

WILDBERRIES

WILDBERRIES

WILDBERRIES

WILDBERRIES

WILDBERRIES

Руководство по оформлению
пунктов выдачи заказов

Минимальные требования к пункту выдачи заказов WILDBERRIES



Снаружи

Базовый набор брендинга

Вывеска, панель-кронштейн и табличка или лайтбокс с режимом работы.

Пожалуйста, перед монтажом не забудьте свериться с правилами размещения вывесок, которые действуют в вашем регионе

Подсветка

Важно, чтобы вывеска и другие элементы светились круглосуточно — так ваш ПВЗ будет заметнее

Безопасность

Постелите антискользящее покрытие.
Если есть ступени, лучше установить пандус



Внутри

Площадь помещения

Минимальная площадь пункта выдачи на стандартных условиях — 30 м²

Ремонт и базовый набор оборудования

Важно, чтобы ремонт был свежим и качественным. Понадобятся стол выдачи и стол проверки заказов, 2 примерочные с зеркалом, скамейкой и ковриком, урна для мусора, стеллажи в складской зоне, 3 камеры видеонаблюдения

Базовый набор брендинга

Бренд-стена с логотипом и тейбл-тент для промоматериалов

Общие положения

Законодательные требования

Помещение для пункта выдачи должно соответствовать требованиям местных органов самоуправления и законам, в том числе «О защите прав потребителей»

Ремонт и подготовка помещения

Следуйте рекомендациям из руководства, чтобы подготовить пункт выдачи. Сделайте ремонт, закажите мебель, установите вывеску, видеокамеры и электронный замок

Сан-эпид требования

Соблюдайте санитарно-эпидемиологические требования. Если пункт выдачи в жилом доме, вход должен быть изолирован от жилой части здания

Активация пункта выдачи

Когда закончите ремонт, подайте заявку на активацию. К ней приложите видеообзор пункта выдачи снаружи и внутри: клиентской зоны и склада

Разгрузка товаров

- С торца жилых зданий, где нет окон
- Со стороны магистралей
- Из подземных тоннелей или закрытых дебаркадеров

Нельзя разгружать товары и материалы для ПВЗ во дворе жилых домов, где расположены окна и входы в квартиры

* Требования к ремонту фасада и интерьера носят рекомендательный характер и согласовываются с бренд-менеджером.

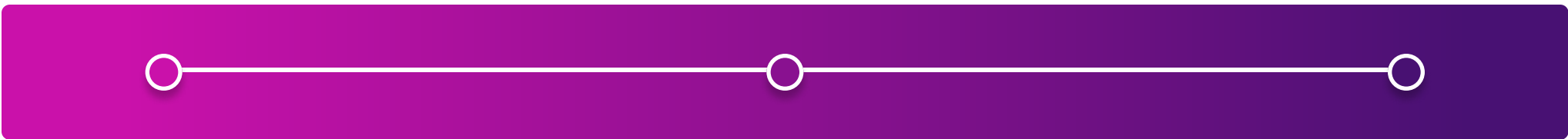
1

Корпоративные цвета

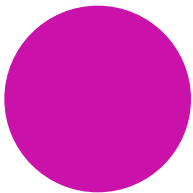
Фирменная палитра	5
-------------------------	---

Фирменная палитра

Основные цвета палитры: ярко-розовый (Magenta),
пурпурно-фиолетовый (Purplish) и тёмно-фиолетовый (Dark violet)

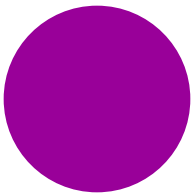


Magenta



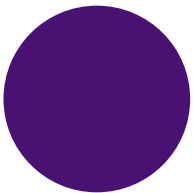
HTML CB11AB
RGB 203 17 171
CMYK 27 98 3 0
PANTONE 2395 C

Purplish

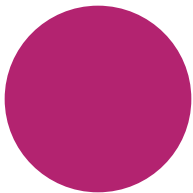


HTML 990099
RGB 153 0 153
CMYK 56 94 0 0
PANTONE 254 C

Dark violet



HTML 481173
RGB 72 17 115
CMYK 90 100 13 0
PANTONE 2617 C



HTML B42371
RGB 180 35 113
CMYK 0 81 37 29
PANTONE 675 C

2

Фасад и навигация

Описание маршрута	7
Рекомендации для входной группы	8
Объёмные буквы	9
Размеры вывески	10
Лайтбокс с режимом работы	12
Панель-кронштейн	13
Навигационная вывеска	14
Ремонта фасада	15

Описание маршрута на сайте

Укажите ближайшую станцию метро или остановку

Если пункт самовывоза находится дальше, чем в 1 км от метро, укажите ближайшую станцию метро, затем ближайшую остановку общественного транспорта

Укажите направление

Используйте фразы: «Идите вдоль улицы», «Поверните направо/налево», «Перейдите через дорогу»

Используйте ориентиры

- Крупные улицы
- Пешеходные и подземные переходы, светофоры
- Торговые и бизнес-центры
- Узнаваемые особенности: памятники, здания, остановки

Укажите тип помещения

- Магазин «Название»
- Торговый центр «Название»
- Бизнес-центр «Название»

Укажите расположение

Используйте фразы: «Между ... и ...», «Справа от ...», «С обратной стороны здания», «Вверх по лестнице»



Расшифровывайте аббревиатуры

ПВЗ — пункт выдачи заказов

Соблюдайте знаки препинания

- используйте только кавычки «ёлочки»: «»
- ставьте точки после каждого предложения
- не делайте пробелы между запятой и словом, после которого она стоит

Пишите станции метро в едином формате

м. Автозаводская — подойдёт только такой вариант

Рекомендации для входной группы

1. Благоустройте прилегающую территорию так, как этого требуют местные законы и правила. Обязательно поставьте около входа урну для мусора
2. Позаботьтесь о людях с особыми потребностями: установите пандус для маломобильных посетителей
3. Согласуйте вывеску с местными органами перед тем, как установить её на фасад. Нельзя размещать вывеску на балконе жилого дома
4. По возможности используйте все световые элементы:
 - Вывеску Wildberries
 - Панель-кронштейн в основной вывеске
 - Лайтбокс или табличку с режимом работы



Объёмные буквы

- По возможности разместите вывеску над входом или над окнами вашего пункта выдачи
- У нас единые стандарты оформления. Пожалуйста, не отступайте от фирменного стиля, концепции и технических характеристик
- Подключайте вывеску согласно электро-техническим нормам и правилам безопасности

C:27 | M:98 | Y:3 | K:0

C:90 | M:100 | Y:13 | K:0



C:56 | M:94 | Y:0 | K:0



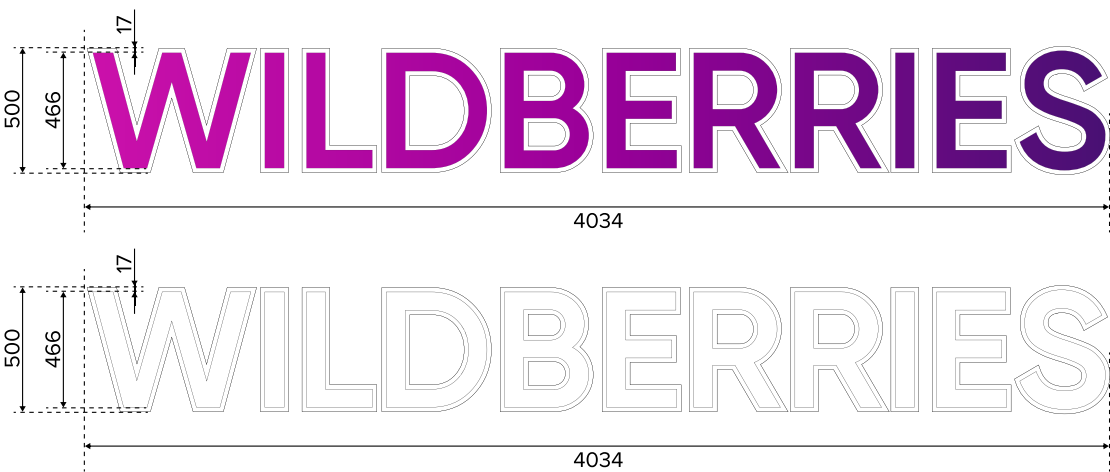
Скачать макет



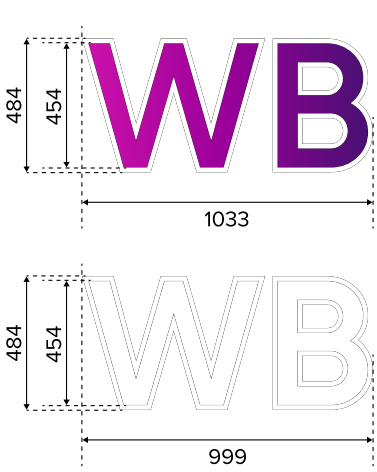
Размеры вывески

Есть 3 размера объёмных формованных букв: 300, 400, 500.
Для тёмного фасада используйте белую вывеску,
а для светлого — с градиентом

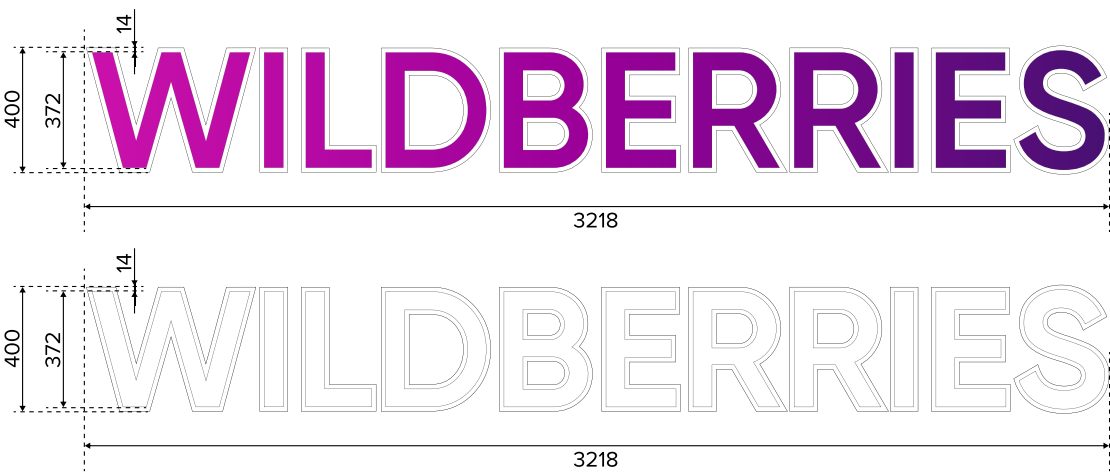
Стандарт 500



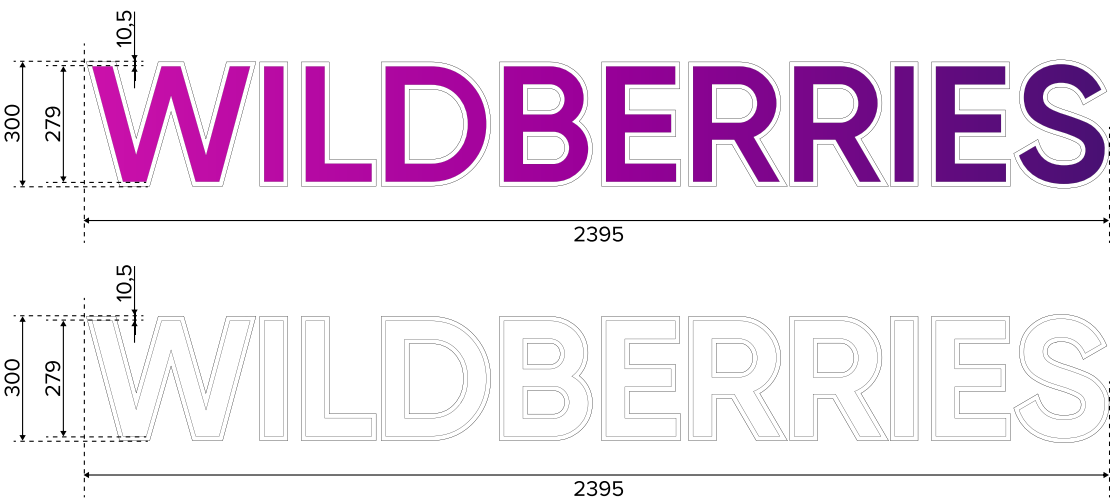
Мини



Стандарт 400

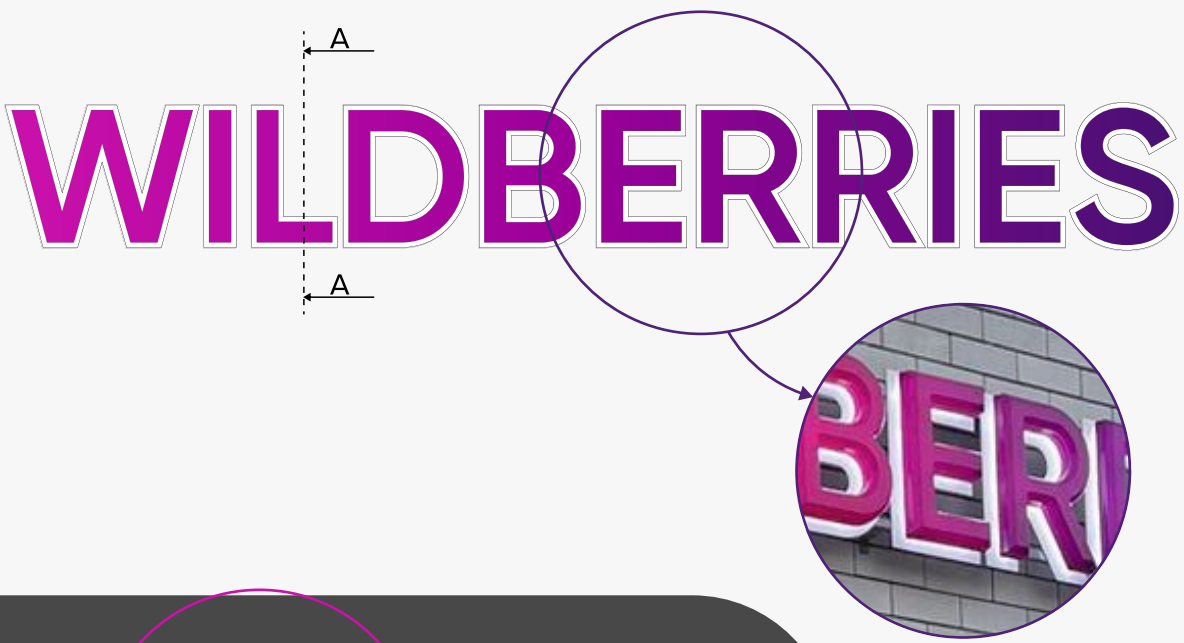


Стандарт 300



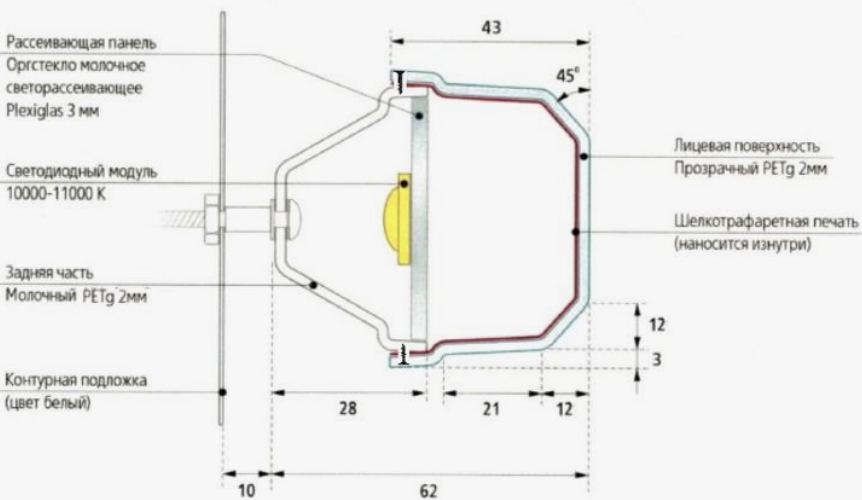
Вывеска WILDBERRIES — это отдельные формованные буквы с внутренней подсветкой, которые собирают на металлической раме.

Каждая буква состоит из 2 деталей. Лицевой из прозрачного PETg с УФ-защитой и задника из молочного светорассеивающего пластика PETg или полистирола с УФ-защитой толщиной 2-3 мм. Толщина обоих элементов — 2–3 мм



Разрез А-А

Стандарт 300



Техническое описание

Печать

- Градиент наносят изнутри методом многослойной шелкотрафаретной печати
- Она должна точно передавать цвета логотипа, быть яркой и насыщенной при любом освещении

Подсветка

- Светодиодные герметичные модули ELF SOL+DOT, 1SMD диод 2835
- Цвет холодный белый 11 000–12 000 К
- Потребляемая мощность 0,24Вт
- Сила светового потока 37Лм или аналогичными светодиодными модулями
- Светодиодные модули внутри буквы
- Электропитание светодиодов выполняется блоками питания 12В IP67 с запасом не менее 20% мощности по номиналу нагрузки
- Яркость подсветки лицевой поверхности буквы W должна быть не менее 140Лк
- Яркость подсветки лицевой поверхности буквы S должна быть не менее 24Лк

Крепление

- Лицевая часть крепится к задней с помощью саморезов
- Буквы устанавливают на металлическую раму, которая упрощает монтаж на фасаде
- Для стандартов 300 и 400 рама цельная, не разборная
- Для стандарта 500 рама разборная, стык скрывают за одной из букв
- На этапе производства буквы монтируют на белые контурные подложки из алюмокомпозита
- Раму красят порошковым способом в серебристый металлик: RAL 9022
- Вывеска должна соответствовать утверждённому образцу
- Каждая вывеска упаковывается индивидуально в стрейч-плёнку, пузырчатую плёнку, полиэтилен или другой материал
- В комплекте: собранная вывеска на раме с блоками питания, распайками и инструкцией
- Для вывесок, которые отправляют на склад в Коледино, используется дополнительная упаковка из бруса или фанеры

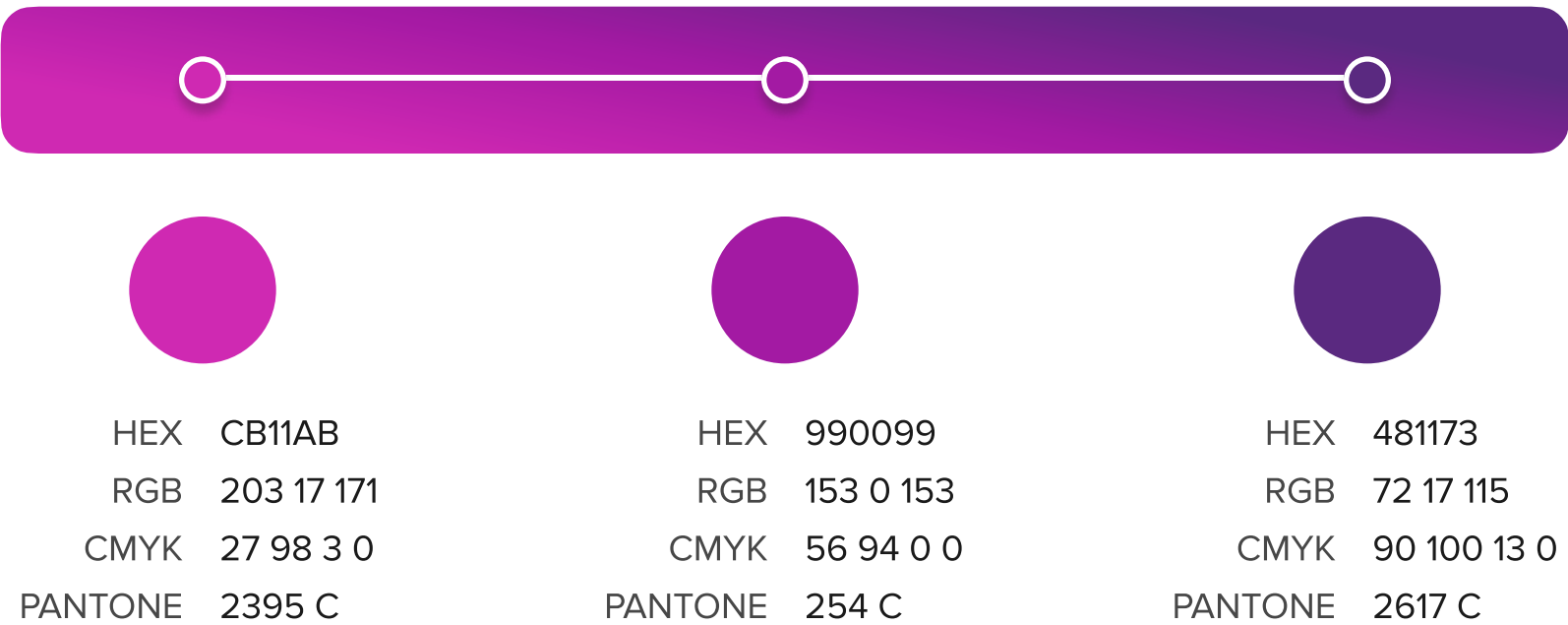
Лайтбокс с режимом работы

Лицевая панель

- Размер панели 400 x 400 мм, скругление углов 104 мм, глубина 40 мм
- Логотип 322 x 150 мм, располагается по центру панели, глубина букв 10 мм, цвет: белый CMYK 255 255 255 255

Градиент

- Заливка линейным градиентом, угол 45°



Задняя панель

- Размер задней панели 400 x 400 мм, скругление углов 104 мм, глубина 40 мм, цвет: белый CMYK 255 255 255 255
- Режим работы 160×45 мм по центру, расстояние от края лицевой панели до текста 26 мм, цвет: тёмно-фиолетовый CMYK 90 100 13 0

Скачать макет 

Задняя крышка

Алюминиево-композитная панель — 3 мм. Стенка алюминия — 0,21 мм

Подсвет

Линейки светодиодные — 18 Вт. Блок питания — IP 67 20 Вт.
Кабель — ПВС 2*1



Панель-кронштейн

Лайтбокс со встроенным блоком питания

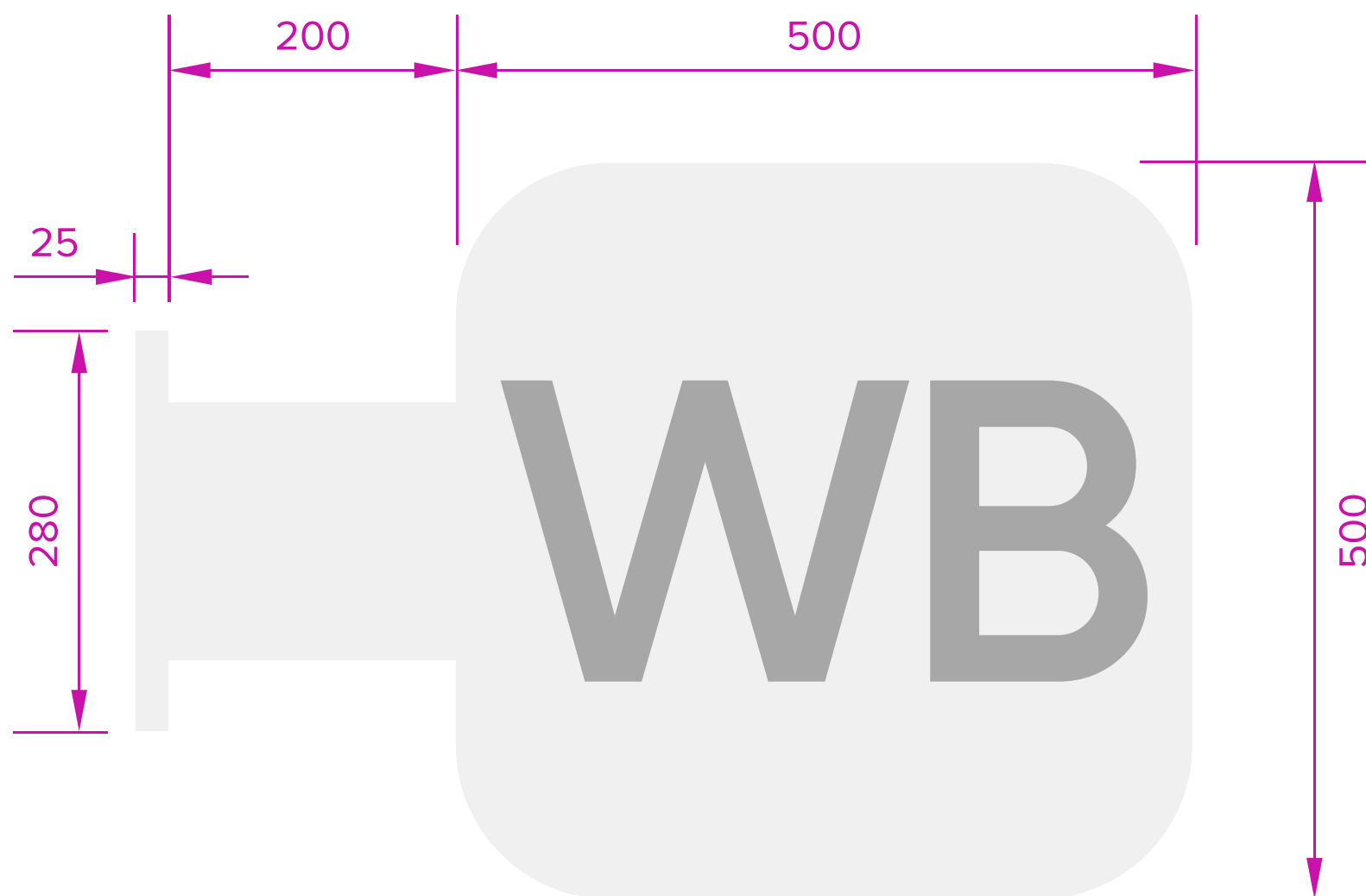
Подключить к источнику питания 220В

Крепкий материал

Долговечная конструкция

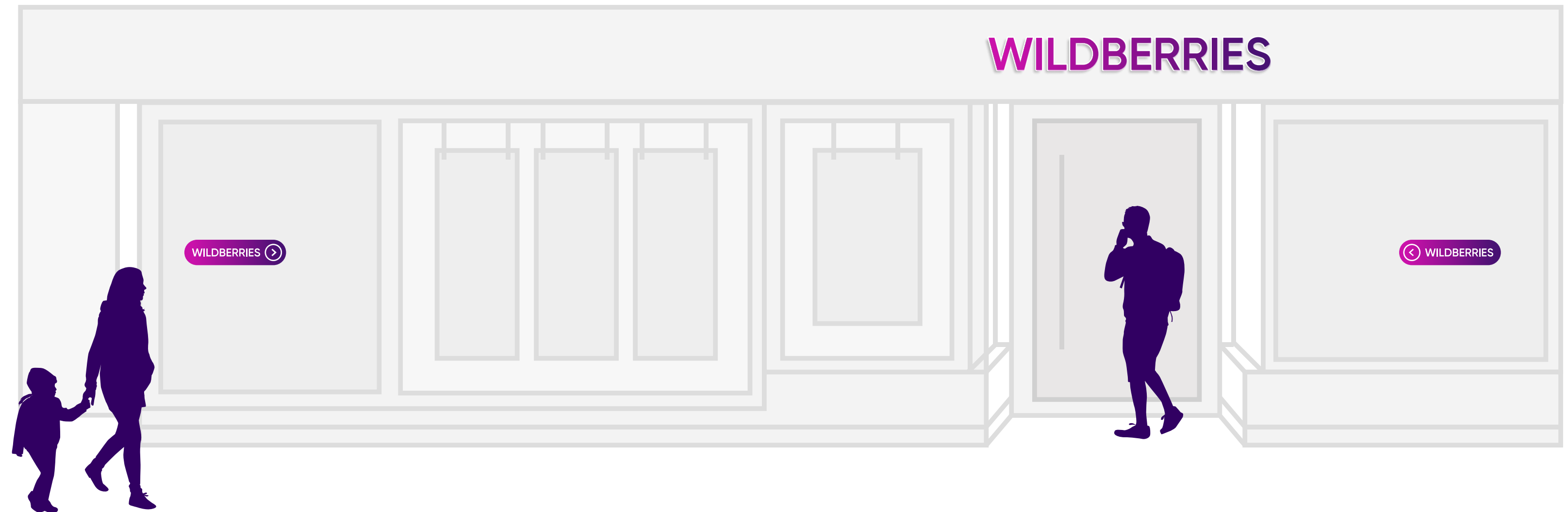
Подходит для улицы

Всепогодный



Скачать макет 

Навигационные вывески



- Основа — ПВХ 3 мм
- Печать с ламинацией



Скачать макет 

Ремонт фасада

Стены фасада

- Стены фасада оформляют по технологии и в соответствии со СНиП
- Стены перед покраской обязательно грунтовать фасадными материалами. Цвет зависит от предписаний администрации
- Можно использовать штукатурку, шпатлевку, кирпич, искусственный камень, вентилируемый фасад
- Пожалуйста, не используйте отделку сайдингом или пластиковыми панелями и побелку

Входные двери

- Нужны двери из ПВХ или сэндвич-панелей со стеклом. Они должны быть без трещин, сколов, с целыми ручками и петлями
- Дверные откосы тоже должны быть равномерно окрашены, без внешних и внутренних недочётов
- На входной двери установите доводчик. Исключение — пункты выдачи в торговых центрах со стеклянной входной группой

Окна

- Отреставрируйте окна. Если нужно, замените стёкла, покрасьте рамы, установите сливы и откосы
- Окна в зоне склада и клиентской зоне за примерочными заклейте матовой белой плёнкой



Ремонт фасада

Входная группа и ступени

- Тротуарная плитка или керамическая антискользящая плитка. Размер 300×300 или 450×450 мм
- Ступени без сколов, трещин или иных дефектов
- При монтаже или замене важно следовать СНиП и учитывать особенности климата

Поручни и перила

- Могут быть из хромированной или стальной трубы
- Перед покраской конструкции обязательно сделайте грунтовку поверхности
- Используйте специальную краску для фасадных работ

Пандус, если больше 3 ступеней

- Откидной облегчённый или стальной
- Чтобы пандус был безопасным, следуйте техническим нормам
- Перед покраской пандуса обязательно сделайте грунтовку поверхности



3

Интерьер

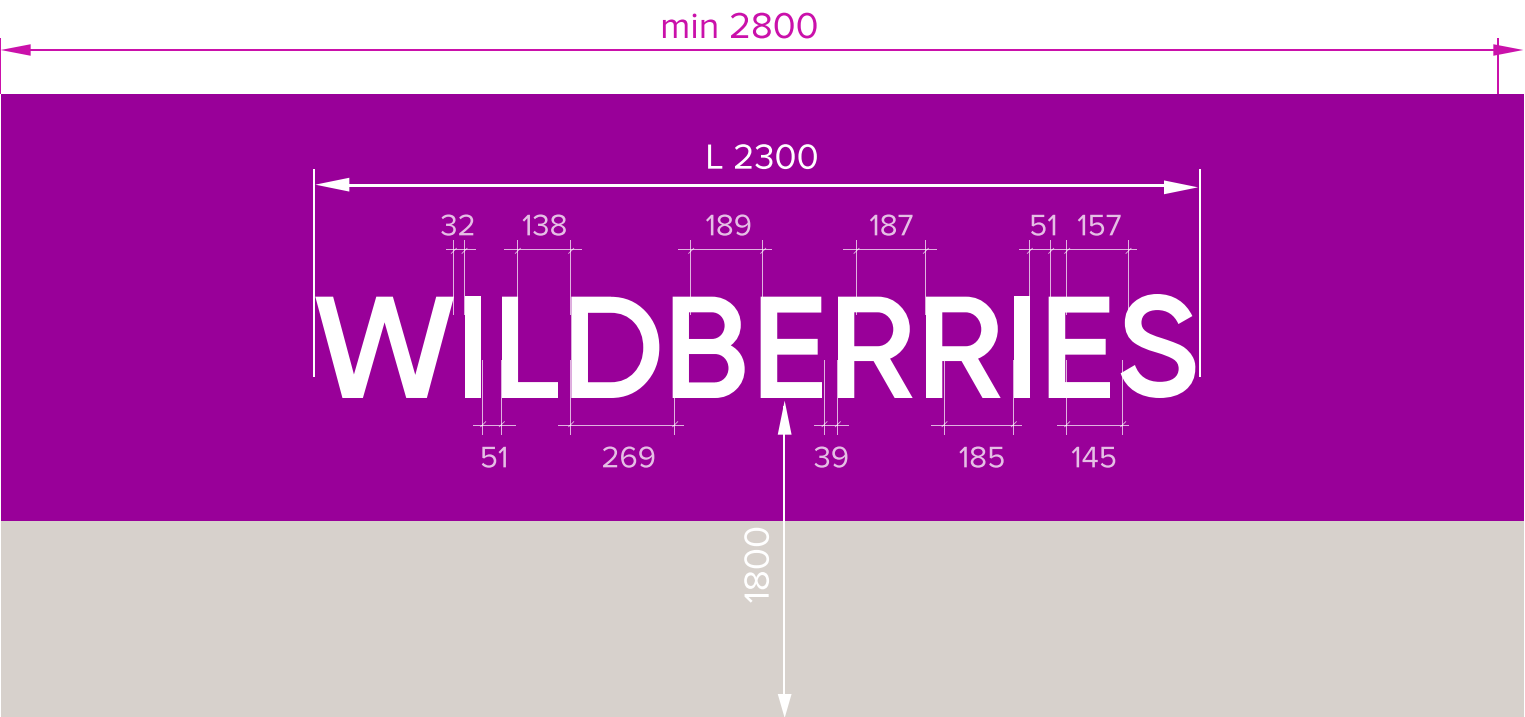
Бренд-стена	18
Размеры логотипа для бренд-стены	19
Примерочные	20
Рекомендации по ремонту	21
Техническое описание оборудования	23

Бренд-стена

1. Бренд-стену лучше всего разместить за столом менеджера. Это может быть обычная стена или новая перегородка. Если потолок неровный или есть балки, согласуйте перепланировку с собственником
2. Нельзя крепить на бренд-стену электрощиты, гидранты, кондиционеры и другое оборудование. Радиаторы на бренд-стене нужно закрыть серыми решётками или специальными коробами
3. Бренд-стену красят в один из фирменных цветов, как на 5 слайде. Краска должна быть матовой, без блеска. Рельефные поверхности делать нельзя
4. Перед покраской поверхность нужно подготовить одним из способов: оштукатурить по маякам, зашпаклевать или сразу покрасить
5. Между клиентской зоной и складом нужно сделать перегородку или стену, чтобы разделить помещения



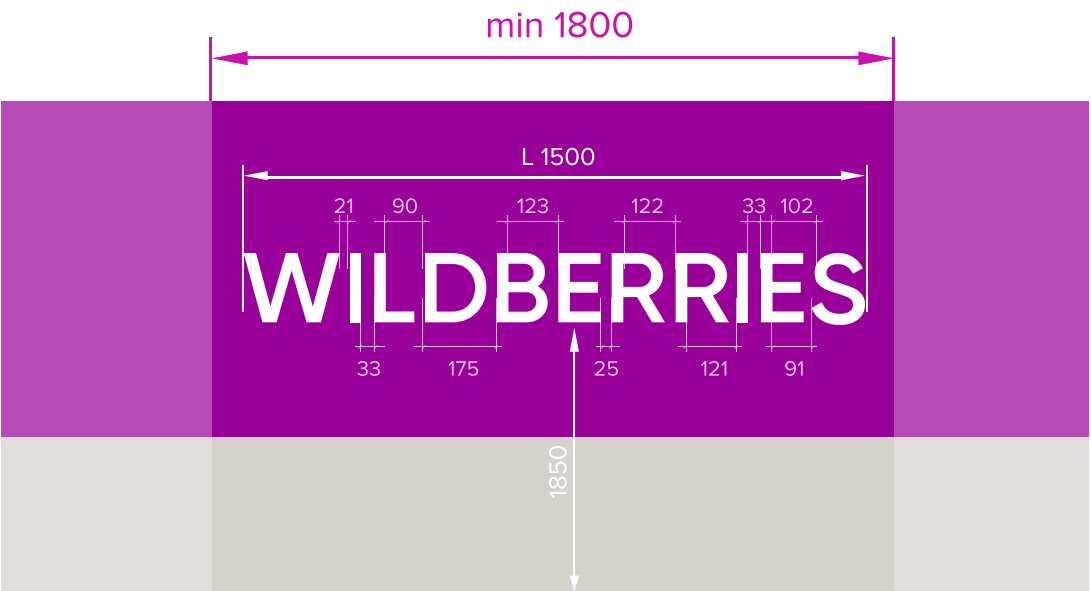
Размеры логотипа для бренд-стены



Комплект букв из листового пластика, L — 2 300 мм

Это основной способ оформления бренд-зон. Используйте его, если длина бренд-стены 2 800 мм или больше. Буквы из пластика прикрепите к стене на держатели по монтажной схеме

Скачать макет [↓](#)



Комплект букв из листового пластика, L — 1 500 мм

Используйте этот комплект, если длина бренд-стены от 1 800 до 2 800 мм. Буквы из пластика прикрепите к стене на держатели по монтажной схеме

Скачать макет [↓](#)

Примерочные

1. Примерочные можно сделать из белых ПВХ-стенок. Между кабинками тоже должны быть ПВХ-перегородки
2. В примерочных нельзя вешать листовки и инструкции
3. Внутри примерочных должны быть ковры, пуфы, корзины для мусора, зеркало 800×1270 мм



Рекомендации по ремонту стен и перегородок

Стены и перегородки

- Основание под покраску должно быть выполнено по соответствующей технологии одним из способов: оштукатуривание по маякам, шпатлевка, шлифовка, покраска
- Монтаж ГКЛ на каркас или гипсовый клей, шпатлевка, шлифовка, покраска. Цвет краски – белый матовый
- Если перегородка с проёмом, пространство над штангой закройте гипсокартоном с отделкой
- Потолок в светлых тонах

Дополнительно: ламинат на стенах, цвет «Дуб Хадсон»

- Ламинат монтируйте на клеевой состав без зазоров
- Ламинат защитите серым ПВХ-углом по верхней и нижней кромке, фиксируют саморезами с серыми заглушками. Используйте 5 шт на 2 м²
- Высота монтажа ламината 1 200 мм
- Ламинат укладывайте только горизонтально



Рекомендации по ремонту напольных покрытий

Напольное покрытие

Лучше выбирать керамическую плитку

Нужно приклеить без пустот, соблюдая направление, а швы затереть тёмной затиркой

- Для Москвы и Московской области: 600×600 или 400×400 мм. Цвет: серый, светло-серый, тёмно-серый
- Для всех регионов, кроме Москвы и Московской области: 300×300 мм. Цвет: серый, светло-серый, тёмно-серый

Можно не менять покрытие, если это:

- Керамогранит или керамическая плитка
- Ламинат в хорошем состоянии
- Линолеум в светлых тонах, но только для ПВЗ в малонаселённых пунктах



! Примеры оттенков плитки и керамического плинтуса



Техническое описание оборудования

Какое оборудование понадобится

- Стеллажи для склада
- Минимум 2 примерочные. Цвет: белый
- Пуф в примерочную прямоугольный
- Пуф прямоугольный с зеркалом
- Стол менеджера. Цвет: белый
- Стол для проверки заказов. Цвет: белый
- Тумба с ящиком и дверью

Техническое описание содержит чертежи, габариты, материалы оборудования и комплектующих



Скачать макет



4

Брендированная одежда

Толстовка с капюшоном	25
Футболка	26
Утеплённый жилет	27

Толстовка с капюшоном

Тип ткани

— футер 3-х нитка

Состав

— 80% хлопок, 20% полиэстер

Цвет

— Pantone 2617C

Плотность ткани

— 350-370 гр/м³

Нанесение логотипа на грудь и спину

— методом пластизоль



Скачать 

Футболка

Тип ткани

— кулирная гладь

Состав

— 100% хлопок

Цвет

— Pantone 2617C

Плотность ткани

— 150-160 гр/м³

Нанесение логотипа на грудь и спину

— методом пластизоль



Скачать 

Утеплённый жилет

Основной материал

— 100% полиэстер

Плотность осн. материала

— 210 гр/м3

Утеплитель

— синтепон

Плотность синтепона

— спинка 240 гр/м3, воротник 120 гр/м3

Нанесение логотипа на грудь и спину

— методом пластизоль

Материал подкладки

— флис, 100% полиэстер

Цвет

— Pantone 2395C

Застёжка

— тракторная молния



Скачать 

5

Правила работы

Базовые принципы для сотрудников	29
--	----

Базовые принципы для сотрудников

Скачать макет 

Добрый день!
Я помощник
сотрудника пункта
выдачи заказов
Wildberries

Готов помочь вам
освоиться
на рабочем месте!

1. Начало смены

Перед началом смены проверьте на исправность следующее:

- вывески
- режимники
- камеры
- интернет

*Если интернет в ПВЗ не работает, пользуйтесь мобильным интернетом

2. Подготовка помещения

Перед встречей посетителей убедитесь, что соблюдены следующие пункты:

- во входной и в клиентской зонах проведена влажная уборка
- все товары из ночной доставки приняты и разложены по соответствующим ячейкам на складе, чтобы выдавать заказы быстро и эффективно

*Приемка происходит под камерами

3. Встреча посетителей

Добрый день!

Соблюдайте приветливый и доброжелательный тон

- поприветствуйте вежливо каждого клиента: «Добрый день!» или «Добрый вечер!»
- Если клиент в плохом настроении, сохраняйте спокойствие, не отвечайте грубостью и всегда старайтесь избегать негатива

4. Выдача заказа

Вежливо попросите клиента предоставить QR-код из ЛК для выдачи товара

*Когда QR-кода нет

1. Запросите у клиента последние 4 цифры телефона и 5-значный код из ЛК
2. Если у клиента есть неоплаченные товары, уточните, какие товары он хочет забрать, озвучьте сумму и проведите оплату
3. Если товар оплачен полностью и клиент готов его забрать после проверки или до нее, проведите выдачу

Покажите, пожалуйста, QR-код

wb

5. Проверка товара

Предложите клиенту проверить товар на соответствие

- Выдача и проверка товара происходит в клиентской зоне в присутствии менеджера под камерами
- Определенные категории товаров после вскрытия заводской упаковки или пломб возвращаются только после одобрения заявки на возврат

Ваш заказ. Проверьте, пожалуйста, товары на столе для проверки

Если клиент отказывается проверять товар на столе для проверки, объясните, что он сможет вернуть его по причине брака только по одобренной заявке в личном кабинете

5.1

— Зачем мне проверять заказ сейчас?

wb

— Если вы заберете товар, не проверив его прямо сейчас, а дома обнаружите брак, то сможете вернуть его только по одобренной заявке в личном кабинете. Если же товар в порядке и является возвратным, то вернуть его можно в течение 14 календарных дней в нашем же ПВЗ. Поэтому во избежание процедуры возврата рекомендуем проверить товар сразу

5.2

*Клиент вправе отказаться от товара как после проверки или примерки сразу в пункте выдачи, так и в течение 14 дней (либо иного срока, о чем указано в Правилах возврата на сайте <https://www.wildberries.ru/services/vozvrat-tovara>) с момента приобретения, если товар его не устраивал. При этом должны быть соблюдены правила возврата (с правилами возврата вы можете ознакомиться в ЛК в разделе «Инструкция ПВЗ»)

Клиент может отказаться от товара после примерки или при проверке товара. В этом случае попросите его показать товар для проверки на брак или подмену

Чтобы оформить возврат, мне необходимо проверить товар

*При обнаружении брака проставьте отметку о браке в ЛК

Понадобится ли вам пакет?

Да, пожалуйста

6. Завершение обслуживания

1. После выдачи товаров предложите клиенту фирменный пакет
2. Обязательно скажите, что пакет платный, и предложите выбрать варианты пакетов
3. Добавьте пакет к заказам, проведите оплату и выдачу вместе с заказанными товарами

*Если клиент после выдачи и оплаты товара хочет приобрести пакет, оформите его отдельно от заказа

Хорошего дня! Пожалуйста, оцените работу нашего ПВЗ!

Благодарите клиента за посещение и пожелайте ему хорошего дня или вечера. Попросите его оставить отзыв о посещении ПВЗ в приложении

6.1

- В течение всего рабочего дня ПВЗ соблюдайте чистоту и порядок во входной и в клиентской зонах и в примерочных
- Своевременно проводите влажную уборку и убирайте мусор
- Аккуратно складывайте возвратные коробки и возвратный картон так, чтобы они не мешали клиентам

Поддержание порядка в течение рабочего дня 6.2

WILDBERRIES