

## **РУКОВОДСТВО ДЛЯ ДИЛЕРА ПО ЖАЛЮЗИ**

Версия 1.1. / 15 марта 2018

### Содержание

Глава 1. Оформление заказа

Глава 2. Статус заказа

Глава 3. Документы

Глава 4. Замер, доставка, установка

Глава 5. Рассмотрение претензий

## Глава 1 Оформление заказа

Оформление заказа осуществляется на IT-платформе по адресу <http://dealer.mastyra.ru>.

Работа на платформе ведется в личном кабинете. Для доступа в личный кабинет необходима регистрация и авторизация.

Для регистрации перейдите по адресу платформы и нажмите ссылку «Регистрация». В появившейся форме укажите свой электронный адрес, логин, пароль и нажмите кнопку «Зарегистрироваться». По указанному электронному адресу придет автоматическое письмо, содержащее ссылку на активацию учетной записи. Перейдите по ссылке активации.

Авторизация осуществляется с помощью логина и пароля.

Для оформления заказа нажмите кнопку «Сделать новый заказ» и выберите тип жалюзи.

Открывается интерфейс для ввода параметров изделия и расчета цены.

Введите параметры изделия.

При вводе параметров цена считается автоматически «на лету».

После ввода параметров изделия нажмите кнопку «Сохранить».

После нажатия кнопки «Сохранить» платформа показывает состояние текущего заказа.

По умолчанию количество изделий равно 1. Если требуется, укажите другое число.

Для добавления к заказу других изделий нажмите кнопку «Добавить к заказу еще изделие».

Для отправки заказа в обработку нажмите кнопку «Отправить заказ в обработку».

Для сохранения заказа в качестве черновика нажмите кнопку «Сохранить как черновик».

Если какие-либо параметры не удалось указать штатным образом, то обязательно укажите их через поле «Комментарий».

При нажатии кнопки «Отправить заказ в обработку» платформа отправляет заказ на производство, заказ считается оформленным со всеми соответствующими обязательствами по последующей оплате.

Если Вы хотите только посчитать стоимость, то сохраните заказ как черновик. В дальнейшем Вы можете отправить этот заказ в обработку прямо из черновика, нажав «Отправить заказ в обработку». Ненужные черновики можно будет удалить.

Все черновики можно смотреть, перейдя в меню по ссылке «Мои черновики».

Все заказы можно смотреть, перейдя в меню по ссылке «Мои заказы».

Текущий заказ можно смотреть, перейдя в меню по ссылке «Посмотреть текущий заказ».

## Глава 2

### Статус заказа

Список оформленных заказов доступен из главного меню по ссылке «Мои заказы».

Статусы заказов:

- Получена заявка
- Заявка подтверждена
- Отправлен в производство
- Принят в производство
- Заказ готов
- Заказ отгружен

Первоначально, после нажатия кнопки «Отправить заказ в обработку», заказу присваивается статус «Получена заявка». Этот статус означает, что заказ получен платформой и виден Администратору платформы.

Администратор платформы проверяет введенные параметры и, в случае отсутствия явных, «бросающихся в глаза», неточностей, подтверждает принятие заявки. Статус заказа меняется на «Заявка подтверждена».

После того, как Администратор платформы отправит заказ в производство, статус заказа меняется на «Отправлен в производство».

Заказы, поступившие на производство, изучаются сотрудником, ответственным за производство. В случае, если все в порядке, сотрудник подтверждает принятие заказа в производство, и статус заказа меняется на «Принят в производство». Этот статус означает, что заказ поступил в производство и внесен непосредственно в план-график производства.

Когда заказ готов, статус заказа меняется на «Заказ готов».

Когда заказ отгружен, статус заказа меняется на «Заказ отгружен».

## **Глава 3**

### **Документы**

#### **Счет на оплату**

Платформа формирует счет на оплату автоматически в интернет-браузере.

При подтверждении заявки Администратором платформа присылает ссылку, по которой можно видеть созданный счет на оплату.

Счет на оплату также доступен в личном кабинете – начиная со статуса «Заявка подтверждена», в списке заказов появляется соответствующая ссылка «Счет на оплату».

Перейдя по ссылке, видим счет на оплату, созданный интернет-браузером.

Для печати нажимаем клавишу CTRL+P или выбираем «Печать» в меню страницы.

Для сохранения документа удобно «печатать» в pdf-формат и потом отправлять на печать или в бухгалтерию по электронной почте как обычный документ.

#### **Товарная накладная и счет-фактура**

Товарная накладная и счет-фактура формируются автоматически в интернет-браузере.

Для корректного формирования следует в разделе «Профиль» в личном кабинете указать реквизиты юридического лица или ИП.

Товарная накладная и счет-фактура доступны из личного кабинета, аналогично счету на оплату, по соответствующим ссылкам.

При необходимости «живые» оригиналы распечатываются, подписываются, и передаются при отгрузке или позже.

## **Глава 4**

### **Замеры, доставка, установка**

Мы дополнительно осуществляем замер, доставку и установку.  
Стоимость услуг указана в прайсе, прайс доступен для скачивания на нашем сайте.  
В данной главе приводится расшифровка понятий.

#### **Минимальная плата за выезд**

«Минимальная плата за выезд» обозначает минимальную сумму, подлежащую оплате за выезд специалиста. Так, например, если специалист выезжает на установку трех изделий и сумма оплаты за установку трех изделий превышает минимальную плату за выезд, то считается сумма оплаты за установку. Если же специалист выезжает для установки одного изделия, и сумма оплаты за одно изделие меньше, чем минимальная плата за выезд, то считается минимальная плата за выезд. Если какому-либо пользователю понадобится консультация на объекте, и он еще не определился с заказом, то при вызове нашего специалиста также потребуются оплата минимальной платы за выезд.

#### **Осуществление замеров**

Мы производим, а также устанавливаем изделия по размерам, указанным при оформлении заказа. При осуществлении замеров нашим специалистом мы дополнительно считаем плату за осуществление замера.

Обращаем внимание, что осуществление замера нашим специалистом является технической частью исполнения заказа, а не частью техники продаж, консультаций, доведения до закрытия сделки и так далее. То есть предполагается, что конечный потребитель знакомится с ценами и материалами на дилерской точке продаж, представляет предварительно параметры и стоимость заказа. Замерщик только технически снимает замеры с точки зрения сантиметров, не предоставляет каталоги, не консультирует по выбору изделий, не ведет работу продавца. Замер – это измерение размеров по заказу дилера. Если наш специалист осуществляет работу продавца или менеджера по продажам, то это другая деятельность и оговаривается отдельно.

Если при обсуждении заказа с конечным пользователем необходимо представлять сумму заказа, то в большинстве случаев в замере еще нет необходимости. Достаточно получить от конечного пользователя примерные размеры - любой человек может дать примерные параметры по ширине и высоте. Этого достаточно, чтобы определить сумму заказа. И уже если пользователя устраивает предварительная сумма, то в этом случае стоит оформлять заказ, получать предоплату, и только после этого отправлять замерщика для замера конкретных сантиметров.

Если отправлять замерщика на проработанного пользователя - так, чтобы замерщик замерил, предложил выбрать по каталогам, посчитал, пояснил, то возможна ситуация, когда пользователь скажет, что еще подумает, или его не устроила цена или что либо еще в этом духе. В данном случае обработка возражений, закрытие сделки и так далее – это работа продавца, а не замерщика. Замерщик замеряет размеры по оформленному заказу или постоянным покупателям. В случае если после такого замера заказ не состоится, возникает спорная ситуация – как оплачивать вызов специалиста. В разных компаниях по-разному решают этот вопрос. Мы придерживаемся позиции, что замерщик выполняет конкретную работу по замеру, а не продаже, и замерщика следует направлять только по достижению договоренностей с заказчиком. Если же замерщик замерил, и выполнил свою работу корректно, а заказ не был осуществлен, то это означает недоработку продавца, а работа замерщика должна быть оплачена.

### **«Стандартная установка» и «Установка повышенной сложности»**

«Стандартная установка» означает установку небольшого, до 2 кв.м., изделия. Как правило, это горизонтальные или рулонные жалюзи, размером примерно 0,5-0,6 метров шириной и 1,4-1,6 метров высотой, устанавливаемые на створку пластикового окна.

В случае если изделие большое, больше 3 кв.м. или больше 2 метров по одному из параметров, то считается «Установка повышенной сложности».

Установка повышенной сложности» считается также в случае, когда для установки недостаточно обычного стула и требуется лестница (стремянка) и/или дополнительные организационные усилия.

### **Доставка**

Один раз в неделю мы осуществляем доставку изделий по дилерским точкам продаж без взимания платы за доставку.

В случае если установка изделий конечному потребителю осуществляется нашим специалистом, то плата за доставку также не взимается.

В случае нашей доставки конечному потребителю нескольких изделий шириной до 2 метров и общим весом до 10 кг без нашей установки считается «Стандартная доставка».

В случае нашей доставки конечному потребителю нескольких изделий шириной свыше 2 метров или общим весом более 10 кг без нашей установки считается «Стандартная доставка».

## **Глава 5**

### **Рассмотрение претензий**

Мы несем ответственность за производство изделий, а также за услуги, оказанные нами, такие как замер, доставка и установка. Гарантийный срок составляет 12 месяцев с момента производства изделия.

Мы не несем ответственности за любые нарушения в работе или внешнем виде изделия в случае, если упомянутые нарушения были вызваны замером, доставкой или установкой, выполненными не нашими специалистами.

Мы также не несем ответственности в случае некорректной эксплуатации изделия.

Претензии рассматриваются только в случае, если соответствующие заявления поданы в письменном или электронном виде.

Заявление на рассмотрение претензии должно содержать номер заказа, описание претензии, по возможности фотографии, а также контактные данные и указание на конкретного представителя дилера, уполномоченного на взаимодействие по данной конкретной претензии.

В случае, когда невозможно определить проблему по описанию, фотографиям и наводящим вопросам, также может понадобиться доставка изделия в отдел производства.

В случае необходимости ремонта по гарантии изделие должно быть доставлено в отдел производства.

При подаче заявления на рассмотрение претензии важно, чтобы до этого дилер предварительно обработал претензию потребителя на своем уровне. Так, например, если потребитель пожаловался, что жалюзи не поднимается, а при рассмотрении претензии выяснилось, что потребитель просто не умеет пользоваться и «не за то дергал», то это не означает вину производителя, а означает недоработку сотрудника дилера.

Аналогично, если выяснится, что нарушение вызвано неправильной установкой, или неправильной доставкой, или неправильными замерами, которые делались не нашими специалистами, то это также не вина производителя.