

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 (С1, С2, С3)	Время на задание
A	Расчет стоимости международной перевозки	С1	4 часа
B	Подготовка коммерческих документов	С1	2 часа
C	Заполнение транспортных документов	С2	2 часа
D	Составление плана погрузки	С2	2 часа
E	Обработка входящих запросов от клиентов	С3	2 часа
F	Отчет по эффективности оказываемого сервиса	С3	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
A	Расчет стоимости международной перевозки		23	23
B	Подготовка коммерческих документов		10	10
C	Заполнение транспортных документов		14	14
D	Составление плана погрузки		6	6
E	Обработка входящих запросов от клиентов	2	23	25
F	Отчет по эффективности оказываемого сервиса		22	22
Итого		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

От кого:	
Кому:	
Тема:	