

Руководство по оформлению пункта выдачи заказов в Казахстане

упрощённые условия
для населённых пунктов
от 1 000 до 10 000 человек

wildberries

Содержание

О документе

Как открыть ПВЗ.....	03
Условия для открытия.....	04
Помещение.....	05
Базовый набор: входная группа.....	06
Базовый набор: оборудование и мебель.....	07
Базовый набор: брендинг.....	08
Базовый набор: информационные материалы.....	09

Входная группа

Что во входной группе.....	11
Панель-кронштейн.....	12
Где разместить панель-кронштейн.....	13
Табличка или наклейка с режимом работы.....	14
Таблички на дверь.....	17
Где разместить режим работы и таблички.....	18
Как установить табличку.....	19

Оборудование и мебель

Техника.....	22
Камеры видеонаблюдения.....	23
Как установить камеры.....	24
Стол выдачи.....	25
Примерочная.....	26

Брендинг

Плакат.....	28
Где разместить плакат.....	29
Тейбл-тент.....	30
Где разместить тейбл-тент.....	31

Информационные материалы

Информация о камерах наблюдения.....	33
Уголок потребителя.....	35

Как открыть ПВЗ

01

Выбрать место
и согласовать
помещение

02

Заказать
технику, мебель
и брендирование

03

Установить
камеру
видеонаблюдения

04

Поставить
стол и
примерочную

05

Оформить
пункт выдачи
внутри

06

Оформить
входную
группу

07

Отправить заявку
на активацию пункта
выдачи в WB ПВЗ

08

Дождаться,
пока заявку
одобряют

Условия для открытия

- | | | |
|----|--------------|---|
| 01 | Расположение | В деревнях, сёлах и других населённых пунктах, где живёт от 1 000 до 10 000 человек |
| 02 | Помещение | Подойдёт любое нежилое, даже продуктовый магазин. Главное, чтобы под ПВЗ было не меньше 10 м ² . Лучше выбирать здания с чистым фасадом без лишней рекламы |
| 03 | Ремонт | Не нужен |
| 04 | Брендинг | Плакат и тейбл-тент в клиентской зоне, панель-кронштейн снаружи — пришлём бесплатно |

Какое помещение выбрать

Хороший вариант



В отдельном нежилом здании



В культурных и спортивных центрах, домах быта и других общественных зданиях



Коммерческое на 1-м этаже жилого дома

Где не стоит открывать ПВЗ



В здании с фасадом в плохом состоянии



В гараже

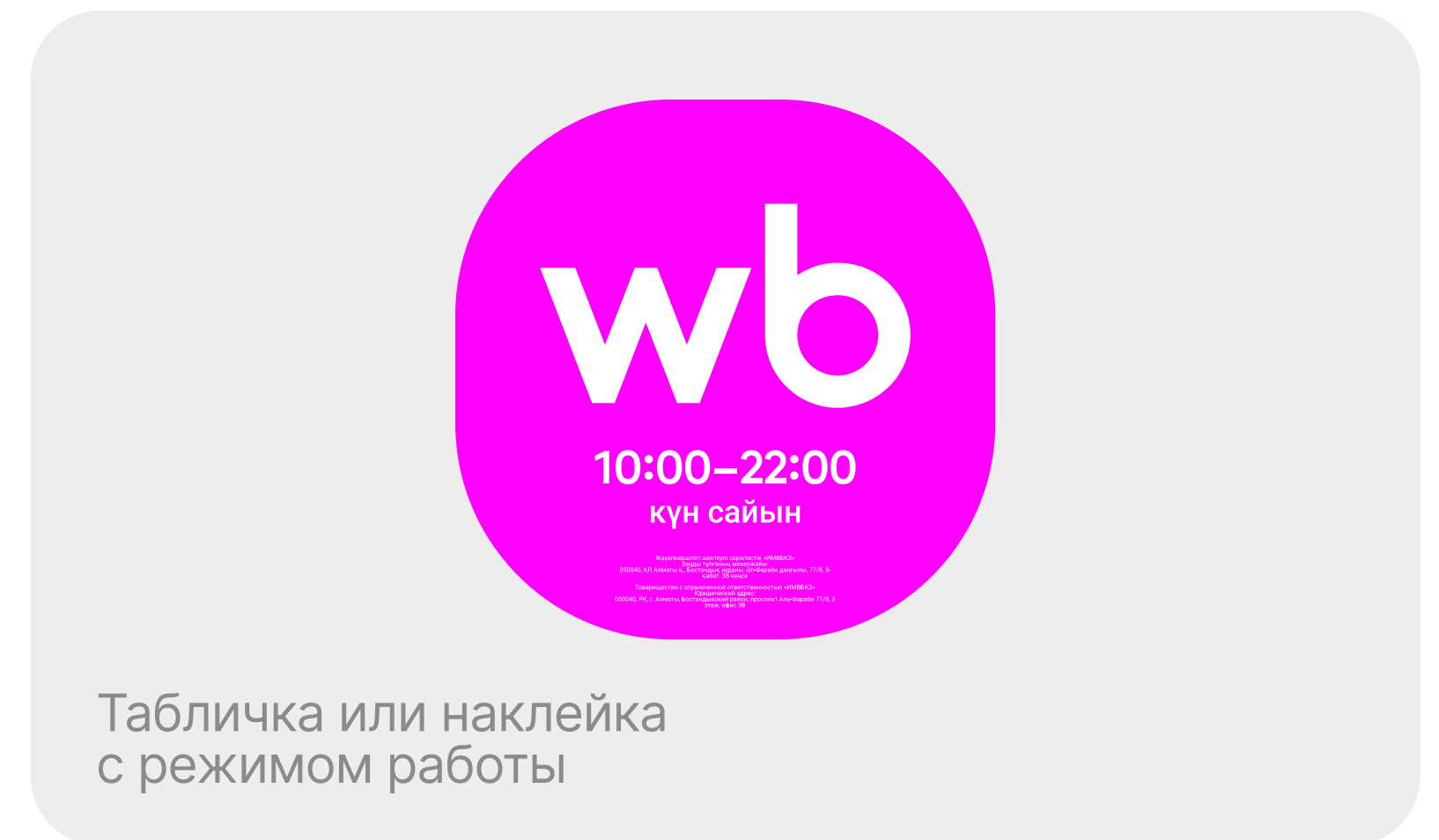


Рядом с шиномонтажом или магазином алкоголя

Базовый набор: входная группа

Отправим бесплатно панель-кронштейн, после того как вашу заявку на активацию одобряют.

Чтобы открыть ПВЗ на упрощённых условиях, устанавливать вывеску пока не обязательно, но вы можете заказать её сами на Wildberries



Базовый набор: оборудование и мебель



Смартфон



Стол выдачи:
закажите фирменный или
используйте свой



Камера видеонаблюдения или
2 камеры, если склад
в отдельном помещении



Примерочная

Базовый набор: брендинг

Отправим плакат бесплатно после того, как одобряют вашу заявку на активацию, а тейбл-тент можете заказать на Wildberries



Плакат А1



Тейбл-тент А5

Базовый набор: информационные материалы

Оформите уголок потребителя и разместите обязательные информационные материалы:

- информация об организации
- правила поведения в пункте выдачи
- информация о камерах наблюдения



Входная группа

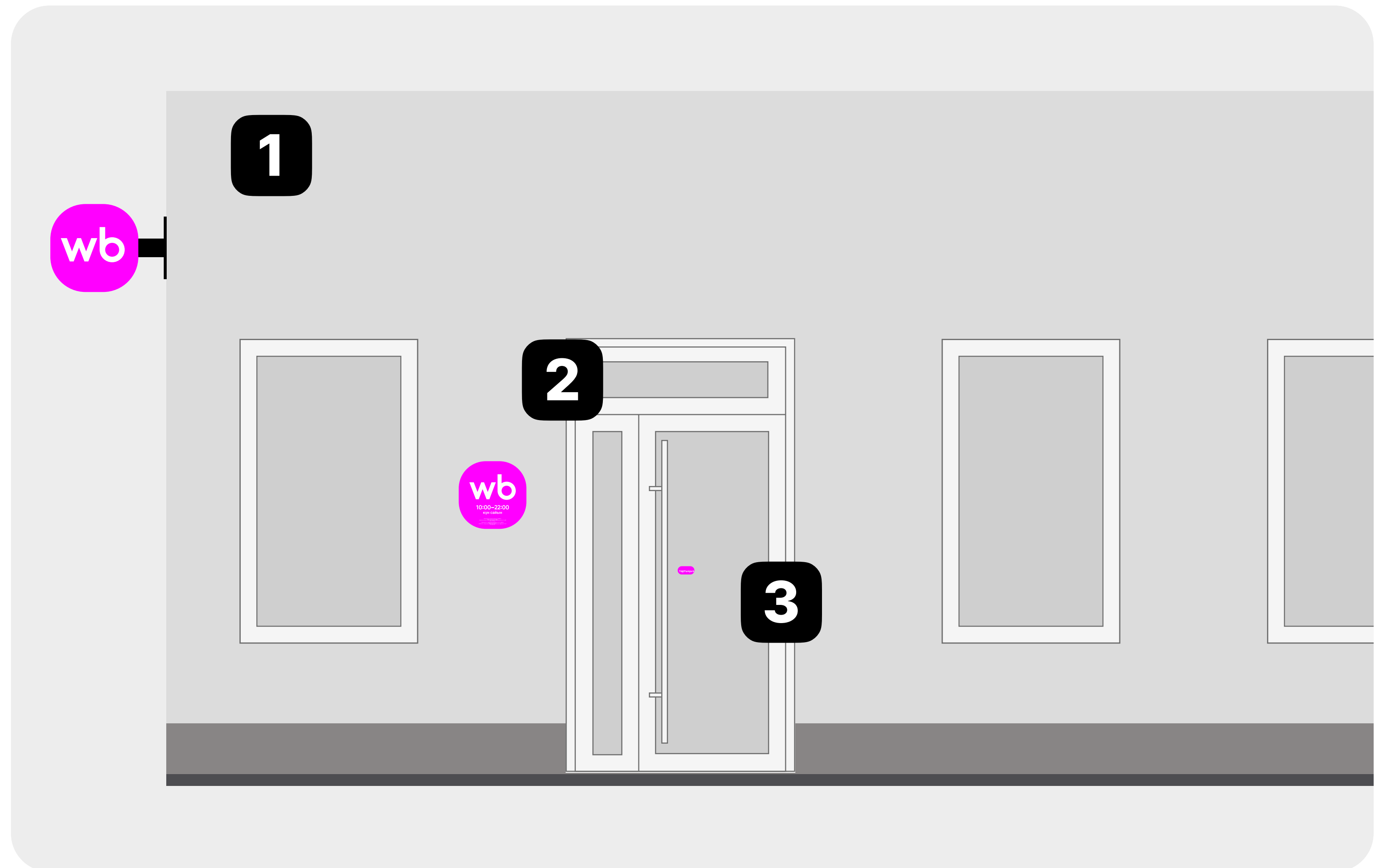
делаем пункт выдачи
привлекательным и заметным

- 01 Вывеска
- 02 Режим работы и наклейки на дверь

Что во входной группе

1. Панель-кронштейн
2. Табличка с режимом работы
3. Наклейка «На себя» или «От себя»

У нас единые стандарты оформления — пожалуйста, не отступайте от фирменного стиля, концепции и технических характеристик



Панель-кронштейн

Это обязательный элемент брендинга. Панель-кронштейн сделает пункт выдачи заметнее со всех сторон

Размер панели: 50×50 см

[скачать макет](#)

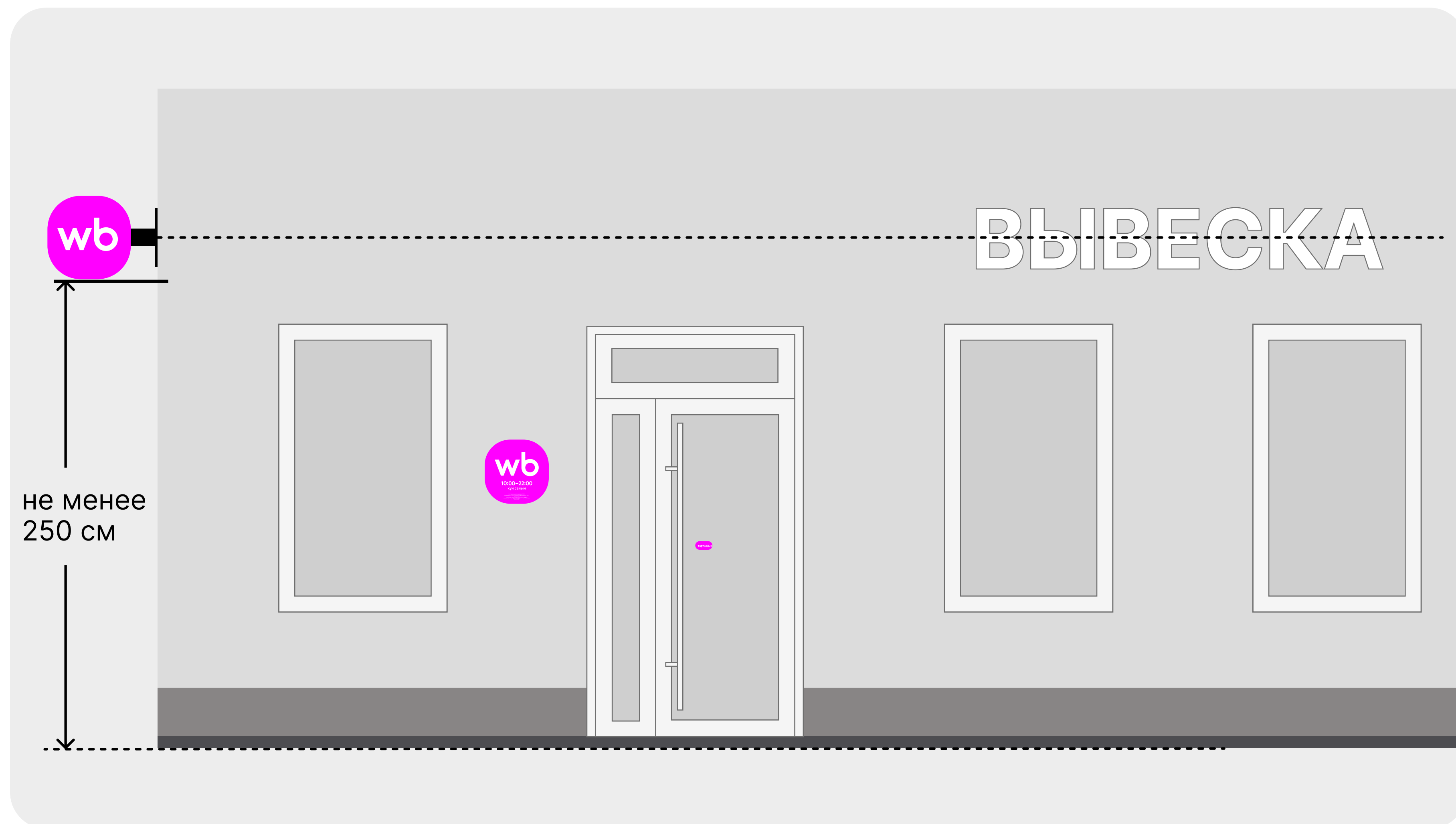


Где разместить панель-кронштейн

Центральная ось панели-кронштейна, как и у вывески, — на линии перекрытия* или ниже.

Если на фасаде есть другие кронштейны или вывески, расположите свой на одном уровне с ними.

Панель-кронштейн размещается в границах помещения, которое занимает пункт выдачи



*линия перекрытия проходит между 1-м и 2-м этажами

Табличка или наклейка с режимом работы

Наклейка подойдёт для стеклянной двери, а для других поверхностей лучше использовать табличку. На любом из вариантов укажите:

- ТОО
- режим работы, который вы согласовали в заявке на открытие
- БИН
- юридический адрес

Если выберете наклейку, напечатайте её в типографии. Используйте цветную печать на белой виниловой плёнке Oracal. Если табличку, понадобится прозрачная наклейка с УФ-печатью.

Табличка или наклейка с режимом работы должна быть установлена до активации ПВЗ



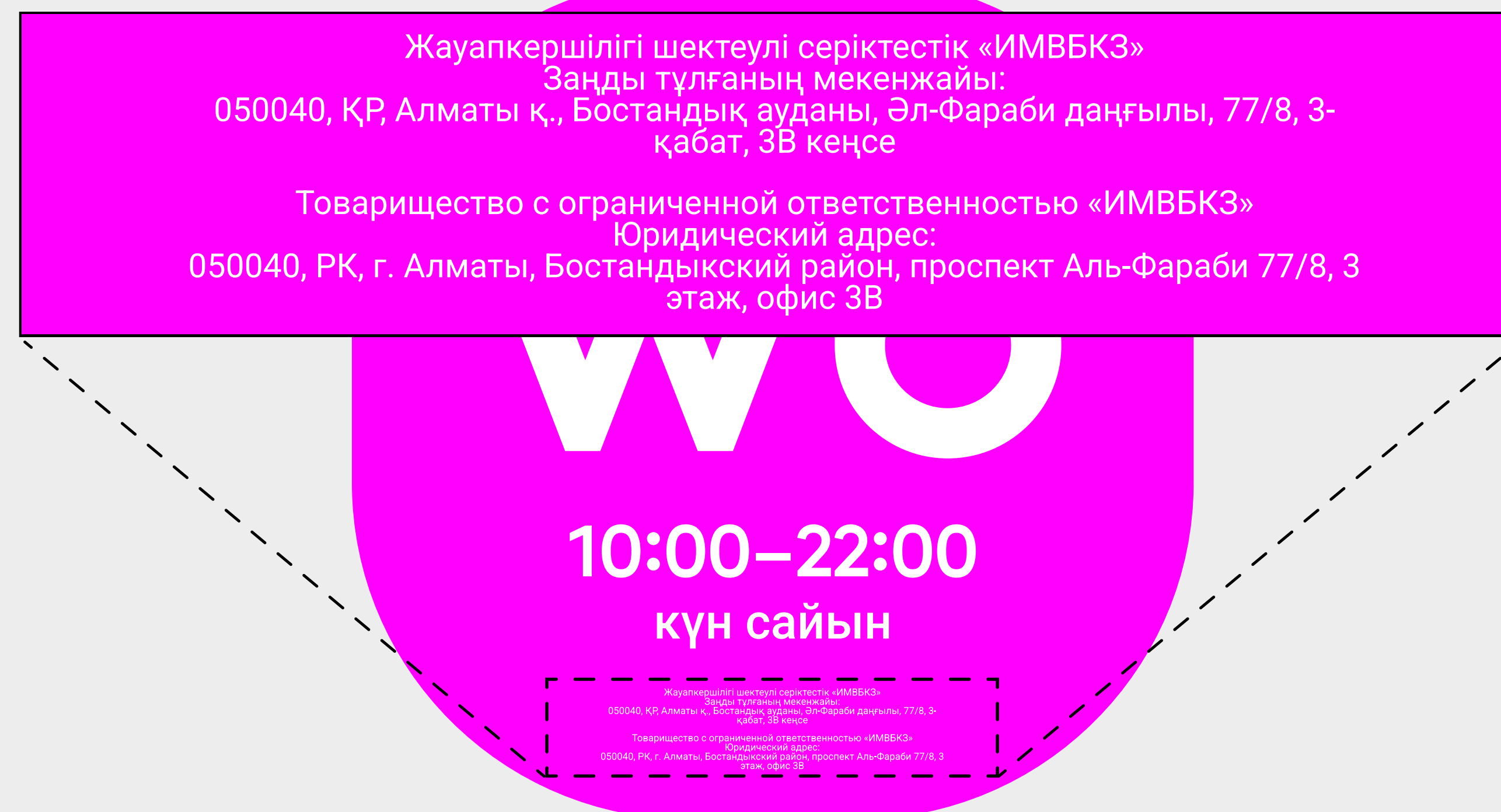
Информация о собственнике

На табличке и наклейках нужно указать юридическую информацию о ПВЗ: наименование организации, юридические реквизиты, юридический адрес.

Направьте в типографию макет и юридическую информацию о вашей организации. Попросите сотрудников типографии внести информацию в макет перед печатью.

Пожалуйста, сохраните оригинальный формат:

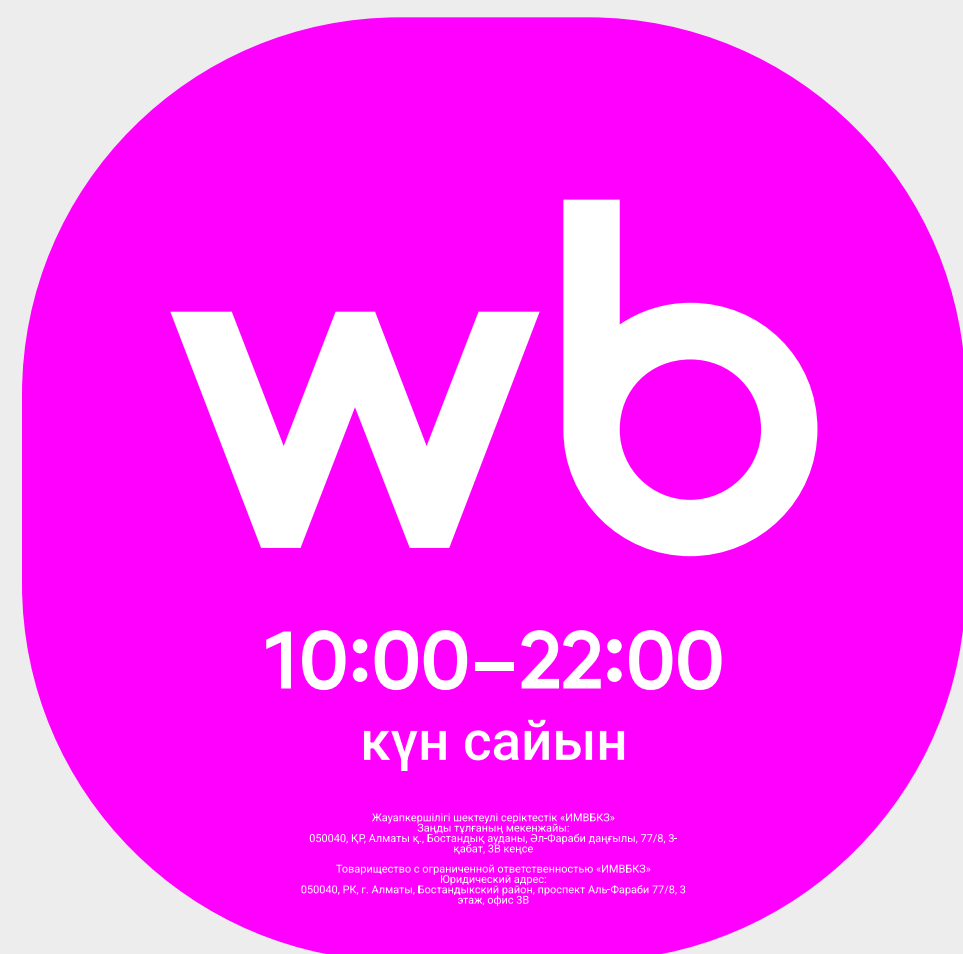
- кавычки-ёлочки в наименовании организации: «»
- текст в 3 или 4 строки
- 1-я или 2-я строка: БИН
- 2-я, 3-я и 4-я строка: юридический адрес



Пример информации у режимников фирменных ПВЗ

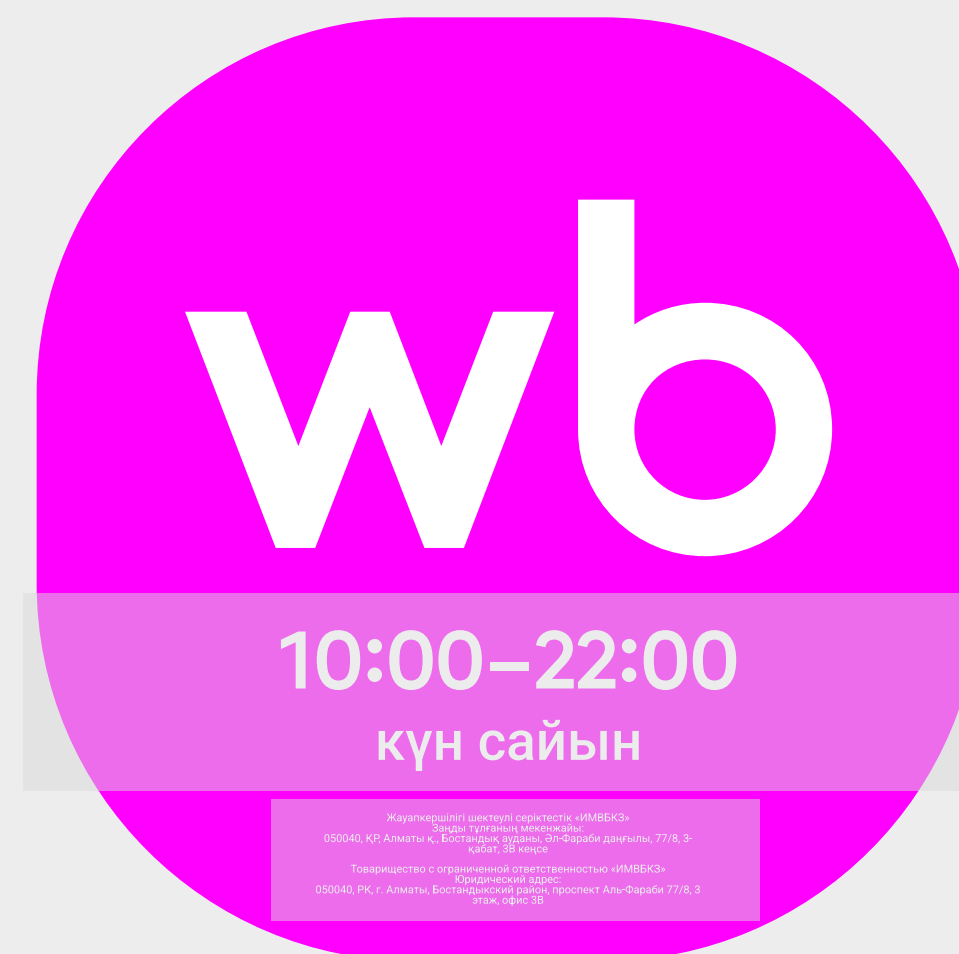
Типы наклеек с информацией

Выберите подходящий макет, заполните юридическую информацию и режим работы и закажите наклейку в типографии



Наклейка с режимом работы

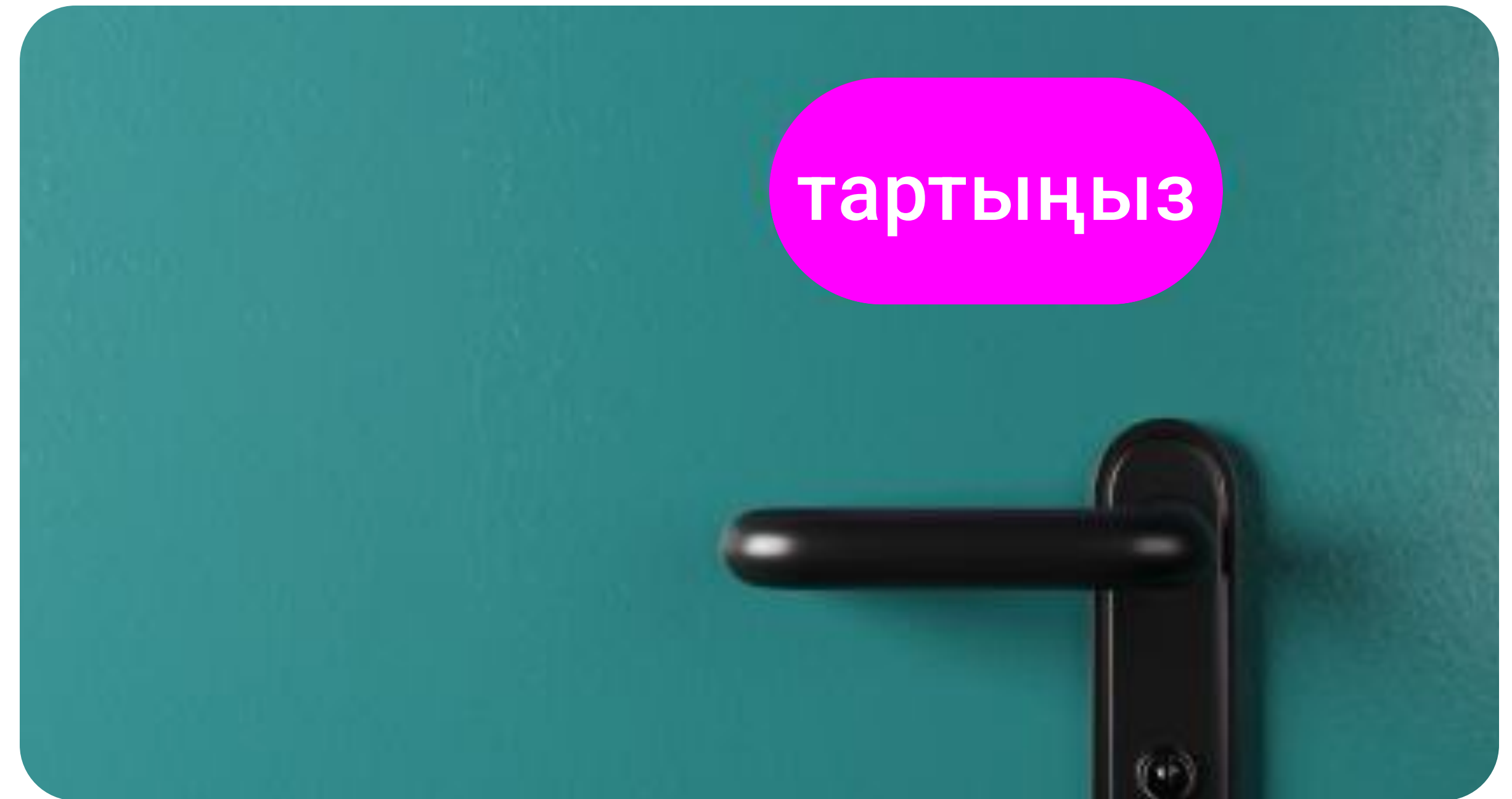
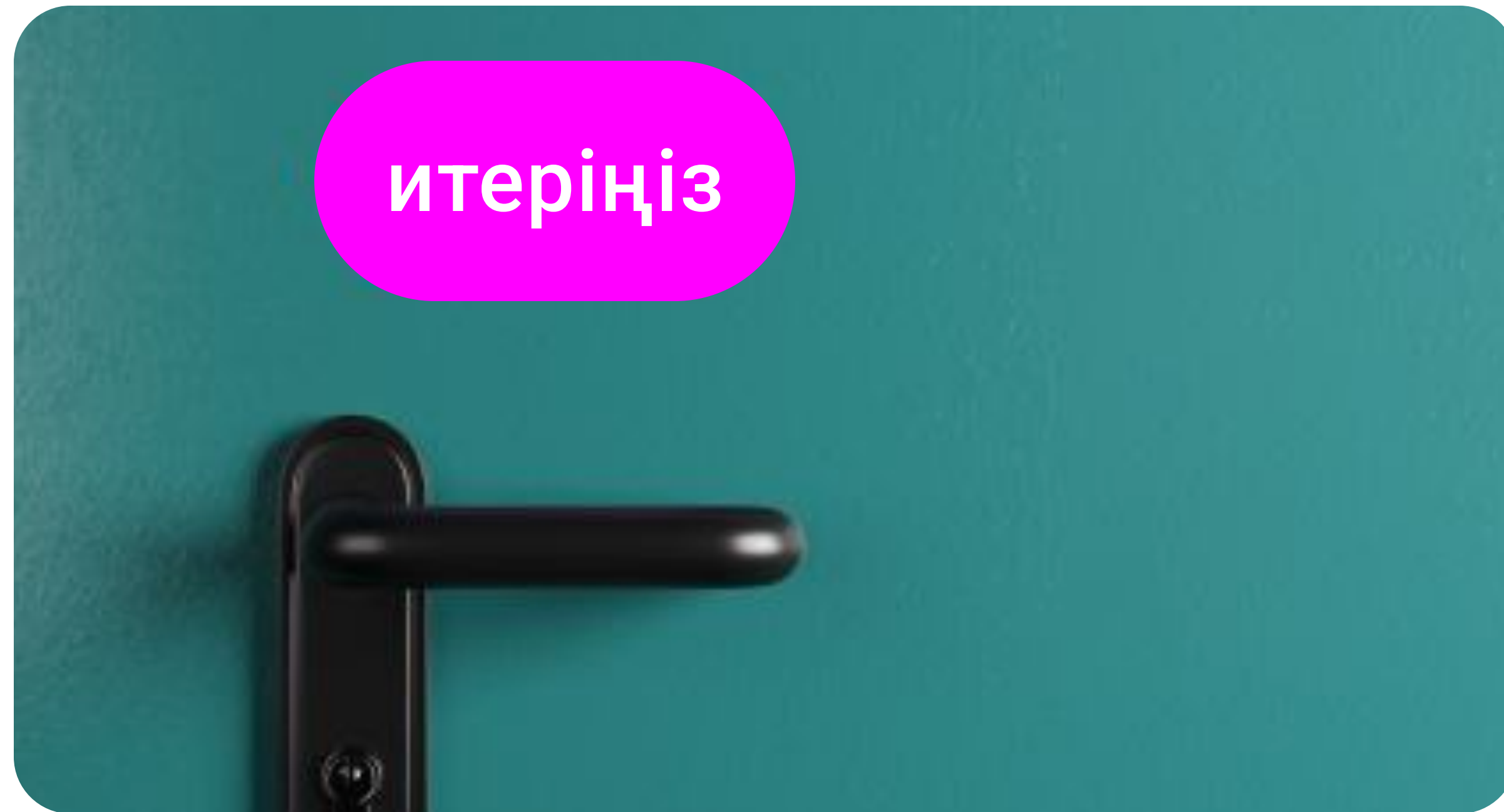
[скачать макет](#)



2 отдельные наклейки на табличку с режимом работы и юридической информацией

[скачать макет](#)

Таблички на дверь

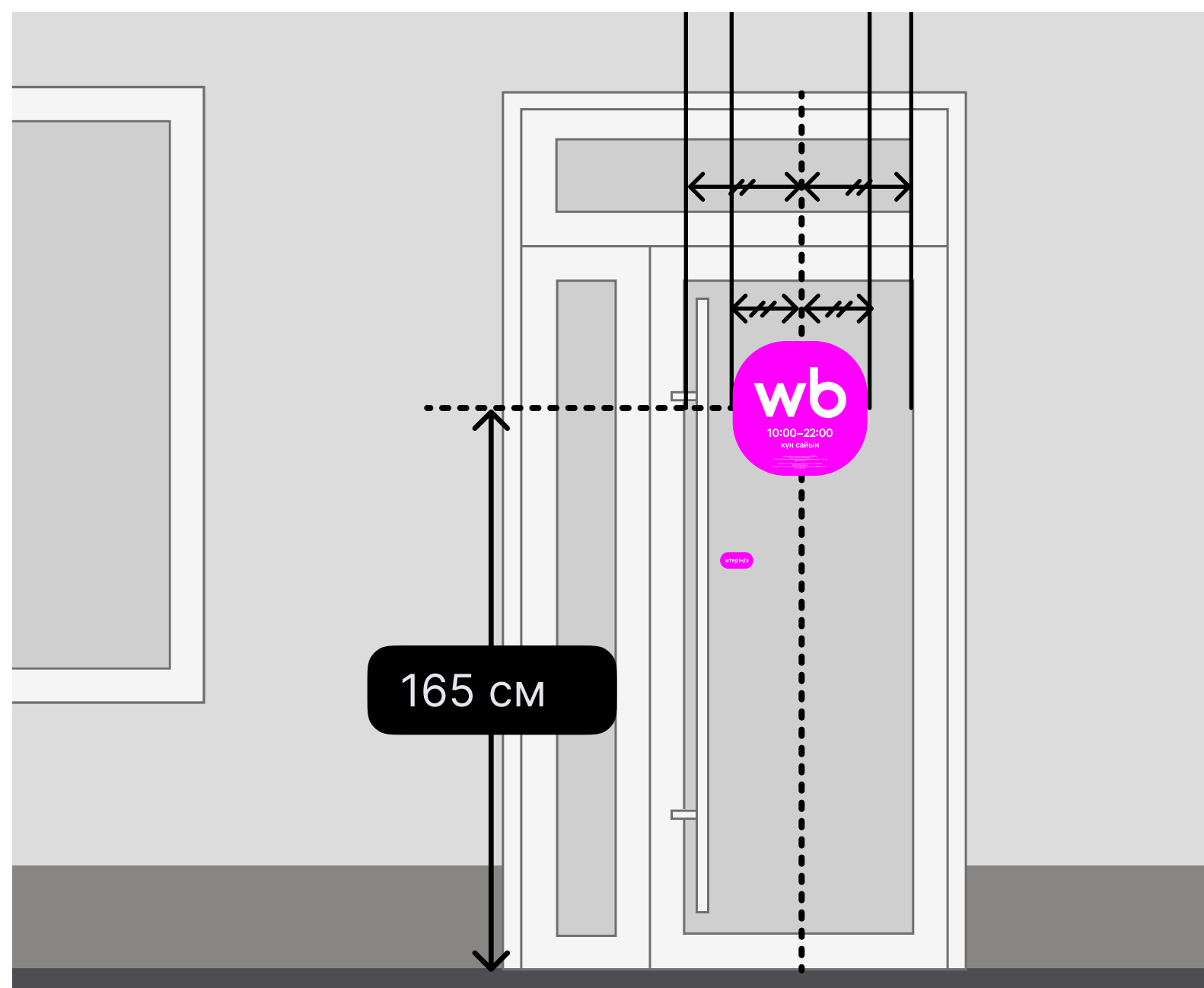


Размер: 10×5 см

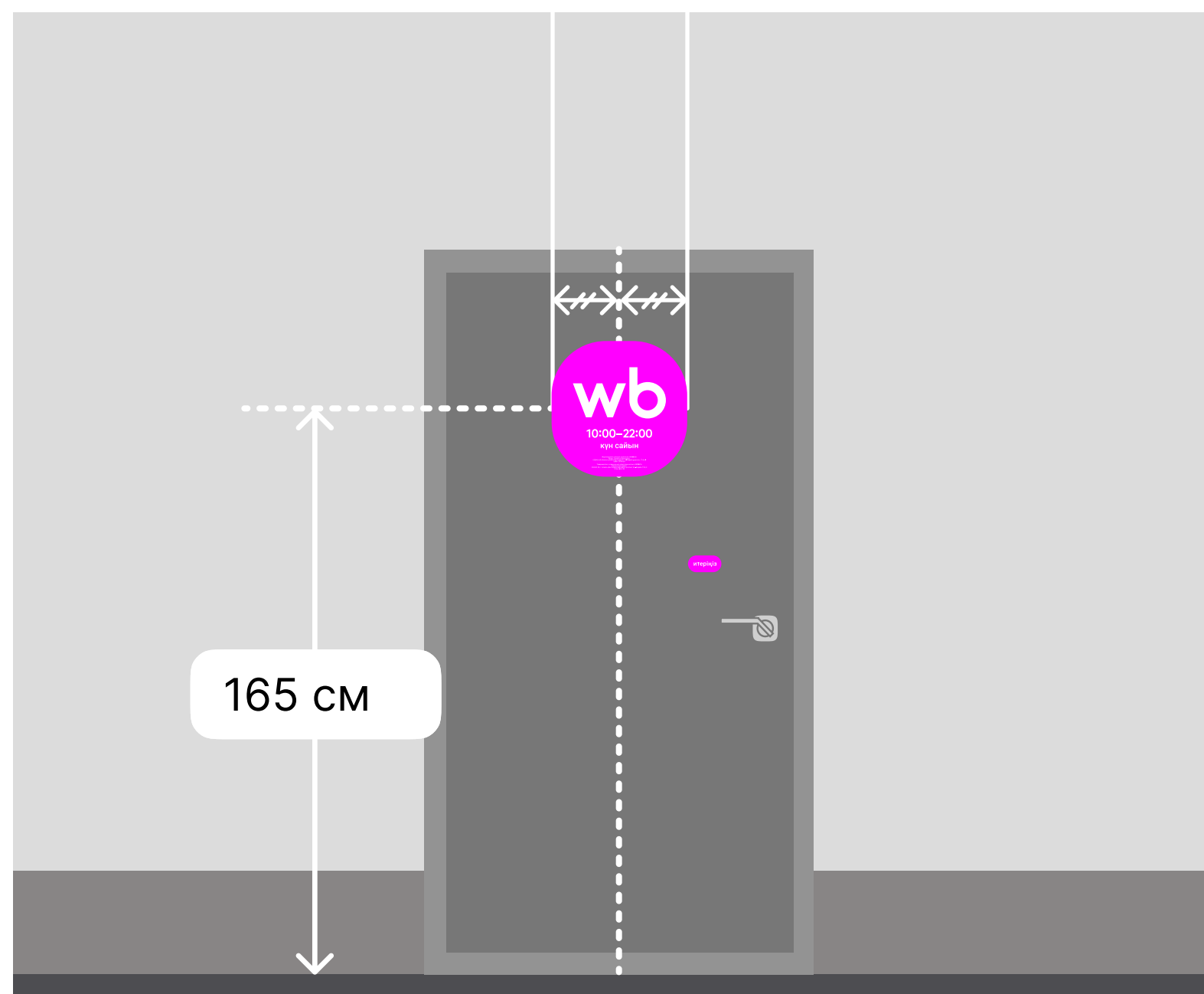
Закажите таблички в типографии. Используйте цветную печать на полиэтилентерефталате 0,15 см (ПЭТ)

[скачать макет](#)

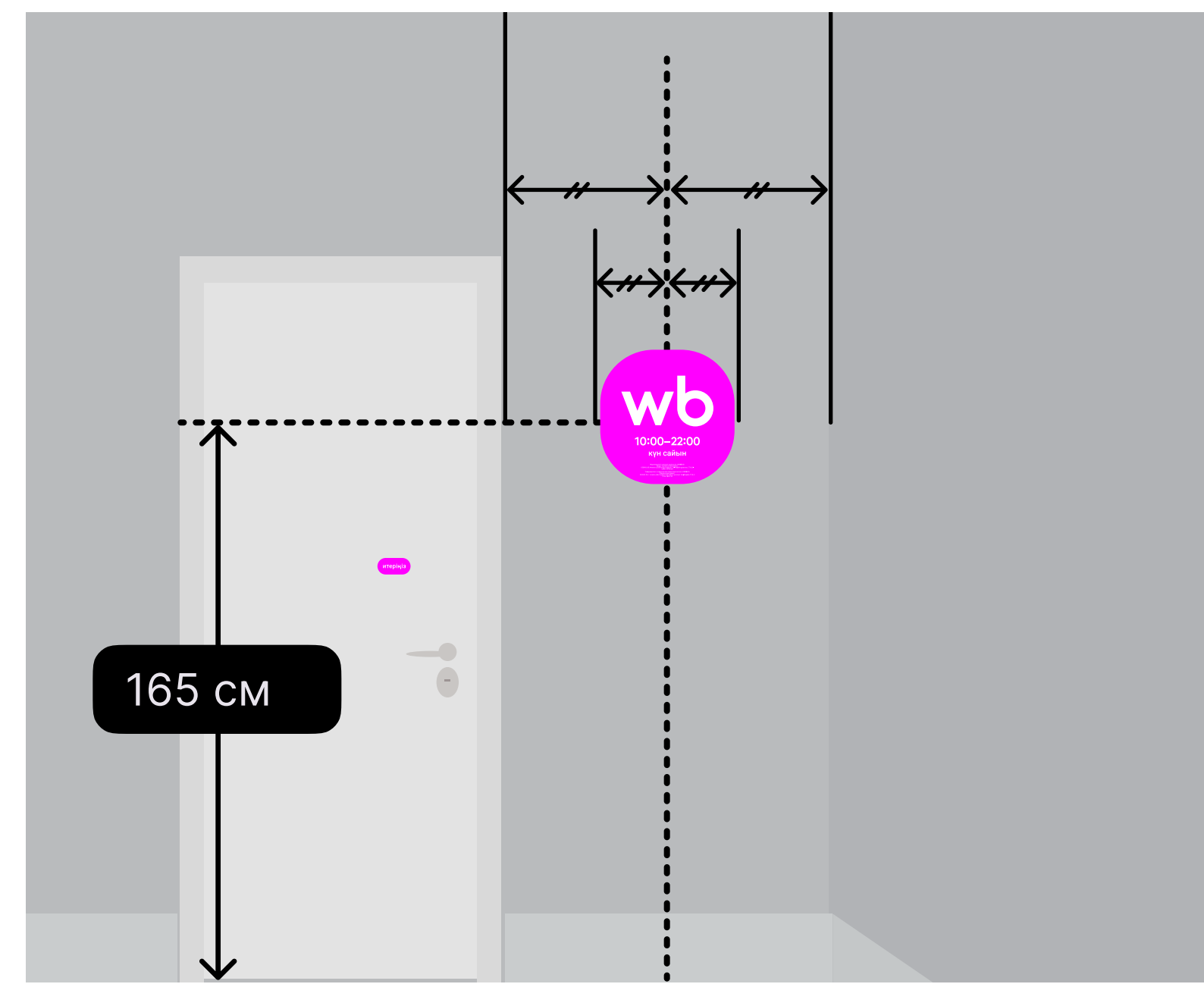
Где разместить режим работы и таблички «от себя» и «на себя»



165 см



165 см



165 см

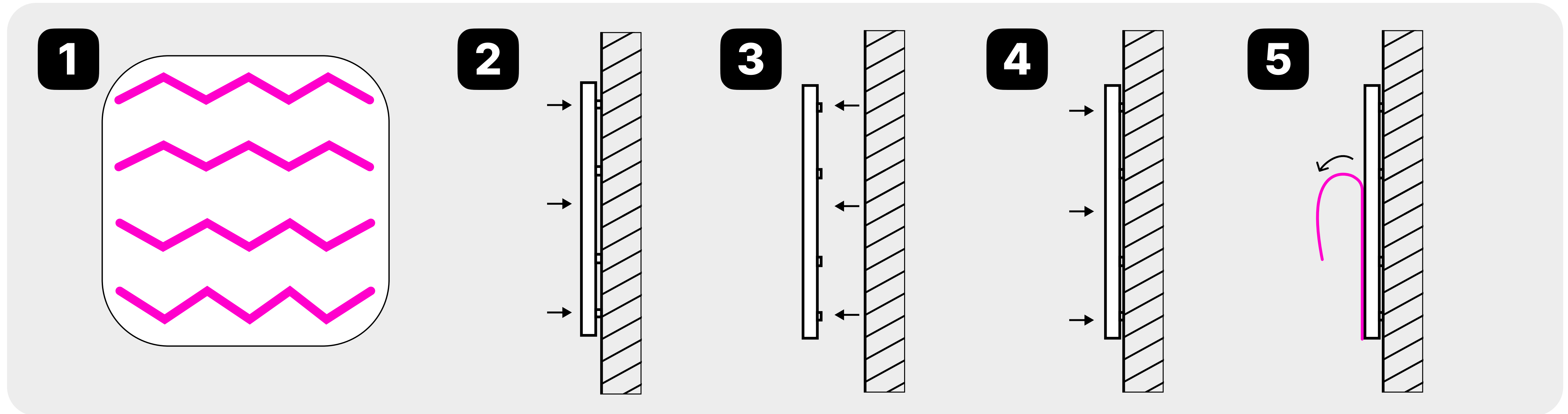
По центру двери на высоте 165 см от пола.

Чтобы табличка хорошо приклеилась, поверхность должна быть ровной, чистой, обезжиренной и сухой

Со стороны дверной ручки на высоте 165 см от пола.

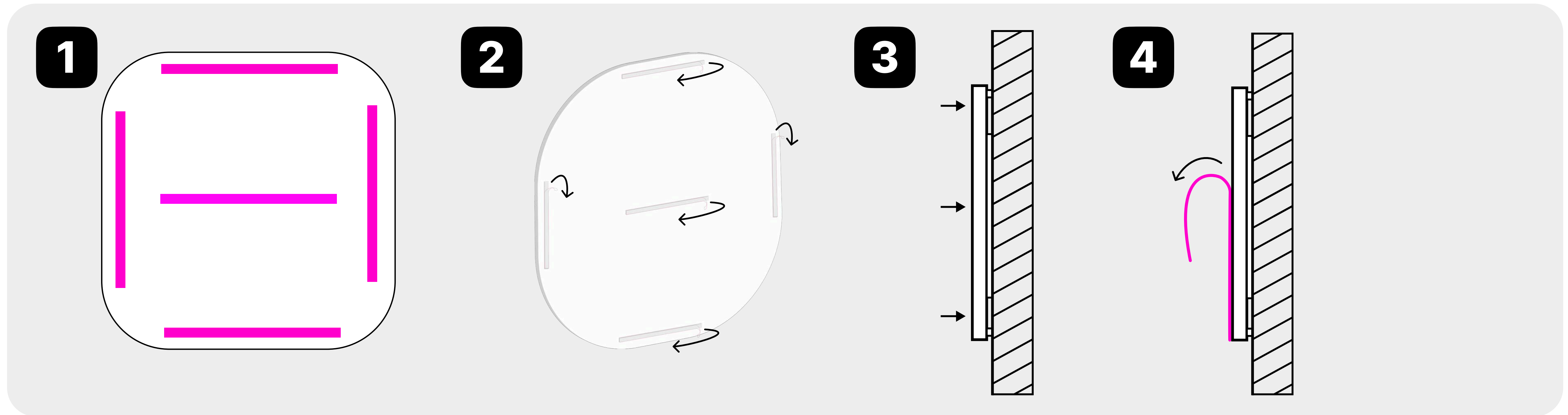
Если у пункта выдачи нет отдельного входа, повесьте рядом с дверью дополнительную табличку с режимом работы

Как установить табличку на жидкие гвозди или монтажный клей



1. Нанесите клей по периметру задней стороны таблички
2. Приложите табличку к стене и сразу же отклейте её от поверхности
3. Подождите 3-5 минут — так клей лучше схватится
4. Ещё раз приложите табличку к стене и сильно прижмите
5. Снимите защитную плёнку с лицевой стороны таблички

Как установить табличку на двусторонний акриловый скотч



Только для гладкой поверхности: стекла или алюминиево-композитной панели

1. Приклейте на заднюю сторону таблички двусторонний скотч
2. Снимите защитную плёнку с внешней стороны скотча
3. Сильно прижмите табличку к поверхности
4. Снимите защитную плёнку с лицевой стороны таблички

Оборудование и мебель

- 01 Техника
- 02 Камеры видеонаблюдения
- 03 Стол выдачи
- 04 Примерочные

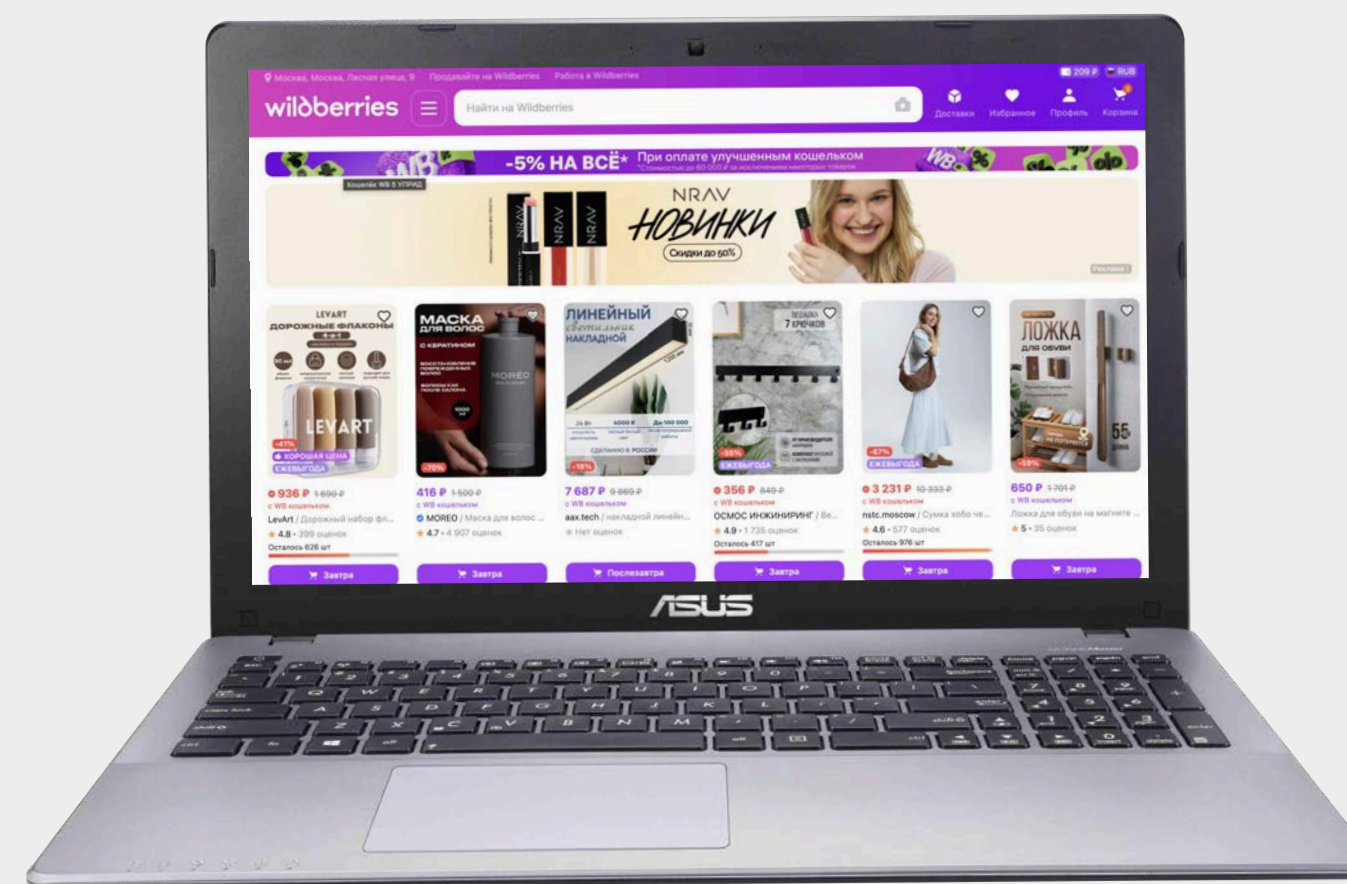
Техника

Чтобы принимать товары, выдавать заказы и оформлять возвраты, понадобится только смартфон.

Дополнительно можно купить ноутбук или планшет и сканер для штрихкодов



Базовое устройство: смартфон



Дополнительные устройства:
ноутбук и сканер

Камеры видеонаблюдения

Камеры помогают следить за порядком и разбираться в спорных ситуациях.

Установите как минимум 2 камеры, если склад находится в отдельном помещении.

Если будете хранить заказы в клиентской зоне, можно обойтись 1 камерой. В этом случае проследите, чтобы она охватывала всё пространство.

Выберите для камеры такое место, чтобы угол обзора был как можно шире. Важно, чтобы камера фиксировала все действия с товаром: как менеджер принимает коробки, как выдаёт заказ покупателю, оформляет отказ или возврат. Запись пригодится, если возникнет спорная ситуация



Как установить камеры

Проведите скрытую электрику или используйте кабель-канал, чтобы провода не были на виду. Присверлите камеру к потолку, стене или установите на кронштейн



На потолке



На кронштейне



На стене

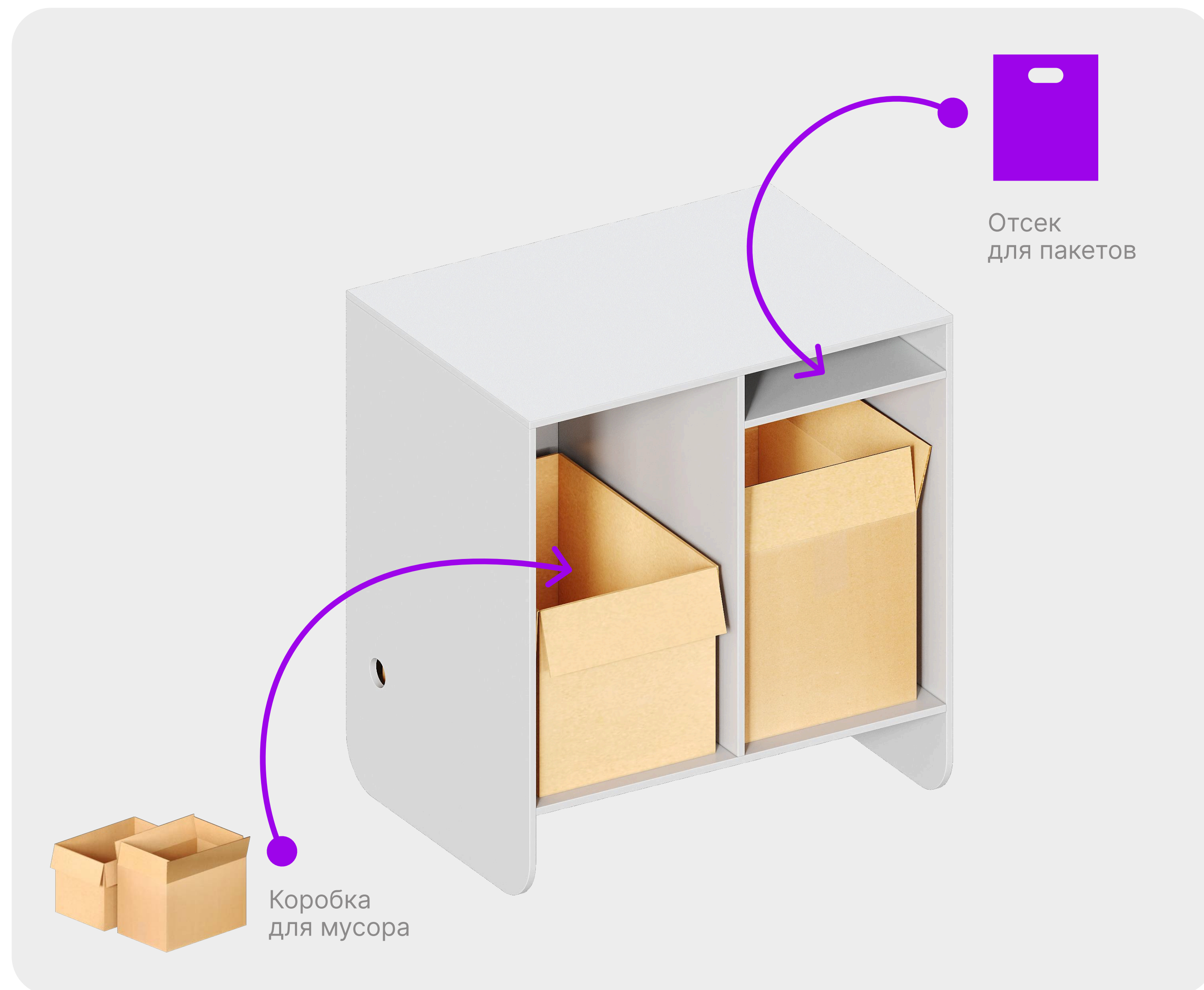
Не устанавливайте камеру над постером и примерочной

Стол выдачи

Мы сделали специальный стол под размер коробок. Изготовьте его по чертежам, закажите похожий или используйте тот, что уже есть в вашем помещении. Главное, чтобы было удобно и безопасно выдавать заказы

Ширина: 96 см
Высота: 70 см
Длина: 105 см

[скачать чертежи](#)



Примерочная

Установите хотя бы 1 примерочную и дополните её шторой из плотной ткани. Под штору длиной 175 см установите каркас на высоте 200 см от пола.

Если разместить зеркало, коврик, крючки для одежды и рожок для обуви, клиентам будет комфортнее



Примерочная



Крючки



Рожок



Коврик

Брендинг

- 01 Плакат
- 02 Тейбл-тент

Плакат

Плакат в формате А1
с паттерном в фирменных цветах
и логотипом Wildberries.

Пришлём плакат бесплатно после
того, как одобряют вашу заявку на
открытие.

Можете заказать дополнительные
плакаты в типографии по макету
ниже

Высота: 84,1 см
Ширина: 59,4 см

[скачать макет](#)

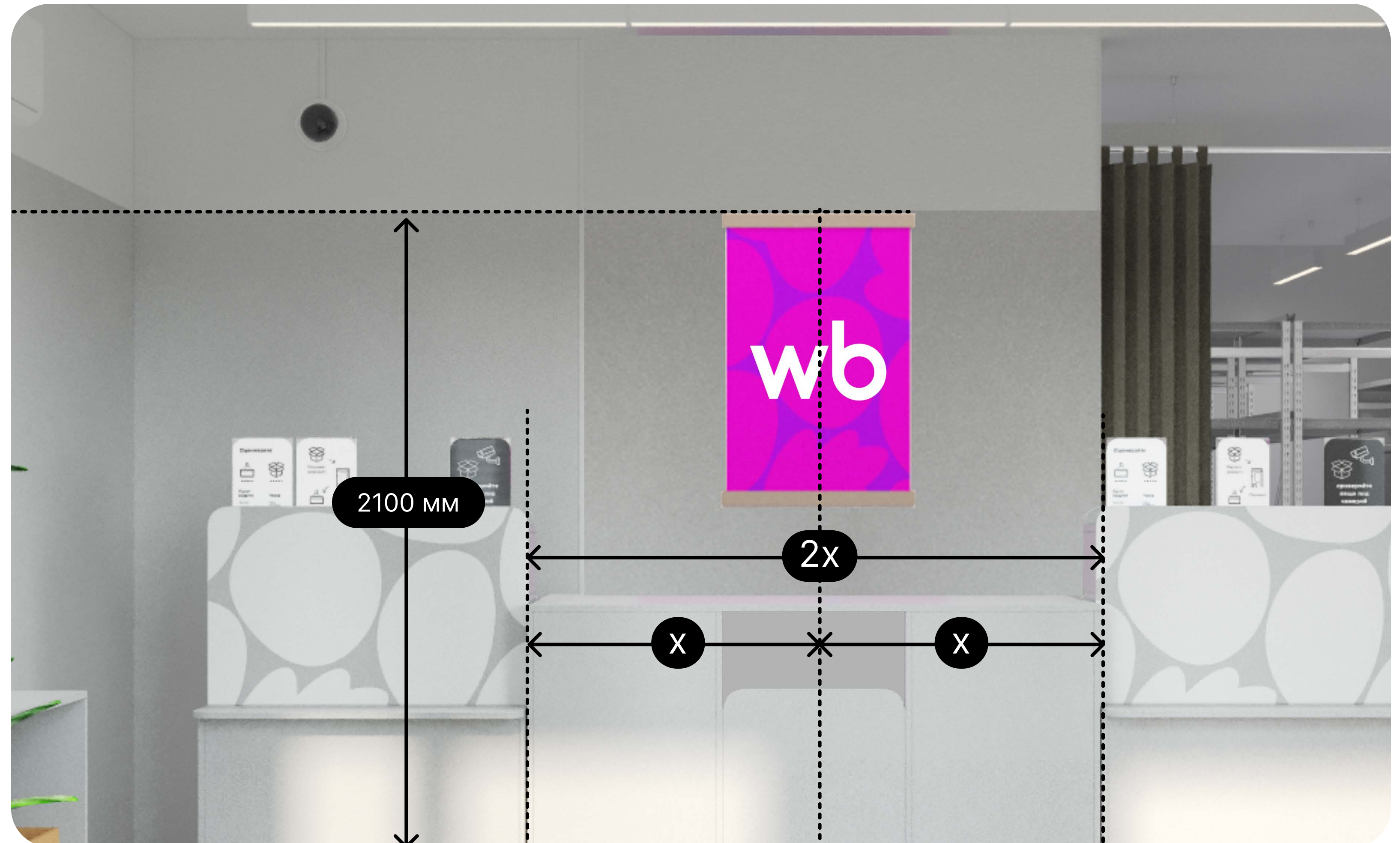


Где разместить плакат

По центру относительно
стола выдачи заказов.

Прикрепите плакат к стене
на высоте 2100 мм от пола.

Плакат крепится
на липучки-велкро —
просто снимите защитную
подложку и крепко
прижмите ленты к стене



Тейбл-тент

Это пластиковая подставка с вкладышем в формате А5.

В тейбл-тенте размещаем важную для покупателей информацию.

Подставка прозрачная с обеих сторон — можно вставить сразу 2 листовки

Высота: 20 см
Ширина: 15 см

[скачать макет](#)



wildberries

Где разместить тейбл-тент

Слева на столе менеджера — так покупатели не пропустят важную информацию



Информационные материалы

- 01 Информация о камерах наблюдения
- 02 Уголок потребителя

Информация о камерах наблюдения

Чтобы вести видео- и аудионаблюдение в пункте выдачи, нужно:

— поставить табличку с предупреждением о том, что в ПВЗ работают камеры
— дать покупателям доступ к тексту политики обработки данных

Размер: 14,8×21 см

Материалы: бумага

[скачать макет](#)



Как подготовить макет и заполнить шаблон

1. Скачайте материалы: макет листовки и шаблон документа «Политика о порядке осуществления видео- и аудиомониторинга»
2. Заполните пустые поля шаблонов своей информацией
3. Сохраните файл и загрузите на облачный диск с общим доступом
4. Откройте доступ к файлу по ссылке и скопируйте её
5. Создайте QR-код для этой ссылки. Используйте любой бесплатный сервис
6. Скачайте QR-код и добавьте его в макет, как на примере
7. Укажите в макете свои данные: наименование организации, БИН и адрес электронной почты
8. Распечатайте макет и экземпляр политики
9. Вставьте макет в тейбл-тент или разместите на уголке потребителя, а политику храните на столе менеджера. Покупатели могут попросить у вас почитать печатную версию документа

Уголок потребителя

Это обязательный информационный стенд в пункте выдачи. На нём размещают копию свидетельства о регистрации, информацию об организации, контактные данные уполномоченного органа и субъектов досудебного урегулирования, а также информацию о правах потребителя. Всё на казахском и русском языках. Рекомендуем иметь в ПВЗ книгу отзывов и предложений.

Закажите изготовление уголка потребителя по макетам из руководства или подберите похожий готовый вариант.

Разместите уголок на стене рядом со столом проверки товаров или на любой свободной стене

[скачать материалы](#)



У вас всё получится!

когда оформите пункт выдачи,
отправьте заявку на активацию
в WB ПВЗ

wildberries