

1. При урегулировании ситуации по возврату РОП может принять решение самостоятельно, не привлекая Коммерческого директора. В этом случае действия РОПа должны соответствовать нормам Регламента по возвратам.
2. При вычислении стоимости доставки возврата руководствоваться следующим правилом:
  - если масса возврата меньше или равна 300 кг, то используется тариф, уменьшенный на 50%;
  - если масса возврата больше 300 кг, то используется полный тариф.
3. В ситуациях, когда выявляется расхождение при доставке товара покупателю необходимо использовать следующие этапы процесса проведения возврата:
  1. Покупатель выявляет расхождение и при участии водителя составляет акт о расхождении (возможно, сразу заявление на возврат)
  2. Водитель заполняет CRM-форму Возвраты, указывая Склад загрузки, Ответственного менеджера, добавляя комментарий и фото акта (заявления) или сообщает эту информацию Менеджеру по выписке другим способом
  3. Если информация получена Менеджером по выписке в произвольной форме, он самостоятельно заполняет CRM-форму Возвраты
  4. Менеджер по выписке, Ответственный менеджер, РОП, Ответственные по складам и Коммерческий директор видят в Б24 задачу, созданную на основании заполненной CRM-формы Возвраты.
  5. Менеджер по выписке, Ответственный менеджер, РОП, Ответственные по складам и Коммерческий директор приходят к решению по возврату в общем информационном поле в интерфейсе задачи в Б24. Решение должно содержать информацию, будет ли возвращаться товар, за чей счет.
  6. Менеджер по выписке сообщает водителю о принятом решении по возврату
  7. Менеджер по выписке оформляет принятое по возврату решение в 1С.
  8. Менеджер по выписке выставляет в задаче скриншот документа в 1С, которым оформлено принятое решение по возврату (реализация, выставленная на виновную сторону).
  9. Если Менеджер по выписке не работает, его роль в данной схеме выполняет Ответственный менеджер по конкретному возврату.
4. Инструкция по оформлению возврата для менеджера по выписке.

## Инструкция по оформлению возврата для менеджера по выписке

1. Получить задачу о возврате на основании заполненной водителем CRM-формы в Б24.
2. Оформить CRM-форму Возвраты (в группе «Внутренние документы МСГ» в Б24 или по ссылке [https://msg37b.ru/pub/form/3\\_forma\\_vozvratov/sp6wr5/](https://msg37b.ru/pub/form/3_forma_vozvratov/sp6wr5/)), если водитель её не заполнил, а просто переслал документы (акт о расхождении, фото, заявление на возврат) другим способом.
3. Нажать кнопку НАЧАТЬ ВЫПОЛНЕНИЕ в задаче о возврате в Б24.
4. В интерфейсе задачи в Б24 получить заключение РОПа или коммерческого директора по возврату: будет ли возвращаться товар? За чей счет? Причина возврата? При необходимости позвонить участникам процесса, обратить их внимание на то, что решение по возврату должно быть принято оперативно.
5. Дать указания водителю в соответствии с принятым по возврату решением.
6. Создать в 1С непроведенный документ Возврат.
7. Распечатать непроведенный возврат и поставить визу Ответственного по складу (в субботу/воскресенье – Старшего менеджера).
8. Передать распечатанный и завизированный документ Возврат водителю для выгрузки на склад.
9. После получения документа приемки со склада Ответственный по складу проводит документ Возврат.
10. Выставить в задаче по возврату в Б24 скриншот документа в 1С, которым оформлено принятое решение по возврату (реализация, выставленная на виновную сторону). При необходимости – самостоятельно оформить этот документ в 1С.