**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.
7. **ФОРМЫ УЧАСТИЯ В КОНКУРСЕ:** Индивидуальный конкурс

2. **ОБЩЕЕ ВРЕМЯ НА ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАДАНИЯ:** 16 ч.

3. **ЗАДАНИЕ ДЛЯ КОНКУРСА.**

*Модуль A 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 (A\_Приложение 1), используя тарифы компании (A\_Приложение 2), рассчитать и указать стоимость услуг на специальном бланке (A\_Приложение 3).

*Время на выполнение:*

4 часа

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

*Время на выполнение:*

2 часа

*Модуль C 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 (C\_Приложение 1), используя шаблоны (C\_Приложение 2, 3, 4), заполнить AWB, B/L, CMR на основании коммерческих документов (C\_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 получение 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.

Ознакомиться 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.

Ознакомиться 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.

Ознакомиться 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.

Ознакомиться 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 получение 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.

Ознакомиться 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

Приложение 2

Шаблон письма

|  |  |
| --- | --- |
| **От кого:** |  |
| **Кому:** |  |
| **Тема:** |  |