

10.11.2017

Postin työviesti viikolle 46/2017 (13. – 19.11.2017)

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

Muista, että ensisijainen yhteydenottokanava myynnin tukeen on chat!

Työviestin sisältö:

Muutokset asiakaspalvelussa:.....	1
Päivitetyt saapumisilmoitustaskut käyttöön *).....	1
Postia Sinulle -lehti jakelussa *).....	1
Asiakkaiden mahdollista tilata kertahinnoittelupalvelua	1
Kerrattavat työohjeet:.....	2
Select ja Selectop Oy sekä Supergolf Oy ja Sirona Oy / Supergo.fi asiakaspalautukset sotkettu toisiinsa *).....	2
Perillesaamattoman lähetyksen käsittely *).....	2
Merkinnät ja tarrat palautettavaan pakettiin *).....	2
Huolellisuutta paketin lähettämässä ja tietojen kirjaamisessa	2
Täytä kaikki tiedot postiyrittäjän selvityspyyntölomakkeelle *).....	3

Muutokset asiakaspalvelussa:

Päivitetyt saapumisilmoitustaskut käyttöön *)

Päivitetyt saapumisilmoitustaskut postitetaan heti 13.11. niiden saavuttua painosta. Kun saat erän päivitettyjä saapumisilmoitustaskuja, ota ne heti käyttöön ja hävitä vanhalla säilytysaikatiedolla olevat taskut. Lisätilauksia voi tehdä sen jälkeen, kun jakelu on tehty. Huomaa, että saapumisilmoitustaskua saadaan varastoon pieninä osapainoksina, tilaa siis vain tarpeen mukaan että kaikille riittää muutosvaiheessa päivitettyä materiaalia.

Varakortti ja saapumisilmoitus yhdistetään. Saat sen päivitettyillä tiedoilla käyttöösi myöhemmin, seuraa työviestintää aikataulusta.

Postia Sinulle -lehti jakelussa *)

Postia Sinulle -lehti jaetaan marraskuun puolivälissä kotitalouksille (ei mainoskieltoluukkuihin).

Myyntipisteet saavat 2 lehteä luettavaksi.



Asiakkaiden mahdollista tilata kertahinnoittelupalvelua

Vähintään 20 kirjeen lähetyserille on asiakkaan mahdollista tilata kertahinnoittelupalvelua sähköisellä tilauslomakkeella. Paketin lähettäminen hinnoittelupalvelun kautta on korvattu Posti SmartShipillä. Jos sähköinen lomake on täytetty klo 14 mennessä, saa asiakas sähköpostiinsa työtilauslomakkeen sekä postitusohjeet järjestelmän toimittamana saman päivän aikana.

Tarjoamme palvelua ainoastaan yrityksille ja yhdistyksille, joilla on y-tunnus. Yhdistysrekisterissä oleva yhdistys ohjataan käteismaksutapoihin. Rekisteröityneet yhdistykset, jotka ovat jo postin laskutusasiakkaita, SAPissa laskutusasiakkuus, voivat tilata Kertahinnoittelupalvelun.

Kun kyseessä on käteisasiakas tai sopimukseton asiakas, emme voi luvata Kertahinnoittelupalvelun läpimenoa, ennen kuin järjestelmä on tarkistanut yrityksen luottotiedot.

Kertahinnoittelupalvelun hinta veloitetaan kulloinkin voimassa olevan Hinnoittelupalvelun hinnaston mukaisesti, asiakas saa aina kertalaskun, huomioi mahdollinen pienlaskutuslisä. Paperilaskulisää ei veloiteta kertalaskulla.

Ohjaa kertahinnoittelupalvelua tarvitseva asiakas postin verkkosivulle täyttämään tilauslomake:

<https://www.posti.fi/yritysassiakkaat/lomakkeet/kertahinnoittelupalvelulomake.html>

Kerrattavat työhjeet:

Select ja Selectop Oy sekä Supergolf Oy ja Sirona Oy / Supergo.fi asiakaspalautukset sotkettu toisiinsa *)

Huomaa, että Select ja Selectop ovat kaksi eri asiakasta. Sirona Oy/Supergo.fi:llä taas ei ole asiakaspalautussopimusta, eikä palautusta voi ohjata Supergolf Oy:lle.

Kun etsit kassalta asiakaspalautus -sopimustietoja, kirjoita vastaanottavan yrityksen nimi mahdollisimman täydellisesti ja samalla tavalla kuin se on lähetyksessä.

Huomaa, että jos käytät hakuna esimerkiksi pelkkää "EMP", niin kassa tarjoaa kaikkia yrityksiä joiden nimestä tuo kirjainyhdistelmä löytyy, kuten Tempur. Jos käytät hakuna vaikkapa "EMP F", niin haku rajautuu jo tarkemmin. Varmistu sopimuksen oikeellisuudesta vertaamalla sopimustiedon lähettäjän nimeä ja osoitetta verkkokaupiaan osoitteeseen osoitekortissa.

Perillesaamattoman lähetyksen käsittely *)

Perillesaamattomana käsitellään säilytysajan umpeuduttua:

- lähetyks, jota ei ole voitu palauttaa alkuperäiselle lähettäjälle
- lähetyks jota vastaanottaja eikä alkuperäinen lähettäjä halunnut ottaa vastaan.

Käsittele perillesaamaton lähetyks:

- tee lähetykseen palautusmerkinnät
- tulosta ja täytä perillesaamattoman lähetyksen lähetelomake
- **tee Edelleenlähetyks, valitse poikkeama "Perillesaamaton"**
- anna kohdepostinumeroksi:
 - kirjelähetyksille 40351
 - paketeille oman alueen lajittelukeskuksen postinumero (katso yhteystiedot työhjeista)
- Lähetä kirjeet ja lomake kirjeessä lähetelomakkeen osoitteeseen Jyväskylään
- liitä lomake pakettiin ja laita pakettirullakkoon.

Katso palautusmerkintöjen tekeminen työhjeista:

<https://posti.humany.net/paiva-postissa/perillesaamattoman-laehetyksen-palauttaminen/1432?category=1087>

Merkinnät ja tarrat palautettavaan pakettiin *)

Valitettavasti jatkuvasti tulee palautetta siitä, että palautettaviin paketteihin tehdään merkinnät väärin ja Noutamaton -tuotetarra liimataan väärään paikkaan.

Kertaa palautusmerkintöjen tekeminen työhjeista (sivun yläosasta löytyvä ohje merkintöjen tekemisestä kannattaa myös tulostaa pakettihyllyjen yhteyteen, josta oikeat merkinnät on helppo tarkistaa kun teet palautuksia): <https://posti.humany.net/paiva-postissa/pakettien-palauttaminen/1186?category=1087>

Huolellisuutta paketin lähettämisessä ja tietojen kirjaamisessa

- Tarkista, että palvelupisteestä lähetettävän paketin päälle on kirjoitettu lähettäjän ja vastaanottajan tiedot.
- Anna lähettäjälle kassan tarkistekuitti ja pyydä tarkistamaan huolellisesti kaikki tiedot. Lähettäjä vastaa tietojen oikeellisuudesta. Erityisesti puhelinnumerot on tarkistettava kunnolla.
- Tallenna kaikki tiedot huolellisesti. Näin varmistat lähetyksen ja saapumisilmoituksen perille toimituksen palvelulupausten mukaisesti.
- Muista tallentaa postiennakkolähetyksen tiedot vastaanottovaiheessa. Huomioi asiakkaan mahdollinen pyyntö lisätä postikulut postiennakkosummaan. Jälkikäteen tiedon korjaaminen vaatii asiakkaan itsensä tekemän maksullisen muutospynnön.
- Jos ulkomaille lähetettävän paketin osoitetietoja on hankala kirjata kassalle, paina F8 jolloin osoitekorttiin tulostuu teksti "tiedot lähetyksen päällä". Muista myös kiinnittää osoitekortti pakettiin.
- Ulkomaan lähetyksistä tarkista aina maakohtaiset kiellot ja rajoitukset huolellisesti.
- Varmista ulkomaille lähetettäessä asiakkaalta, ettei lähetyks sisällä kiellettyjä aineita.

Täytä kaikki tiedot postiyrittäjän selvityspyyntölomakkeelle *)

Jos joudut pyytämään postiennakkosumman korjausta tai hyvitystä lämpökirjoitintarrasta, täytä sähköinen selvityspyyntölomake työhöjeiden Muut hyötylinkit -osiossa. Täytä kaikki tapausta koskevat tiedot lomakkeelle niin, että maksupalvelukeskuksen ei tarvitse erikseen jälkikäteen tiedustella lisää ennen korjauksen tai hyvityksen tekemistä.