

СИСТЕМА МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА КОМПАНИИ

	Должность	Фамилия/Подпись	Дата
Разработал:	Заместитель директора по маркетингу	Соловьева Е.С. 	31.05.2022
ОП- 1 Розница	Заместитель директора по развитию розничной сети	Губкин С.В. 	31.05.2022

Утверждаю
Директор ООО «Инструмент-Центр» С.С. Нечаев
« 3 » 06 2022 г.



**Инструкция
по работе в бонусной программе для розничных
покупателей.**

1. Общие положения

1.1 Срок действия бонусной программы с 01.06.2022 по 01.04.2026.

1.2 Бонусная программа предлагает начислять «бонусы» за покупки в торговой сети «Молоток». Бонусы начисляются всем розничным покупателям.

1 бонус равен 1 рублю.

Если покупатель отказывается от участия в бонусной системе, тогда ему не начисляются бонусы.

1.3 Для участия в бонусной программе покупателю необходимо зарегистрироваться. При регистрации сообщить свой номер телефона (без первой восьмерки), имя и фамилию. Номер телефона является регистрационным номером покупателя в бонусной программе. В программе создается карта лояльности (бонусный счет) с указанным номером, на который будут зачисляться бонусы. Подтверждение регистрации клиента в бонусной программе происходит через СМС оповещение.

2. Регистрация клиента в бонусной программе

2.1 Если покупатель, ранее не регистрировался в бонусной программе, тогда при первой покупке, программ предложит зарегистрировать покупателя в бонусной программе.

2.2 На первом окне регистрации необходимо указать регистрационный номер для покупателя в бонусной программе. Регистрационный номер равняется номеру телефона покупателя без первой восьмерки.

2.3 На втором окне регистрации, указывается Имя Фамилия и Телефон покупателя. Для завершения регистрации, покупателю отправляется СМС код, для подтверждения номера телефона. Покупатель сообщает кассиру, полученный код из СМС оповещения. Кассир указывает код в программе 1С, после этого регистрация в бонусной программе завершена.

2.4 Если автоматического сообщения не появилось о регистрации, тогда можно покупателя зарегистрировать в бонусной программе «вручную».

«Ручная» регистрация в бонусной программе

Нажимаем кнопку «Считать карту» и указываем номер телефона покупателя без первой восьмерки.

Продажа (Кассир: Администратор, Продавец: Администратор) *

Отчеты ▾ Загрузить из Mobile SMARTS

Новый чек
(Ctrl+F12)

Возврат
(Ctrl+Shift+F5)

Штрихкод
(F7)

Считать карту
(Ctrl+Alt+F7)

Поиск
(Ctrl+Shift+F2)

Все действия ▾

Все действия ▾

Омыватель стекол
(3,7кг)

1 x 130 = 130

130,00

0,00

30,00

Номенклатура
Омыватель стекол

Считывание карты лояльности

Считайте новую карту лояльности при помощи сканера штрихкода или введите штрихкод вручную

Готово Отмена ?

Операции с ККМ

Указать серию

Акционные

Оплатить серт.

Оплатить налич.

Программа обнаружит, что такая карта еще не зарегистрирована в бонусной программе и предложит создать новую. Нажимаем «далее»

Характеристика	Ед. изм.	Количество	Цена	% авт.	Сумма авт.	% руч.	Сумма руч.
шт							

Считывание карты лояльности

Считайте новую карту лояльности при помощи сканера штрихкода или введите штрихкод вручную

1 9129991122

Помощник регистрации карты лояльности

Выбор режима регистрации карты лояльности

2 ☒ Регистрация новой карты лояльности

☐ Замена карты лояльности

3 Далее >> Отмена ?

Сообщения

! Карта "Бонусная новая" со штрихкодом 9129991122 не зарегистрирована. Карты вида "Бонусная новая" регистрируются только с помощью помощника регистрации карт лояльности

На следующем окне подтверждаем номер карты лояльности в бонусной системе и нажимаем «далее».

Регистрация новой карты лояльности *

Считайте новую карту лояльности при помощи сканера штрихкода или введите штрихкод вручную

1 9129991122

<< Назад 2 Далее >> Отмена ?

Сообщения

На последнем шаге регистрируем покупателя в бонусной программе. Для быстроты регистрации выбираем автоматическую обезличенную регистрацию. В программе создастся обезличенный владелец карты лояльности, которого можно идентифицировать только по номеру телефона.

Регистрация новой карты лояльности *

Карта лояльности "Бонусная новая" (Штрихкод: 9129991122) является персонализированной. Для завершения регистрации уточните информацию о владельце карты.

Заполнить информацию о владельце карты:

☐ Сейчас

1 ☒ Позже (сейчас зарегистрировать партнера "Держатель карты №...")

Печать анкеты

Клиент: [] [] Создать нового

Реквизиты для использования в заказе

Соглашение: [] []

<< Назад 2 Готово Отмена ?

Сообщения

В дальнейшем, при необходимости, возможно отредактировать информацию о владельце карты лояльности, указав персональные данные владельца, такие как имя, фамилию, дату рождения и прочее, для использования в маркетинговых целях.

Карта: 1 Держатель карты лояльности, Штрихкод: 9129991122
Бонусы: 9129991122
Отсутствуют

Всего:

Скидка:

Держатель карты лояльности, Штрихкод: 9129991122 9129991122 (Карты лояльности)

Держатель карты лоя...
Характ... См. также
Задачи

Записать и закрыть Печать Создать на основании Все действия

Вид карты: Бонусная новая Статус: Действует

Наименование: Держатель карты лояльности, Штрихкод: ... Штрихкод: 9129991122

Информация о держателе карты

2 Клиент: Держатель карты лояльности, Штрихкод: ...

Соглашение: ...

Электронный чек: ...

Фамилия, имя, отчество: Держатель карты лояльности, Штрихкод: 9129991122

Пол: ☒ Мужской ☐ Женский

Дата рождения: ...

3. Начисление бонусов при покупке.

- Покупка на сумму – от 0 до 3 000 р. – начисляется бонусов в размере 3% от суммы покупки
- Покупка на сумму – от 3 001 до 10 000 р. – начисляется бонусов в размере 4% от суммы покупки
- Покупка на сумму – от 10 001 до 30 000 р. – начисляется бонусов в размере 5% от суммы покупки
- Покупка на сумму – от 30 001 р. – начисляется бонусов в размере 7% от суммы покупки
- Бонусы не начисляются за покупку товара, включенного в группу “Скидки не применяются”

Подтверждение списания бонусов у клиента при покупке происходит через СМС оповещение.

3.1 Держатели, ранее выданных скидочных карт, автоматически становятся участниками бонусной программы. Для держателей карт (с максимальной скидкой 8%) автоматически начисляется 100 бонусов одновременно.

3.2 Бонусы начисляются на любую покупку, за исключением товаров, отмеченных в 1С как не начислять скидки. Бонусы начисляются только по факту оплаты товара, через 14 дней после оплаты.

3.3 Подарочные бонусы:

-День рождения – 500 бонусов (действуют 14 дней с даты рождения, которая была указана при регистрации. В случае неиспользования бонусов в честь Дня рождения, в течение указанного календарного периода происходит их полное списание).

- Новый год – 300 бонусов (срок действия до 01.02)

Товары и услуги, за покупку которых бонусы НЕ начисляются:

- подарочные карты;
- услуги доставки заказов;
- товары с уценкой;
- товары, участвующие в акциях.

3.4 Срок действия бонусов с момента начисления 360 календарных дней.

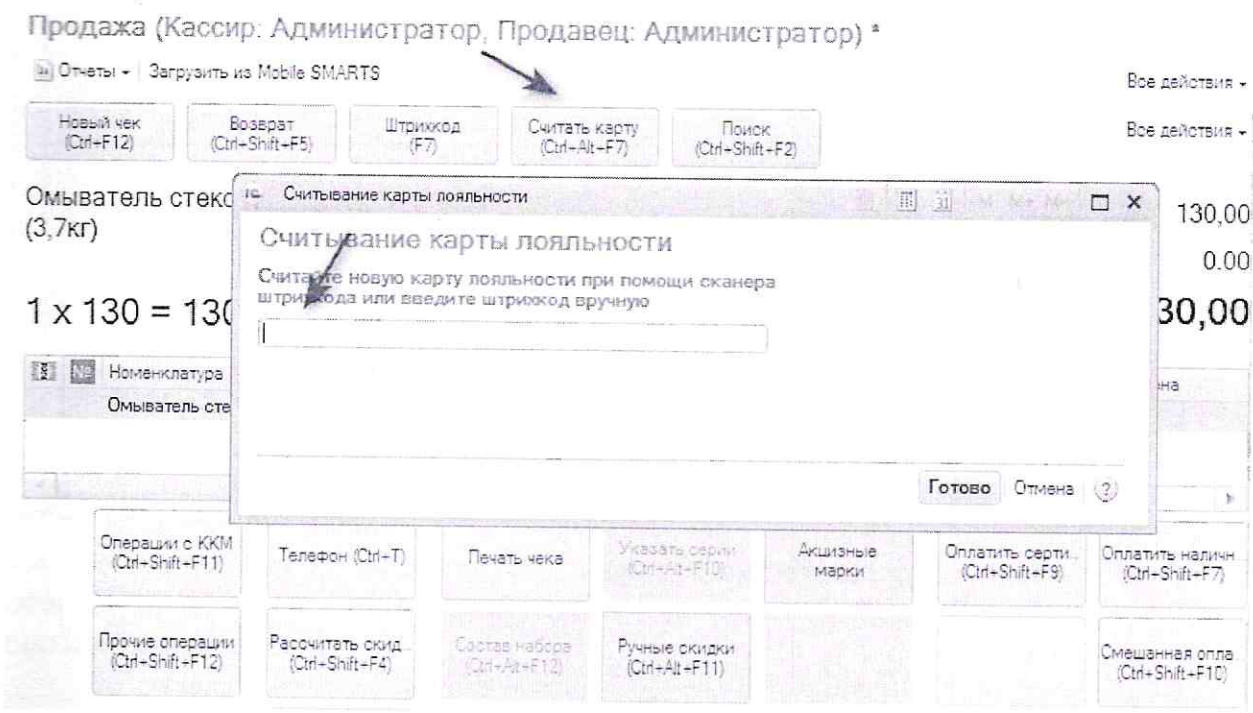
4. Оплата покупки бонусами

4.1 Покупатель может оплатить бонусами до 30% от стоимости любого товара. Для оплаты бонусами необходимо на кассе сообщить кассиру о желании рассчитаться бонусами.

Товары и услуги, при покупке которых, НЕ списываются бонусы:

- подарочные карты;
- услуги доставки заказов.

Кассир нажимает кнопку «Считать карту». В открывшемся окне необходимо указать номер бонусного счета покупателя. Номер бонусного счета равен номеру телефона покупателя, указанного при регистрации, без первой восьмерки.



4.2 На экране будет выведен номер бонусного счета покупателя его имя и фамилия и количество бонусных баллов. 1 балл равняется 1 рублю.

Продажа (Кассир: Администратор, Продавец: Администратор) *

Отчеты - Загрузить из Mobile SMARTS

Новый чек
(Ctrl+F12)

Возврат
(Ctrl+Shift+F5)

Штрихкод
(F7)

Считать карту
(Ctrl+Alt+F7)

Поиск
(Ctrl+Shift+F2)

Омыватель стекол зимний - 30С
(3,7кг)

Карта: Калугин Иван Александрович
Бонусы: 9698059123
37,42

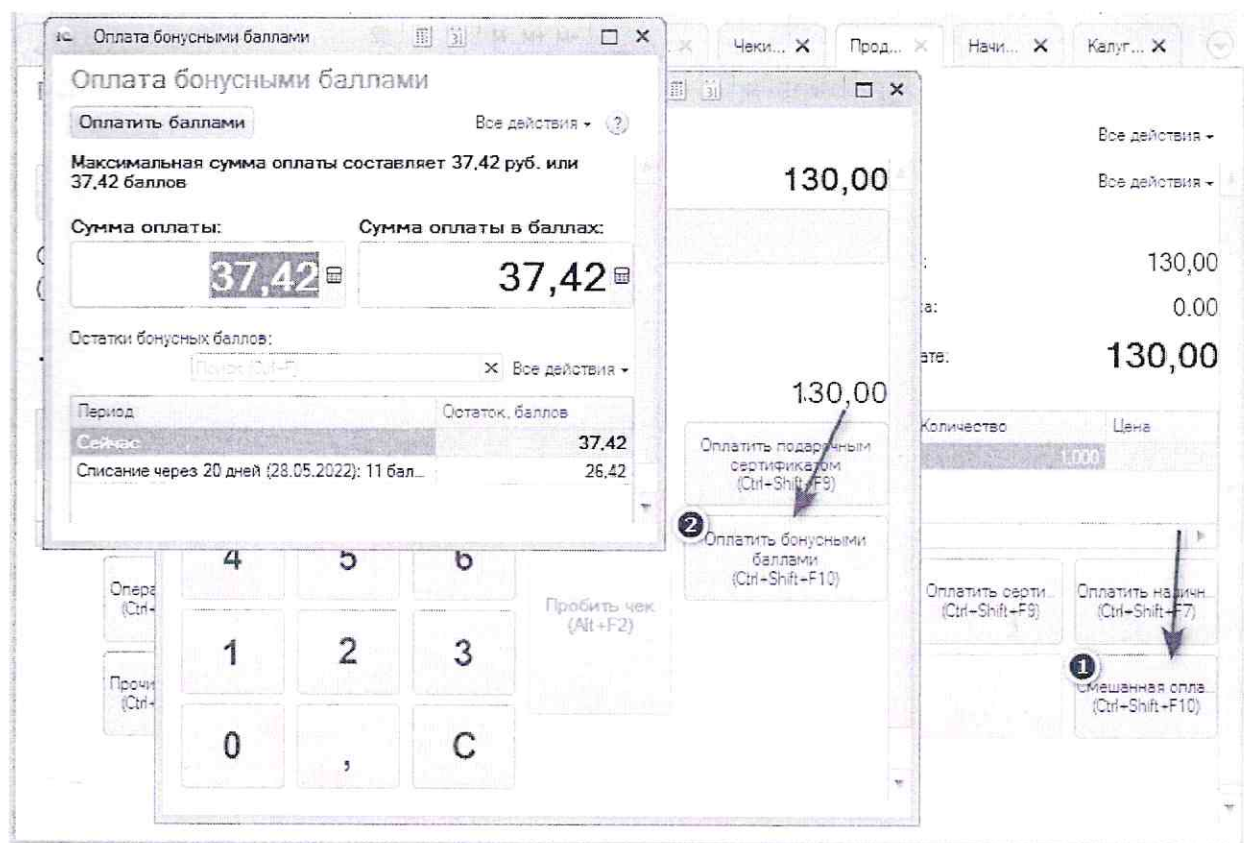
Всего: 130,00

Скидка: 0.00

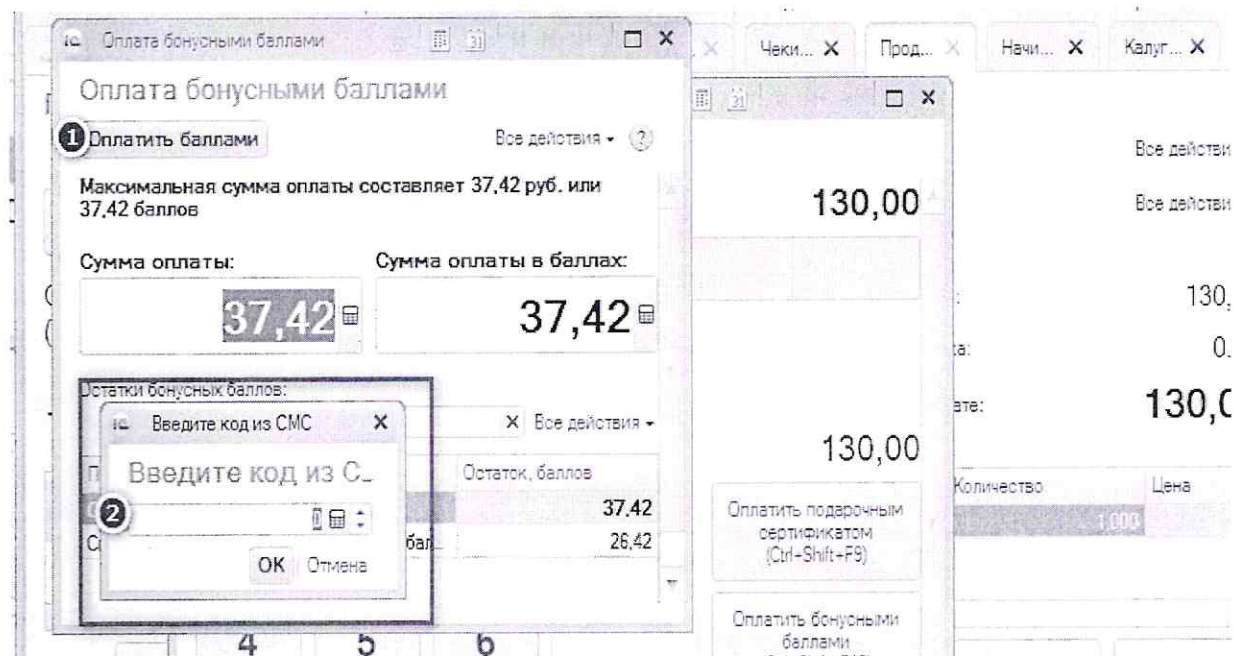
К оплате: 130,00

1 x 130 = 130

4.3 При расчете за приобретаемый товар, нажать кнопку «Смешанная оплата» далее «Оплатить бонусами». Откроется дополнительно окно, для указания количества используемых бонусов. Программа автоматически рассчитает и предложит максимально возможное количество бонусов для списания. На усмотрение покупателя количество списываемых бонусов возможно отредактировать.



4.4 Нажимаем кнопку «Оплатить баллами». Покупателю будет отправлено СМС сообщение с кодом, для подтверждения списания баллов. Покупатель должен сообщить код кассиру.



После этого сумма покупки уменьшится на размер списываемых баллов и можно производить расчет с покупателем.

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года
 ФИО _____ « _____ » _____ 20__ года

Прошито, пронумеровано и
скреплено печатью 9 листов

Директор Нечаев С.С.

М.П.

