

12.10.2017

Postin työviesti viikolle 42/2017 (16.-22.10.2017)

Jokaisen postityötä tekevän on luettava työviesti. *Noutopisteissä luetaan *)-merkityt kohdat.*

Muista, että ensisijainen yhteydenottokanava myynnin tukeen on chat!

Työviestin sisältö:

Myytävät tuotteet:	1
3.11.2017 ilmestyvät postimerkit tilattavissa 16.10. alkaen *).....	1
Pakkauslaatikot muuttuvat punapohjaisiksi 23.10. alkaen *).....	1
Muutokset asiakaspalvelussa:	1
Muutoksia julkisessa posti.fi-sivuston lähetysten seurannassa.....	1
Kerrattavat työhöjeet:	2
Palvelupisteissä paketit hyllytetään klo 16:een mennessä ja säilytysaikamuutos *).....	2
Saapumisilmoituksiin päivitetään uudet säilytysajat *).....	2
Älä anna palvelupisteen tukinumeroa 0800 176 176 asiakkaille! *).....	2
Ulkomailta saapuvan, tullatun lähetysten hyllytys ja luovuttaminen	3
Miten otan vastaan paketin, jossa on postimerkit	3

Myytävät tuotteet:

3.11.2017 ilmestyvät postimerkit tilattavissa 16.10. alkaen *)

3.11.2017 ilmestyy joulumerkit ja yksi postimerkkivihko:

111332	Jouluyö, kotimaan ikimerkki	1,40
111333	Joulupuu, joulutervehdyksen ikimerkki	0,95
111334	Lumikuningatar, ulkomaan ikimerkki	1,50
111335	Linnan juhlat 6xkotimaan ikimerkki	8,40



Lumikuningatar ja Linnan juhlat merkkejä toimitetaan automaattisesti yksi erä (100 merkkiä ja 10 vihkoa) niille palvelupisteille, joilla on toimitussopimus.

Jouluyö ja Joulupuu -joulumerkkejä toimitetaan automaattisesti kahdessa erässä aluepäällikön vahvistamat määrät. Kesko Oy:n pisteet tilaavat merkit itse, aluepäällikkö ilmoittaa viimevuotiset myyntimäärät tilauksen tueksi.

Pakkauslaatikot muuttuvat punapohjaisiksi 23.10. alkaen *)

Pakkauslaatikot 1-8 toimitetaan punapohjaisina maanantaista 23.10. alkaen.

Punaisia pakkauslaatikoita ei ole mahdollista tilata kohdistetusti vaan niitä toimitetaan tilausten mukaisesti niin kauan kuin tuotteita riittää (arviolta tammikuun loppuun saakka). Tuotteet toimitetaan jälleen keltaisena, kun punainen kuosi on loppu.

Tuotteen esilläpitopaikka pysyy samana sen väristä riippumatta.



Muutokset asiakaspalvelussa:

Muutoksia julkisessa posti.fi-sivuston lähetysten seurannassa

Uuden EU:n tietoturva-asetuksen vuoksi julkisesta (ei-kirjautunut asiakas) posti.fi-sivuston lähetysten seurannasta on poistettu vastaanottajan kuittaustieto tiistaiamupäivänä 10.10.

Yritysasiakkaat, joilla on käytössä Posti Dashboard, näkevät kuittaustiedot lähettämistään lähetyksistä jatkossakin Dashboardista. Kuluttaja-asiakkaat sekä yritykset, jotka eivät käytä Post Dashboardia, näkevät kuittaajan tiedon omista lähetyksistään kirjautumalla posti.fi-sivuille tai

käyttämällä Postin mobiiliapplikaatiota. Kuittaustiedon voi antaa asiakkaalle asiakaspalvelussa, jos asiakas osaa kertoa lähetystunnuksen sekä lähettäjän ja vastaanottajan nimen (eli voimme olla varmoja, että kyseessä ei ole huijaus). Asiakas voi halutessaan tilata myös maksullisen kuittauskopion verkkosivujen Palvelumuutos -lomakkeella: <https://www.posti.fi/henkilöasiakkaat/apu-ja-tuki/ota-yhteytta.html#humany-henkilöasiakkaat=/contact/id:215>

Lähetysten luovutuskäytäntöön muutos ei vaikuta. Lähetysten noutajalta otetaan sähköinen allekirjoitus jatkossakin.

Kerrattavat työhöjeet:

Palvelupisteissä paketit hyllytetään klo 16:een mennessä ja säilytysaikamuutos *)

1.10.2017 voimaantulleessa yritysasiakkaiden pakettien tuote-ehtoissa kerrotaan:

Noudettavat lähetykset ovat noudettavissa noutopisteestä saapumispäivänä klo 18 mennessä riippumatta siitä, onko kyseessä posti vai automaatti.

Jatkossa säilytämme lähetystuotteita noutopisteissä 7 päivää, minkä jälkeen ne palautuvat lähettäjälle. Mikäli lähettäjä on ostanut lisäpalvelun Noutomuistutus kirjeenä, on säilytysaika 14 vuorokautta.

Palvelupisteissä paketit hyllytetään jatkossakin klo 16:een mennessä. Uuden käsipäätteen käyttöönoton jälkeen vastaanottaja saa sähköisen saapumisilmoituksen heti hyllyköintitapahtuman jälkeen, kun käsipäätteen tietoja ei tarvitse erikseen purkaa. Pakettiautomaatteihin lähetykset toimitetaan noudettavaksi klo 18:een mennessä.


Sopimusasiakkaiden pakettilähetysten säilytysaika on 1.10. alkaen 7 vuorokautta. Muutos tuli voimaan palvelupisteissä samaan aikaan, eli maanantaina 2.10. tai sen jälkeen hyllyköityjen sopimusasiakkaiden pakettien säilytysaika on 7 vuorokautta, vaikka paketti olisi lähetetty syyskuun puolella.

Saapumisilmoitukseen päivitetään uudet säilytysajat *)

Saapumisilmoitukseen ja saapumisilmoitustaskuun päivitetään uudet pakettien säilytysajat. Materiaalit ovat menossa painoon ja niistä tehdään kaikille automaattitoimitus. Uusien materiaalien saavuttua kaikki vanhat hävitetään. Seuraa työviestintää, jossa kerrotaan materiaalien tarkempi käyttöönottoaika. Suunniteltu käyttöönotto joulun jälkeen.

Älä anna palvelupisteen tukinumeroa 0800 176 176 asiakkaille! *)

Huolestuttavan paljon on saatu palautetta, että asiakkaita on ohjattu soittamaan palvelupisteen tukinumeroon 0800 176 176. Muista, että tuo numero on tarkoitettu vain palvelupisteiden omaan tukeen ja neuvontaan. Jokainen numeroon soittava asiakas lisää jonoa, eikä palvelupisteestä päästä kysymään neuvoa puhelimitse tai chatilla.

<p>Tarkista, että kassalla on käytössä asiakaspalvelun palvelunumerokortit (kts kuva =>).</p> <p>Jos ei ole:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tilaa heti lisää koodilla 104180 • käytä väliaikaisesti työviestin liitteistä tulostettavia yhteystietoja. <p>Huomaa, että yritysasiakkaille on omat numeronsa. Ohjaa yritysasiakkaat soittamaan kortin valkoisen puolen numeroihin, koska oranssin puolen kuluttajanumeroissa ei neuvota yritysasiakkaita.</p>	
--	---

Pakettiautomaattituen numero näkyy asiakkaille pakettiautomaatissa. Palvelupiste löytää numeron Postin työohjeista, kohta Yhteystiedot. <https://posti.humany.net/paiva-postissa/pakettiautomaattien-asiakastuki/1745?category=1228>

Ulkomailta saapuvan, tullatun lähetyksen hyllytys ja luovuttaminen

Lisääntyneen verkkokauppaostamisen myötä myös ulkomailta saapuvat, tullattavat lähetykset ovat lisääntyneet. Tullattavat lähetykset jäävät Tullin toimipisteeseen, josta vastaanottaja saa tulliselvitettävän lähetyksen saapumisilmoituksen (kts. malli).

Vastaanottaja hoitaa tullauksen saapumisilmoituksen ohjeiden mukaan.

Kun lähetys on tullattu, toimitetaan se perille Postitse. Tullattussa lähetyksessä on merkintä "Tullattu..", joko leima tai tarra.

Kun lähetys tulee palvelupisteeseen hyllytettäväksi, tarkista että hyllytät lähetyksen oikealla lähetystunnuksella. Lähetyksessä on MX-alkuinen seurantalunnuksella ja sillä tunnuksella on lähetys hyllytettävä, koska se on saapumisilmoituksessakin.

posti
Posti Oy / Ulkomaanposti
PL 611
00011 POSTI

TULLISELVIETETTÄVÄN LÄHETYKSEN
SAAPUMISILMOITUS

Lähettiläs: LOTCOM DISTRIBUTION, US
Saapumistunnus: LX296597529US
Saapumispäivä: 27.12.2016
Palauspäivä: 13.01.2017
Paino: 0,056

LX296597529US

EU:n ulkopuolelta lähetetty tavara ei tulla, jos tavaroiden arvo yltää 22,00 EUR:ta ja jos lähetyksen arvo yltää 45,00 EUR. Alueen tullaamiseen sekä verojen maksuun on enintään 30 päivää saapumisilmoitus. Lähetys palautetaan, jos tullausta ei ole maksettu sählytyksen puitteissa. Lähetyksen säilyttämää ei ole mahdollista pidentää. E-tullattavista lähetyksistä voi lähettää vapaalappuyhteyden (tullaustilasto tai selvitys linkistä ja sen arvosta sekä saapumistunnus) osoitteeseen tulliposti@post.fi

Tulliselvityksen jälkeen lähetys toimitetaan osoitteenoma tai lähpostin veloituksesta.

Tulliselvityksen voi tehdä:

- Maksuttoman nettitullauspalvelun kautta www.tulli.fi -> "Tullaan netissä". Apua postipakettien tullaamiseen saa Tullista p. 0295 5006. Lisätietoja tulliselvityksestä löytyy myös www.tulli.fi > Yksityisille - Netissä ostaminen- Näin teet tulliselvityksen.
- Välittämällä Posti Oy:n tulliselvittäjän lähetyksen. Palvelusta laskutetaan Palveluhinnaston mukaan ja lisäksi veloitetaan mahdolliset tullimaksut ja verot. Kaikoa hinnat www.posti.fi/hinnat www.posti.fi/hinnat -tyyppisillä tai ota yhteyttä Postin asiakaspalveluun. Tullaus toimiston tarvittavine asiakirjoineen voi lähettää sähköpostilla tulliposti@post.com, faksilta 020 452 8877 tai osoitteeseen Posti Oy Huolinta, PL 611, 00011 Posti. Lisätietoja p. 020 451 5290. Posti Oy lähettää laajan huoltakulutusta, tullimaksuista ja veroista. Laskun liitteenä on tullaustilasto. Tullaustoimeksianto on toimitettava viimeistään kaksi päivää ennen ilmoitettua palautuspäivää.

Vastaanottaja: Henkilö- tai Y-tunnus: _____
Selvitys sisältyy: _____
Päiväys: _____ Aluekijotus: _____ Puhelin ja sähköposti: _____

Tullaamiseen tarvittavat asiakirjat ja tiedot: Kaupparekisteri/luovutusmaksu/merkintä- tai yritystunnus selvitys lähetyksen sisällöstä

Lisäksi saatetaan tarvita: Vienti/luovutusilmoitus (pakkauslähetykset) Profirmaalisku alkuperäilmoitus

Miten otan vastaan paketin, jossa on postimerkit

Jos lähettäjä on laittanut pakettiin valmiiksi postimerkkejä, täppää kassalta "lähetykseen ennalta maksettu" ja syötä postimerkkien yhteissumma. Päätä asiakaskäynti ja anna kuitti asiakkaalle.