**Лицензионный договор №\_\_**

**Дата тестирования\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ФИО\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Время тестирования:30 минут**

**Заполненный тест нужно прислать на franchise@express.ru**

**Тест**

*(Правильный ответ равен 1 баллу. Тест считается пройденным, если набрано 25 и более баллов).*

1. **Какие данные необходимы для создания карточки клиента от физического лица в 1С системе учёта (несколько вариантов ответа являются правильными)**:
2. *Телефон*
3. *ФИО*
4. *Паспортные данные*
5. **Юридическое лицо оформляет заказ за наличный расчет. Какие необходимы данные для оформления заказа:**
6. *ИНН*
7. *Название и телефон*
8. *Необходимо предварительно оформить договор*
9. **При оформлении заказа клиент говорит, что ждать курьера удобно с 10-00 до 18-00, но отправление будет готово в 16-00 . Какой интервал времени необходимо указать в форме заказа**:
10. *с 10-00 до 16-00*
11. *10-00 до 18-00*
12. *16-00 до 18-00*
13. **Какие данные обязательны для оформления заказа (несколько вариантов ответа являются правильными):**
14. *ФИО отправителя*
15. *индекс*
16. *адрес забора*
17. *Телефон отправителя*
18. *Вес*
19. *габариты для груза*
20. *время*
21. *способ оплаты*
22. *e-mail*
23. *карта проезда*
24. *адрес доставки*
25. *данные получателя*
26. **Клиент делает отправку из офиса. Ваши действия:**
27. *создать заказ, назначить курьера, оформить накладную*
28. *уточнить необходимы данные у отправителя, а потом, заполнить самостоятельно накладную*
29. *накладную заполняет клиент, вы принимаете груз на склад*
30. **Доставка из Кемерово в Ярославль. Какую номенклатуру во вкладке «услуги», в электронной накладной, необходимо выбрать для верного расчета тарифа**:
31. *Кемерово- Россия*
32. *Кемерово- Международный*
33. *Кемерово- Забор в определенное время*
34. **Габариты груза 112 см \* 14см \*70 см. Напишите формулу для расчета объёмного веса отправления и рассчитайте его.**
35. **Вес груза 1,2 кг., объемный вес 8,7 кг. По каким параметрам будет рассчитываться тариф в данном случае** :
	1. *по весу*
	2. *по объёмному весу*
	3. *по сумме всех показателей*
36. **Какие документы необходимы для доставки груза в Германию от физического лица (несколько вариантов ответа являются правильными):**
37. *инвойс*
38. *договор на перевозку*
39. *паспорт*
40. *заполненная накладная*
41. **Можно ли изменить данные получателя в заказе, который уже забрал курьер**
42. *да*
43. *нет*
44. **Клиент обратился к Вам с просьбой изменить данные получателя. Отправление находится в пути, Ваши действия:**
	1. *изменить данные в оригинале*
	2. *изменить данные в базе*
	3. *Изменения внести уже нельзя*
	4. *создать трейс и передать информацию в офис получения*
45. **Есть ли ограничения по стоимости груза при отправке заграницу?**
46. *Нет, без ограничений*
47. *Есть, 200 евро*
48. *По согласованию*
49. **Учитывается ли объемный вес при отправке в нашей упаковке?**
50. *да*
51. *нет*
52. **Каков максимальный вес груза при отправке за границу?**
53. *80 кг.*
54. *70 кг.*
55. *60 кг.*
56. *без ограничений*
57. **Осуществляем ли мы срочную доставку за рубеж?**
	1. *Да, в любые страны*
	2. *Нет*
	3. *Только в некоторые страны СНГ по предварительному согласованию*
58. **Если курьер обнаружил отсутствие накладной в МК он должен:**

 *а) Сообщить вечером дежурному менеджеру об этом*

 *б) Сообщить об этом менеджеру перед выездом на маршрут*

 *с) Не сообщать никому, так как в маршрутном листе эта накладная есть*

1. **Курьер имеет право досмотреть любое отправление**

*а) На складе Экспресс Точка Ру*

*б) При согласии и в присутствии отправителя*

*с) В любой момент, если считает это необходимым*

1. **Что такое «Трейс»**

*а) Сообщение о проблеме в 1С системе учёта*

*б) Срочный звонок в офис*

*с) Специальный тариф для клиента*

1. **Для подтверждения забора отправления необходимо внести информацию в МК (Мобильный курьер)**

*а) По возвращению на склад ввести в МК: номер накладной, сумма полученных ДС, вес, кол-во мест, страну, населенный пункт.*

*б) В МК не надо вносить информацию, так как вся информация указанно в бумажной накладной*

*с)* *Не позднее 15 минут после забора отправления внести информацию в МК: номер накладной, сумма полученных ДС, вес, кол-во мест, страну, населенный пункт.*

1. **Отправление не принимается к перевозке если:**

*а) Нет № телефона получателя в накладной*

*б) Адрес получателя абонентский ящик*

*с) Оба пункта*

1. **Если при доставке отправления получателя не оказалось на месте:**

*а) По просьбе получателя можно опустить отправление в почтовый ящик*

*б) По просьбе получателя доставить на другой адрес*

*с) Сделать отметку в накладной о причине не вручения, в МК поставить аналогичный Трейс. Отправление вернуть на склад. Позвонить менеджеру ОД и следовать его указаниям*

1. **Для чего нужен номер упаковки?**

*а) Чтобы понимать сколько компания расходует упаковочных материалов*

*б) Исключить возможность несанкционированной переупаковки*

*с) Указывается в заказе, когда клиенту необходимы номерные расходные материалы*

1. **В каких единицах измеряются габариты отправления для определения объемного веса?**

*а) мм.*

*б) см.*

*с) м.*

1. **Если у клиента, пришедшего получать отправление, не оказалось документа, удостоверяющего личность:**

*а) Отправление не выдаем*

*б) отправление можно выдать, т.к. только клиент мог знать, что отправление поступило в офис*

*с) Отправление можно выдать, если клиент назовет номер накладной*

1. **Можно ли выдать отправление клиенту без оплаты?**

*а) Нет, за выдачу с клиента всегда берется фиксированный тариф*

*б) Да, если это указано в накладной*

*с) Нет, расчет всегда производится с конечным получателем*

1. **Какой экземпляр накладной остается у курьера при доставке отправления клиенту?**

*а) Верхний, с оригиналом подписи получателя*

*б) Нижний, с копией подписи получателя для отчетности перед Экспресс Точка Ру*

*с) Накладных не остается, они передаются получателю вместе с отправлением*

1. **Если клиент отменяет заказ, что нужно сделать в 1С системе учёта**

*а) Пометить заказ на удаление*

*б) Вернуть заказ в состояние открытого, тем самым, сняв курьера с выполнения данного заказа и потом пометить заказ на удаление*

*с) Позвонить курьеру, сообщить ему, что не нужно приезжать по данному заказу*

*д) Ничего делать не нужно*

1. **Если отправление утеряно:**

*а) компания возмещает клиенту стоимость доставки*

*б) компания возмещает клиенту двойную стоимость доставки*

*с) компания возмещает клиенту полную стоимость отправления*

*д) компания ничего не возмещает, так как отправление не было застраховано*

1. **Курье при себе должен иметь:**

*а) безмен или весы*

*б) рулетку*

*с) фирменную упаковку компании*

*д) всё выше перечисленное*

1. **Какую из граф в накладной допускается оставить незаполненной?**

*а) Вес*

*б) Дата*

*с) Почтовый индекс*

**Количество ошибок\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ФИО сотрудника, принимавшего тестирование\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**