

**WILDBERRIES**

WILDBERRIES

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

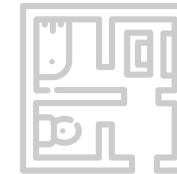
Минимальный набор брендинга: яркие, легкоузнаваемые вывески

### 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 м<sup>2</sup> в городах-миллионниках и населённых пунктах Московской области  
В остальных населённых пунктах — не менее 50 м<sup>2</sup>
- 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

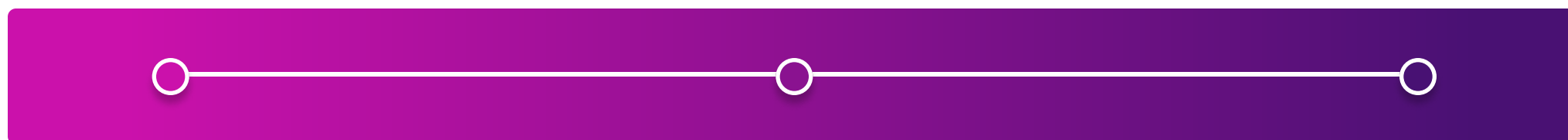
# 1

# Корпоративные цвета

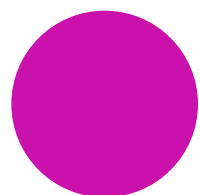
Фирменная палитра ..... 5

# Фирменная палитра

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

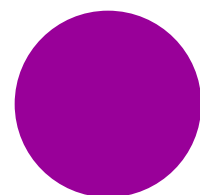


**Magenta**



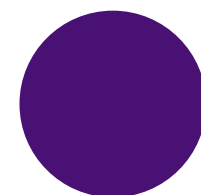
HTML CB11AB  
RGB 203 17 171  
CMYK 27 98 3 0  
PANTONE 2395 C

**Purplish**



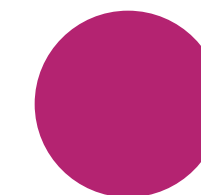
HTML 990099  
RGB 153 0 153  
CMYK 56 94 0 0  
PANTONE 254 C

**Dark violet**



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

**PANTONE 675 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 

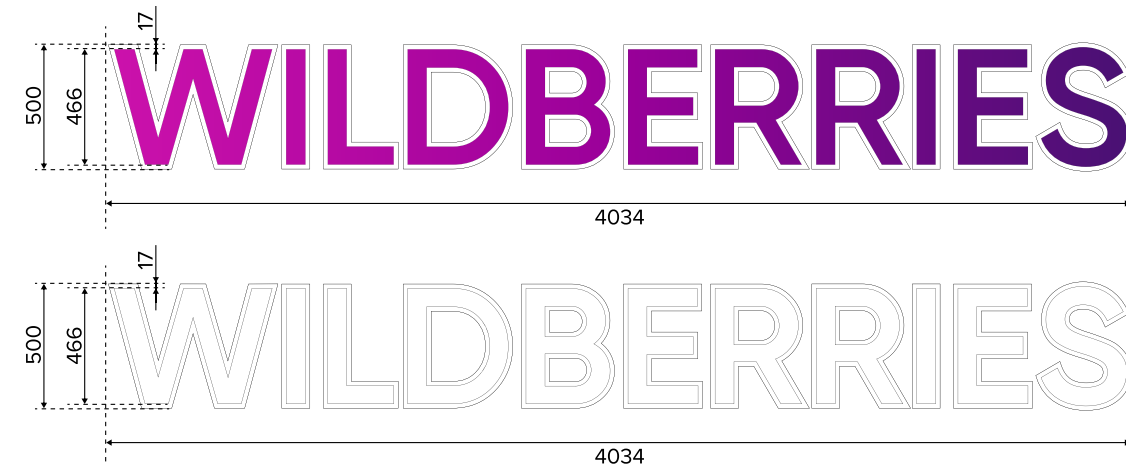
# Размеры вывески

Применяется три стандарта объёмных формованных букв: 300, 400, 500.

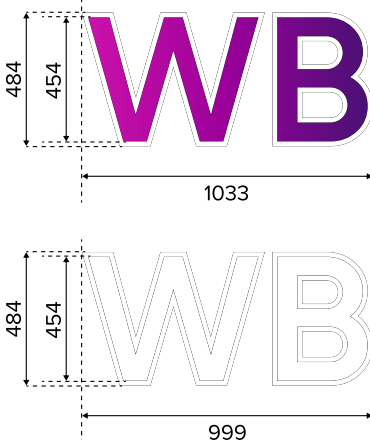
Для темного фасада используется белая вывеска, на светлый фасад

— с градиентом

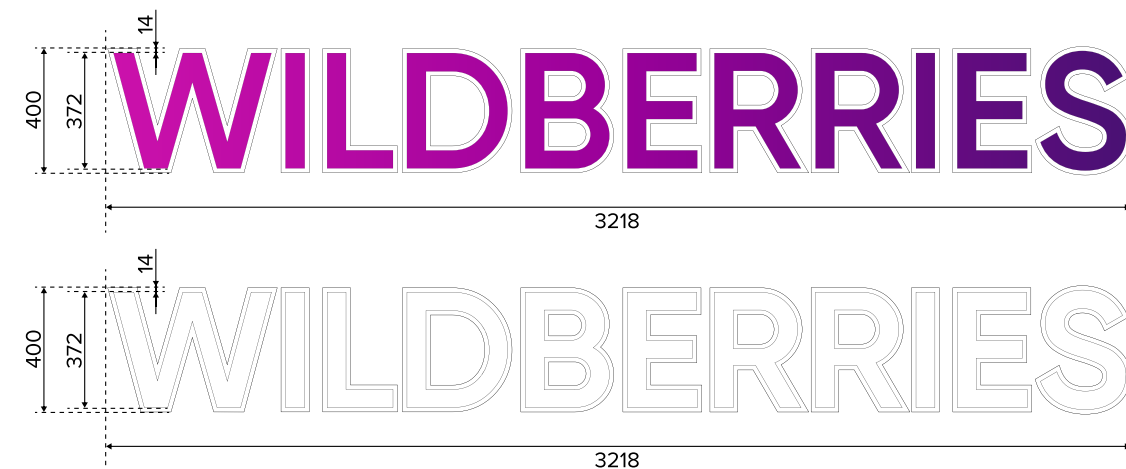
## Стандарт 500



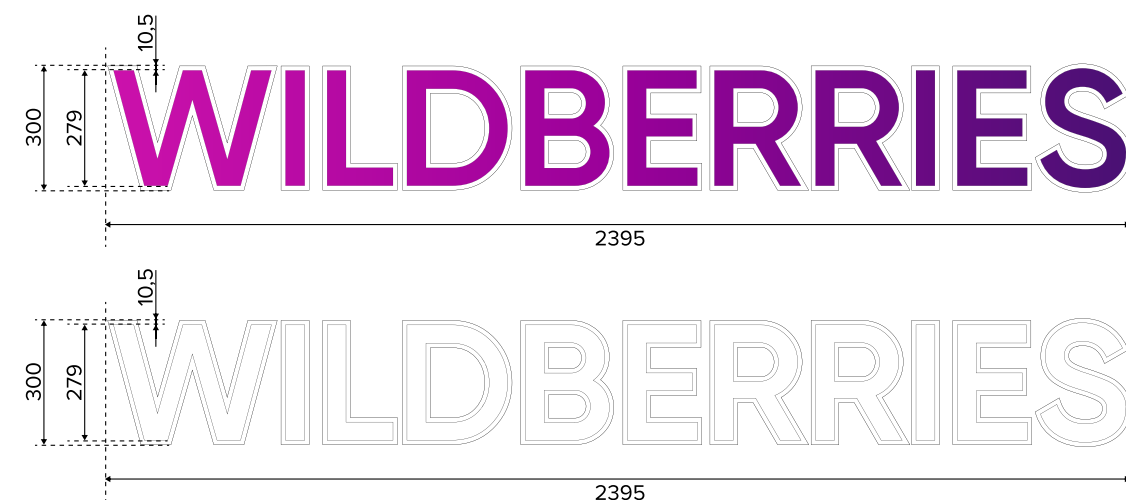
## Мини



## Стандарт 400

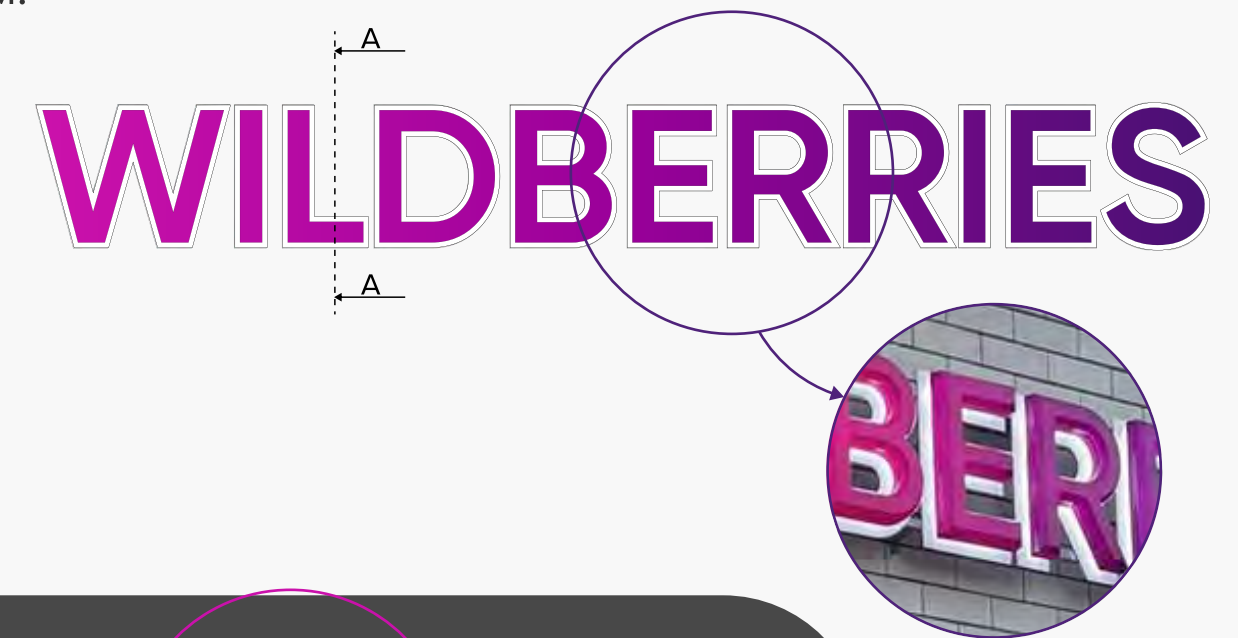


## Стандарт 300



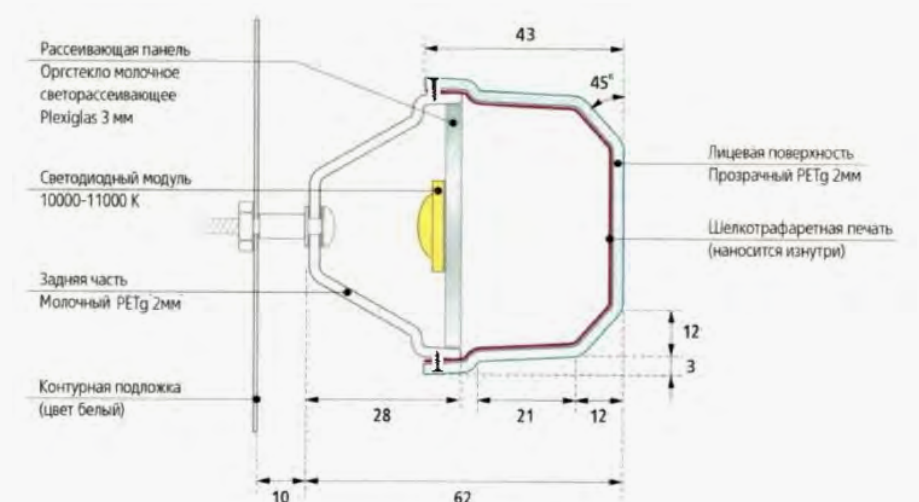
— Вывеска WILDBERRIES представляет собой отдельные формованные буквы с внутренней подсветкой, собранные на металлической раме.

— 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 К)
- 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.

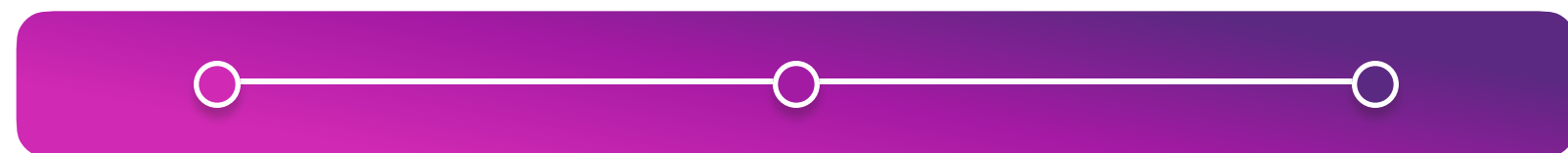
# Световой режимник

## Лицевая панель

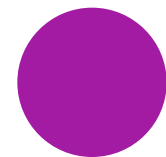
- Размер панели 400 x 400 мм, скругление углов 104 мм, глубина 40 мм
- Логотип 322 x 150 мм, располагается по центру панели, глубина букв 10 мм, цвет – белый (СМУК 255 255 255 255)

## Градиент

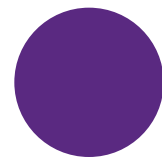
- Заливка линейным градиентом, угол 45°



HEX **CB11AB**  
RGB **203 17 171**  
СМУК **27 98 3 0**  
PANTONE **2395 C**



HEX **990099**  
RGB **153 0 153**  
СМУК **56 94 0 0**  
PANTONE **254 C**



HEX **481173**  
RGB **72 17 115**  
СМУК **90 100 13 0**  
PANTONE **2617 C**

## Задняя панель

- Размер задней панели 400 x 400 мм, скругление углов 104 мм, глубина 40 мм, цвет – белый (СМУК 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 (СМУК 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 — ПВХ 2\*1



# Панель-кронштейн

## Лайтбокс со встроенным блоком питания

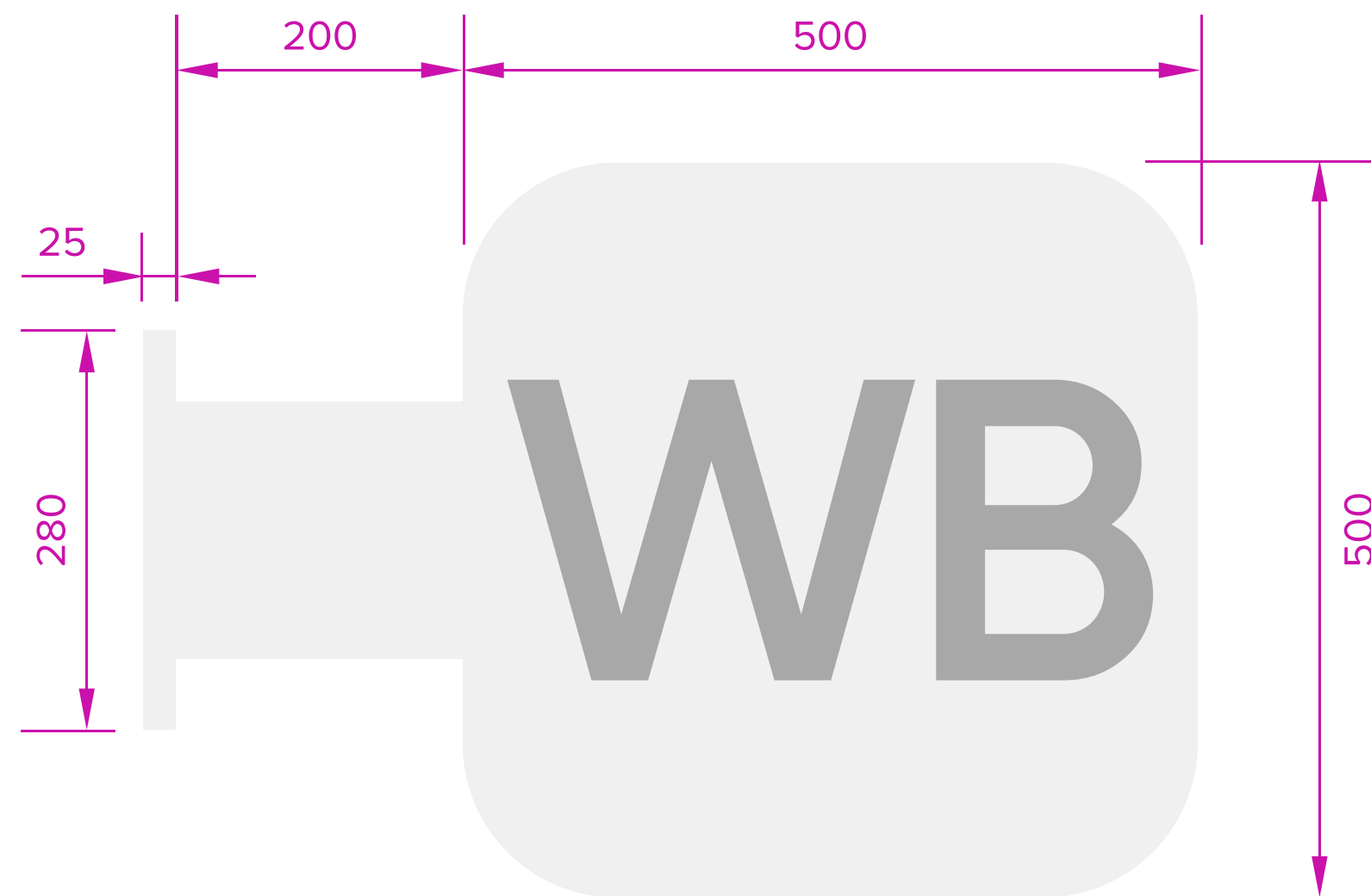
Нужно только подключить к источнику питания 220В

## Крепкий материал

Долговечная конструкция

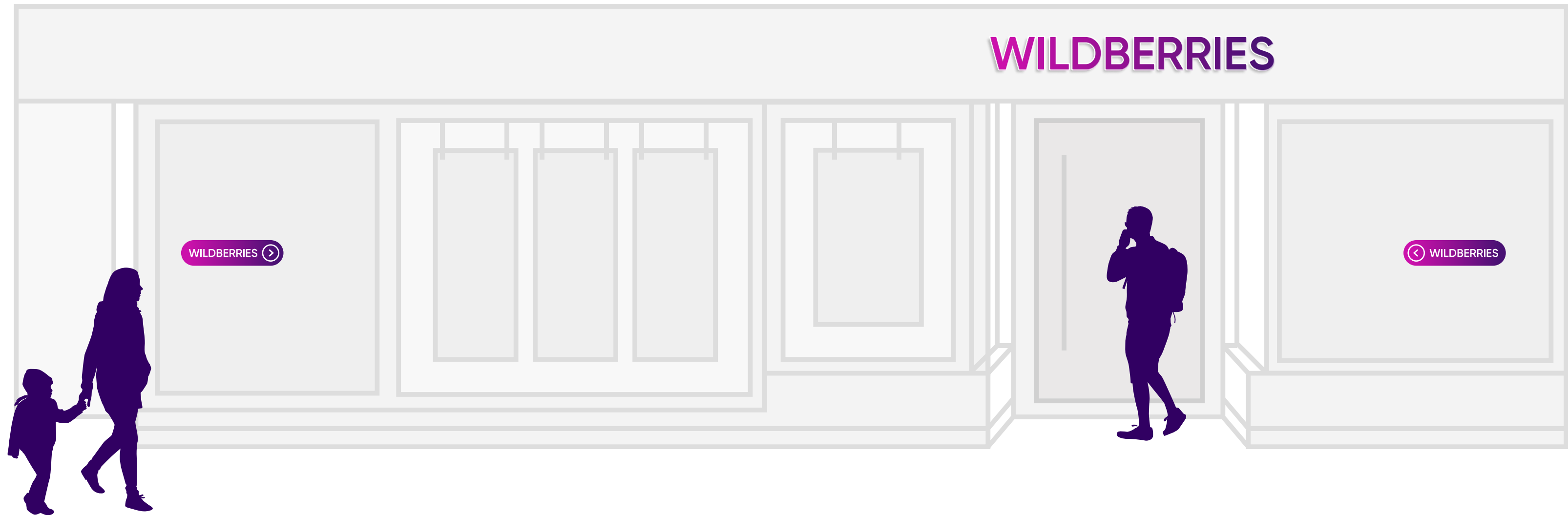
## Подходит для улицы

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

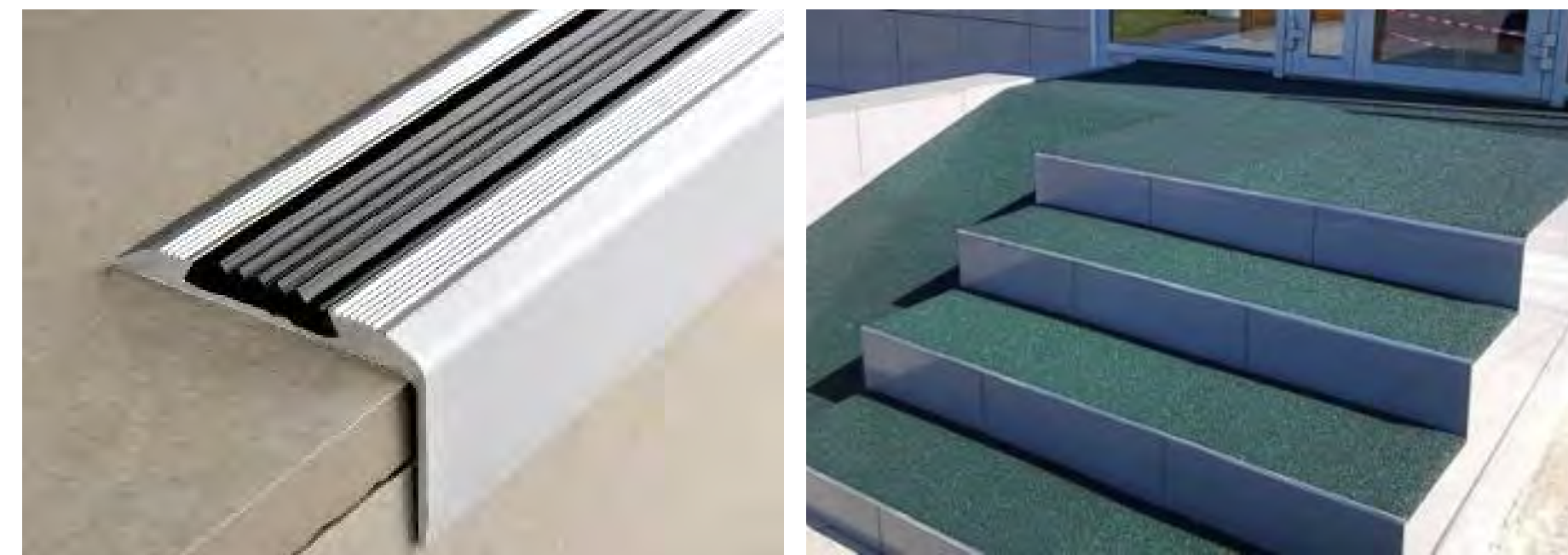
- Тротуарная плитка или керамическая анти-скользящая плитка (300X300/450X450)
- Ступени не должны иметь сколов, трещин или иных дефектов
- Монтаж или замена осуществляются строго по технологии в соответствии с строительными нормами и правилами (СНИП) и учётом климатических особенностей

## 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 производится по технологии с предварительной грунтовкой поверхности





# 3

## Интерьер

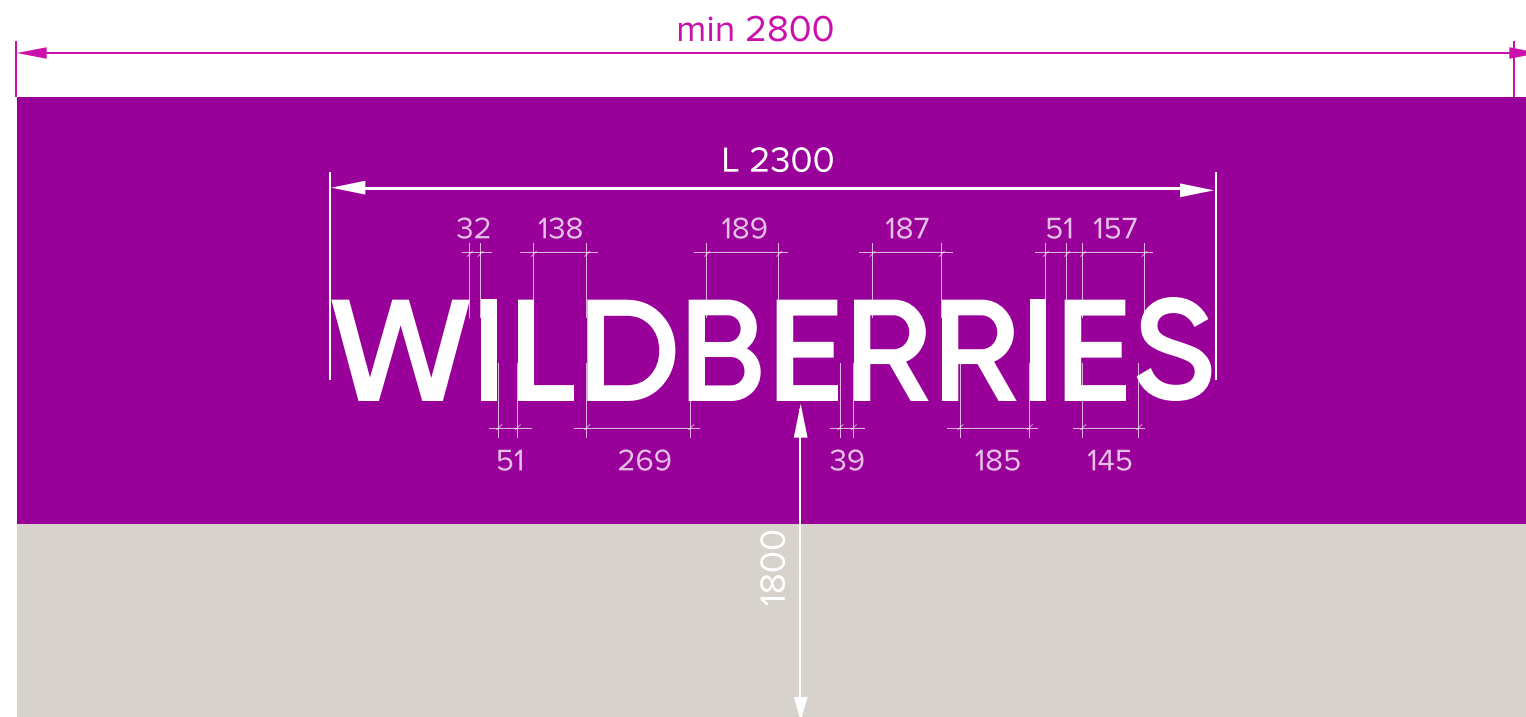
Корпоративная стена .....	18
Типовые логотипы для брендинга стены .....	19
Примерочные .....	20
Рекомендации к проведению ремонтных работ в интерьере .....	21
Техническое описание оборудования .....	23

# 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



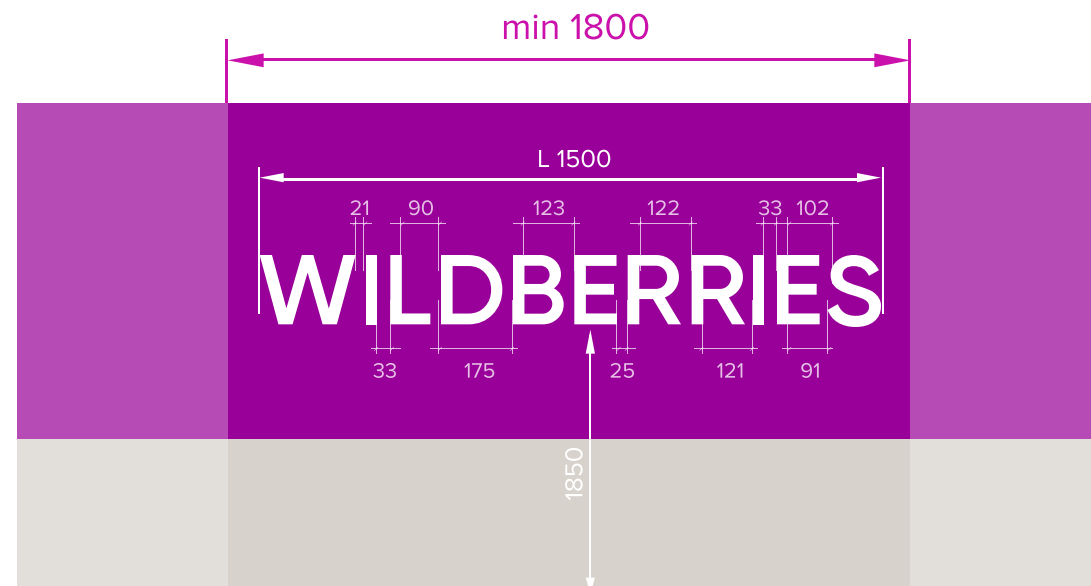
# Типовые размеры логотипа для брендовой стены



## 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 [↓](#)



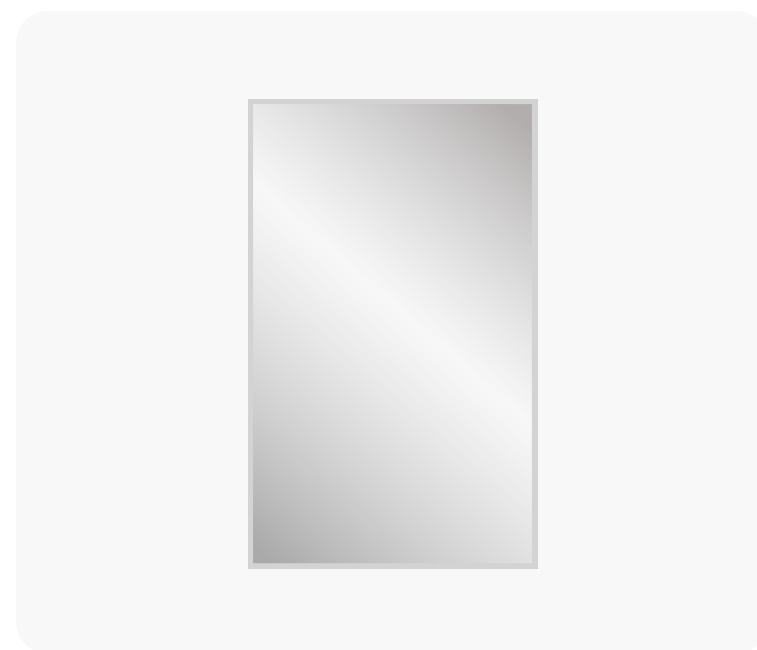
## Комплект букв из листового пластика, L — 1500 мм

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 м<sup>2</sup>) 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

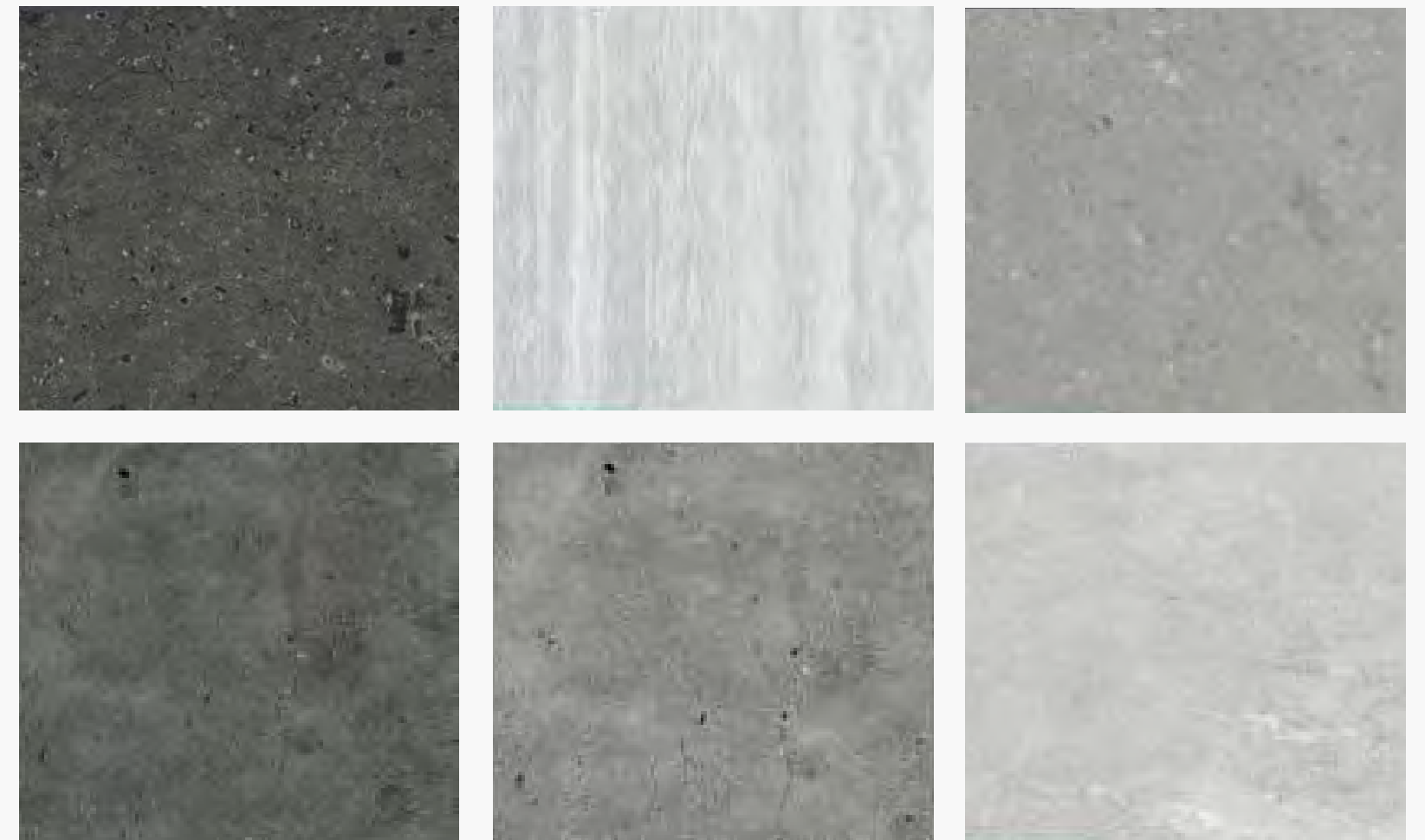
- В приоритете для Москвы и Московской области 600X600 мм. или 400X400 мм. Цвет: серый, светло-серый, темно-серый
- Для всех регионов кроме Москвы и Московской области 300X300 мм. Цвет: серый, светло-серый, темно-серый

### 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

- Склад, оборудованный стеллажами
- Минимум 2 примерочные (цвет: белый)
- Пуф в примерочную прямоугольный
- Пуф прямоугольный с зеркалом
- Ресепшен (цвет: белый)
- Стол для выдачи заказов (цвет: белый)
- Тумба с ящиком и дверью

Техническое описание содержит чертежи, габариты, материалы оборудования и комплектующих



Скачать макет



**WB**

**Ежедневно  
с 10:00 до 22:00**



# 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/м<sup>3</sup>

## 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/м<sup>3</sup>

## Нанесение логотипа на грудь и спину

— методом пластизоль



Скачать 

# Жилет утепённый универсальный

## Основной материал

— 100% полиэстер

## Плотность осн. материала

— 210 гр/м<sup>3</sup>

## Утеплитель

— синтепон

## Плотность синтепона

— 240 гр/м<sup>3</sup>- спинка, 120 гр/м<sup>3</sup>- 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 ↓

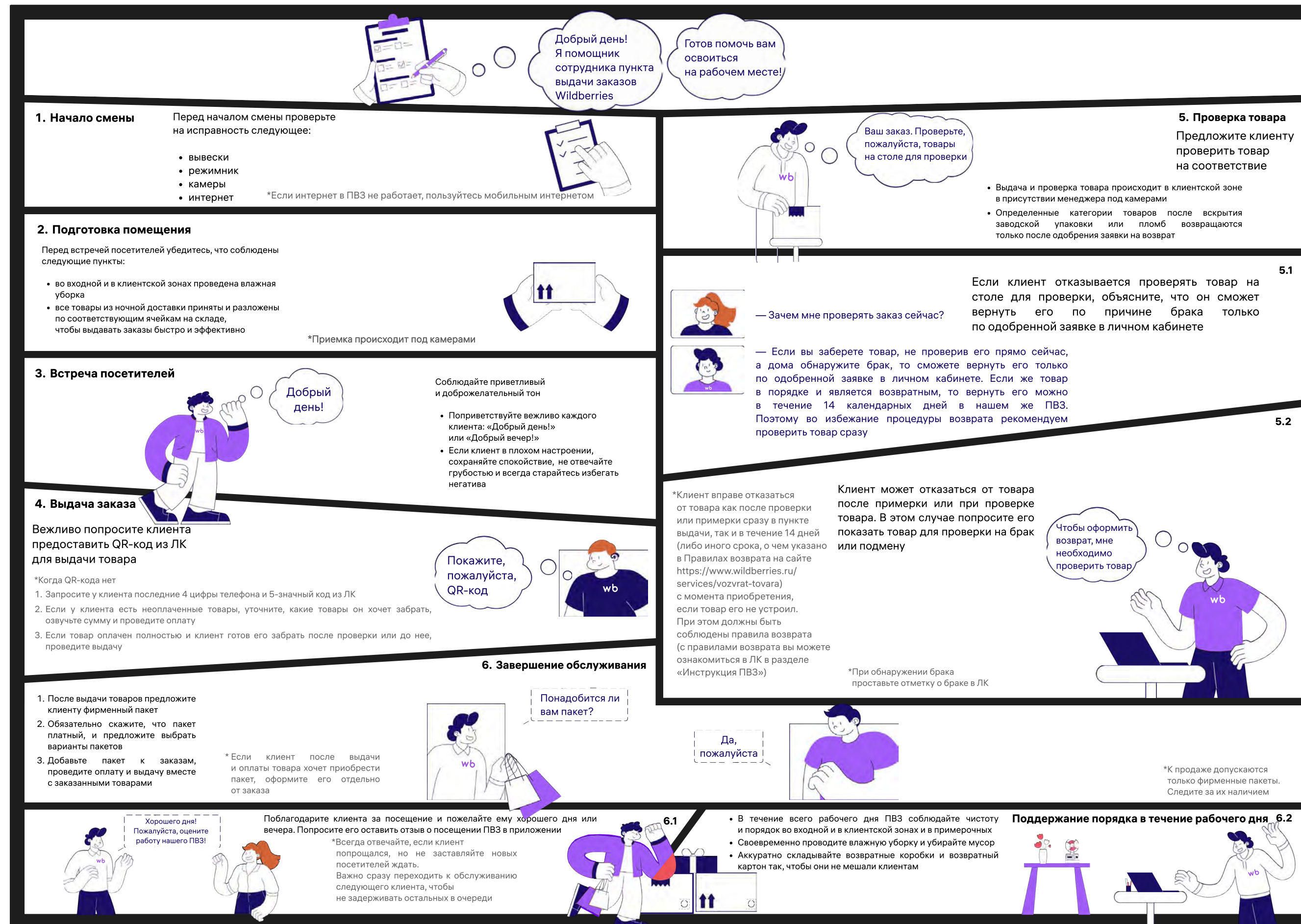
# 5

## Правила работы

Базовые принципы работы сотрудника ..... 29

# Базовые принципы работы сотрудника

Скачать макет 



**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** 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

**5. Проверка товара** Предложите клиенту проверить товар на соответствие

- Выдача и проверка товара происходит в клиентской зоне в присутствии менеджера под камерами
- Определенные категории товаров после вскрытия заводской упаковки или пломб возвращаются только после одобрения заявки на возврат

**5.1** Если клиент отказывается проверять товар на столе для проверки, объясните, что он сможет вернуть его по причине брака только по одобренной заявке в личном кабинете

**5.2** Если клиент отказывается проверять заказ сейчас, объясните, что он сможет вернуть его только по одобренной заявке в личном кабинете. Если же товар в порядке и является возвратным, то вернуть его можно в течение 14 календарных дней в нашем же ПВЗ. Поэтому во избежание процедуры возврата рекомендуем проверить товар сразу

**6. Завершение обслуживания** После выдачи товаров предложите клиенту фирменный пакет

1. Обязательно скажите, что пакет платный, и предложите выбрать варианты пакетов
2. Добавьте пакет к заказу, проведите оплату и выдачу вместе с заказанными товарами

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

**6.1** 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

**6.2** Поддержание порядка в течение рабочего дня

- 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

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

**Дополнительные элементы:**

- «Добрый день! Я помощник сотрудника пункта выдачи заказов Wildberries»
- «Готов помочь вам освоиться на рабочем месте!»
- «Ваш заказ. Проверьте, пожалуйста, товары на столе для проверки»
- «Добрый день!»
- «Покажите, пожалуйста, QR-код»
- «Понадобится ли вам пакет?»
- «Да, пожалуйста»
- «Чтобы оформить возврат, мне необходимо проверить товар»
- «Хорошего дня! Пожалуйста, оцените работу нашего ПВЗ!»

**WILDBERRIES**