

## **КОНКУРСНОЕ ЗАДАНИЕ**

(Экспедирование грузов)

*Конкурсное задание включает в себя следующие разделы:*

1. Формы участия в конкурсе.
2. Общее время на выполнение задания.
3. Задание для конкурса.
4. Модули задания и необходимое время.
5. Критерии оценки.
6. Приложения к Конкурсному заданию.

1. **ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ:** Индивидуальный конкурс
2. **ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ:** 16 ч.
3. **ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА.**

#### *Модуль А Расчет стоимости международной перевозки*

Вы являетесь ассистентом отдела продаж транспортно-экспедиторской компании ООО «Фрейт Форвардинг». Одной из ваших задач является обработка входящих запросов от потенциальных клиентов на расчет стоимости перевозки. Ваша компетентность включает в себя знания в области ВЭД и умение рассчитывать и предоставлять клиентам коммерческие предложения в соответствии с их потребностями и условиями перевозки. От вашего руководителя вы получили запрос на расчет стоимости услуг от потенциального клиента.

##### *Задание:*

Ознакомиться с запросом (А\_Приложение 1), используя тарифы компании (А\_Приложение 2), рассчитать и указать стоимость услуг на специальном бланке (А\_Приложение 3).

##### *Время на выполнение:*

4 часа

#### *Модуль В Подготовка коммерческих документов*

Вы являетесь ассистентом отдела продаж транспортно-экспедиторской компании ООО «Фрейт Форвардинг». Одной из ваших задач является обработка и подготовка коммерческих документов. Ваша компетентность включает подготовку договоров-заявок стандартной формы, принятой в компании, для клиентов на основании имеющейся информации и сопроводительных документов, таких как коммерческий инвойс, упаковочный лист и пр.

##### *Задание:*

Ознакомиться с запросом (В\_Приложение 1), подготовить договоры-заявки на основании шаблона (В\_Приложение 2), используя информацию из коммерческих документов от клиента (В\_Приложения 3, 4, 5, 6), справочной информации о клиенте (В\_Приложение 7) и реестра договоров компании (В\_Приложение 8) для присвоения номера договора.

##### *Время на выполнение:*

2 часа

### *Модуль С Заполнение транспортных документов*

Вы являетесь ассистентом операционного отдела транспортно-экспедиторской компании ООО “Фрейт Форвардинг”. Одной из ваших задач является обработка, подготовка и заполнение сопроводительных документов для международной перевозки. Ваша компетентность включает в себя знания процессов и этапов международной перевозки грузов, а также навыки оформления международных транспортных документов. От вашего руководителя вы получили запрос на заполнение международных транспортных документов.

*Задание:*

Ознакомиться с запросом (С\_Приложение 1), используя шаблоны (С\_Приложение 2, 3, 4), заполнить AWB, В/L, CMR на основании коммерческих документов (С\_Приложение 5, 6, 7, 8, 9, 10).

*Время на выполнение:*

2 часа

### *Модуль D Составление плана погрузки*

Вы являетесь ассистентом операционного отдела транспортно-экспедиторской компании ООО “Фрейт Форвардинг”. Одной из ваших задач является помощь в координировании отгрузок со склада. Ваша компетентность включает в себя знания принципов и правил погрузки в автотранспортное средство, а также умение составить план погрузки и рассчитать оптимальное количество транспортных средств для перевозки. От вашего руководителя вы получили запрос на составление плана погрузки.

*Задание:*

Ознакомиться с запросом (D\_Приложение 1), используя план доставки грузов (D\_Приложение 2), составить план погрузки (D\_Приложение 3) и направить соответствующие инструкции, используя форму e-mail (D\_Приложение 4).

*Время на выполнение:*

2 часа

### *Модуль E Обработка входящих запросов от клиентов*

Вы ассистент отдела по работе с клиентами транспортно-экспедиторской компании ООО “Фрейт Форвардинг”. Одной из ваших основных ежедневных задач является приём и обработка входящих звонков от клиентов. Ваша компетентность включает в себя знание услуг, предоставляемых транспортно-экспедиторской компанией, навыки устной и письменной деловой коммуникации, а также базовые навыки продаж.

*Задание:*

- 1) Вам звонит клиент – необходимо выяснить его намерения и потребности, а также задать все необходимые вопросы (в контексте моделируемой ситуации), чтобы получить как можно больше информации для обработки запроса;
- 2) После телефонного звонка, используя всю полученную информацию, отправить электронное письмо данному клиенту с целью подтверждения получения запроса и начала его обработки, написав максимально полное резюме состоявшегося телефонного разговора.

*Время на выполнение:*

- 60 минут на подготовку к звонку;
- не более 7 минут на телефонный звонок;
- 50 минут на составление письма.

*Модуль F Отчет по эффективности оказываемого сервиса*

Вы являетесь ассистентом отдела по работе с клиентами транспортно-экспедиторской компании ООО “Фрейт Форвардинг”. Одной из ваших задач является формирование отчетов по эффективности оказываемого сервиса компанией. Ваша компетентность включает в себя знания ключевых показателей эффективности (KPI), принципов их расчета, а также аналитические навыки. От вашего руководителя вы получили запрос на составление track&trace отчета.

*Задание:*

Ознакомиться с запросом (F\_Приложение 1), заполнить принятую в компании форму отчета (F\_Приложение 2), отправить руководителю сопроводительное письмо с результатами анализа и комментариями (F\_Приложение 3).

*Время на выполнение:*

4 часа

#### 4. МОДУЛИ ЗАДАНИЯ И НЕОБХОДИМОЕ ВРЕМЯ (Таблица 1).

Таблица 1.

	Наименование модуля	Соревновательный день (C1, C2, C3)	Время на задание
<b>A</b>	Расчет стоимости международной перевозки	C1	4 часа
<b>B</b>	Подготовка коммерческих документов	C1	2 часа
<b>C</b>	Заполнение транспортных документов	C2	2 часа
<b>D</b>	Составление плана погрузки	C2	2 часа
<b>E</b>	Обработка входящих запросов от клиентов	C3	2 часа
<b>F</b>	Отчет по эффективности оказываемого сервиса	C3	4 часа

### *Модуль 1: Расчет стоимости международной перевозки*

#### - Описание задания.

Вы являетесь ассистентом отдела продаж транспортно-экспедиторской компании ООО «Фрейт Форвардинг». Одной из ваших задач является обработка входящих запросов от потенциальных клиентов на расчет стоимости перевозки. Ваша компетентность включает в себя знания в области ВЭД и умение рассчитывать и предоставлять клиентам коммерческие предложения в соответствии с их потребностями и условиями перевозки. От вашего руководителя вы получили запрос на расчет стоимости услуг от потенциального клиента.

#### - Алгоритм работы.

Ознакомьтесь с запросом клиента, используя тарифы компании, рассчитать и указать стоимость услуг на специальном бланке.

#### - Особенности выполнения задания.

Четкое выполнение алгоритма работы, внимательность

#### - Возможные ошибки.

Использование не установленной заданием документации

### *Модуль 2: Подготовка коммерческих документов.*

#### - Описание задания.

Вы являетесь ассистентом отдела продаж транспортно-экспедиторской компании ООО «Фрейт Форвардинг». Одной из ваших задач является обработка и подготовка коммерческих документов. Ваша компетентность включает подготовку договоров-заявок стандартной формы, принятой в компании, для клиентов на основании имеющейся информации и сопроводительных документов, таких как коммерческий инвойс, упаковочный лист и пр.

#### - Алгоритм работы.

Ознакомьтесь с запросом, подготовить договоры-заявки на основании шаблона, используя информацию из коммерческих документов от клиента, справочной информации о клиенте и реестра договоров компании для присвоения номера договора.

#### - Особенности выполнения задания.

Четкое выполнение алгоритма работы, внимательность

- Возможные ошибки.

Использование не установленной заданием документации

### *Модуль 3: Заполнение транспортных документов.*

- Описание задания.

Вы являетесь ассистентом операционного отдела транспортно-экспедиторской компании ООО “Фрейт Форвардинг”. Одной из ваших задач является обработка, подготовка и заполнение сопроводительных документов для международной перевозки. Ваша компетентность включает в себя знания процессов и этапов международной перевозки грузов, а также навыки оформления международных транспортных документов. От вашего руководителя вы получили запрос на заполнение международных транспортных документов.

- Алгоритм работы.

Ознакомьтесь с запросом, используя шаблоны, заполнить AWB, B/L, CMR на основании коммерческих документов.

- Особенности выполнения задания.

Документы должны быть оформлены в соответствии с правилами их заполнения

- Возможные ошибки.

Использование не установленной заданием документации, указание в документах излишней или недостающей информации

### *Модуль 4: Составление плана погрузки.*

- Описание задания.

Вы являетесь ассистентом операционного отдела транспортно-экспедиторской компании ООО “Фрейт Форвардинг”. Одной из ваших задач является помощь в координировании отгрузок со склада. Ваша компетентность включает в себя знания принципов и правил погрузки в автотранспортное средство, а также умение составить план погрузки и рассчитать оптимальное количество транспортных средств для перевозки. От вашего руководителя вы получили запрос на составление плана погрузки.

- Алгоритм работы.

Ознакомьтесь с запросом, используя план доставки грузов, составить план погрузки и направить соответствующие инструкции, используя форму e-mail.

- Особенности выполнения задания.

Четкое выполнение алгоритма работы, внимательность

- Возможные ошибки.

Использование не установленной заданием документации, указание в документах излишней или недостающей информации

### *Модуль 5: Обработка входящих запросов от клиентов.*

- Описание задания.

Вы ассистент отдела по работе с клиентами транспортно-экспедиторской компании ООО “Фрейт Форвардинг”. Одной из ваших основных ежедневных задач является приём и обработка входящих звонков от клиентов. Ваша компетентность включает в себя знание услуг, предоставляемых транспортно-экспедиторской компанией, навыки устной и письменной деловой коммуникации, а также базовые навыки продаж.

- Алгоритм работы.

1) Вам звонит клиент – необходимо выяснить его намерения и потребности, а также задать все необходимые вопросы (в контексте моделируемой ситуации), чтобы получить как можно больше информации для обработки запроса;

2) После телефонного звонка, используя всю полученную информацию, отправить электронное письмо данному клиенту с целью подтверждения получения запроса и начала его обработки, написав максимально полное резюме состоявшегося телефонного разговора.

- Особенности выполнения задания.

Получение максимальной информации от клиента о его намерениях и потребностях, обязательная фиксация полученных ответов.

- Возможные ошибки.

Получение минимума информации от клиента и как следствие подготовка письма, содержащего не полный перечень информации для клиента.

### *Модуль 6: Отчет по эффективности оказываемого сервиса.*

- Описание задания.

Вы являетесь ассистентом отдела по работе с клиентами транспортно-экспедиторской компании ООО “Фрейт Форвардинг”. Одной из ваших задач является формирование отчетов по эффективности оказываемого сервиса компанией. Ваша компетентность включает в себя знания ключевых показателей эффективности (KPI), принципов их расчета, а также аналитические навыки. От вашего руководителя вы получили запрос на составление track&trace отчета.

- Алгоритм работы.

Ознакомьтесь с запросом, заполнить принятую в компании форму отчета, отправить руководителю сопроводительное письмо с результатами анализа и комментариями.

- Особенности выполнения задания.

Внимательная работа с track&trace отчетом, верная выборка информации для клиента.

- Возможные ошибки.

Неверное определение транзитного времени доставки груза, неверное определение аэропортов вылета и прибытия и т.д.

## 5. КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ.

Критерий		Баллы		
		Субъективная оценка (если это применимо)	Объективная оценка	Общая оценка
<b>A</b>	Расчет стоимости международной перевозки		23	23
<b>B</b>	Подготовка коммерческих документов		10	10
<b>C</b>	Заполнение транспортных документов		14	14
<b>D</b>	Составление плана погрузки		6	6
<b>E</b>	Обработка входящих запросов от клиентов	2	23	25
<b>F</b>	Отчет по эффективности оказываемого сервиса		22	22
<b>Итого</b>		2	98	100

## 6. ПРИЛОЖЕНИЯ К ЗАДАНИЮ.

### Приложение 1

#### Правила делового общения по телефону

Начните с приветствия: скажите название вашей компании, представьте себя (отдел/должность, имя)

- Спросите, чем можете помочь
- Уточните имя клиента, в дальнейшем обращайтесь к клиенту по имени
- Слушайте внимательно, что говорит клиент, задавайте уточняющие вопросы, чтобы понять запрос/проблему
- Повторите запрос/проблему клиента, это поможет вам удостовериться, что вы его правильно поняли
- Проговорите клиенту ваши дальнейшие действия для обработки запроса или решения проблемы
- Сообщите, когда вернетесь с обратной связью
- Если это новый клиент, необходимо узнать его контактные данные:

e-mail и телефон

- Уточните, можете ли вы чем-то еще помочь клиенту
- Поблагодарите клиента за звонок и попрощайтесь

Используйте время, данное на подготовку:

- Тема разговора заранее не известна, поэтому будьте готовы к любой ситуации
- Продумайте стратегию и сценарий разговора в зависимости от потенциальной темы/проблемы
- Продумайте возможные вопросы или решения в соответствии с потенциальной темой/проблемой

### Шаблон письма

<b>От кого:</b>	
<b>Кому:</b>	
<b>Тема:</b>	