Kaspi.kz-тегі Магазиннің серіктесінің жұмыс сапасының көрсеткіштері

Kaspi.kz-тегі Магазиннің серіктесінің жұмыс сапасының көрсеткіштері – бұл сатушының рейтингі, сіздің кінәңізден бас тарту, Kaspi Жеткізуге берген кездегі кешіктіру және сапасы бойынша қайтару.

Рейтинг тауар карточкаларында және сатушының парақшасында жұлдыздар мен сан түрінде көрсетіледі. Есептеу шкаласы – 0,1 қадаммен 1-ден 5-ке дейін. Рейтинг 4 жұлдыздан кем болмауы керек.

Рейтинг соңғы 90 күнде Kaspi.kz-тегі Магазинде сатушыдан тауар сатып алған клиенттердің орташа бағасын көрсетеді.

Егер сатып алушы Kaspi Жеткізу кезінде тауардың зақымдалғаны туралы хабарласа, пікір есепке алынбайды және жарияланбайды.

Сіздің кінәңізден бас тарту мына формула бойынша есептеледі**:**
Бас тартылған тапсырыстар / Барлық тапсырыстар × 100%

Бас тартқандар үлесінде күйі мына себептермен «Тоқтатылған» деп өзгерген тапсырыстар ескеріледі:
- тауар жоқ;
- сатушы тапсырысты уақытында жеткізіп үлгермеген;
- сатушы тапсырысты мерзімінде қабылдаған жоқ.

Егер сатып алушы тапсырыстың күшін өзі жойса, ол көрсеткішке әсер етпейді.

Бас тартқандар үлесі тапсырыстың жалпы санының 3%-нан аспауы тиіс.

Kaspi Жеткізуге берген кездегі кешіктіруде Kaspi Жеткізуге кешіктіріп берілген тапсырыстар ескеріледі.

Формуласы:
*Кешіктіріп берілген тапсырыстар / Kaspi Жеткізу бойынша барлық тапсырыс * 100%*

Kaspi Жеткізуге берген кездегі кешіктіру 10%-дан аз болуы керек.

Сапа бойынша қайтару мына формула бойынша есептеледі:
*Қайтарылғандар саны/Барлық берілген тапсырыстар * 100%*

Онда сатып алушылар мына себептер бойынша қайтарған тапсырыстар ескеріледі:
- Суреттегідей не сипаттамадағыдай емес
- Істемейді не нашар істейді
- Түпнұсқа емес
- Тауардың IMEI сәйкес келмейді
  тек смартфондар мен планшеттер үшін.

Қайтарылғандар үлесі 2%-дан аз болуы керек.

Сапа көрсеткіштерін қалыптастыру шарттары

Сапа көрсеткіші соңғы 30 күннің ішінде 10 тапсырысы бар серіктестер үшін немесе үшінші бұзушылықтан кейін есептеледі. Рейтинг – соңғы 90 күнде үшінші бағалаудан кейін есептеледі.

Жүйе серіктестің көрсеткіштерін күн сайын талдайды.

Жұмыс сапасының мәртебесі келесілердің бірі болуы мүмкін:

- Үздік
- Жақсы
- Қалыпты
- Нашар
- Өте нашар

Мәртебені анықтау қағидасы

Қорытынды мәртебе ең төмен көрсеткіш бойынша анықталады.
Егер көрсеткіштердің біреуі төмен мәртебеге сәйкес келсе, жалпы мәртебе сол бойынша белгіленеді.

«Үздік» мәртебесі

Келесі барлық шарттар бір мезгілде орындалғанда беріледі:

- соңғы 30 күнде 25 және одан көп тапсырыс берілген;
- рейтинг 4,6-дан жоғары;
- серіктес кінәсінен болған бас тартулар – 1%-дан төмен;
- Kaspi Жеткізуге тапсыру кезіндегі кешігулер – 5%-дан төмен;
- сапа бойынша қайтарымдар – 1%-дан төмен.

«Жақсы» мәртебесі

Егер:

- соңғы 30 күнде 25-тен аз тапсырыс берілсе;
- рейтинг 4,6-дан жоғары;
- бас тартулар – 1%-дан төмен;
- кешігулер – 5%-дан төмен;
- қайтарымдар – 1%-дан төмен.

25 және одан көп тапсырысқа жеткеннен кейін мәртебе «Өте жақсы» болып өзгереді.

«Қалыпты» мәртебесі

Көрсеткіштер келесі аралықта болса:

- рейтинг – 4,0-ден жоғары және 4,6-ға дейін (қоса алғанда);
- бас тартулар – 1% және одан жоғары, бірақ 3%-дан төмен;
- қайтарымдар – 1% және одан жоғары, бірақ 2%-дан төмен;
- кешігулер – 5% және одан жоғары, бірақ 10%-дан төмен.

Кем дегенде бір көрсеткіш осы аралықта болса, жалпы мәртебе «Қалыпты» болады.

«Нашар» мәртебесі

Көрсеткіштер:

- рейтинг – 3,0-ден жоғары және 4,0-ге дейін (қоса алғанда);
- бас тартулар – 3% және одан жоғары, бірақ 10%-дан төмен;
- қайтарымдар – 2% және одан жоғары, бірақ 5%-дан төмен;
- кешігулер – 10% және одан жоғары, бірақ 20%-дан төмен.

Бұл мәртебеге өткен кезде көрсеткіштерді жақсартуға 14 күнтізбелік күн беріледі.

Егер көрсеткіштер жақсартылмаса:

- «Kaspi.kz-тегі Дүкенім» сервисі қолжетімсіз болады;
- «Маркетинг» сервисіндегі сыртқы жарнама өшіріледі.

«Өте нашар» мәртебесі

Егер:

- рейтинг – 3,0 және одан төмен;
- бас тартулар – 10% және одан жоғары;
- қайтарымдар – 5% және одан жоғары;
- кешігулер – 20% және одан жоғары.

Кез келген көрсеткіш «Өте нашар» деңгейіне сәйкес келсе, автоматты түрде:

- сатушы рейтингі 3,0-ге дейін төмендетіледі;
- «Kaspi.kz-тегі Дүкенім» сервисі қолжетімсіз болады;
- сыртқы рекламаға шектеу қойылады;
- дүкен тауар карточкаларында алғашқы үш ұсыныстың қатарында көрсетілмейді;
- талаптар бұзылған немесе сапа көрсеткіштері асып кеткен тауарлар сатылымнан алынуы мүмкін;
- жекелеген санаттар мен брендтер бойынша шектеулер қойылуы мүмкін;
- Серіктестік толық тоқтатылуы ықтимал.

Көрсеткіштерді жақсарту үшін:

- тек түпнұсқа тауарларды сатыңыз;
- тауар сипаттамасының фото мен мазмұнға сәйкес екеніне көз жеткізіңіз;
- қоймадағы нақты санын көрсетіңіз;
- сапасы төмен тауарларды сатылымнан алыңыз;
- Kaspi Жеткізу талаптарына сай қаптаңыз;
- барлық қажетті бөлшектер мен жиынтықты толық жіберіңіз;
- жеткізу және тапсыру мерзімдерін сақтаңыз;
- сатып алушылардың пікірлерін оқып, қызмет сапасын үнемі жақсартып отырыңыз.