**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 45 и более баллов).*

**Тест «правила работы компании «Экспресс Ру»**

1. Какие документы должен предъявить получатель груза с режимом доставки «Офис-Офис» или «До востребования» если в накладной получателем указано юридическое лицо?

* Паспорт или права
* Любой документ удостоверяющий личность и печать организации
* Документ удостоверяющий личность и доверенность от организации на право получения этого груза

1. Какие документы нужно заполнить для отправки груза за границу?

* Достаточно заполненной накладной «Экспресс Точка Ру»
* Нужно заполнить накладную и приложить к ней описание вложения
* Нужно заполнить накладную и инвойс

1. «Объявленная ценность груза» это?

* Заявленная клиентом при отправке стоимость вложения Отправления
* Стоимость услуги по доставке
* Стоимость страховки отправления

1. Укажите верную формулу для расчета объемного веса?

* Vвес=Д (мм)\*В(мм)\*Г(мм)/6000
* Vвес=Д(м)\*В(м)\*Г(м)/5000
* Vвес=Д(см)\*В(см)\*Г(см)
* Vвес=Д(см)\*В(см)\*Г(см)/5000

1. Клиент работающий с Вами по договору, может произвести оплату другим способом?

* Нет, у клиента есть действующий договор и он обязан оплачивать услуги на основании выставленных счетов
* Клиент может оплатить услугу любым, удобным ему способом, в том числе и наличными денежными средствами
* Да, может, но только наличными денежными средствами

1. Возможна ли срочная доставка к определенному времени в Московскую область?

* Да
* Нет
* По согласованию с отделом доставки г. Москва

1. «Ложный вызов» это?

* Телефонный звонок клиента в офис без заказа услуги
* Приезд курьера в согласованное с клиентом время по указанному адресу без дальнейшего оформления накладной на отправку
* Телефонный звонок по ошибочно набранному номеру

1. Хрупкое отправление это?

* Отправление содержащее стекло
* Отправление содержащее бумажные изделия, которые можно легко повредить в результате транспортировки
* Всякое отправление, содержащее хрупкие, легко бьющиеся, легко повреждаемые предметы, обращение с которыми требует особой осторожности

1. Оказывает ли компания «Экспресс Точка Ру» услугу доставки «Лично в руки»?

* Да
* Нет
* По согласованию с офисом доставки отправления

1. Оказывает ли компания «Экспресс Точка Ру» услугу доставки отправлений на абонентский ящик?

* Да
* Нет
* Оказывает, но за дополнительную плату

1. За какое время клиент может бесплатно отменить свой заказ?

* За 30 минут
* За час
* В любое время, до момента приезда в адрес отправителя.

1. В случае утраты или полной порчи обыкновенного отправления, в размере какой суммы производится возмещение клиенту?

* в размере двойной стоимости тарифа
* в размере одинарной стоимости тарифа
* по не застрахованным отправления возмещение не производится

1. Сколько стоит отмена заказа до момента приезда курьера в адрес отправителя?

* 200 рублей
* По стоимости тарифа на доставку по городу
* Бесплатно

1. Сколько стоит услуга Переадресации отправления? (есть несколько правильных вариантов ответа)

* Бесплатно если переадресация производится в черте оплаченной клиентом тарифной зоны и до момента передачи отправления курьеру на доставку
* Согласно тарифа на доставку отправления по новой тарифной зоне, в случае её изменения, относительно уже оплаченной услуги
* Услуга оказывается бесплатно

1. В каких случаях курьер имеет право досмотреть содержимое отправления?

* В любое время
* Только на складе «Экспресс Точка Ру»
* только на складе «Экспресс Точка Ру» в присутствии сотрудников склада
* Только в присутствии клиента/отправителя

1. Может ли сотрудник «Экспресс Точка Ру» заполнить бланк накладной за клиента?

* Да
* Нет
* На усмотрение самого сотрудника

1. Каковы должны быть действия курьера компании «Экспресс Точка Ру» в случае отправки клиентом хрупкого груза?

* Достаточно прикрепить к отправлению манипуляционную бирку «Хрупко»
* Сообщить клиенту о необходимости бережно упаковать отправление, при необходимости предоставить дополнительную упаковку для хрупкого груза. Проинформировать клиента, что при заказе услуги «Хрупко» стоимость тарифа увеличится на 50%. Проверить наличие в накладной соответствующего флага в разделе 3 «Описание отправления»- «Хрупко»
* Ничего не делать и так доедет

1. Как Ваша компания возмещает мне срыв сроков доставки из-за форс-мажорных обстоятельств?

* В полном размере
* По согласованию с клиентским отделом
* Не возмещаем стоимость отправления в связи с форс-мажором

1. Сколько по времени Ваша компания будет рассматривать мою претензию? Я отправлял документы в черте вашего города, написал претензию сегодня и отправил Вам на почту.

* Все претензии рассматриваются в течении дня
* В течении 5 рабочих дней после получения претензии
* Все претензии рассматриваются в течении 2-х месяцев
* На усмотрение менеджера

1. . Сколько по времени Ваша компания будет рассматривать мою претензию? Я отправлял документы из Ростова в Воронеж, написал претензию сегодня и отправил Вам на почту.

* Все претензии рассматриваются в течении дня
* В течении 5 рабочих дней после получения претензии
* В течении 2-х месяцев
* На усмотрение менеджера

1. . Сколько моё отправление может храниться у Вас в офисе бесплатно?

* Нет точных сроков
* У нас нет услуги хранения
* Ваше отправление бесплатно может храниться до 7 рабочих дней
* Сколько угодно долго

1. Отправлен груз из Москвы в Мурманск, 10 мест, 1 место из 10 утеряно, 1 место из 10 повреждено. Какая компенсация по Правилам? Груз не застрахован.

* Компенсация не предусмотрена, так как отсутствует услуга страхования груза
* Компенсация производится после рассмотрения претензии менеджером клиентского отдела и на его усмотрение.
* Компенсация в размере стоимости утерянного и поврежденного содержимого груза
* Компенсация в размере двойной стоимости тарифа
* Компенсация в размере стоимости тарифа

1. Отправитель, он же клиент, закрепленный за офисом Калининграда отправил свой груз в Екатеринбург. Получатель в Екатеринбурге сообщил курьеру, что по указанному в накладной адресу, он не сможет принять отправление в ближайшее время и попросил доставить его в г. Асбест, где он сейчас и находится. Ваши действия?

* Передаем отправление курьеру на доставку по новому адресу
* Сообщаем получателю, что в данном случае, он должен будет доплатить за доставку в область, согласовываем с ним сумму доплаты и доставляем отправление.
* Передаем информацию в офис закрепления клиента, получаем от них соответствующие инструкции и доставляем отправление исходя из полученных инструкций.

1. Мне пришло SMS, что мой груз передан на доставку курьеру, мне нужно изменить адрес доставки, это возможно?

* Да, если новый адрес доставки находится в том же районе города за которым закреплен курьер, осуществляющий вашу доставку
* Да, Вы можете изменить адрес доставки на новый, но доставка будет осуществлена только на следующий день, так как ваше отправление уже передано курьеру на доставку по первоначальному адресу, указанному в накладной, а ваш новый адрес находится в другом районе города, который обслуживает другой курьер. Поэтому, сегодня мы не сможем осуществить Вам доставку по новому адресу.
* Оба варианта верные

1. Я бы хотел, чтобы мое отправление было доставлено в Москве в субботу, Вы оказываете такую услугу?

* Нет, московский офис работает только в будние дни
* Да, но только за дополнительную плату
* Да, это возможно, услуга оказывается по стандартным тарифам, но её нужно обязательно заказать, отметив в бланке накладной соответствующий пункт «Суббота»

1. Клиент принес к Вам офис коробку весом 15, 5 кг и габаритами 25\*50\*30 см, по какому весу будет произведено расчет тарифа?

* По физическому 15,5 кг
* По Физическому 16 кг
* По объемному весу

1. Клиент принес к Вам в офис отправление, ваши действия?

* Создам заказ, попрошу клиента заполнить накладную, далее назначу заказ на курьера, и он через МК привяжет эту накладную к заказу.
* Попрошу клиента заполнить бланк накладной, в соответствующем поле накладной отмечу груз «Принят в офисе», заказ создавать не буду, так как курьер не выезжал на адрес к отправителю.
* Оба варианта верные

1. По какому из весов нужно произвести расчёт тарифа, если отправление весит 7,5 кг и имеет габариты 25\*50\*30 см

* По объемному весу
* По физическому весу
* Оба варианта верные

1. Хочу отправить 1000$ своему сыну из Самары в Лос-Анджелес, сколько будет стоить доставка?

* По тарифу «документы» в международном направлении
* По тарифу «документы» в международном направлении, плюс комиссия 5% от суммы вложения
* Мы не доставляем денежные знаки

1. Добрый день, я хочу отправить 200 кг свежемороженой рыбы из Мурманска в ваш город, рассчитайте мне пожалуйста стоимость доставки.

* Тариф составит 15 тысяч рублей, срок доставки 2-3 дня.
* Тариф составит 15 тысяч рублей, но из-за того, что груз требует особых условий транспортировки срок доставки составит 4-5 дней
* Извините, но мы не сможем осуществить данную доставку, так как согласно правилам оказания услуг нашей компании, мы не осуществляем транспортировку продуктов требующих особых условий температурного режима доставки.

1. Сколько стоит услуга SMS информирования?

* По тарифу вашего оператора
* 5 рублей за одно SMS сообщение
* Услуга предоставляется нашей компанией бесплатно

1. Я хочу осуществить рассылку новогодних поздравлений для своих клиентов, ориентировочное количество отправлений 100 шт. Мне нужно сделать 100 заказов?

* Да, на каждое отправление нужно делать отдельный заказ.
* Вы можете сделать 1 заказ, наш курьер заберет все отправления по этому заказу.
* Заказ не нужен

1. Заказ в 1С светится жёлтым, и я не могу назначить на него курьера, в чём дело?

* Этот заказ тестовый, поэтому ничего делать с ним не нужно.
* Этот заказ с режимом доставки «день-в-день», курьер видит его в МК и сам примет в работу.
* Это заказ с формой оплаты «Разовый счёт» или «Сайт» и назначить его на курьера можно только после поступления оплаты по счёту и изменения статуса заказа во вкладке «Услуги» с «счет выставлен» на «счёт оплачен»

1. Возможна ли оплата ваших услуг наличными денежными средствами получателем в Краснодаре?

* Да
* Нет
* Не доставляем в этот город

1. Нужно ли мне доплачивать 50% к тарифу за доставку отправления состоящего из 2 одинаковых коробок общим весом 161 кг

* Да
* Нет
* Мы не доставляем отправление весом более 150 кг.

1. Какая из формул верная, для расчета объемного веса тубуса?

* Vвес=Д\*В\*Ш/5000 Д-длина, В-высота, Ш-ширина
* Vвес=(r²\*3.14\*В)/5000 r-радиус, В-высота
* Vвес=(1/2 Д\*В1\*В2)/5000 Д-длина, В1-высота1, В2-высота2

1. Какие упаковочные материалы бесплатно предоставляет ваша компания?

* Конверты, курьерские пакеты,
* Конверты, курьерские пакеты, картонные коробки, пломбы, мешки, стретч плёнка
* Вся упаковка в компании платная

1. Могу ли я отправить через вашу компанию подарок своей жене- золотые сережки?

* Да
* Нет
* Да, но нужно будет застраховать отправление

1. Хочу отправить своей бабушке икону, могу ли я застраховать свое отправление?

* Да
* Нет
* У нас нет услуги страхования отправлений

1. Могу ли я отправить блок сигарет в Грузию через вашу компанию?

* Да
* Нет
* Да, но нужно будет доплатить таможенный сбор

1. Вы сорвали сроки по доставке моего отправления на 3 дня, какую компенсацию я могу получить от вашей компании?

* В размере стоимости тарифа
* На усмотрение менеджера
* В размере 0,1% от стоимости тарифа за каждый день задержки
* За срыв сроков компенсация не предусмотрена

1. Я заказал в вашей компании доставку моего отправления из Москвы в Санкт-Петербург по тарифу «офис-офис», но к сожалению, я не смогу приехать забрать мой груз, сколько будет стоить доставка отправления на адрес в Санкт-Петербурге?

* Вам нужно будет доплатить полную стоимость тарифа на доставку по городу Санкт-Петербург
* Вам нужно будет доплатить разницу между тарифом «офис-офис» и стандартным тарифом на доставку из Москвы в Санкт-Петербург.
* Такую услуг мы не оказываем, 7 дней отправление будет храниться в нашем офисе бесплатно, потом выставляется услуга платного хранения.
* Доставим Вам на указанный адрес без доплаты

1. Что такое «трейс»?

* Новый, модный танец
* Дополнительная, платная услуга компании
* Сообщение о проблеме в общей информационной системе учёта

1. Я занимаюсь дайвингом, могу ли я отправить своё снаряжение через вашу компанию в Сочи?

* Да, если ваше снаряжение не содержит кислородных баллонов, запрещенных к авиаперевозке.
* Да, но если ваше отправление будет содержать кислородные баллоны, то доставка будет осуществляться только наземным транспортом, что приведёт к увеличению сроков.
* Мы не доставляем сложное техническое оборудование
* Да, но оборудование нужно будет застраховать

1. Отправление считается застрахованным только при следующих условиях:

* При указании в накладной характера груза
* При указании в накладной объявленной ценности груза
* После выдачи отправителю страхового полиса
* При указании в накладной характера и объявленной ценности груза

1. Мне нужно доставить отправление из Калининграда в Санкт-Петербург, получатель бывает дома только после 22:00, возможно ли такая доставка?

* Нет, офис Санкт-Петербурга работает с 7:00 до 21:00.
* Да, но будет доплата за доставку в вечернее время
* Да, доставка будет осуществляться по стандартному тарифу

1. Доставят ли моё отправление если я не указал почтовый индекс получателя в накладной?

* Да, если адрес доставки указан разборчиво
* Нет, обязательно нужно было заполнить индекс получателя
* Доставим, но только после того как Вы назовёте индекс получателя

1. Какой размер скидки предоставит ваша компания при создании заказа в личном кабинете, если мне нужно отправить документы в Великобританию?

* Нет скидки
* Скидка 2%
* Скидка 7%
* Скидка 5%

1. В какое время я могу позвонить в call-центр вашей компании на номер 8-800-505-05-05 что бы у меня приняли заказ?

* Круглосуточно
* Только в рабочее время с 9:00 до 18:00
* Только в рабочее время с 7:00 до 21:00
* Этот номер не принадлежит компании «Экспресс Точка Ру»

1. Мне нужна доставка документов из Волгограда в Красноярск, но в Красноярске нет вашего офиса, сможете ли вы доставить моё отправление в Красноярск?

* Да
* Нет, так как в Красноярске у нас нет офиса
* Да, но только через Почту России

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

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