Автозапчасти: карта заказа, выдачи и возврата

Карта заказа в магазине автозапчастей, статусы товара, учебный разбор задержек и проверка выдачи на показе.



Практический гайд с заполненным учебным примером и чистыми рабочими листами. Подготовлено редакцией Нейросистемы риелтора.

Учебные цифры не являются данными о текущем рынке. Обложка представляет концептуальную иллюстрацию.

1. Формат магазина

Заполняйте вместе с арендатором до поиска. Установка, ремонт, приём использованных товаров и обычная выдача не должны сливаться в одно слово «магазин».

Операция	Есть / нет	Что требуется уточнить
Продажа из наличия		
Выдача заказа		
Установка		
Возвраты		
Приём использованных товаров		

Результат
Одно описание деятельности, которое можно передать собственнику и специалистам.

2. Карта ассортимента

Группа	Объём / габариты	Документы / условия
Мелкие детали		
Крупные детали		
Шины		
Масла / аэрозоли		
Аккумуляторы		

Указывайте фактическую продукцию. Для специальных групп профильный специалист оценивает свойства, объёмы и помещение. Подписанная полка не является пожарной секцией.

3. Заказ 104: заполненный путь

Этап	Учебная запись
Поступление	Коробка 104 получена
Проверка	Комплектность уточняется
Размещение	Зона проверки, ячейкаП2
Подготовка	После подтверждения: готово
Выдача	Факт передачи фиксируется

Номер вымышленный. До подтверждения заказ не считается готовым. Карта не определяет качество и совместимость детали.

Мой этап	Место / ответственный

4. Статусы без смешения

Статус	Вопрос к процессу
Поступило	Кто принимает?
Проверяется	Что ещё неизвестно?
Готово	Кто подтвердил?
Выдано	Где зафиксирован факт?
Возврат	Кто рассматривает обращение?

Риск смешения	Как разделить / кто

Размещение возврата не означает признание или отклонение требования покупателя. Правовое решение принимается отдельно.

5. Три посетителя

Сценарий	Маршрут	Препятствие
Пеший клиент		
Крупная покупка		
Курьер		
Клиент с ограниченной мобильностью		

Проверьте вход, ожидание, получение и выход. Не считайте случайно свободное место закреплённой парковкой. Оценку доступности и безопасности поручайте специалистам.

6. Наблюдение за поиском

Показатель	Учебное значение
Заказов	10
Найдено сразу	8
Повторный поиск	2
Доля повторного поиска	20%
Дополнительно на один	4 минуты
Суммарно	8 минут работы

Это вымышленное наблюдение, не норматив. Время работы не равно ожиданию каждого клиента. Причину задержки записывают отдельно.

Задержка	Причина / проверка

7. Осмотр связи и доступа

Проверка	Наблюдение / условия
Путь к входу	
Пропускной режим	
Вечерняя выдача	
Курьерская доставка	
Связь	

Данные клиентов
Для упражнения используйте обезличенные номера. Не берите реальные документы и базу покупателей ради демонстрации.

8. Запрос собственнику

«Планируем продажу и выдачу автозапчастей по приложенному перечню. Дополнительные операции перечислены отдельно. Просим подтвердить режим доступа и приёмки, условия использования общих зон и работ, предоставить документы для профильной оценки». Если установка не планируется, не добавляйте её в устное описание.

Вопрос	Ответ / подтверждение
Использование	
Приёмка	
Спецтовары	
Работы	
Платежи	

9. Решение по объекту

Критерий	ОбъектА	ОбъектБ
Путь заказа		
Выдача клиенту		
Возвраты		
Специальные группы		
Подтверждённые расходы		

Диагностика Нейросистемы помогает связать сведения клиента и последующие действия риелтора. Она не заменяет пожарное, техническое и правовое заключение.

Источники и проверка

Правила противопожарного режима, пункт 286

152-ФЗ, статья 5: принципы обработки данных