

1. Обязанности:

- Использование приложения “iikoDeliveryOffice” в течение рабочей смены;
- Прием входящих звонков для оформления заказа от клиента;
- Исходящие звонки для подтверждения интернет-заказа от клиента;
- Ежедневные отчеты операторов;
- Прием обращений от клиентов, их оформление согласно стандартам компании;
- Соблюдать стандарты OranG, регламент работы оператора;
- Помощь курьерам при доставке заказов.

2. Запрещено (Мы не приветствуем нарушения правил нашей компании!)

- Заниматься другой работой или личными делами во время своей смены/отлучаться по личным делам;
- Игнорировать входящие звонки;
- Выбирать заказы или передавать другим операторам;
- Игнорировать интернет-заказы от клиентов;
- Авторизоваться с чужой учетной записью;
- Работать под чужой учетной записью;
- Вступать в конфликт с клиентами;
- Распоряжаться имуществом (материально товарными ценностями) компании в личных целях;
- Осуществлять намеренную порчу и растрату имущества (материально товарных ценностей) компании.
- За невыполнение стандартов OranG и регламента работы предусмотрены штрафы.

3. Мы гарантируем

- Стабильную выплату ЗП 4 раза в месяц;
 - Постоянный график 2/2 + обязательные до п. смены пт. и сб.;
 - Развоз до дома в конце смены или компенсация проезда (для открывающих);
 - Питание на смене (если смена длится более 8 часов);
 - Корпоративные мероприятия (не реже 1 раза в год);
 - Подарки, сертификаты и бонусы от компании и партнеров при активном участии в жизни компании.
4. Оплата и порядок выплат зп (заработной платы)

4.1 Оплата

1. Стажировка оператора не оплачивается и состоит из 3-х этапов:

1 день: с 09.20 до 17.00

Условия работы оператора колл центра

Обновлено: 27.04.2023, 11:09

2 день: с 17.00 до 00.00

3 день: с 09.20 до 00.00

2. После стажировки оператор колл центра сдает аттестацию.

Оператор О1: ставка после стажировки и сдачи первичной аттестации*

Ставка за выход: 800 руб + 5 руб. за каждый заказ (14 часовая рабочая смена)

При выполнении показателей

Ставка за выход : 800 руб + 7 руб. за каждый заказ

Оператор О2: стаж от 1 месяца, сдача вторичной аттестации*. Ставка за выход: 850 руб. +5 рублей за каждый заказ (14 часовая рабочая смена)

При выполнении показателей

Ставка за выход : 850 руб + 7 руб. за каждый заказ.

Оператор вечерний: 700 руб. (7 часовая рабочая смена)

При выполнении показателей:

Оператор вечерний 100 рубл / час + 2 руб/заказ

*Показатели :

Оператор 1 и Оператор 2 : Пропущенные звонки $\leq 5\%$, Средняя скорость ответа ≤ 4 сек

Оператор вечерний : средняя скорость подтверждения ≤ 40 сек. средняя скорость подтверждения ≤ 40 сек.

** Среднее количество заказов за смену от 80.

Условия работы

- знание инструкций по обработке обращений от клиентов;
- знание работы с ОВЗ;
- знание правил работы с личным кабинетом в DC, Яндекс-еда;
- знание акций;
- знание речевого модуля доп продаж;
- знание правил обработки запросов от курьеров;
- знание инструкций по решениям проблем, возникающих во время доставки заказов. Вторичная аттестация:
- полное знание меню;

Условия работы оператора колл центра

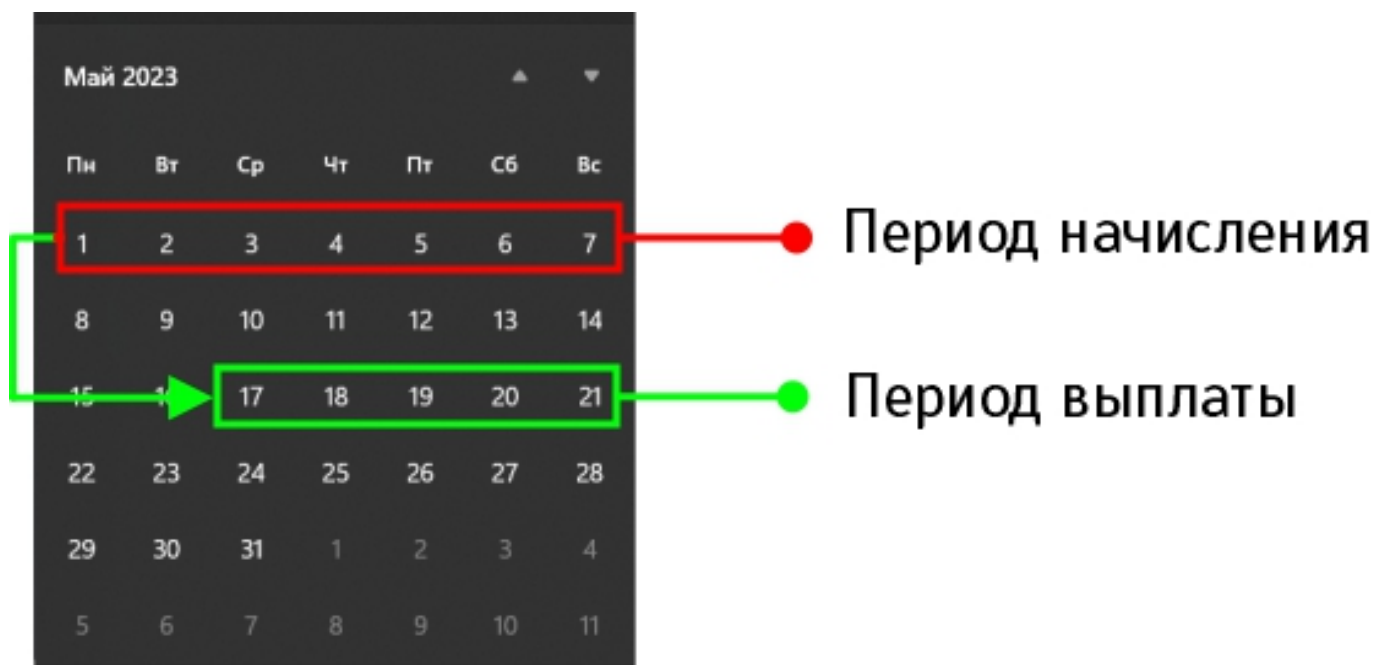
Обновлено: 27.04.2023, 11:09

- обработка входящего звонка не более 1 минуты;
- обработка интернет-заказа не более 40 секунд;
- успешное выполнение плана по доп. продажам.

** Интернет заказы с агрегаторов с проведенной онлайн – оплатой не оплачиваются
Средняя заработная плата за неделю до 6 000р. Средняя заработная плата за смену до 1700р.

4.2 Порядок оплаты **ВНИМАНИЕ!** Ставка за выход зависит от категории оператора

Зарплата выплачивается еженедельно **со среды по воскресенье** за период с **понедельника по воскресенье с отсрочкой 9 дней** после зарплатного периода.



5. Штрафы и санкции:

Опоздание для операторов начинается:

Опоздание рассчитывается от времени начала смены, указанного в графике:

- Опоздание до 5 минут: 50 руб;
 - Опоздание до 15 минут: 200 руб;
 - Опоздание до 60 минут: 300 руб.;
 - Опоздание с 61 минуты: 500 руб.;
-
- Не выход по графику/уход со смены без замены для полной смены: 1000 руб. (штраф списывается в ближайшую дату выдачи зп);
 - Не выход по графику/уход со смены без замены для вечерней или дневной смены:

Условия работы оператора колл центра

Обновлено: 27.04.2023, 11:09



500 руб. (штраф списывается в ближайшую дату выдачи зп);

штраф за невыход списывается в ближайшую дату выдачи зп

уважительной причиной считается:

- больничный лист
- справка о прохождении лечения в стационаре
- Все доказательства должны быть отправлены через [форму оповещения о проблеме](#)

Общие штрафы:

- Не выполнение стандартов orang и инструкций работы: 100 руб.;
- Перепутан заказ/позиции, осуществлен довоз/замена, не достающую позицию готовили снова: 100 руб. + себестоимость блюда + довоз/замена 120 руб.;
- Неверно оформлен заказ, сохранен на неверную точку: 100 руб. + себестоимость списанных блюд;
- Авторизация, открытие смены или работа под чужой учетной записью (чужим пин кодом, логином и паролем): 600р.;
- Нахождение на смене в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, употребление на рабочем месте или во время рабочей смены алкогольных напитков или наркотических веществ: увольнение;