

WILDBERRIES

WILDBERRIES

WILDBERRIES

WILDBERRIES

WILDBERRIES

WILDBERRIES

WILDBERRIES

Руководство по использованию фирменного
стиля в пунктах самовывоза

Введен в действие Приказом генерального директора № 324 от 28.12.2018

Минимальные требования к Пункту выдачи заказов WILDBERRIES



Фасад и навигация

Маршрут

Описание маршрута на сайте Wildberries с фотографиями ПВЗ

Вывески

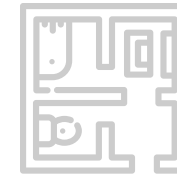
Минимальный набор брендинга: яркие, легкоузнаваемые вывески

Входная группа

Наличие фирменной вывески и режимника согласованных с органами управления

Безопасность

- Пандус при наличии ступеней
- Антискользящее покрытие ступеней и пола



Интерьер

Требования к помещению

- Общая допустимая площадь — не менее 70 м² в городах-миллионниках и населённых пунктах Московской области
В остальных населённых пунктах — не менее 50 м²
- Складская зона — не менее 70% от общей площади помещения
- Качественный ремонт
- Соответствие требованиям законодательства, санитарно-эпидемиологическим нормам

Минимальный набор оборудования

Ресепшн, 2 примерочные, тумба, пуф, коврик, урна, стеллаж в складской зоне, камеры видеонаблюдения

Наличие базового пакета брендинга

- Брендовая стена
- Логотип

Общие положения

Требования по Закону РФ

Помещение для размещения Пунктов самовывоза должно соответствовать требованиям местных органов самоуправления, а также требованиям действующего законодательства, включая требования, Закона «О защите прав потребителей».

Загрузка информации

Для активации Пунктов самовывоза в ЭИС WB, для начала необходимо ответственному сотруднику загрузить информацию о потенциальном Пункте в ЭИС WB, указав при этом предварительную дату открытия, геолокацию, характеристики помещения.

Сан-эпид требования

Помещение для Пункта самовывоза должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям. В случае размещения Пунктов самовывоза в жилом здании — должно иметь входы, изолированные от жилой части здания.

Подготовка к открытию

Для подготовки Пунктов самовывоза к открытию необходимо согласовать изготовление вывески, ремонт помещения для Пунктов самовывоза, обеспечение мебелью, стеллажами, оборудованием, камерами видеонаблюдения.

Требования к загрузке товара

- С торцов жилых зданий, не имеющих окон
- Со стороны магистралей
- Из подземных тоннелей или закрытых дебаркадеров

Не допускается загрузка материалов, продукции, товаров для Пунктов самовывоза со стороны двора жилого дома, где расположены окна и входы в квартиры.

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

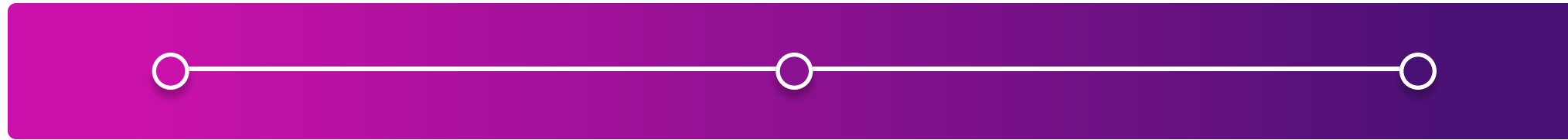
1

Корпоративные цвета

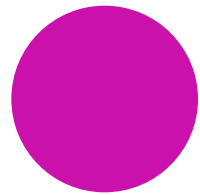
Фирменная палитра 5

Фирменная палитра

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

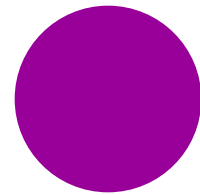


Magenta



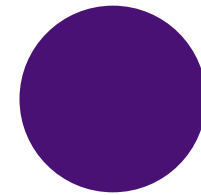
HTML CB11AB
RGB 203 17 171
CMYK 27 98 3 0
PANTONE 2395 C

Purplish



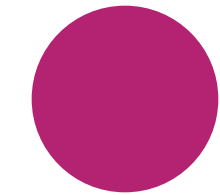
HTML 990099
RGB 153 0 153
CMYK 56 94 0 0
PANTONE 254 C

Dark violet



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

PANTONE 675 C



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

2

Фасад и навигация

Описание маршрута	7
Общие рекомендации к фасаду	8
Объёмные буквы	9
Размеры вывески	10
Световой режимник	12
Панель-кронштейн	13
Навигационная вывеска	14
Ремонта фасада	15

Описание маршрута на сайте

Укажите ближайшую станцию метро или остановку

Если пункт самовывоза находится более, чем 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 центры, 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/слева от ...», «С обратной стороны здания», «Лестница вверх/вниз»



Расшифровывайте аббревиатуры

ПВЗ — пункт выдачи заказов

Соблюдайте знаки препинания

«» — используйте только кавычки «ёлочки»

Точки — после каждого предложения

Запятая — пишется слитно со словом, после которого она стоит

Пишите станции метро правильно

м. Автозаводская — единственное верное написание метро

Общие рекомендации к фасаду

1. При открытии ПВЗ необходимо благоустроить прилегающую территорию в соответствии с требованиями законодательства. Обеспечить размещение урн около входа
2. Необходимо обеспечить доступ инвалидам с учётом ограничений их жизнедеятельности
3. Необходимо организовать согласование с государственными органами изготовление и размещение информационных вывесок на фасаде здания ПВЗ и другие требования, предъявляемые Регламентами и Инструкциями
4. Вывески согласовываются с требованиями ТЦ или города. Запрещено размещение вывесок на балконах жилых зданий
5. Фасадные световые вывески включают в себя три вида:
 - Основная вывеска Wildberries
 - Панель-кронштейн (как дополнение к основной вывеске)
 - Световой режимник



Объёмные буквы

- Вывеска размещается только в границах фактически занимаемой площади помещения
- Логотип воспроизводится в точном соответствии с оригинал-макетом
- Изменения геометрических параметров логотипа, таких как толщина штриха буквы, интервалов между буквами — недопустимы
- Подключение вывески осуществляется согласно электро-техническим нормам и правилам безопасности, действующим на территории РФ

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



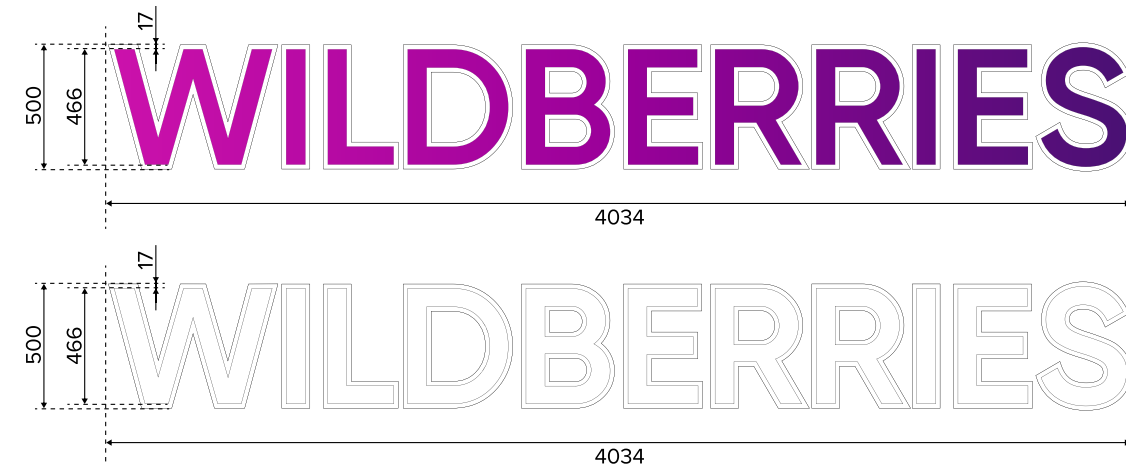
Размеры вывески

Применяется три стандарта объёмных формованных букв: 300, 400, 500.

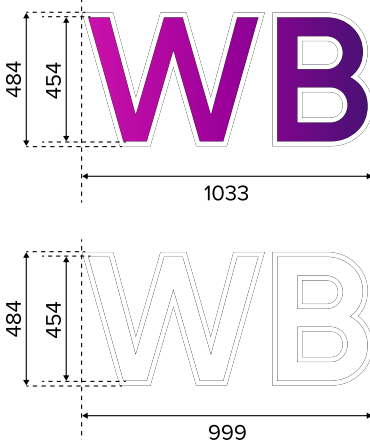
Для темного фасада используется белая вывеска, на светлый фасад

— с градиентом

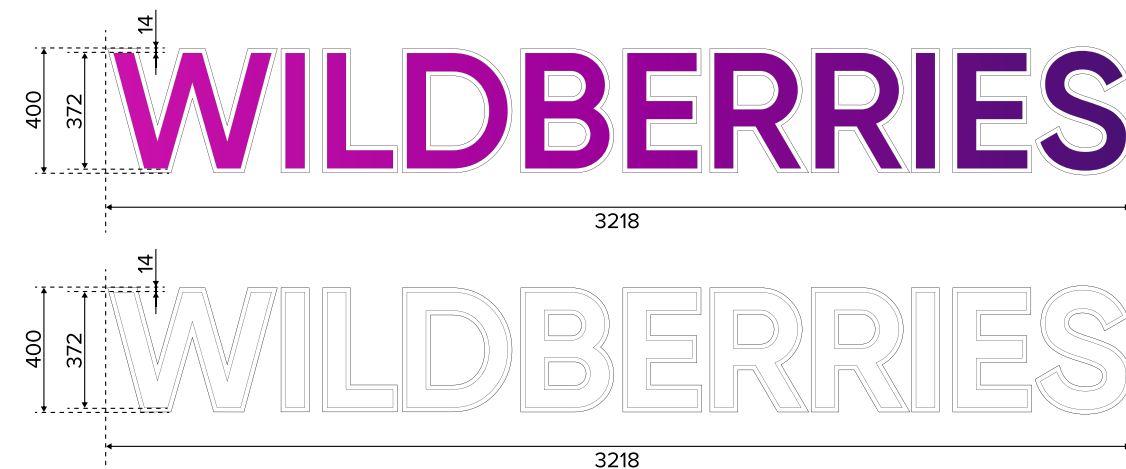
Стандарт 500



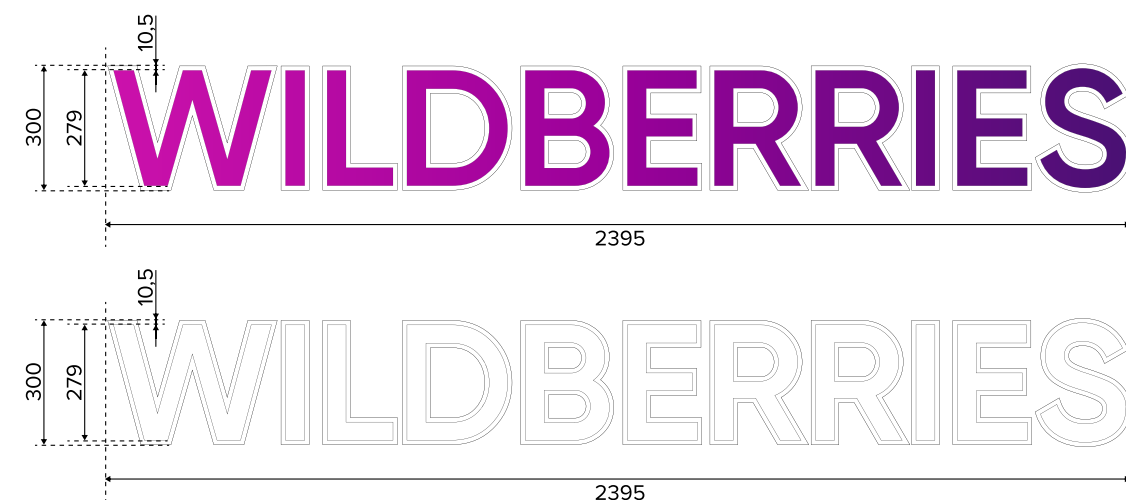
Мини



Стандарт 400

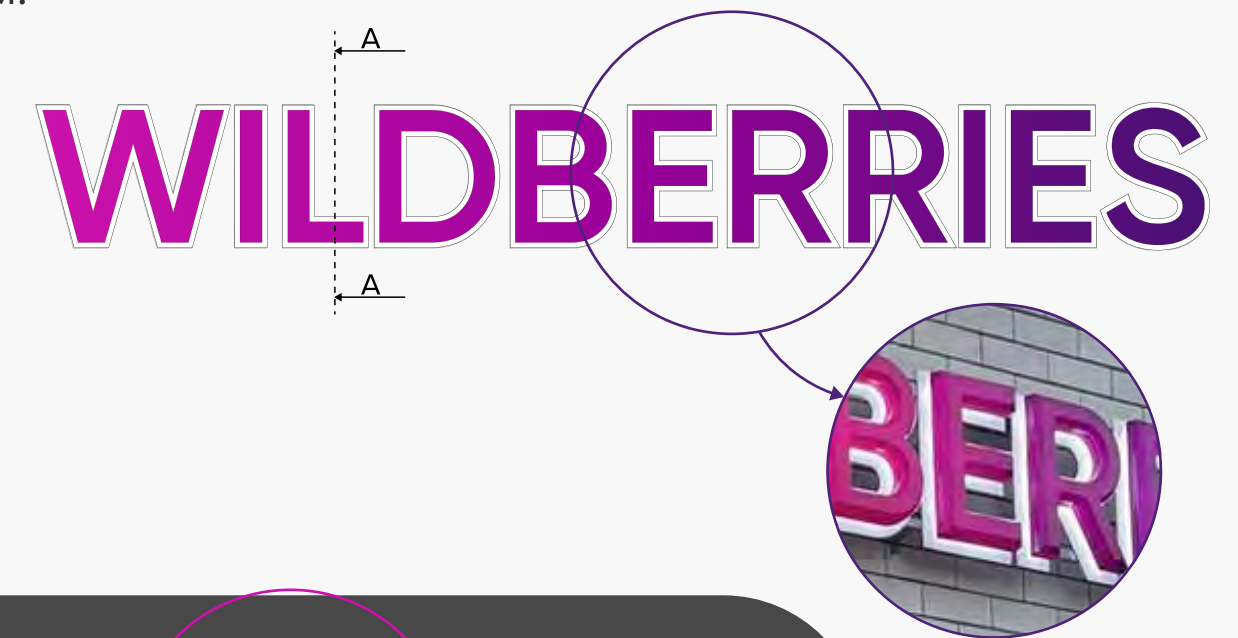


Стандарт 300



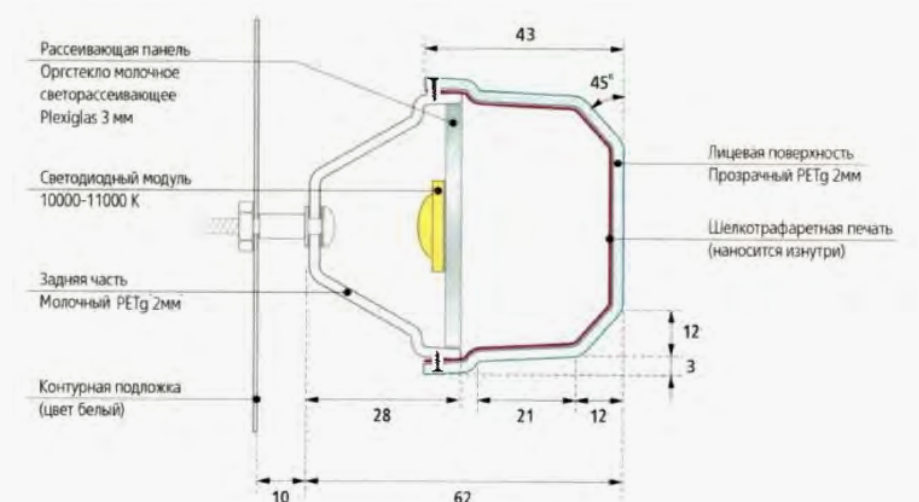
— Вывеска WILDBERRIES представляет собой отдельные формованные буквы с внутренней подсветкой, собранные на металлической раме.

— Каждая буква состоит из двух деталей — лицевой, формованной из прозрачного PETg толщиной 2-3 мм с УФ защитой и задника — формованного из молочного светорассеивающего пластика (PETg с УФ защитой или полистирол с УФ защитой) толщиной 2-3 мм.



Разрез А-А

Стандарт 300



Техническое описание

Печать

- Изображение на лицевую панель буквы (цветовой градиент) наносится с внутренней стороны методом многослойной шелкотрафаретной печати.
- Качество шелкотрафаретной печати должно обеспечивать соответствие цветопередачи цветовой системе логотипа на согласованном Образце, предусмотренном п. 3.2 Спецификации, необходимую насыщенность и яркость во всем цветовом градиенте, как при включенной, так и при выключенной подсветке.

Подсвет

- Светодиодные герметичные модули ELF SOL+DOT, 1SMD диод 2835
- Цвет холодный белый (11000-12000 К)
- Потребляемая мощность 0,24Вт
- Сила светового потока 37Лм или аналогичными светодиодными модулями.
- Светодиодные модули размещаются 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

- Крепление лицевой поверхности к задней части должно быть выполнено с помощью саморезов.
- Буквы устанавливаются на металлоконструкцию (раму), предназначенную для упрощения монтажа вывески к несущим поверхностям фасадов.
- Для стандартов 300 и 400 рама цельная, не разборная.
- Для стандарта 500, с целью обеспечения удобства транспортировки и монтажа, рама выполняется разборной, из двух частей, с организацией места стыка за одной из букв.
- Установка букв на раму и их коммутация выполняются в условиях производства. Буквы устанавливаются на раму на индивидуальных контурных подложках белого цвета из алюмокомпозита.
- Рама окрашивается по порошковой технологии в цвет, соответствующий RAL 9022 (серебристый металлик).
- Вывеска должна соответствовать эталонному образцу Товара (далее по тексту Образец), если таковой был утвержден.
- Каждая вывеска поставляется в индивидуальной упаковке. В качестве упаковочного материала используется стрейч-пленка, воздушно-пузырьковая пленка, полиэтилен и т.д.
- Содержимое такой упаковки: вывеска на раме в сборе — 1 шт. с установленными блоками питания, распаечными коробками и инструкцией по монтажу.
- В качестве дополнительной упаковки для вывесок, которые поставляются на склад Покупателя (Подольский район, д.Коледино, ул. Троицкая, д.20) используется брус или фанера.

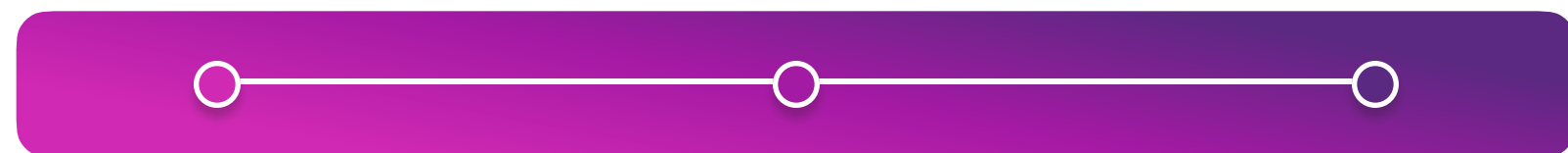
Световой режимник

Лицевая панель

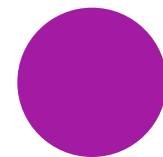
- Размер панели 400 x 400 мм, скругление углов 104 мм, глубина 40 мм
- Логотип 322 x 150 мм, располагается по центру панели, глубина букв 10 мм, цвет – белый (СМУК 255 255 255 255)

Градиент

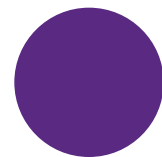
- Заливка линейным градиентом, угол 45°



HEX **CB11AB**
RGB **203 17 171**
СМУК **27 98 3 0**
PANTONE **2395 C**



HEX **990099**
RGB **153 0 153**
СМУК **56 94 0 0**
PANTONE **254 C**



HEX **481173**
RGB **72 17 115**
СМУК **90 100 13 0**
PANTONE **2617 C**

Задняя панель

- Размер задней панели 400 x 400 мм, скругление углов 104 мм, глубина 40 мм, цвет – белый (СМУК 255 255 255 255)
- Режим работы 160 x 45 мм располагается по центру, расстояние от края лицевой панели до текста – 26 мм, цвет – dark violet (СМУК 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 20Вт.
Кабель — ПВС 2*1



Панель-кронштейн

Лайтбокс со встроенным блоком питания

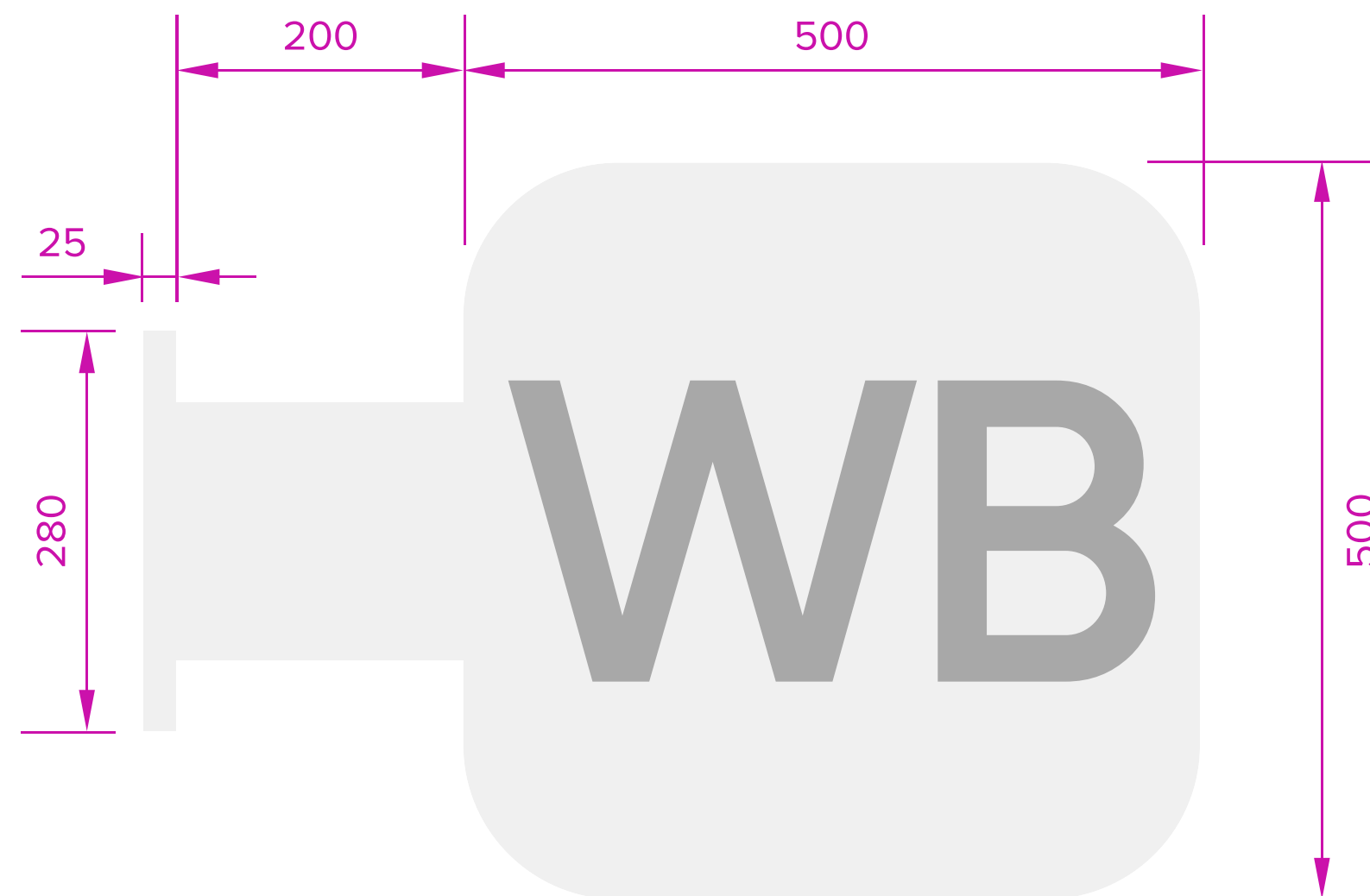
Нужно только подключить к источнику питания 220В

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

- Работы по благоустройству стен фасада должны выполняться по технологии и в соответствии со СНиП
- Покраска стен производится строго по технологии, с предварительной грунтовкой поверхности материалами для фасадных работ. Цветовое решение зависит от предписания администрации района
- Допустимы: штукатурка, шпатлевка, кирпич, искусственный камень, вентилируемый фасад
- Не желательна: отделка сайдингом или пластиковыми панелями, т.к. это не долговечный материал. Побелка запрещена!

Входные двери

- Двери (ПВХ, либо сэндвич-панель со стеклянными элементами) должны быть без трещин, сколов, отверстий от эксплуатации, сломанных дверных ручек, плохо работающих петель
- Дверные откосы должны быть покрашены, изготовлены по технологии, с рабочими составляющими элементами
- На входной двери должен быть установлен доводчик (исключения ТЦ, со стеклянной входной группой)

Окна

- Необходимо произвести реставрацию окон, если есть потребность (замена стекол (стеклопакета), покраска, монтаж сливов, изготовление откосов)
- Окна необходимо заклеить матовой белой плёнкой в зоне склада и клиентской зоне за примерочными



Ремонт фасада

Входная группа, ступени

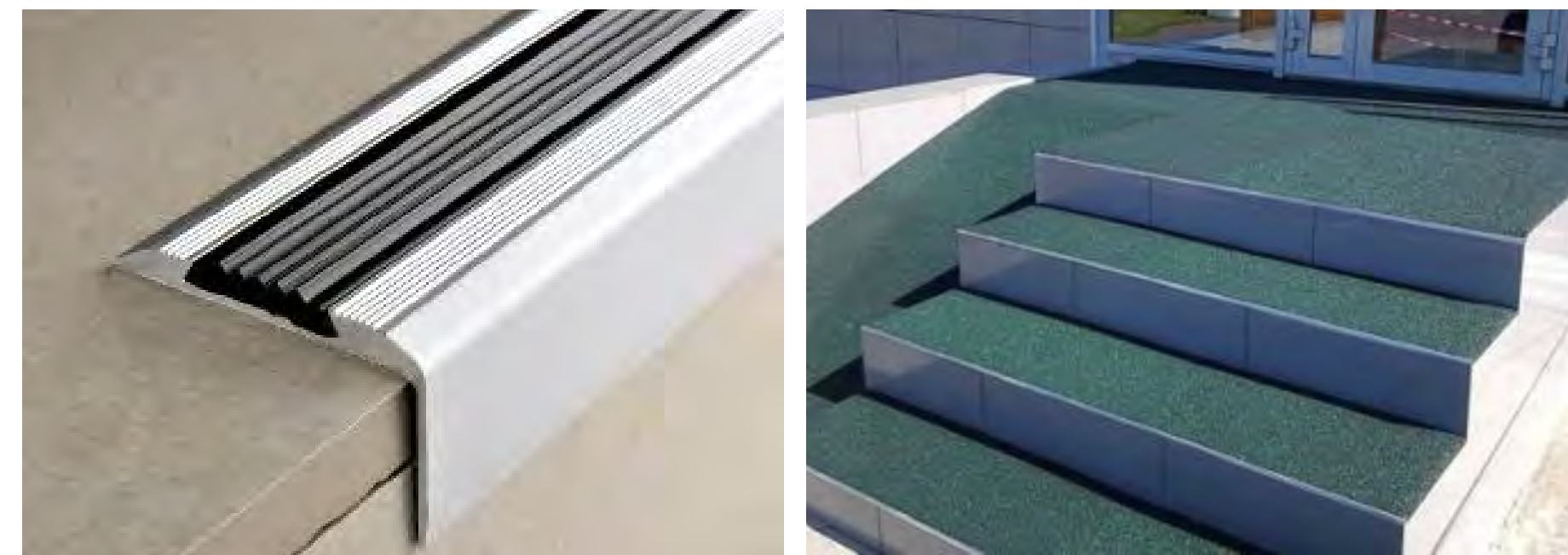
- Тротуарная плитка или керамическая анти-скользящая плитка (300X300/450X450)
- Ступени не должны иметь сколов, трещин или иных дефектов
- Монтаж или замена осуществляются строго по технологии в соответствии с строительными нормами и правилами (СНИП) и учётом климатических особенностей

Поручни и перила

- Допускаются изделия из хромированной или стальной трубы
- При изготовлении металлоконструкции из трубы, необходимо произвести работы по покраске изделия, с грунтовкой поверхности, строго по технологии
- Покраска должна быть произведена, специализированной краской для фасадных работ

Пандус (при количестве ступеней более 3 шт.)

- Откидной облегчённый или стальной
- Изготовление конструкции должно производиться строго по техническим нормам
- Покраска изделия производится по технологии с предварительной грунтовкой поверхности



3

Интерьер

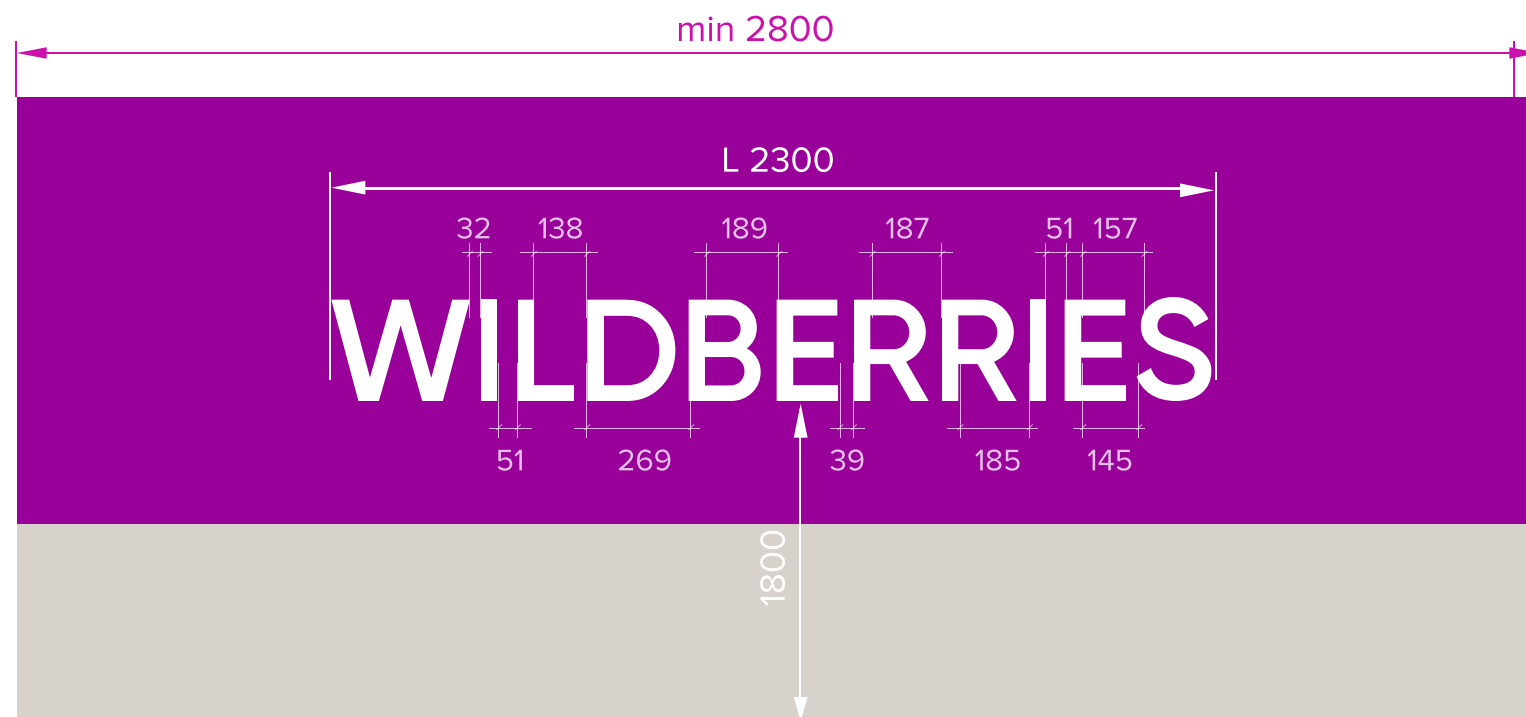
Корпоративная стена	18
Типовые логотипы для брендинга стены	19
Примерочные	20
Рекомендации к проведению ремонтных работ в интерьере	21
Техническое описание оборудования	23

Корпоративная (брендовая) стена или перегородка

1. Размещение в клиентской зоне Бренд-стены зачастую производится за ресепшеном. Это может быть, как действующая стена, так и вновь возводимая перегородка. При наличии неровного потолка, балок, необходимо пересогласовывать планировку, либо предварительно согласовать с сотрудником сметного подразделения
2. Запрещается размещать на Брендовой стене электрощиты, пожарный гидрант, кондиционер и т.д. В таких случаях она может располагаться в другом месте от ресепшена. Радиаторы отопления, расположенные на брендовой стене должны быть оформлены экранами либо защиты в короба с решёткой серого цвета
3. Брендочная стена выкрашивается в один из фирменных цветов, представленных на 5 слайде. Краска матовая. Глянцевая краска не допускается. ЗАПРЕЩЕНА СТРУКТУРИРОВАННАЯ ПОВЕРХНОСТЬ
4. Основание под покраску должно быть выполнено по соответствующей технологии одним из следующих способов: оштукатуривание по маякам, шпатлёвка, покраска
5. Монтаж ГКЛ (на каркас либо гипсовый клей), шпатлёвка, покраска
6. Между клиентской зоной и складом необходимо возвести перегородку или стену, которая их разделит



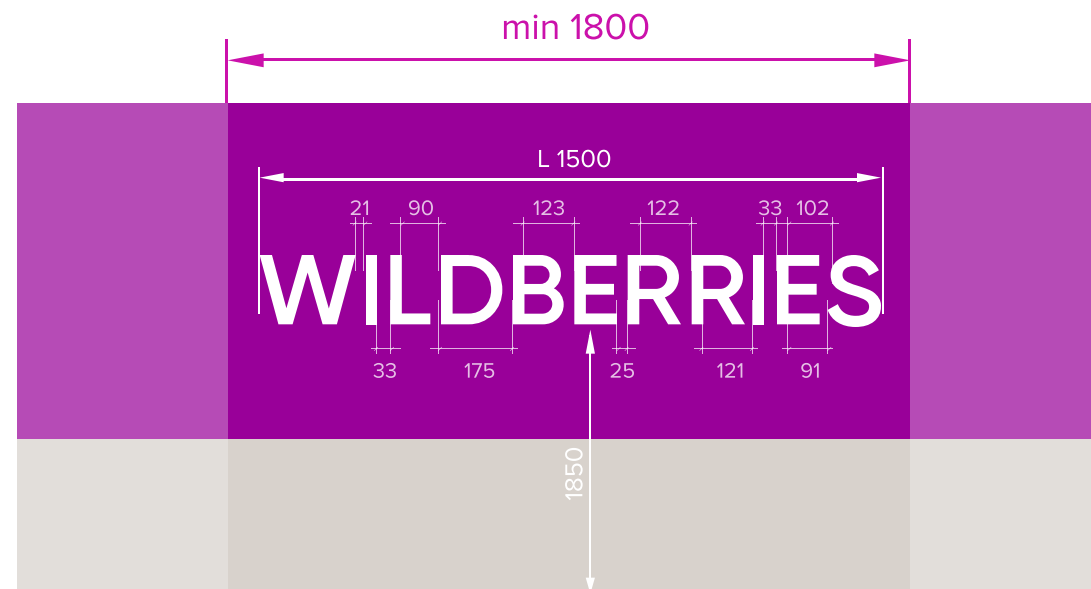
Типовые размеры логотипа для брендовой стены



Комплект букв из листового пластика, L — 2300 мм

Является основным форматом оформления брендовых зон. Устанавливается в случаях когда длина брендовой стены имеет размер 2800 мм и более. Буквы выполнены из пластика, крепятся к стене через дистанционные держатели согласно монтажной схеме

Скачать макет [↓](#)



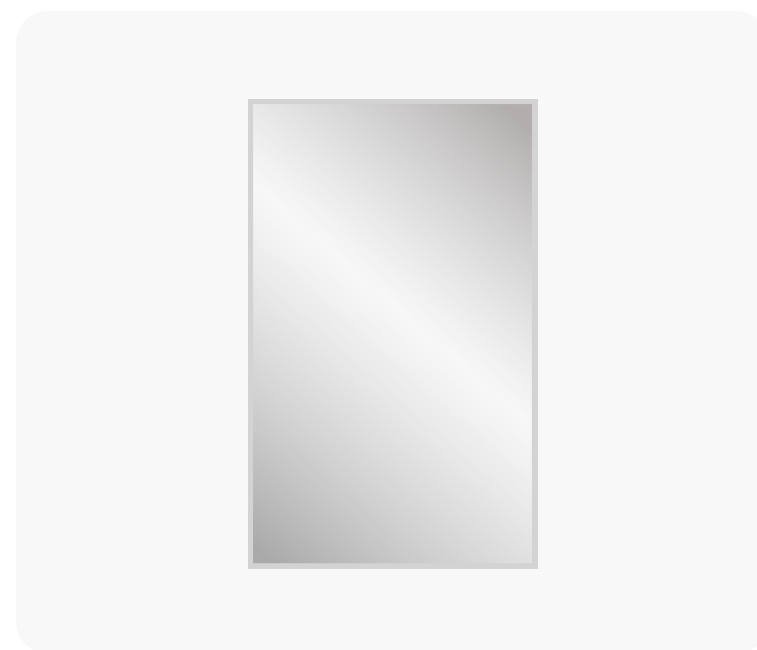
Комплект букв из листового пластика, L — 1500 мм

Устанавливается в случаях, когда длина брендовой стены менее 2800 мм и более 1800 мм. Буквы выполнены из пластика, крепятся к стене через дистанционные держатели согласно монтажной схеме

Скачать макет [↓](#)

Примерочные и ресепшн

1. Примерочные и ресепшн создаются посредством мебелировки помещения, а именно устанавливаются ПВХ стенка белого цвета. Между кабинками также устанавливаются ПВХ перегородки
2. Запрещено размещать листовки и инструкции в примерочных кабинках и на них
3. Внутри примерочных должны быть ковры, пуфы, корзины для мусора, зеркало размером 800X1270 мм.



Рекомендации к проведению ремонтных работ в интерьере

Стены и перегородки (не брендовые)

- Основание под покраску должно быть выполнено по соответствующей технологии одним из способов: оштукатуривание по маякам, шпатлевка, шлифовка, покраска
- Монтаж ГКЛ (на каркас либо гипсовый клей), шпатлевка, шлифовка, покраска. Цвет краски – белый матовый.
- При возведении перегородок с проёмом простенок над штангой всегда должен быть зашит ГКЛ с финишной отделкой
- Потолок должен быть в светлых тонах

Ламинат на стенах, цвет «Дуб Хадсон» (дополнительно)

- Монтаж должен быть осуществлён на клеевой состав без зазоров
- Ламинат должен быть оформлен ПВХ-углом защиты серого цвета по верхней и нижней кромке и дополнительно зафиксирован на саморезы (5 шт. на 2 м²) с декоративными заглушками серого цвета.
- Высота монтажа ламината h=1200 мм
- Расположение направления ламината строго ГОРИЗОНТАЛЬНОЕ



Рекомендации к проведению ремонтных работ в интерьере

Напольное покрытие

Приоритетна керамическая плитка

Монтаж должен быть осуществлён на клеевой состав без пустот с соблюдением направления. Швы должны быть затёрты затиркой тёмных оттенков

- В приоритете для Москвы и Московской области 600X600 мм. или 400X400 мм. Цвет: серый, светло-серый, темно-серый
- Для всех регионов кроме Москвы и Московской области 300X300 мм. Цвет: серый, светло-серый, темно-серый

Допускается существующее напольное покрытие от собственника следующих типов:

- Керамогранит/керамическая плитка
- Ламинат (при условии удовлетворительного состояния)
- Линолеум в светлых тонах (только при открытии в малонаселенных пунктах)



! Образцы цветов и оттенков плитки и керамического плинтуса



Техническое описание оборудования

Перечень необходимого оборудования

- Склад, оборудованный стеллажами
- Минимум 2 примерочные (цвет: белый)
- Пуф в примерочную прямоугольный
- Пуф прямоугольный с зеркалом
- Ресепшен (цвет: белый)
- Стол для выдачи заказов (цвет: белый)
- Тумба с ящиком и дверью

Техническое описание содержит чертежи, габариты, материалы оборудования и комплектующих



Скачать макет



4

Фирменная одежда

Толстовка с капюшоном с начёсом	25
Футболка трикотажная	26
Жилет утеплённый универсальный	27

Толстовка с капюшоном с начёсом

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

С центральной застежкой

— тракторная молния



Скачать 

Футболка трикотажная

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 

Жилет утепённый универсальный

Основной материал

— 100% полиэстер

Плотность осн. материала

— 210 гр/м³

Утеплитель

— синтепон

Плотность синтепона

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

Нанесение логотипа на грудь и спину

— методом пластизоль

Материал подкладки

— флис, 100% полиэстер

Цвет

— pantone 2395C

С центральной застежкой на тесьму

— тракторная молния



Скачать ↓

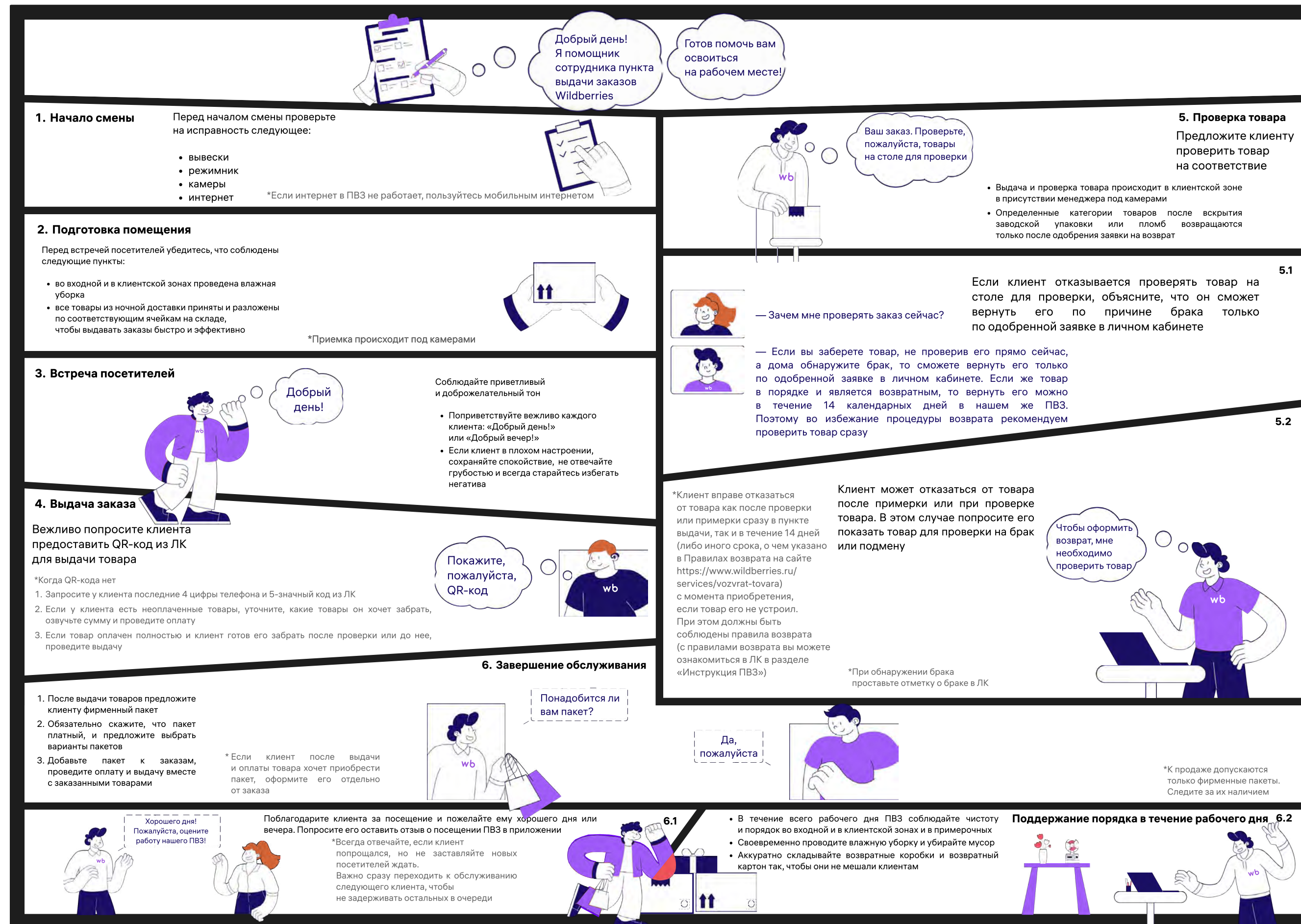
5

Правила работы

Базовые принципы работы сотрудника 29

Базовые принципы работы сотрудника

Скачать макет 



1. Начало смены Перед началом смены проверьте на исправность следующее:

- вывески
- режимник
- 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 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

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

5.1 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

5.2 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

6. Завершение обслуживания После выдачи товаров предложите клиенту фирменный пакет

1. Обязательно скажите, что пакет платный, и предложите выбрать варианты пакетов
2. Добавьте пакет к заказу, проведите оплату и выдачу вместе с заказанными товарами

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

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

- Всегда отвечайте, если клиент попрощался, но не заставляйте новых посетителей ждать. Важно сразу переходить к обслуживанию следующего клиента, чтобы не задерживать остальных в очереди

6.2 Поддержание порядка в течение рабочего дня

- 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

*К продаже допускаются только фирменные пакеты. Следите за их наличием

*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 устроил. 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

Добрый день! Я помощник сотрудника пункта выдачи заказов Wildberries

Готов помочь вам освоиться на рабочем месте!

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

— Зачем мне проверять заказ сейчас?

— 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

Покажите, пожалуйста, QR-код

Понадобится ли вам пакет?

Да, пожалуйста

Хорошего дня! Пожалуйста, оцените работу нашего ПВЗ!

WILDBERRIES