Товара нет при сборке заказа: замена по правилам, а не на глаз

Порядок, когда нужного товара нет: сверить, что именно заказано, проверить, какие действия разрешены в вашем сервисе, согласовать, если требуется, и записать результат. Похожее название — не разрешение на замену.

Версия 1.0 Проверено 18.10.2026

КАК ПОЛЬЗОВАТЬСЯ

1. До первой смены заполните раздел 1: правила замен вашего сервиса или магазина.
2. При затруднении пройдите шаги раздела 2 и запишите строку в рабочий лист.
3. Нет ответа — позиция остаётся открытой и видимой, а не «заменена молча».

1 Правила вашей работы — узнать до смены

Где написаны правила замен: обучение, раздел приложения, инструкция

Кто согласует замену: покупатель, координатор, старший

Каким каналом и сколько ждать ответа

Что делать, если ответа нет

Можно ли отметить позицию отсутствующей и как

> Правило неизвестно — сначала узнайте его у наставника. Общего допустимого процента изменения веса или цены нет: это решают правила сервиса и покупатель.

2 Шаги при затруднении

- Сверить исходный товар: название, производитель, вес или объём, вкус, жирность, отметки вроде «без сахара» или «без лактозы».
- Проверить, что разрешено: замена с согласованием, без согласования или только отметка «нет в наличии».
- Если согласование нужно — отправить короткое сообщение с отличиями.
- Записать ответ и выполнить разрешённое действие.
- Ответа нет — сделать то, что правила предписывают на этот случай; правила нет — позиция открыта, сообщить координатору.

3 Рабочий лист

СТРОКА ЗАКАЗА	ИСХОДНЫЙ ТОВАР	В ЧЁМ ЗАТРУДНЕНИЕ	ВАРИАНТ И ОТЛИЧИЯ	СОГЛАСОВАНИЕ: КТО, СТАТУС	ИТОГ

4 Три учебные ситуации

СИТУАЦИЯ	ПОЧЕМУ ЭТО НЕ «ТО ЖЕ САМОЕ»	ЧТО СДЕЛАТЬ
Нет нужной упаковки: в заказе 1 л, на полке 0,9 л	Другой объём — это уже замена	Действовать по правилам замен: согласовать или отметить отсутствие

СИТУАЦИЯ	ПОЧЕМУ ЭТО НЕ «ТО ЖЕ САМОЕ»	ЧТО СДЕЛАТЬ
Похожий товар с важным отличием: в заказе «без лактозы», рядом обычный	Отличие существенное, для покупателя это может быть вопрос здоровья	Не предлагать как равноценный: назвать отличие или отметить отсутствие — решает покупатель по правилам сервиса
Ответа на запрос нет	Молчание не согласие	Сделать то, что правила предписывают без ответа; правила нет — позиция открыта, сообщить координатору

Сообщение покупателю или координатору

Когда использовать. Нужного товара нет, а правила требуют согласования. Кому писать — по правилам вашей работы.

> Здравствуйте. В заказе **[код строки]**: **[исходный товар — название, объём]**. Его нет в наличии. Есть **[вариант]**: отличается **[чем — объём, жирность, производитель, цена]**. Заменить на него или убрать позицию?

ЗАМЕНИТЬ

[код строки], [исходный товар], [вариант], [отличия]

ПРОВЕРИТЬ ПЕРЕД ОТПРАВКОЙ

- Названы все отличия, а не только «похожий».
- Ответ записан в рабочий лист.

КАК ЗАПИСАТЬ — УЧЕБНЫЙ ПРИМЕР

Строка 7: молоко 3,2 %, 1 л. Затруднение: нет на полке. Вариант: 3,2 %, 0,9 л — меньше объём. Согласование: сообщение через приложение в 14:05, к 14:15 ответа нет. Итог: по учебному правилу «без ответа — отметить отсутствие» позиция отмечена «нет в наличии», запись оставлена для координатора.

> О пищевых ограничениях — аллергия, без лактозы, без глютена — не делайте вывод за покупателя, что вариант ему подходит. Назовите состав и отличие: решает он.

Если не сходится складская запись — артикул, количество или ячейка, — это другой лист: «Товар, артикул или ячейка не совпали». Разбор заказа от списка до передачи — kurer-msk.ru/professii/sborshchik-produktov/.

Бесплатно, без регистрации. Актуальная версия: kurer-msk.ru/professii/sborshchik-produktov/ · все материалы: kurer-msk.ru/biblioteka/