



worldskills  
Russia

**Утверждаю:**

**Менеджер компетенции**

**«Экспедирование грузов»**

Светлана Александровна Титова

## **ТИПОВОЕ 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, B/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 |
|----------|---|------------------------------------|------------------|
| <b>A</b> | Расчет стоимости международной перевозки    | С1                                 | 4 часа           |
| <b>B</b> | Подготовка коммерческих документов          | С1                                 | 2 часа           |
| <b>C</b> | Заполнение транспортных документов          | С2                                 | 2 часа           |
| <b>D</b> | Составление плана погрузки                  | С2                                 | 2 часа           |
| <b>E</b> | Обработка входящих запросов от клиентов     | С3                                 | 2 часа           |
| <b>F</b> | 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.

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<br>(если это применимо) | Объективная оценка | Общая оценка |
| <b>A</b>     | Расчет стоимости международной перевозки    |   | 23                 | 23           |
| <b>B</b>     | Подготовка коммерческих документов          |   | 10                 | 10           |
| <b>C</b>     | Заполнение транспортных документов          |   | 14                 | 14           |
| <b>D</b>     | Составление плана погрузки                  |   | 6                  | 6            |
| <b>E</b>     | Обработка входящих запросов от клиентов     | 2   | 23                 | 25           |
| <b>F</b>     | Отчет по эффективности оказываемого сервиса |   | 22                 | 22           |
| <b>Итого</b> |   | 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

|                 |  |
|-----------------|--|
| <b>От кого:</b> |  |
| <b>Кому:</b>    |  |
| <b>Тема:</b>    |  |