

WILDBERRIES

WILDBERRIES

WILDBERRIES

WILDBERRIES

WILDBERRIES

Руководство по использованию фирменного
стиля в пунктах самовывоза

Введен в действие Приказом генерального директора № 324 от 28.12.2018

Минимальные требования к Пункту выдачи заказов WILDBERRIES



Фасад и навигация

Маршрут

Описание маршрута на сайте Wildberries с фотографиями ПВЗ

Вывески

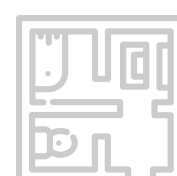
Минимальный набор брендинга:
яркие, легкоузнаваемые вывески

Входная группа

Наличие фирменной вывески и режимника согласованных с органами управления

Безопасность

- Пандус при наличии ступеней
- Антискользящее покрытие ступеней и пола



Интерьер

Требования к помещению

- Общая допустимая площадь — не менее 70 м² в городах миллионниках и населённых пунктах Московской области
В остальных населённых пунктах — не менее 50 м²
- Складская зона — не менее 70% от общей площади помещения
- Качественный ремонт
- Соответствие требованиям законодательства, санитарно-эпидемиологическим нормам

Минимальный набор оборудования

Ресепшн, 2 примерочные, тумба, пуф, коврик, урна, стеллаж в складской зоне, камеры видеонаблюдения

Наличие базового пакета брендинга

- Брендовая стена
- Логотип

Общие положения

Требования по Закону РФ

Помещение для размещения Пунктов самовывоза должно соответствовать требованиям местных органов самоуправления, а также требованиям действующего законодательства, включая требования, Закона «О защите прав потребителей».

Загрузка информации

Для активации Пунктов самовывоза в ЭИС WB, для начала необходимо ответственному сотруднику загрузить информацию о потенциальном Пункте в ЭИС WB, указав при этом предварительную дату открытия, геолокацию, характеристики помещения.

Сан-эпид требования

Помещение для Пункта самовывоза должно соответствовать санитарно-эпидемиологическим требованиям. В случае размещения Пунктов самовывоза в жилом здании — должно иметь входы, изолированные от жилой части здания.

Подготовка к открытию

Для подготовки Пунктов самовывоза к открытию необходимо согласовать изготовление вывески, ремонт помещения для Пунктов самовывоза, обеспечение мебелью, стеллажами, оборудованием, камерами видеонаблюдения.

Требования к загрузке товара

- С торцов жилых зданий, не имеющих окон
- Со стороны магистралей
- Из подземных тоннелей или закрытых дебаркадеров

Не допускается загрузка материалов, продукции, товаров для Пунктов самовывоза со стороны двора жилого дома, где расположены окна и входы в квартиры.

* Требования к ремонту фасада и интерьера носят рекомендательный характер. Согласовываются с бренд-менеджером компании

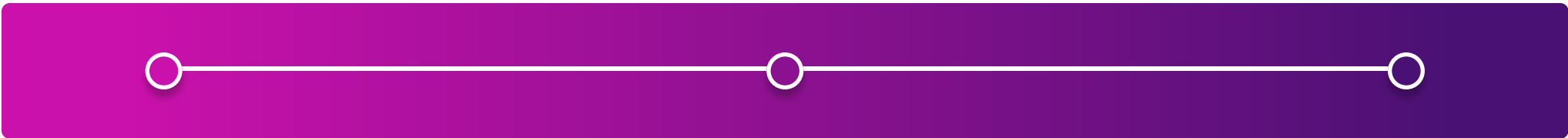
1

Корпоративные цвета

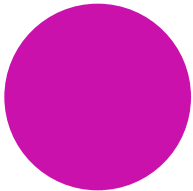
Фирменная палитра	5
-------------------------	---

Фирменная палитра

Основные цвета палитры: ярко-розовый (Magenta),
пурпурно-фиолетовый (Purplish) и тёмно-фиолетовый (Dark violet)

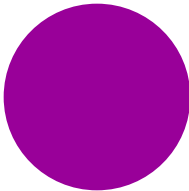


Magenta



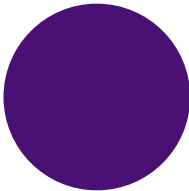
HTML CB11AB
RGB 203 17 171
CMYK 27 98 3 0
PANTONE 2395 C

Purplish

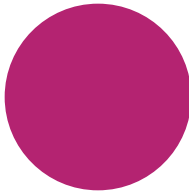


HTML 990099
RGB 153 0 153
CMYK 56 94 0 0
PANTONE 254 C

Dark violet



HTML 481173
RGB 72 17 115
CMYK 90 100 13 0
PANTONE 2617 C



HTML B42371
RGB 180 35 113
CMYK 0 81 37 29
PANTONE 675 C

2

Фасад и навигация

Описание маршрута	7
Общие рекомендации к фасаду	8
Объёмные буквы	9
Размеры вывески	10
Световой режимник	12
Панель-кронштейн	13
Навигационная вывеска	14
Ремонта фасада	15

Описание маршрута на сайте

Укажите ближайшую станцию метро или остановку

Если пункт самовывоза находится более, чем 1 км от метро, укажите ближайшую станцию метро, затем ближайшую остановку общественного транспорта

Укажите направление

Используйте фразы: «Идите вдоль улицы», «Поверните направо/налево», «Перейдите через дорогу»

Используйте ориентиры

- Крупные улицы
- Пешеходные и подземные переходы, светофоры
- Торговые центры, Бизнес-центры
- Узнаваемые особенности (памятники, здания, остановки)

Укажите тип помещения

- Магазин «Название»
- Торговый центр «Название»
- Бизнес-центр «Название»

Укажите расположение

Используйте фразы: «Между ... и ...», «Справа/слева от ...», «С обратной стороны здания», «Лестница вверх/вниз»



Расшифровывайте аббревиатуры

ПВЗ — пункт выдачи заказов

Соблюдайте знаки препинания

«» — используйте только кавычки «ёлочки»

Точки — после каждого предложения

Запятая — пишется слитно со словом, после которого она стоит

Пишите станции метро правильно

м. Автозаводская — единственное верное написание метро

Общие рекомендации к фасаду

1. При открытии ПВЗ необходимо благоустроить прилегающую территорию в соответствии с требованиями законодательства. Обеспечить размещение урн около входа
2. Необходимо обеспечить доступ инвалидам с учётом ограничений их жизнедеятельности
3. Необходимо организовать согласование с государственными органами изготовление и размещение информационных вывесок на фасаде здания ПВЗ и другие требования, предъявляемые Регламентами и Инструкциями
4. Вывески согласовываются с требованиями ТЦ или города. Запрещено размещение вывесок на балконах жилых зданий
5. Фасадные световые вывески включают в себя три вида:
 - Основная вывеска Wildberries
 - Панель-кронштейн (как дополнение к основной вывеске)
 - Световой режимник



Объёмные буквы

- Вывеска размещается только в границах фактически занимаемой площади помещения
- Логотип воспроизводится в точном соответствии с оригинал-макетом
- Изменения геометрических параметров логотипа, таких как толщина штриха буквы, интервалов между буквами — недопустимы
- Подключение вывески осуществляется согласно электро-техническим нормам и правилам безопасности, действующим на территории РФ

C:27 | M:98 | Y:3 | K:0

C:90 | M:100 | Y:13 | K:0



C:56 | M:94 | Y:0 | K:0



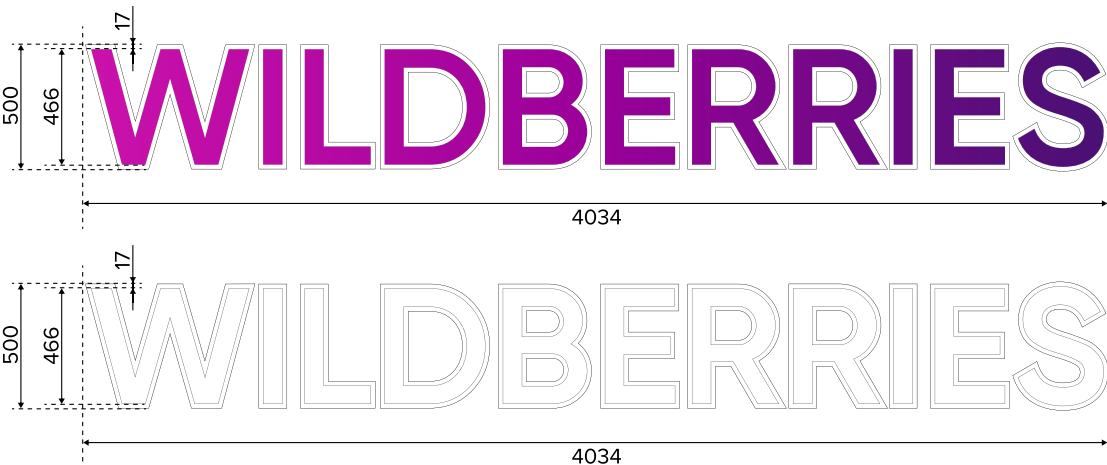
Скачать макет



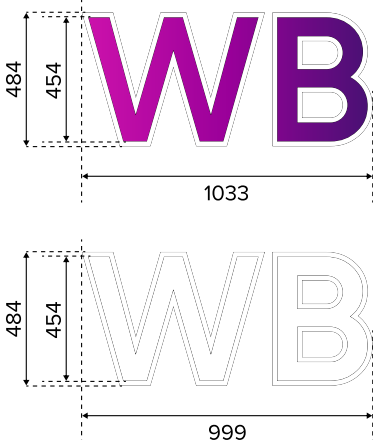
Размеры вывески

Применяется три стандарта объёмных формованных букв: 300, 400, 500.
Для темного фасада используется белая вывеска, на светлый фасад — с градиентом

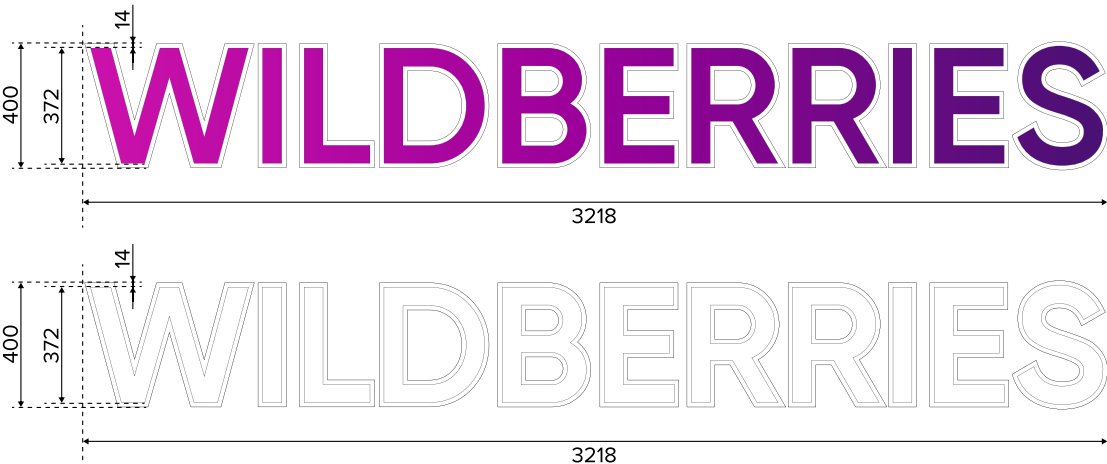
Стандарт 500



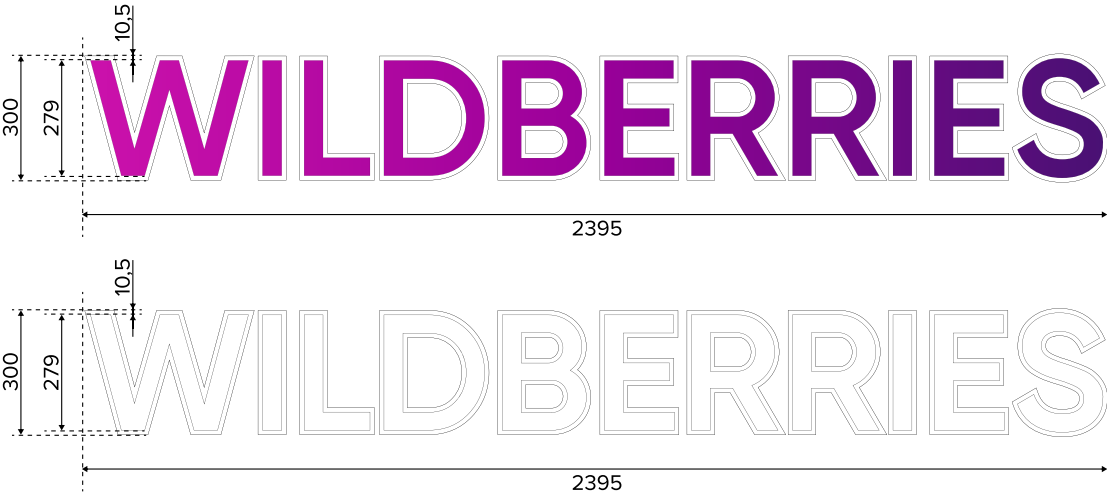
Мини



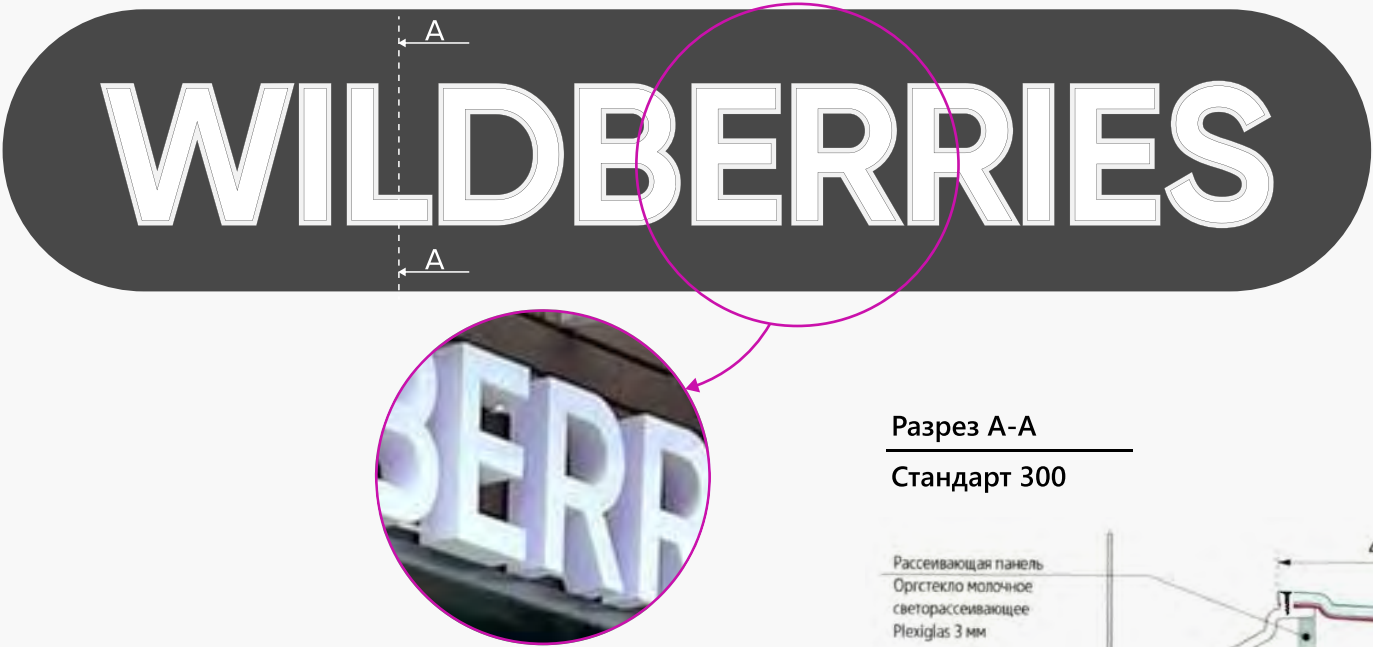
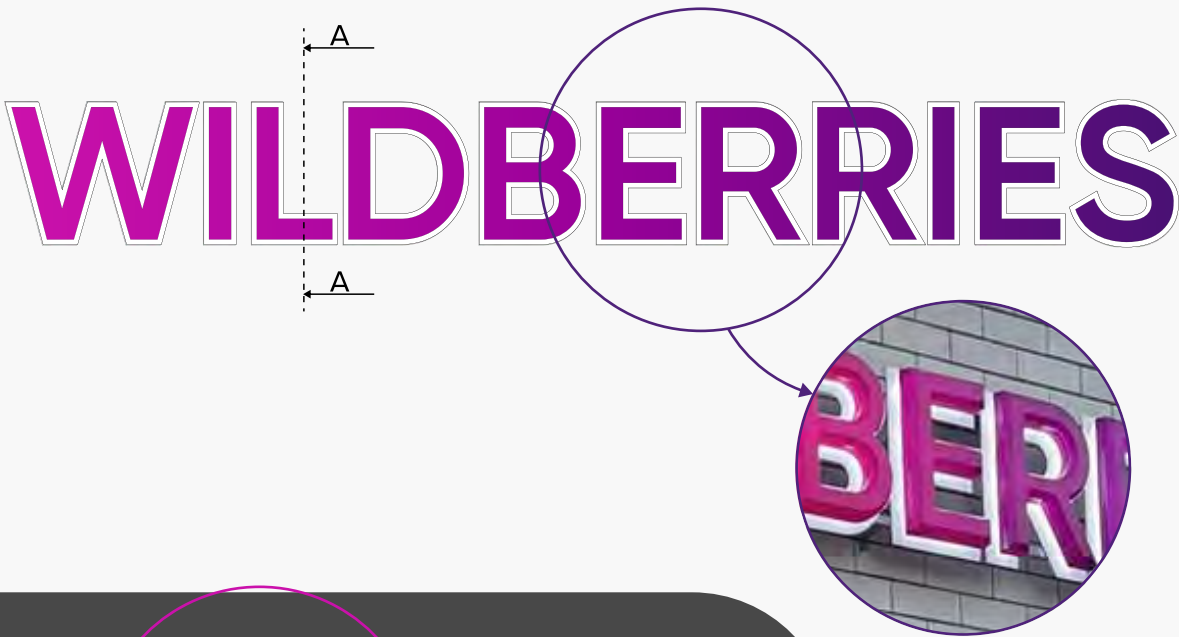
Стандарт 400



Стандарт 300

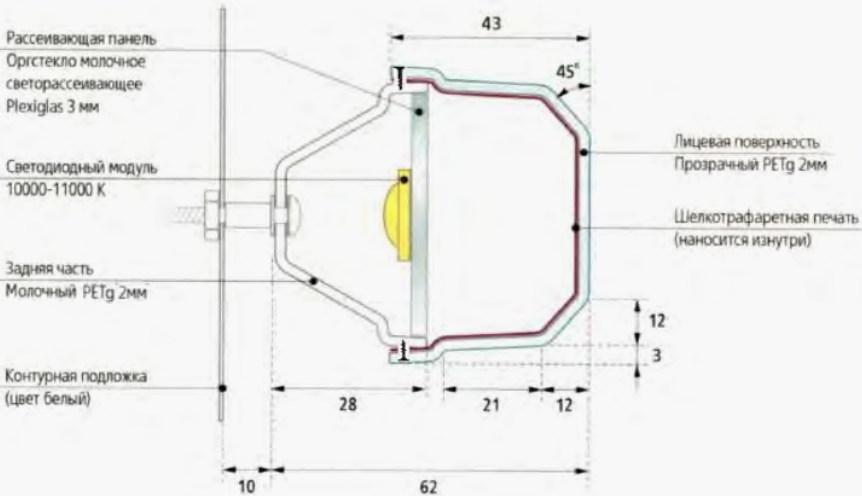


- Вывеска WILDBERRIES представляет собой отдельные формованные буквы с внутренней подсветкой, собранные на металлической раме.
- Каждая буква состоит из двух деталей — лицевой, формованной из прозрачного PETg толщиной 2-3 мм с УФ защитой и задника — формованного из молочного светорассеивающего пластика (PETg с УФ защитой или полистирол с УФ защитой) толщиной 2-3 мм.



Разрез А-А

Стандарт 300



Техническое описание

Печать

- Изображение на лицевую панель буквы (цветовой градиент) наносится с внутренней стороны методом многослойной шелкотрафаретной печати.
- Качество шелкотрафаретной печати должно обеспечивать соответствие цветопередачи цветовой системе логотипа на согласованном Образце, предусмотренном п. 3.2 Спецификации, необходимую насыщенность и яркость во всем цветовом градиенте, как при включенной, так и при выключенной подсветке.

Подсвет

- Светодиодные герметичные модули ELF SOL+DOT, 1SMD диод 2835
- Цвет холодный белый (11000-12000 K)
- Потребляемая мощность 0,24Вт
- Сила светового потока 37Лм или аналогичными светодиодными модулями.
- Светодиодные модули размещаются внутри буквы.
- Электропитание светодиодов выполняется блоками питания 12В IP67, с запасом не менее 20% мощности по номиналу нагрузки.
- Яркость подсветки лицевой поверхности буквы W должна быть не менее 140Лк.
- Яркость подсветки лицевой поверхности буквы S должна быть не менее 24Лк.

Крепление

- Крепление лицевой поверхности к задней части должно быть выполнено с помощью саморезов.
- Буквы устанавливаются на металлоконструкцию (раму), предназначенную для упрощения монтажа вывески к несущим поверхностям фасадов.
- Для стандартов 300 и 400 рама цельная, не разборная.
- Для стандарта 500, с целью обеспечения удобства транспортировки и монтажа, рама выполняется разборной, из двух частей, с организацией места стыка за одной из букв.
- Установка букв на раму и их коммутация выполняются в условиях производства. Буквы устанавливаются на раму на индивидуальных контурных подложках белого цвета из алюмокомпозита.
- Рама окрашивается по порошковой технологии в цвет, соответствующий RAL 9022 (серебристый металлик).
- Вывеска должна соответствовать эталонному образцу Товара (далее по тексту Образец), если таковой был утвержден.
- Каждая вывеска поставляется в индивидуальной упаковке. В качестве упаковочного материала используется стрейч-пленка, воздушно-пузырьковая пленка, полиэтилен и т.д.
- Содержимое такой упаковки: вывеска на раме в сборе — 1 шт. с установленными блоками питания, распаечными коробками и инструкцией по монтажу.
- В качестве дополнительной упаковки для вывесок, которые поставляются на склад Покупателя (Подольский район, д.Коледино, ул. Троицкая, д.20) используется брус или фанера.

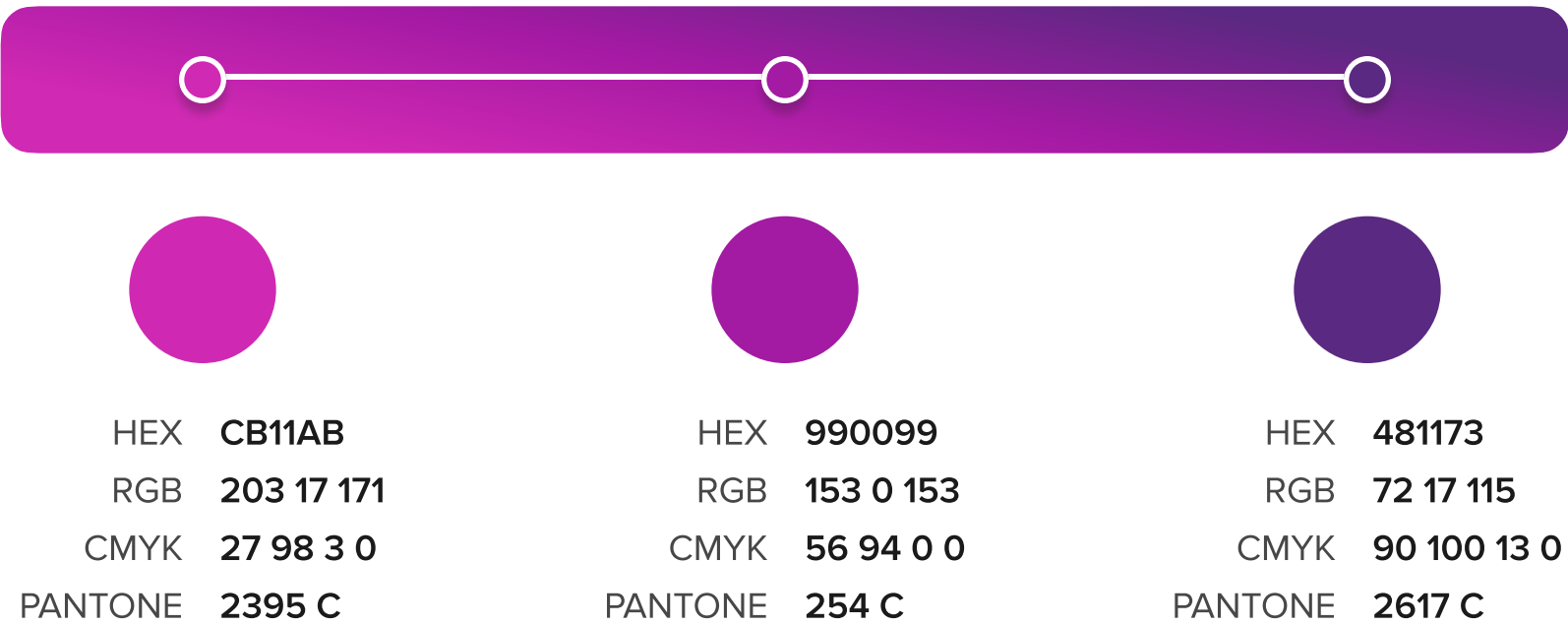
Световой режимник

Лицевая панель

- Размер панели 400 x 400 мм, скругление углов 104 мм, глубина 40 мм
- Логотип 322 x 150 мм, располагается по центру панели, глубина букв 10 мм, цвет – белый (CMYK 255 255 255 255)

Градиент

- Заливка линейным градиентом, угол 45°



Задняя панель

- Размер задней панели 400 x 400 мм, скругление углов 104 мм, глубина 40 мм, цвет – белый (CMYK 255 255 255 255)
- Режим работы 160 x 45 мм располагается по центру, расстояние от края лицевой панели до текста – 26 мм, цвет – dark violet (CMYK 90 100 13 0)

Скачать макет 

Задняя крышка

Алюминиево-композитная панель — 3 мм. Стенка алюминия — 0,21 мм

Подсвет

Линейки светодиодные — 18 Вт. Блок питания — IP 67 20Вт.
Кабель — ПВС 2*1



Панель-кронштейн

Лайтбокс со встроенным блоком питания

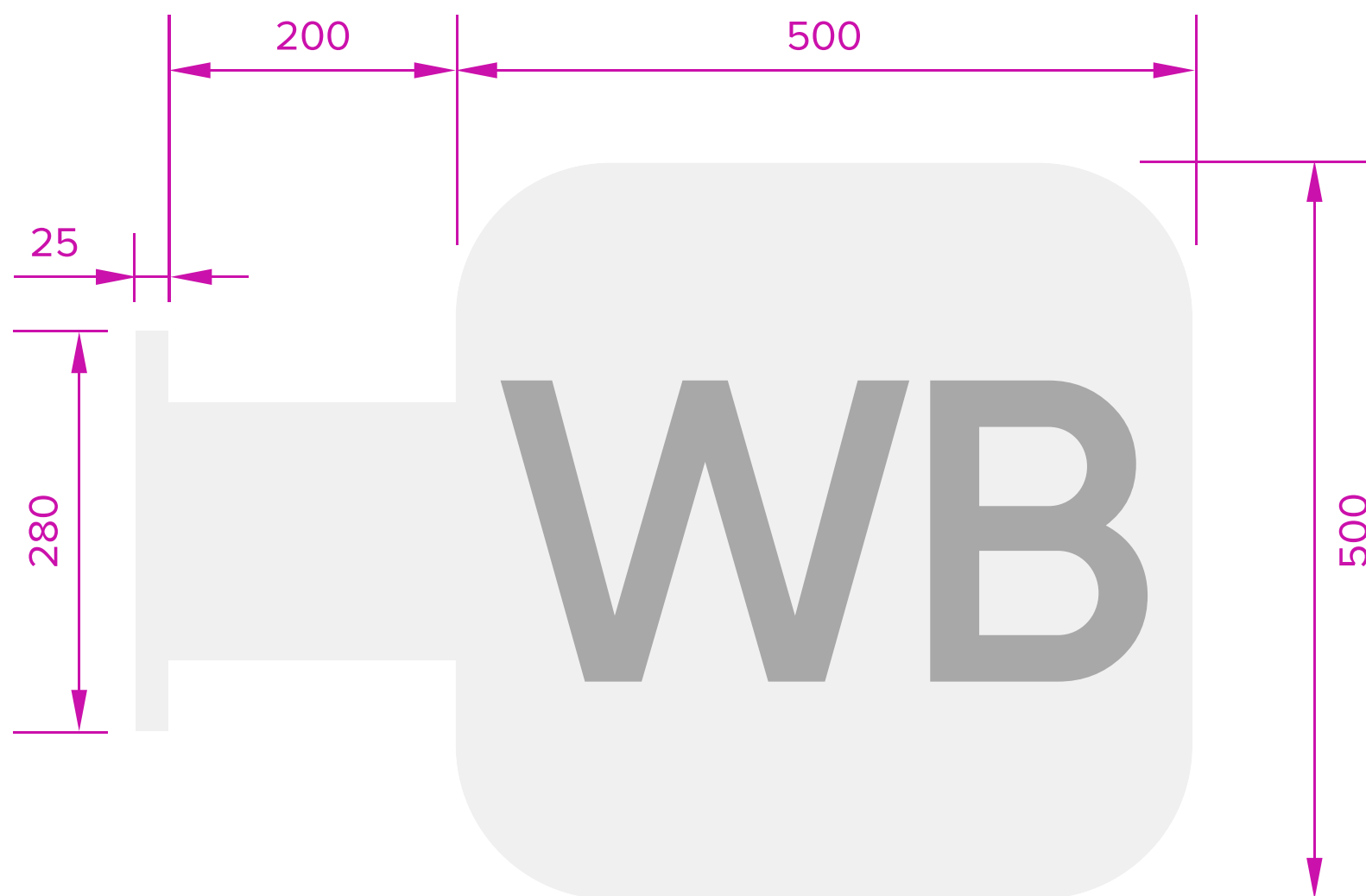
Нужно только подключить к источнику питания 220В

Крепкий материал

Долговечная конструкция

Подходит для улицы

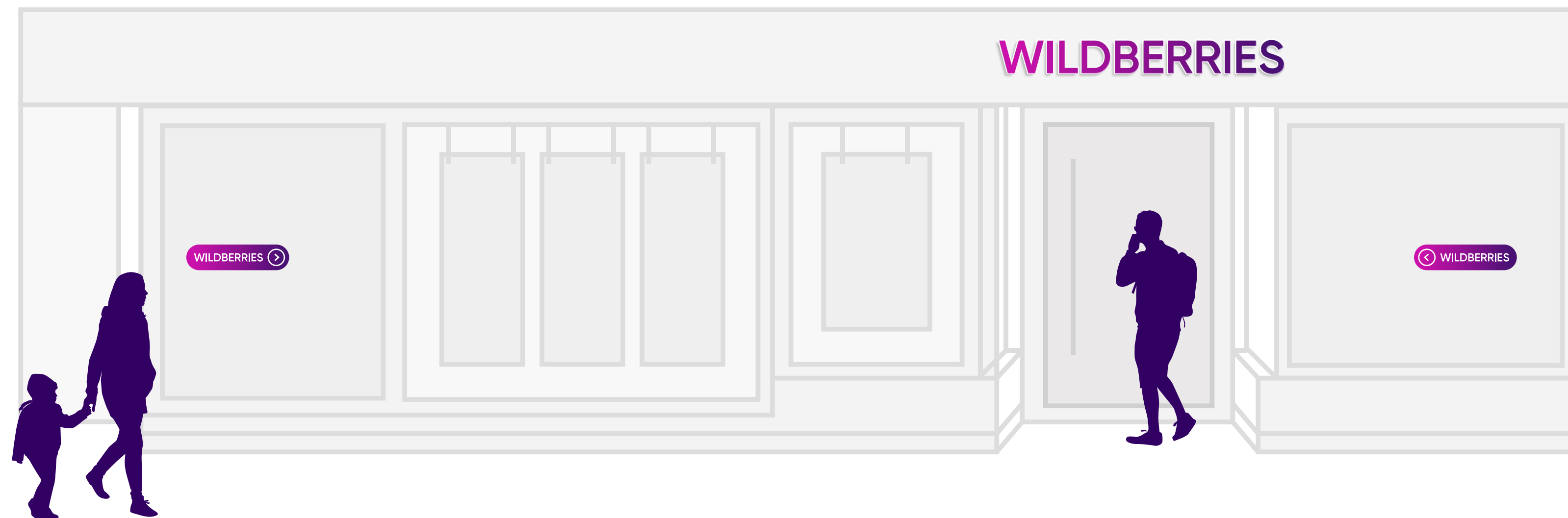
Всепогодный



Скачать макет



Навигационные вывески



- Основа — ПВХ 3 мм
- Печать с ламинацией



Скачать макет 

Ремонт фасада

Стены фасада

- Работы по благоустройству стен фасада должны выполняться по технологии и в соответствии со СНиП
- Покраска стен производится строго по технологии, с предварительной грунтовкой поверхности материалами для фасадных работ. Цветовое решение зависит от предписания администрации района
- Допустимы: штукатурка, шпатлевка, кирпич, искусственный камень, вентилируемый фасад
- Не желательна: отделка сайдингом или пластиковыми панелями, т.к. это не долговечный материал. Побелка запрещена!

Входные двери

- Двери (ПВХ, либо сэндвич-панель со стеклянными элементами) должны быть без трещин, сколов, отверстий от эксплуатации, сломанных дверных ручек, плохо работающих петель
- Дверные откосы должны быть покрашены, изготовлены по технологии, с рабочими составляющими элементами
- На входной двери должен быть установлен доводчик (исключения ТЦ, со стеклянной входной группой)

Окна

- Необходимо произвести реставрацию окон, если есть потребность (замена стекол (стеклопакета), покраска, монтаж сливов, изготовление откосов)
- Окна необходимо заклеить матовой белой плёнкой в зоне склада и клиентской зоне за примерочными



Ремонт фасада

Входная группа, ступени

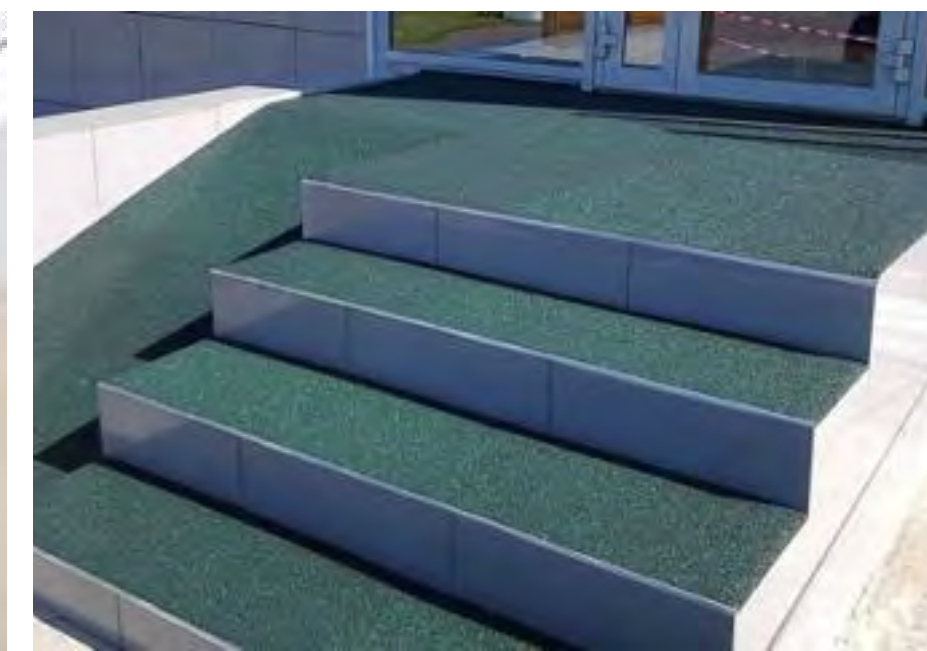
- Тротуарная плитка или керамическая анти-скользящая плитка (300X300/450X450)
- Ступени не должны иметь сколов, трещин или иных дефектов
- Монтаж или замена осуществляются строго по технологии в соответствии с строительными нормами и правилами (СНИП) и учётом климатических особенностей

Поручни и перила

- Допускаются изделия из хромированной или стальной трубы
- При изготовлении металлоконструкции из трубы, необходимо произвести работы по покраске изделия, с грунтовкой поверхности, строго по технологии
- Покраска должна быть произведена, специализированной краской для фасадных работ

Пандус (при количестве ступеней более 3 шт.)

- Откидной облегчённый или стальной
- Изготовление конструкции должно производиться строго по техническим нормам
- Покраска изделия производиться по технологии с предварительной грунтовкой поверхности



3

Интерьер

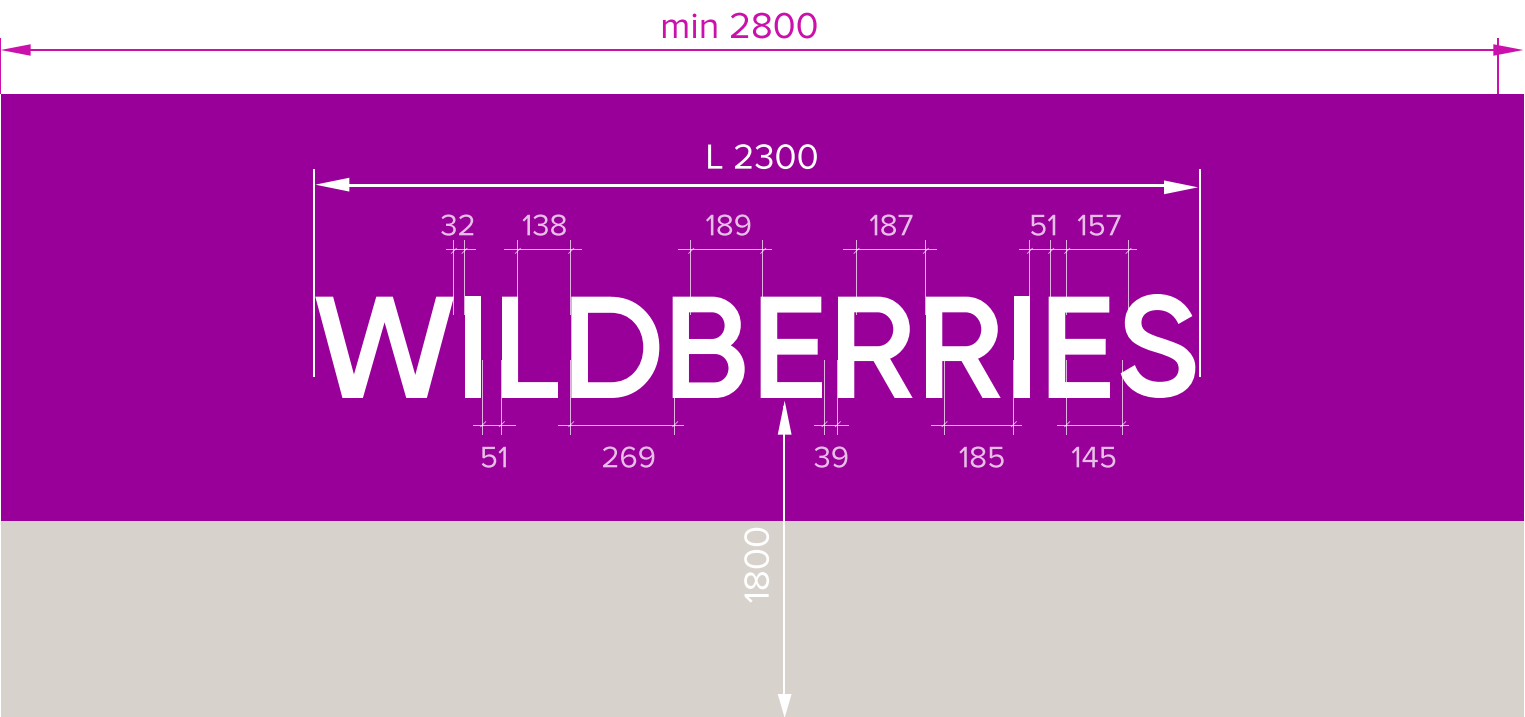
Корпоративная стена	18
Типовые логотипы для брендинга стены	19
Примерочные	20
Рекомендации к проведению ремонтных работ в интерьере	21
Техническое описание оборудования	23

Корпоративная (брендовая) стена или перегородка

1. Размещение в клиентской зоне Бренд-стены зачастую производится за ресепшеном. Это может быть, как действующая стена, так и вновь возводимая перегородка. При наличии неровного потолка, балок, необходимо пересогласовывать планировку, либо предварительно согласовать с сотрудником сметного подразделения
2. Запрещается размещать на Брендовой стене электрощиты, пожарный гидрант, кондиционер и т.д. В таких случаях она может располагаться в другом месте от ресепшена. Радиаторы отопления, расположенные на брендовой стене должны быть оформлены экранами либо защиты в короба с решёткой серого цвета
3. Брендочная стена выкрашивается в один из фирменных цветов, представленных на 5 слайде. Краска матовая. Глянцевая краска не допускается. ЗАПРЕЩЕНА СТРУКТУРИРОВАННАЯ ПОВЕРХНОСТЬ
4. Основание под покраску должно быть выполнено по соответствующей технологии одним из следующих способов: оштукатуривание по маякам, шпатлёвка, покраска
5. Монтаж ГКЛ (на каркас либо гипсовый клей), шпатлёвка, покраска
6. Между клиентской зоной и складом необходимо возвести перегородку или стену, которая их разделит



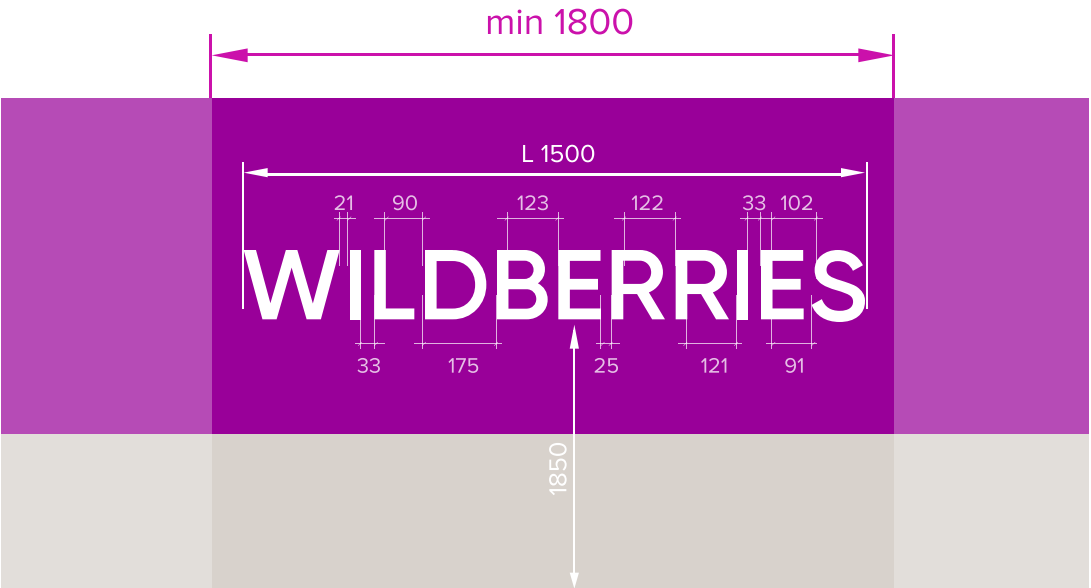
Типовые размеры логотипа для брендовой стены



Комплект букв из листового пластика, L — 2300 мм

Является основным форматом оформления брендовых зон. Устанавливается в случаях когда длина брендовой стены имеет размер 2800 мм и более. Буквы выполнены из пластика, крепятся к стене через дистанционные держатели согласно монтажной схеме

Скачать макет [↓](#)



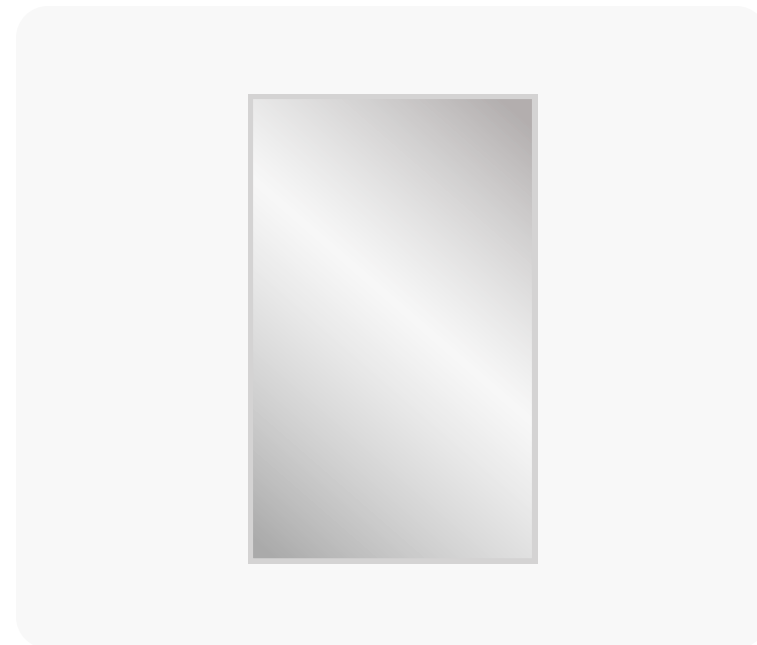
Комплект букв из листового пластика, L — 1500 мм

Устанавливается в случаях, когда длина брендовой стены менее 2800 мм и более 1800 мм. Буквы выполнены из пластика, крепятся к стене через дистанционные держатели согласно монтажной схеме

Скачать макет [↓](#)

Примерочные и ресепшн

1. Примерочные и ресепшн создаются посредством мебелировки помещения, а именно устанавливаются ПВХ стенка белого цвета. Между кабинками также устанавливаются ПВХ перегородки
2. Запрещено размещать листовки и инструкции в примерочных кабинках и на них
3. Внутри примерочных должны быть ковры, пуфы, корзины для мусора, зеркало размером 800X1270 мм.



Рекомендации к проведению ремонтных работ в интерьере

Стены и перегородки (не брендовые)

- Основание под покраску должно быть выполнено по соответствующей технологии одним из способов: оштукатуривание по маякам, шпатлевка, шлифовка, покраска
- Монтаж ГКЛ (на каркас либо гипсовый клей), шпатлевка, шлифовка, покраска. Цвет краски – белый матовый.
- При возведении перегородок с проёмом простенок над штангой всегда должен быть зашит ГКЛ с финишной отделкой
- Потолок должен быть в светлых тонах

Ламинат на стенах, цвет «Дуб Хадсон» (дополнительно)

- Монтаж должен быть осуществлён на клеевой состав без зазоров
- Ламинат должен быть оформлен ПВХ-углом защиты серого цвета по верхней и нижней кромке и дополнительно зафиксирован на саморезы (5 шт. на 2 м²) с декоративными заглушками серого цвета.
- Высота монтажа ламината h=1200 мм
- Расположение направления ламината строго ГОРИЗОНТАЛЬНОЕ



Рекомендации к проведению ремонтных работ в интерьере

Напольное покрытие

Приоритетна керамическая плитка

Монтаж должен быть осуществлён на клеевой состав без пустот с соблюдением направления. Швы должны быть затёрты затиркой тёмных оттенков

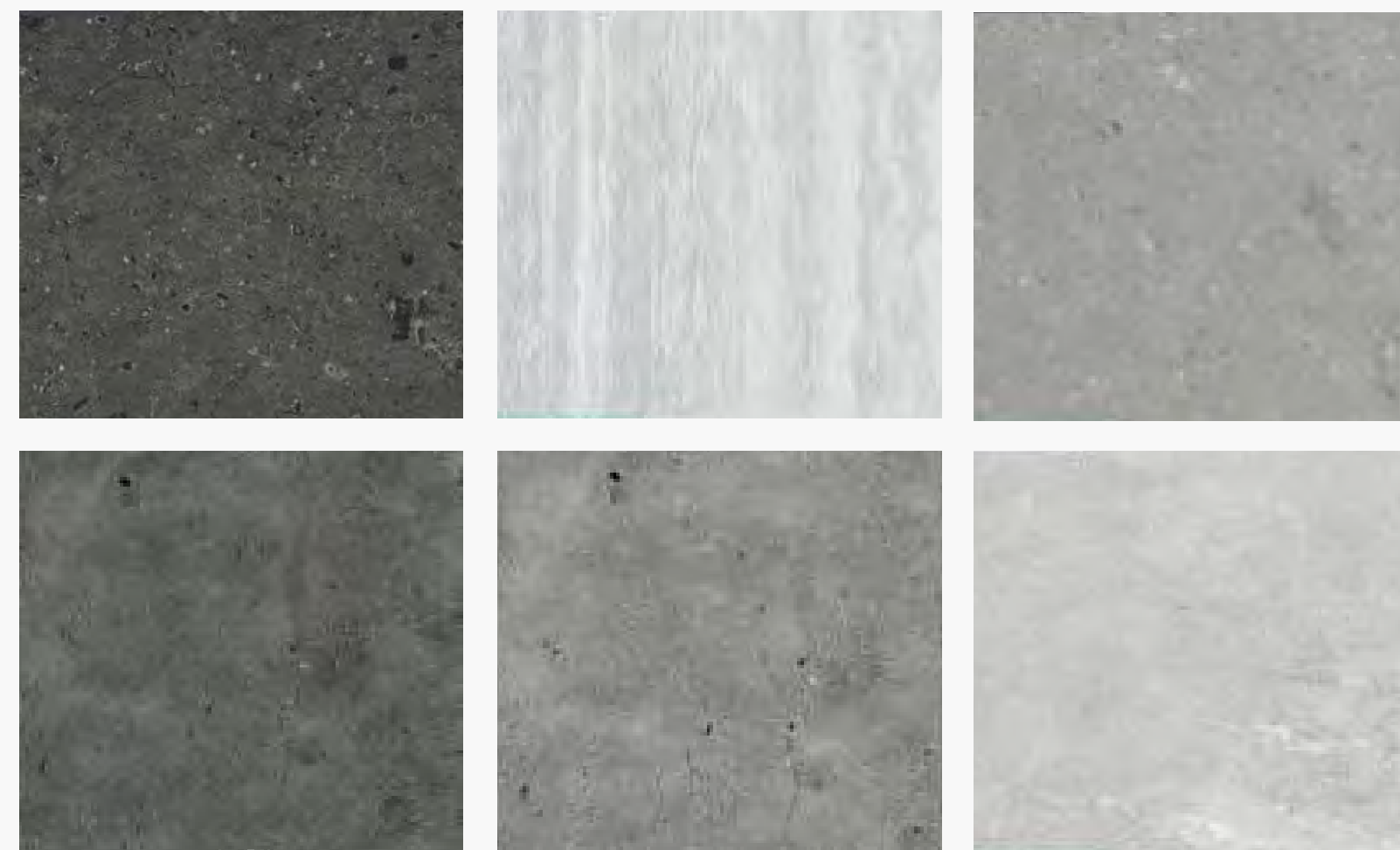
- В приоритете для Москвы и Московской области 600X600 мм. или 400X400 мм. Цвет: серый, светло-серый, темно-серый
- Для всех регионов кроме Москвы и Московской области 300X300 мм. Цвет: серый, светло-серый, темно-серый

Допускается существующее напольное покрытие от собственника следующих типов:

- Керамогранит/керамическая плитка
- Ламинат (при условии удовлетворительного состояния)
- Линолеум в светлых тонах (только при открытии в малонаселенных пунктах)



! Образцы цветов и оттенков плитки и керамического плинтуса



Техническое описание оборудования

Перечень необходимого оборудования

- Минимум 2 примерочные
- Пуф в примерочную прямоугольный
- Пуф прямоугольный с зеркалом
- Ресепшен
- Стол для выдачи заказов
- Тумба с ящиком и дверью
- Тумба с ящиком и дверью

Техническое описание содержит чертежи, габариты, материалы оборудования и комплектующих



Скачать макет



4

Фирменная одежда

Толстовка с капюшоном с начёсом	25
Футболка трикотажная	26
Жилет утеплённый универсальный	27

Толстовка с капюшоном с начёсом

Тип ткани

— футер 3-х нитка

Состав

— 80% хлопок, 20% полиэстер

Цвет

— pantone 2617C

Плотность ткани

— 350-370 гр/м³

Нанесение логотипа на грудь и спину

— методом пластизоль

С центральной застежкой

— тракторная молния



Скачать 

Футболка трикотажная

Тип ткани

— кулирная гладь

Состав

— 100% хлопок

Цвет

— pantone 2617C

Плотность ткани

— 150-160 гр/м³

Нанесение логотипа на грудь и спину

— методом пластизоль



Скачать 

Жилет утеплённый универсальный

Основной материал

— 100% полиэстер

Плотность осн. материала

— 210 гр/м³

Утеплитель

— синтепон

Плотность синтепона

— 240 гр/м³- спинка, 120 гр/м³- воротник

Нанесение логотипа на грудь и спину

— методом пластизоль

Материал подкладки

— флис, 100% полиэстер

Цвет

— pantone 2395C

С центральной застежкой на тесьму

— тракторная молния



Скачать 

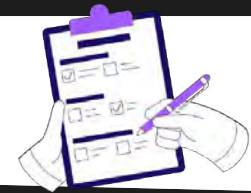
5

Правила работы

Базовые принципы работы сотрудника	29
--	----

Базовые принципы работы сотрудника

Скачать макет



Добрый день!
Я помощник
сотрудника пункта
выдачи заказов
Wildberries

Готов помочь вам
освоиться
на рабочем месте!

1. Начало смены

Перед началом смены проверьте на исправность следующее:

- вывески
- режимник
- камеры
- интернет

*Если интернет в ПВЗ не работает, пользуйтесь мобильным интернетом



2. Подготовка помещения

Перед встречей посетителей убедитесь, что соблюдены следующие пункты:

- во входной и в клиентской зонах проведена влажная уборка
- все товары из ночной доставки приняты и разложены по соответствующим ячейкам на складе, чтобы выдавать заказы быстро и эффективно

*Приемка происходит под камерами



3. Встреча посетителей



Добрый
день!

Соблюдайте приветливый и доброжелательный тон

- Поприветствуйте вежливо каждого клиента: «Добрый день!» или «Добрый вечер!»
- Если клиент в плохом настроении, сохраняйте спокойствие, не отвечайте грубостью и всегда старайтесь избегать негатива

4. Выдача заказа

Вежливо попросите клиента
предоставить QR-код из ЛК
для выдачи товара

*Когда QR-кода нет

1. Запросите у клиента последние 4 цифры телефона и 5-значный код из ЛК
2. Если у клиента есть неоплаченные товары, уточните, какие товары он хочет забрать, озвучьте сумму и проведите оплату
3. Если товар оплачен полностью и клиент готов его забрать после проверки или до нее, проведите выдачу

Покажите,
пожалуйста,
QR-код



6. Завершение обслуживания

1. После выдачи товаров предложите клиенту фирменный пакет
2. Обязательно скажите, что пакет платный, и предложите выбрать варианты пакетов
3. Добавьте пакет к заказам, проведите оплату и выдачу вместе с заказанными товарами

* Если клиент после выдачи и оплаты товара хочет приобрести пакет, оформите его отдельно от заказа

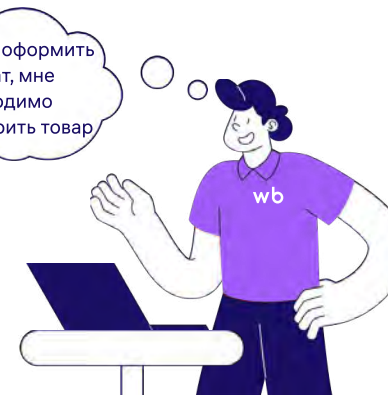


Понадобится ли
вам пакет?

Да,
пожалуйста



*При обнаружении брака
проставьте отметку о браке в ЛК



*К продаже допускаются
только фирменные пакеты.
Следите за их наличием

Хорошего дня!
Пожалуйста, оцените
работу нашего ПВЗ!

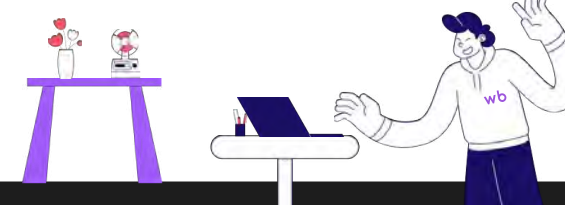
Поблагодарите клиента за посещение и пожелайте ему хорошего дня или вечера. Попросите его оставить отзыв о посещении ПВЗ в приложении

*Всегда отвечайте, если клиент попрощался, но не заставляйте новых посетителей ждать. Важно сразу переходить к обслуживанию следующего клиента, чтобы не задерживать остальных в очереди

6.1

- В течение всего рабочего дня ПВЗ соблюдайте чистоту и порядок во входной и в клиентской зонах и в примерочных
- Своевременно проводите влажную уборку и убирайте мусор
- Аккуратно складывайте возвратные коробки и возвратный картон так, чтобы они не мешали клиентам

Поддержание порядка в течение рабочего дня 6.2



WILDBERRIES