.ru и administrator@kopirka.ru

Если вы не выбили чек, и к вам пришла налоговая:

1. Вам выпишут штраф в размере 10 000 рублей;
2. Отсканировать акт, отправить на почту administrator@kopirka.ru и buh@kopirka.ru;
3. Ждать уменьшения зарплаты в текущем месяце на 10 000 рублей.

ОФОРМЛЕНИЕ ЗАКАЗОВ СОТРУДНИКОВ СО СКИДКОЙ

Оформление всех заказов для сотрудников осуществляется через CRM-программу, в том числе и заказы, которые выполняются не посредственно в отделении.

Для этого заходите в раздел «Заказы» -> **Оформление нового заказа.**

Нажимаете на кнопку в поле «клиент» - «Заказ себе».

Выбираете услугу, которую хотели бы получить, сумму указываете БЕЗ учета скидки.

Если заказ выполняете самостоятельно в отделении, то ставите галочку напротив **«БЕЗ ПРОИЗВОДСТВА»**

Копирка Студент

Оформление нового заказа

Пожалуйста, внимательно заполните все поля формы заказа

1 Клиент

Введите ФИО, номер телефона или почту клиента

Новый клиент

Заказ себе

Фамилия: Копирка

Имя: Студент

Отчество: Отчество

Email: student@kopirka.ru

Телефон: 123456789

Доп. телефон: +7 (999) 99-99

VK: https://vk.com/kopirkatut

2 Параметры заказа

Способ получения: Салоны Копирка

Офис получения: Учебная точка

Способ оплаты: Наличные / карта в о

☐ Срочный заказ

☐ Переделка

☐ Офсетная печать

☐ Без производства

☐ Задача

☐ Довоз

☐ Передача дизайнеру

3 Состав заказа

DTF термонаклеек

Дублировать

Удалить услугу

Макет	Конструктор	Количество	Стоимость единицы	Сумма	Скидка (%)
	Выберите...	1	830	830	30

Итог: 581

Формат: A3

☐ Макет

☐ Доплата к заказу

☐ Доставка

4 Итог заказа

Комментарий к заказу для производства

Сумма: 830Р

Сумма скидки: 249Р

Итог к оплате с учетом скидки: 581Р

1. Скидка предоставляется в размере 30% после 1 месяца работы в нашей компании.
2. Лимит суммы заказа на скидку до 5000р/мес.
3. Скидка не распространяется на некоторые виды услуг (факс, перевод, пластификация, DHL, оцифровка, заправка картриджей, офсетная печать, на сопутствующие материалы (оснастки, сургуч).
4. Стоимость заказа с учетом скидки будет автоматически вычитаться из вашей ЗП.