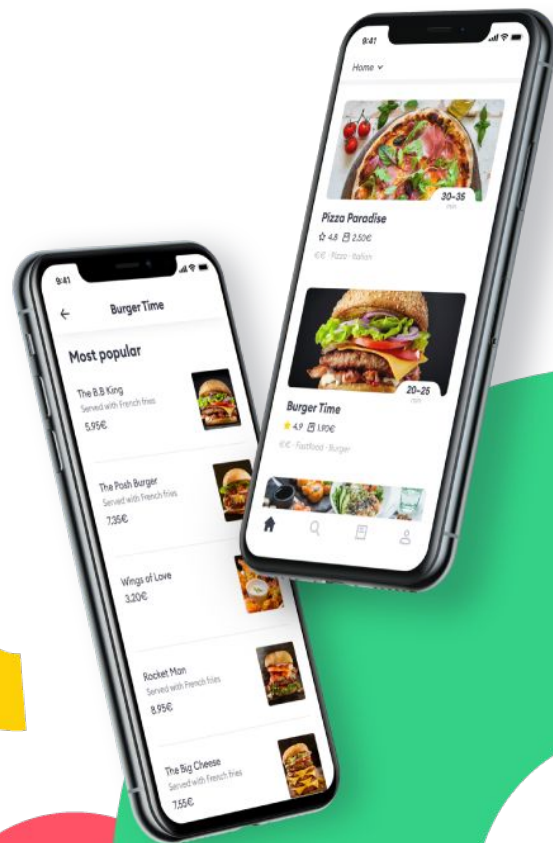


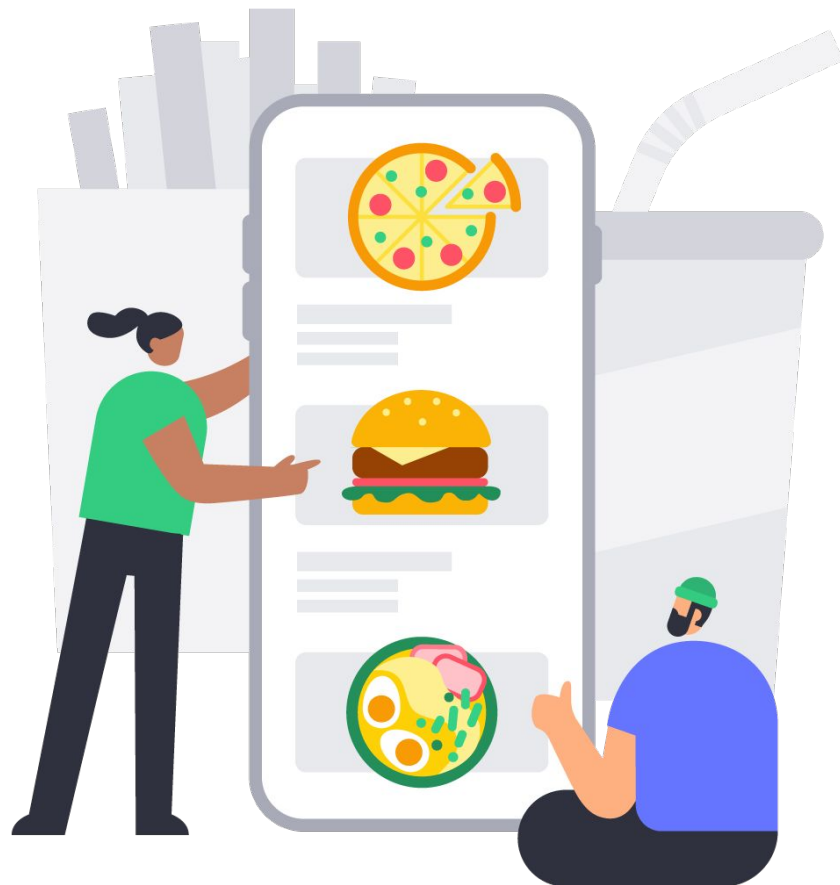
# Bolt Food

Wprowadzenie  
dla kurierów



# Treść

- Co to jest Bolt Food?
- Przyjęcie i realizacja zamówienia
- Grupowanie zamówień
- Bolt Courier Menu Główne
- Komunikacja z klientem
- Zarobki i Podatki
- Sprzęt kurierski
- Porady
- Higiena i Zdrowie
- Dostawa bezkontaktowa
- Kanał na TELEGRAMie
- Test końcowy



Co to jest Bolt Food?

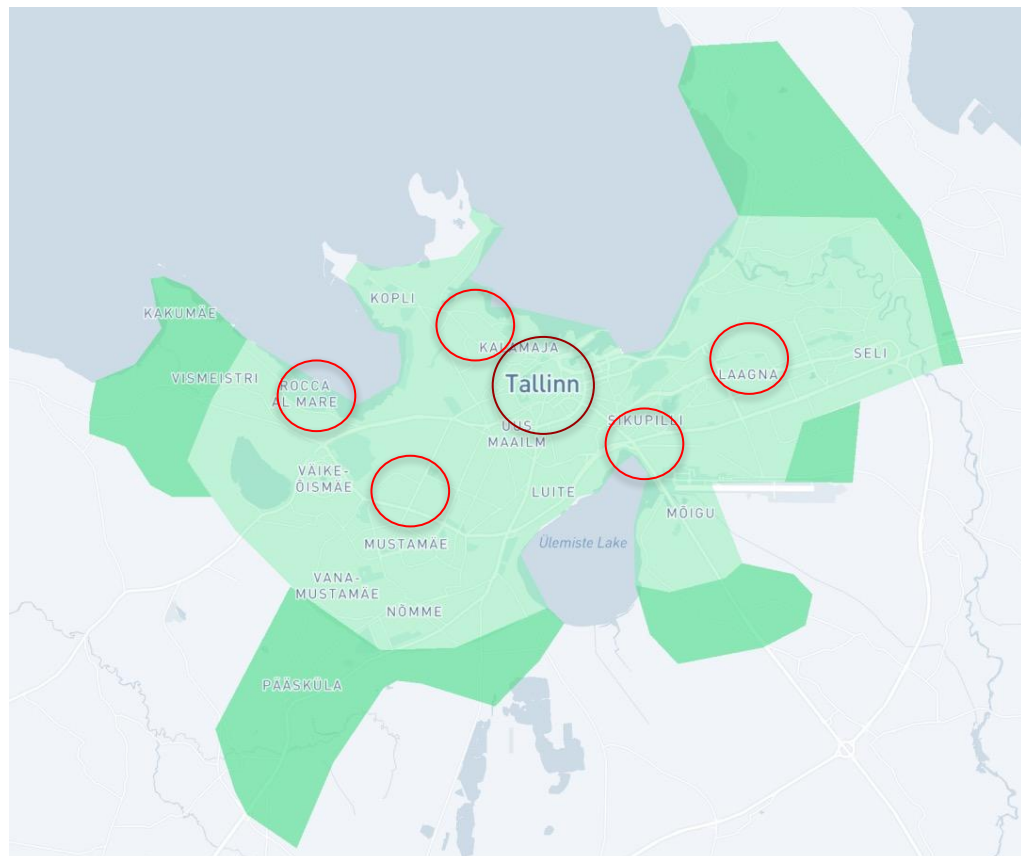
# Co to jest Bolt Food?

- Usługa dostarczania jedzenia, stworzona przez estońską firmę, która zbudowała platformę transportową Bolt.



# Obszar operacyjny i czas pracy

- Dostępny obszar zamówień jest zaznaczony na zielono
- Działamy 24/7 💪

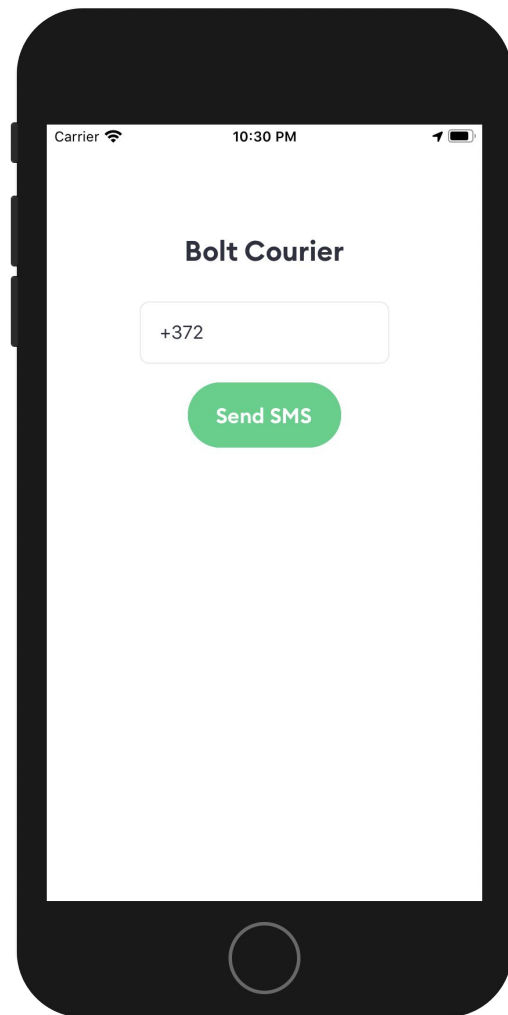


# Przyjęcie i realizacja zamówienia

# Krok 1

## Zaloguj się 😁

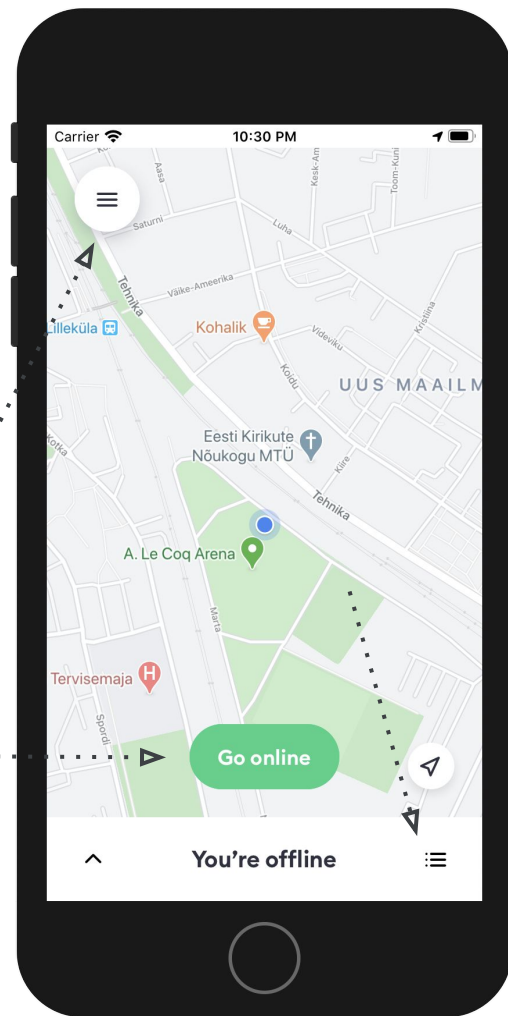
- Pobierz naszą aplikację dla kurierów na [iOS](#) lub [Android](#)
- Otwórz ją; wpisz numer telefonu powiązany z Twoim kontem kuriera Bolt Food
- **Kiedy Twoje konto zostanie aktywowane**, wyślemy Ci hasło SMSem



# Krok 2

## Bądź online

- Gotowy, żeby otrzymać zamówienie?
- Super! Kliknij **Przejdź online**

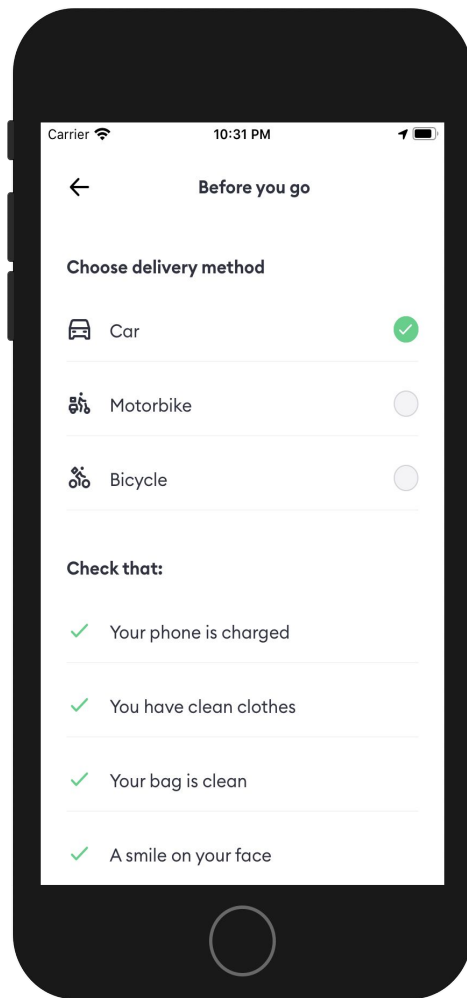




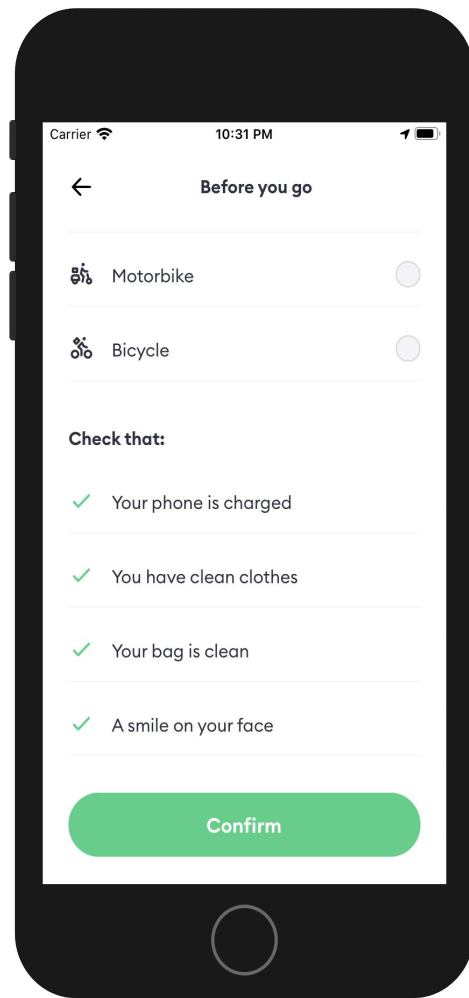
# Krok 3

## Potwierdź metodę dostawy

- Wybierz metodę dostawy
- Sprawdź listę
- Naciśnij **Potwierdź**



iPhone 8 — 13.2.2



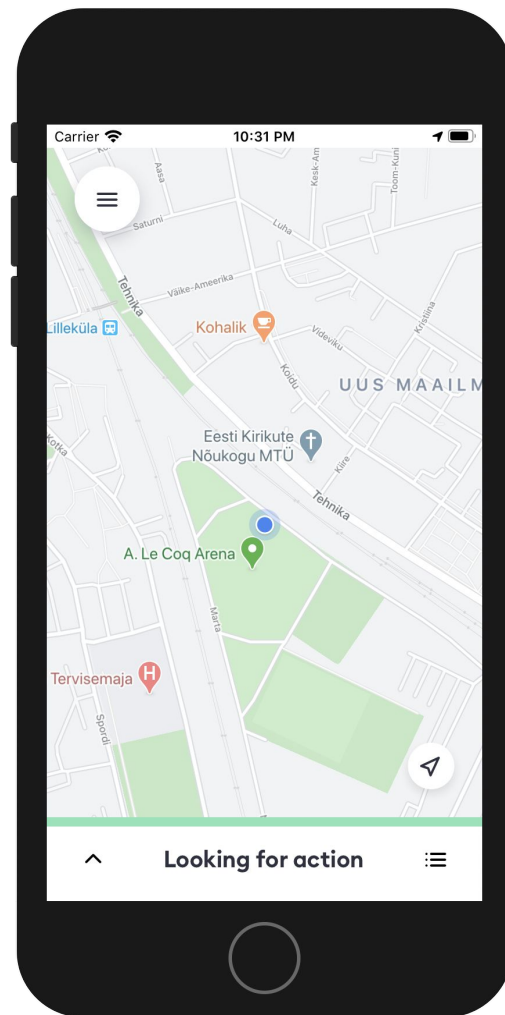
iPhone 8 — 13.2.2

# Krok 3.1

## Oczekiwanie na zlecenie

### Kiedy czekasz na zamówienie:

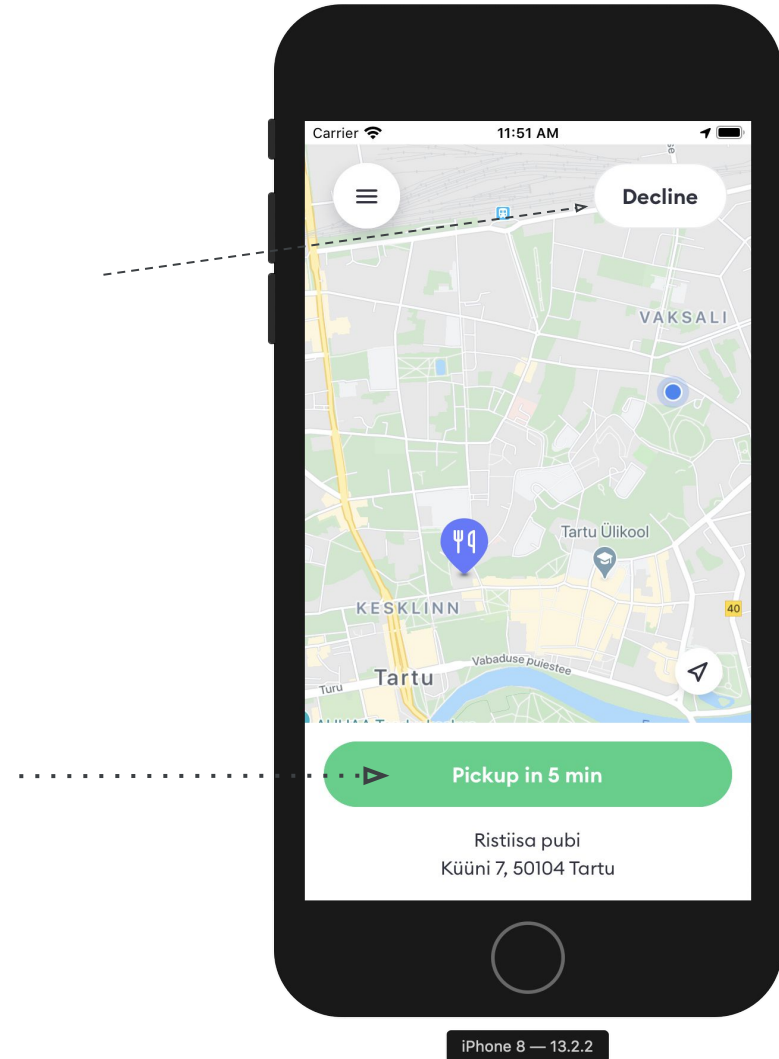
- **Nie** blokuj telefonu;
- **Nie** przełączaj aplikacji na działanie “w tle”;
- **Nie** wkładaj telefonu do kieszeni.



# Krok 3.2

## Przyjmij zamówienie

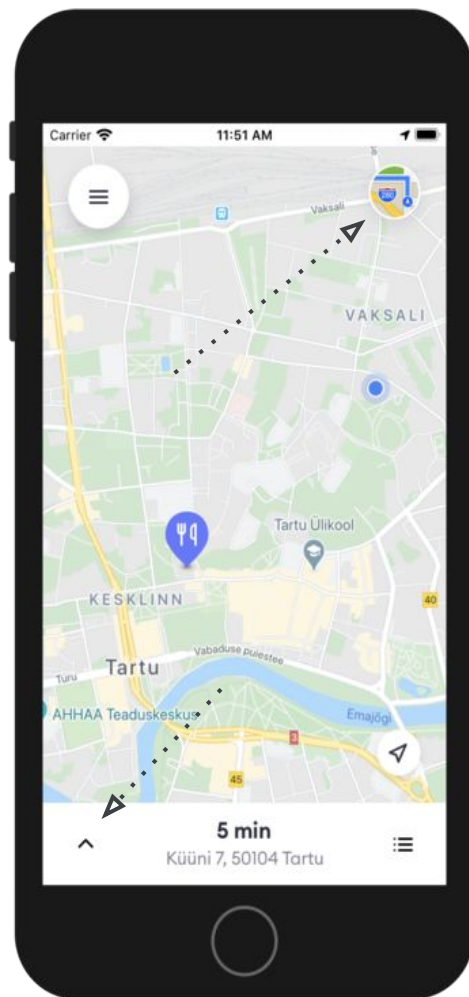
- Sprawdź informacje:
  - Czas odbioru — powinieneś dotrzeć do miejsca odbioru w podanym czasie
  - Miejsce odbioru
  - Twoja lokalizacja
- Naciśnij **“ODBIERZ”** lub **“ODRZUĆ”**



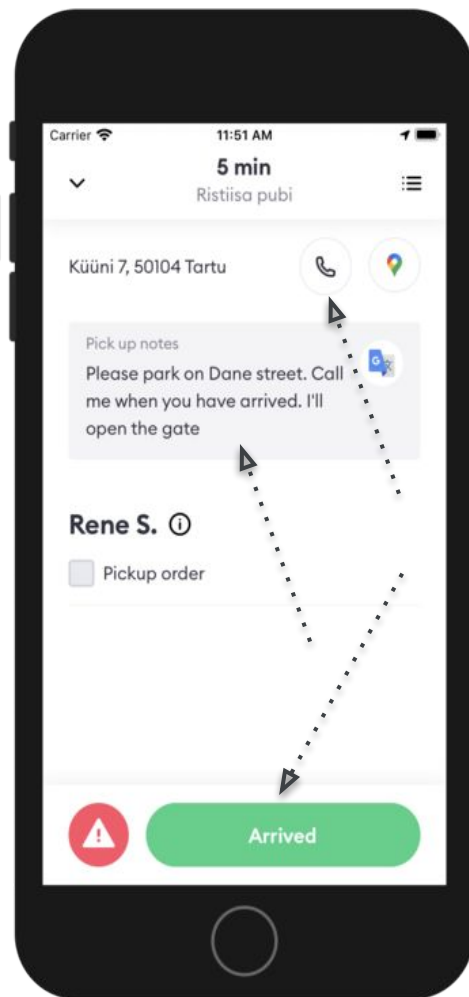
# Krok 4

## Przybycie do miejsca odbioru

- Po przyjęciu zamówienia zobaczysz adres odbioru i przycisk **stuchawki**;
- Postępuj zgodnie z notatkami odbioru pozostawionymi przez klienta;
- Naciśnij **Dotarłem**, gdy będziesz w miejscu odbioru.



iPhone 8 — 13.2.2



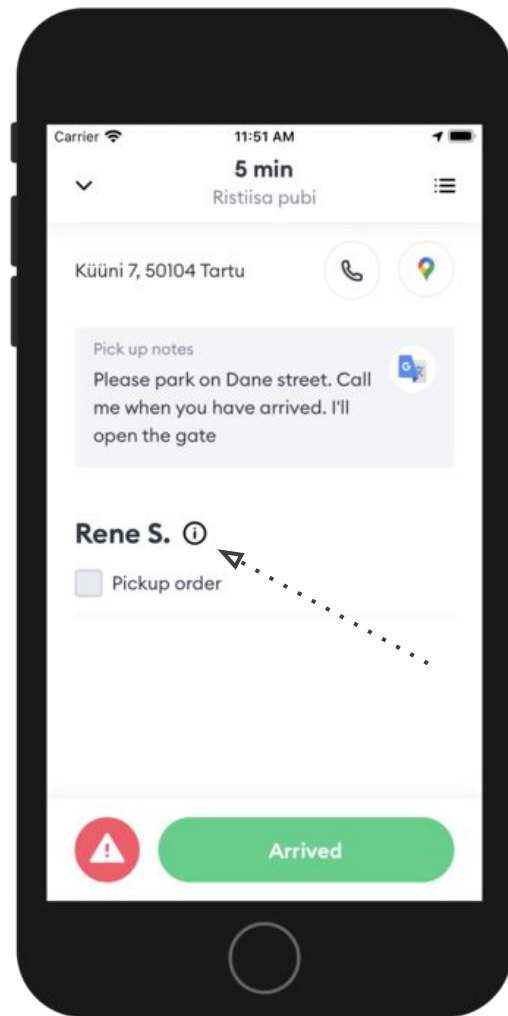
iPhone 8 — 13.2.2

# Krok 5

## Przybycie do miejsca odbioru

Powiedz przedstawicielowi restauracji:

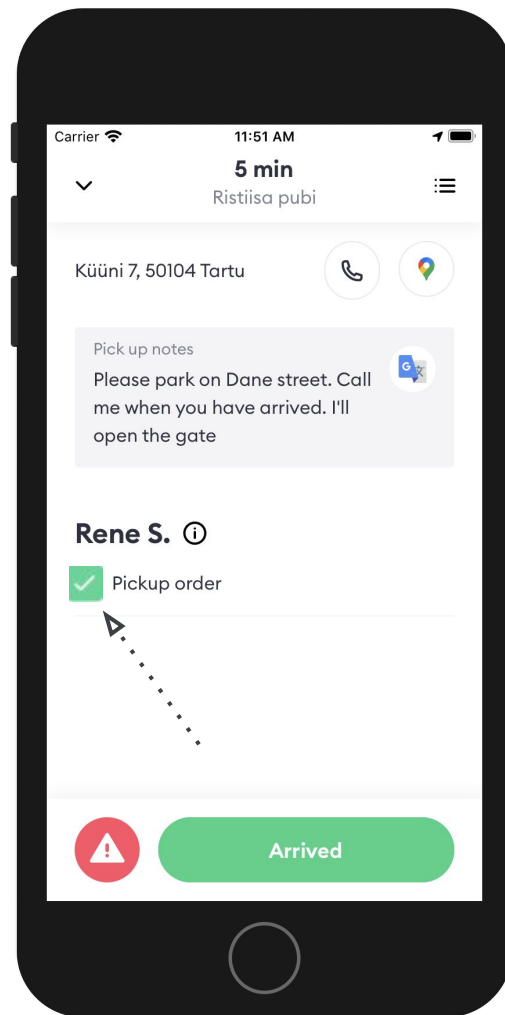
- że jesteś z **Bolt Food**;
- oraz podaj imię swojego klienta.



# Krok 5.1

## Rozpocznij dostawę

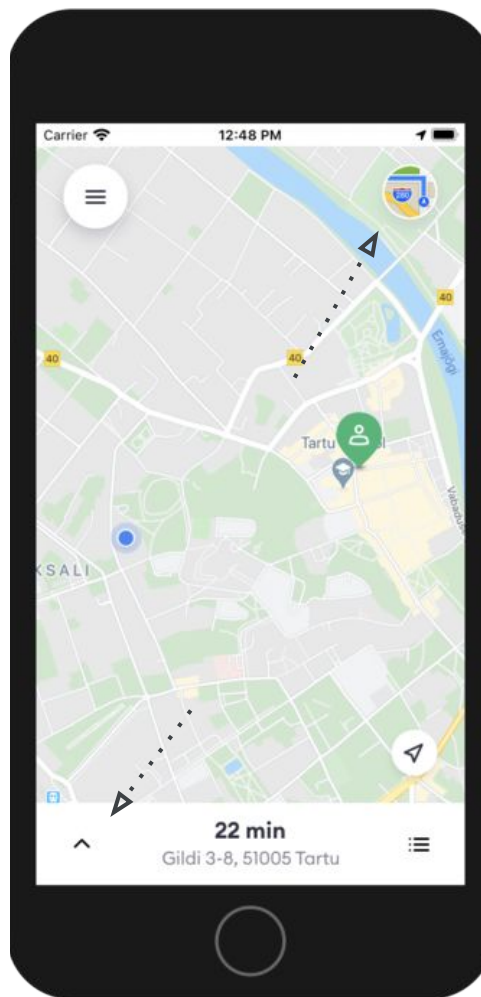
- Sprawdź:
  - **Nazwę zamówienia;**
  - **Zaznacz pole 'odbiór zamówienia'.**
- Włóż jedzenie do torby w ten sposób, aby nie uległo uszkodzeniu.
- **Używaj tylko odpowiedniej torby termoizolacyjnej!**
- Naciśnij **Rozpocznij dostawę**.



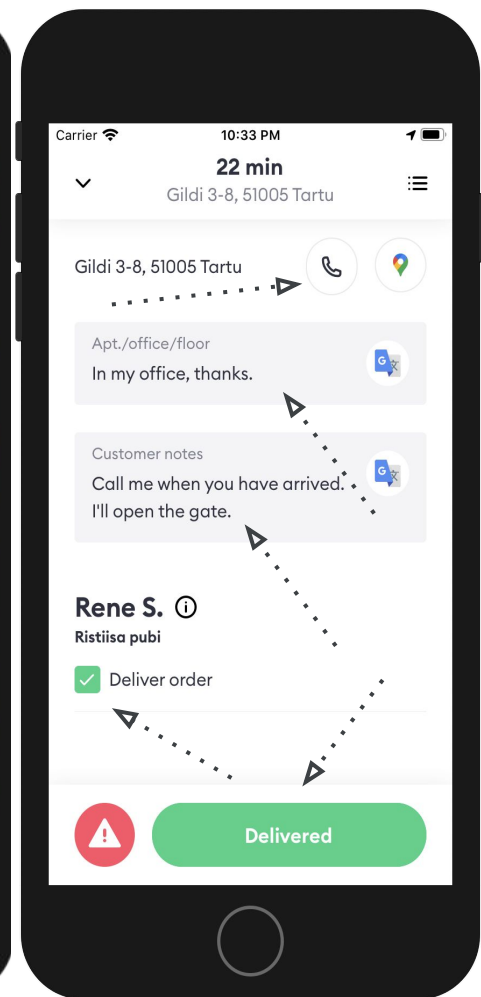
# Krok 6

## Dostawa do klienta

- Korzystaj z Google Maps lub Waze;
- Postępuj zgodnie z notatkami klienta;
- Jeśli masz problemy ze znalezieniem klienta, użyj przycisku **Słuchawki**, aby do niego zadzwonić;
- Użyj przycisku **Dostarczone** tylko wtedy, gdy zamówienie zostało przekazane klientowi.



iPhone 8 — 13.2.2

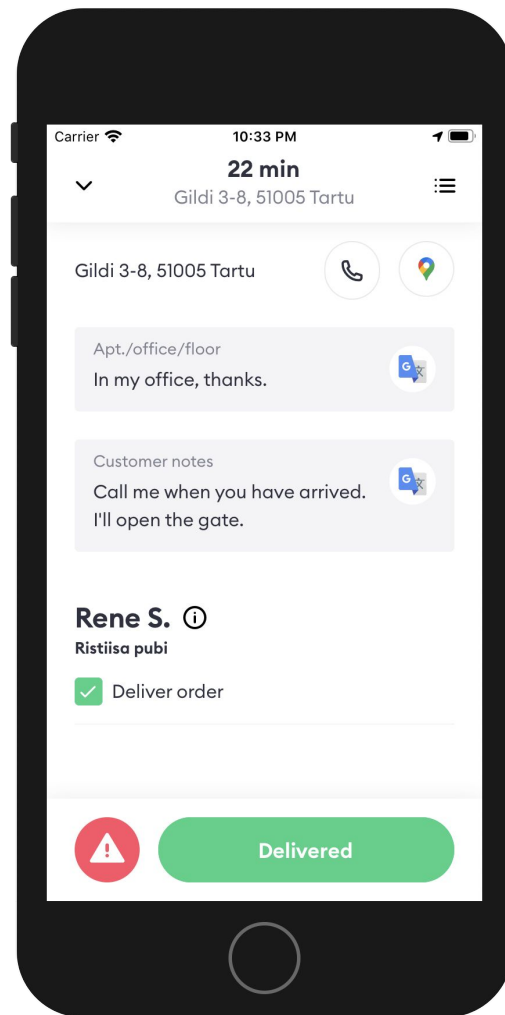


iPhone 8 — 13.2.2

# Krok 6.1

## Dostawa do klienta

- Jeśli klient się nie pojawi:
  - Zadzwoń do niego maksymalnie **3 razy w ciągu 10 minut**;
  - Jeśli to nie skutkuje, zadzwoń do **Zespołu Wsparcia**.
- Zły adres?
  - **Dostarcz zamówienie** do klienta!
  - Kiedy zrealizujesz dostawę **skontaktuj się z Zespołem Wsparcia**.  
Dodamy Ci premię za dodatkową odległość.

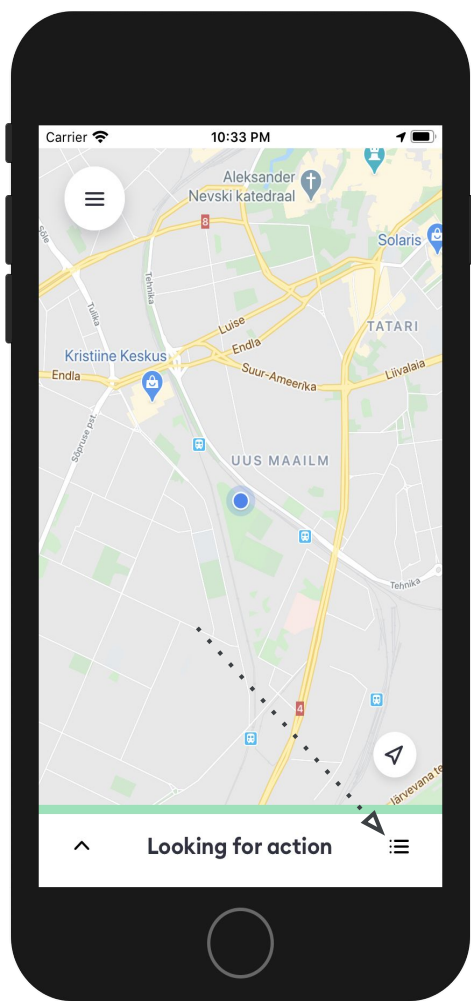




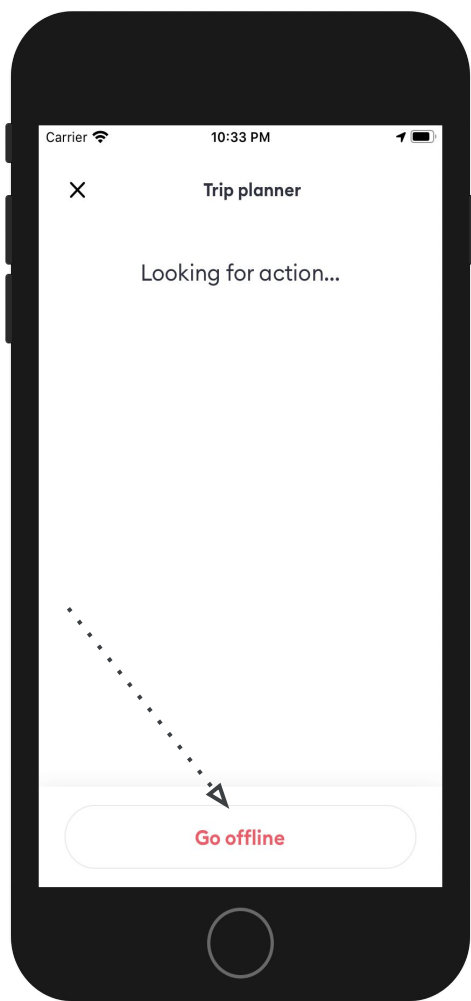
# Krok 7

## Przerwy

- Jeśli jesteś zmęczony lub po prostu potrzebujesz przerwy, przejdź do **Planowanie podróży** i naciśnij **Przejdź offline**.



iPhone 8 — 13.2.2



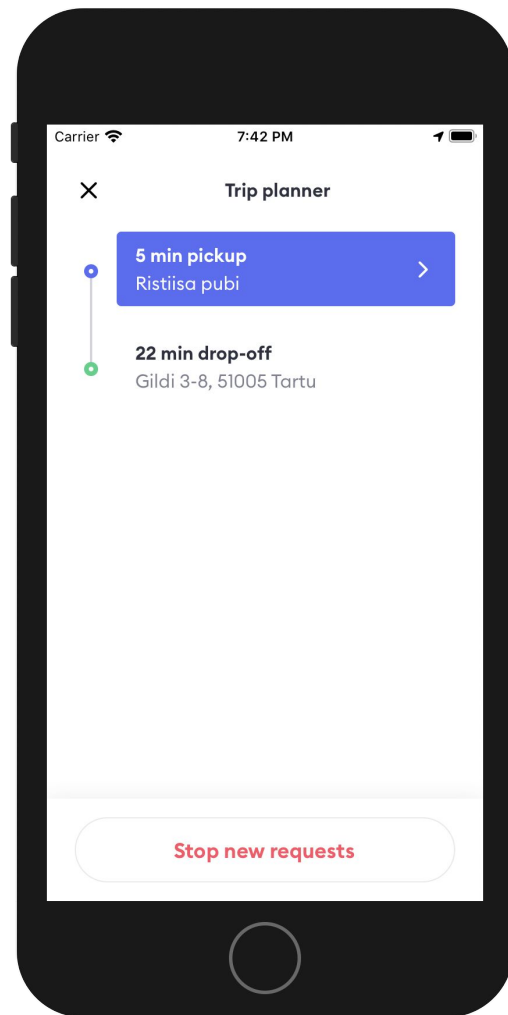
iPhone 8 — 13.2.2

# Grupowanie zamówień

# Pojedyncze zamówienie (domyślnie)

## Standardowy przebieg

- Standardowy przebieg: 1 miejsce odbioru, 1 Klient
- Przebieg:
  - Odbierasz jedno zamówienie i dostarczasz je jednemu klientowi
  - **Nauczyłeś się tego w poprzedniej sekcji**
  - Obejrzyj [video](#)

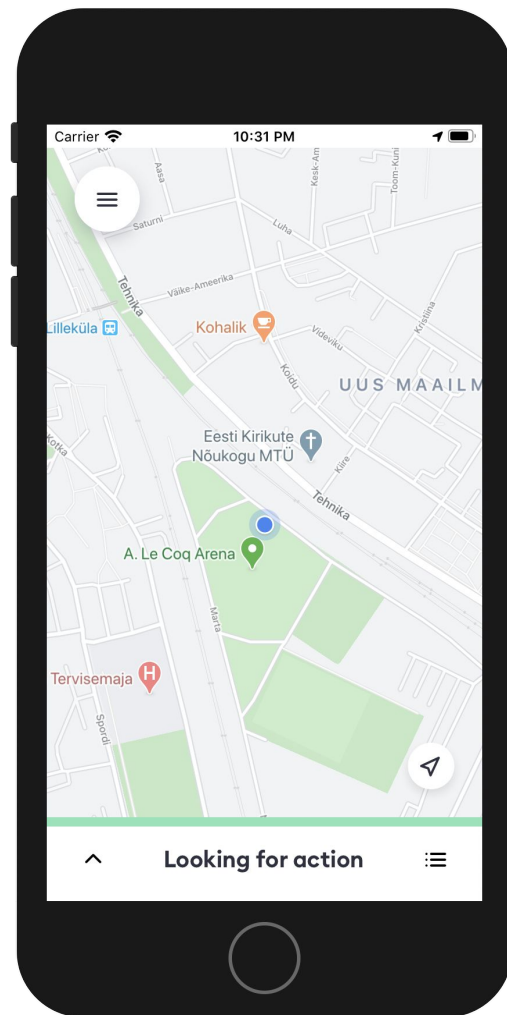


# Grupowanie

## Jest kilka możliwości

- Kilka zamówień: 1 miejsce odbioru, 2+ klientów
- Kilka zamówień: 2+ miejsc odbioru, 2+ klientów

\*domyślnie masz tylko 1 miejsce odbioru i 1 klienta. Grupowanie to przydatna funkcja, która pozwala Ci zarobić więcej, dostarczając kilka zamówień jednocześnie.



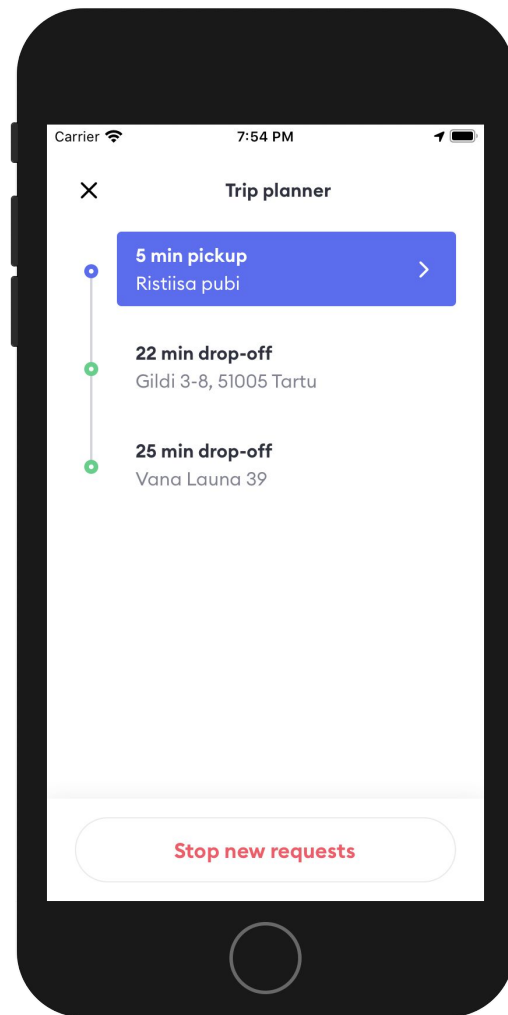
# Grupowanie

## 1 miejsce odbioru, 2 klientów

- Przebieg:
  - Odbierasz dwa zamówienia z jednego miejsca odbioru i dostarczasz je dwóm klientom znajdującym się w pobliżu.
  - Obejrzyj [video](#).

**Postępuj zgodnie z Planowaniem podróży.**

**Nie wybieraj trasy na własną rękę!**



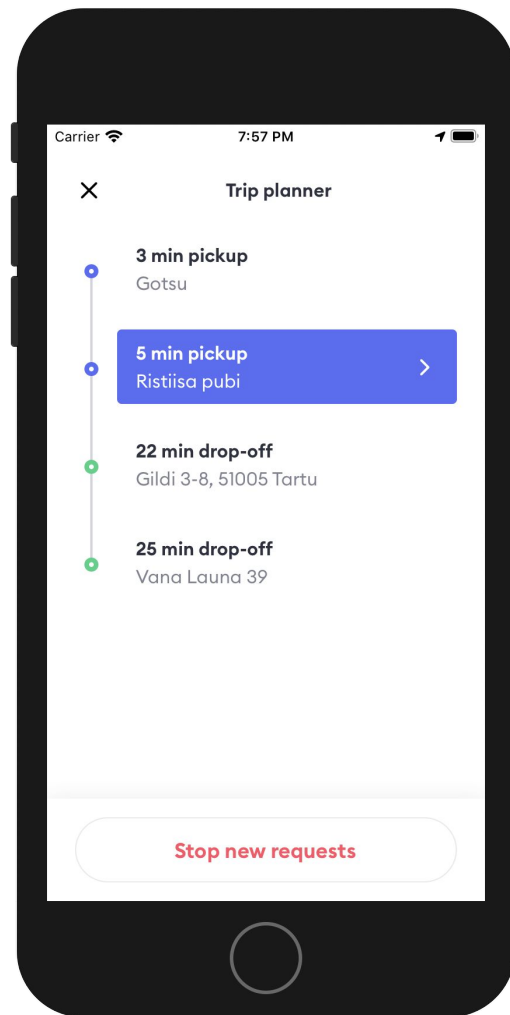
# Grupowanie

2+ miejsca odbioru, 2+ klientów

- Przebieg:
  - Odbierasz zamówienia z dwóch miejsc odbioru i dostarczasz je dwóm klientom.
  - Obejrzyj [wideo](#).

**Postępuj zgodnie z Planowaniem podróży.**

**Nie wybieraj trasy na własną rękę!**



# Grupowanie

## Możliwe trudności

- Skontaktuj się z Zespołem Wsparcia, jeśli:
  - Pierwsze zamówienie jest opóźnione (Miejsce odbioru nie przygotowało go na czas).
  - Masz problem techniczny (pojazd, telefon itp.).
  - Nie masz miejsca w torbie (pierwsze lub drugie zamówienie jest zbyt duże i nie można ich dostarczyć razem).



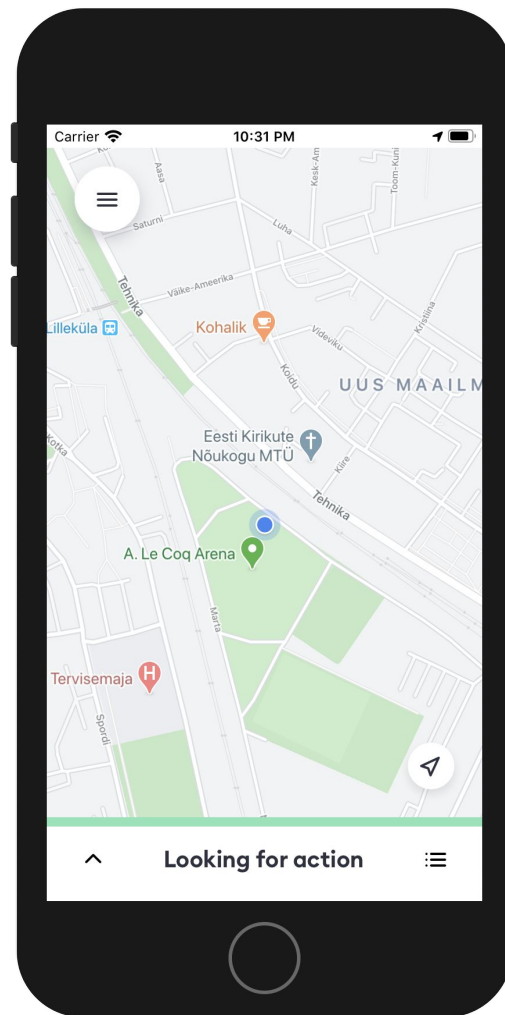
# Wymagania dotyczące aktywności



# Wydajność

## Standardy

- Masz prawo odrzucić 2 z 10 otrzymanych zleceń.
- Nie dzwoń do klientów, jeśli miejsce dostawy jest oczywiste.
- Wybierz taki typ pojazdu, który odpowiada temu, którym się poruszasz.
- Nigdy nie klikaj **“Dotarłem”**, przed przybyciem do miejsca odbioru.



*Problem z dostawą?*

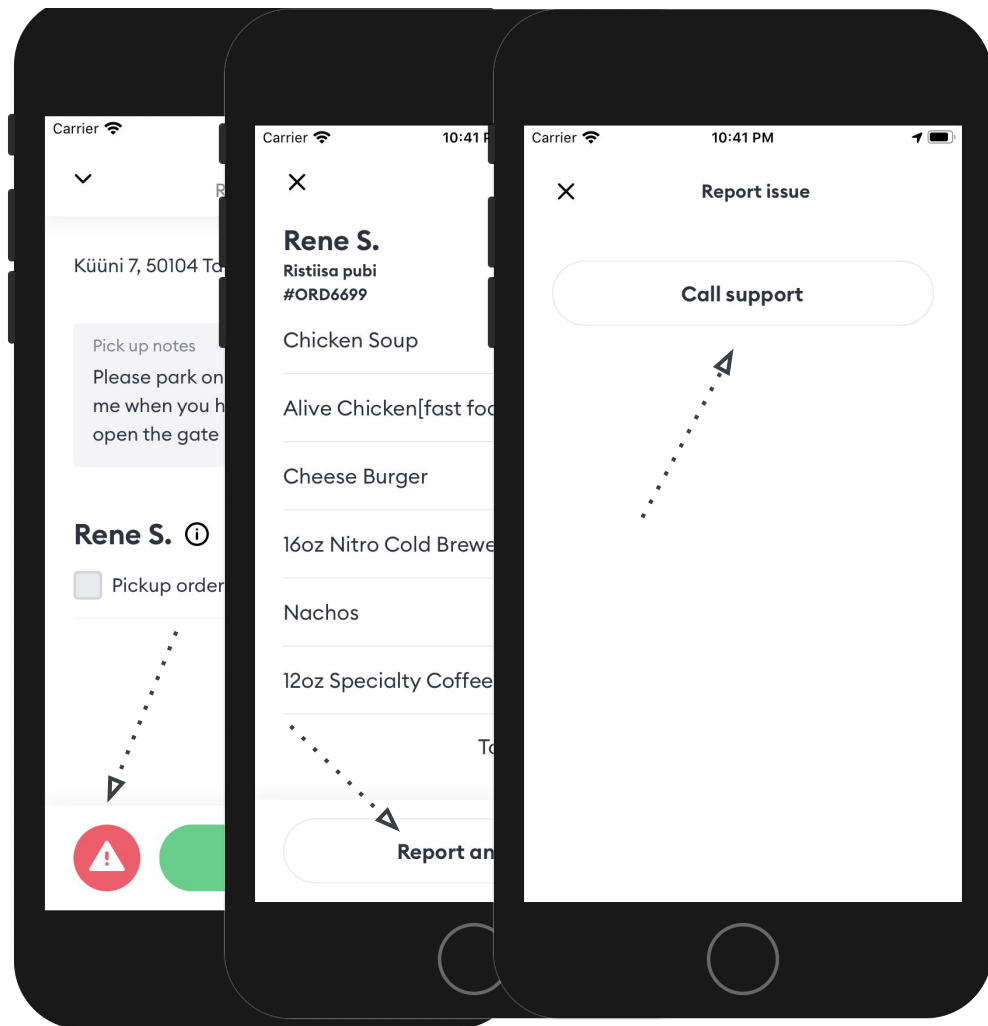
# Wsparcie

## W trakcie dostawy

- Jeśli zaakceptowałeś zamówienie i napotykasz problemy, które uniemożliwiają Ci sprawną dostawę, **skontaktuj się z zespołem wsparcia.**

### Przykłady problemów:

- **Zły adres;**
- **Jedzenie zostało uszkodzone.**

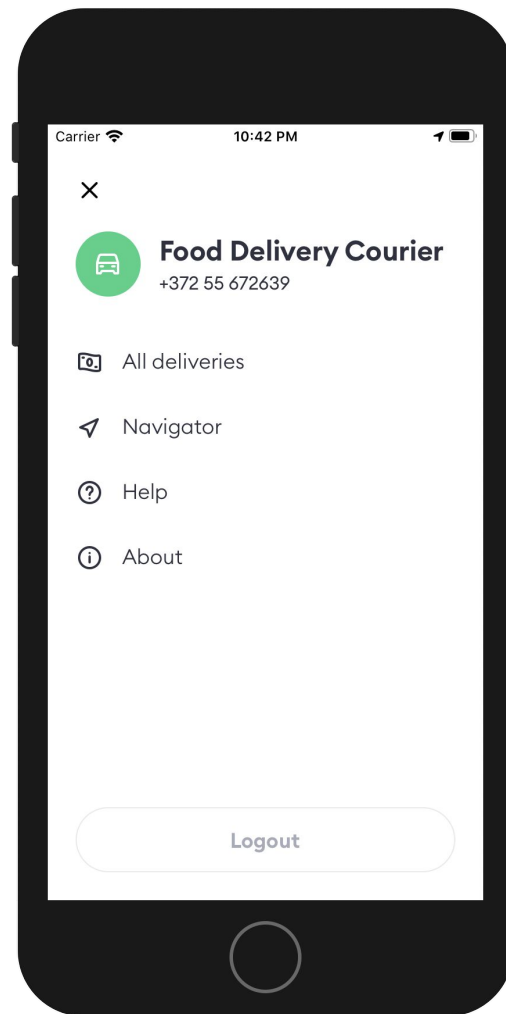


# Bolt Food Courier

## Menu Główne

# Główne menu

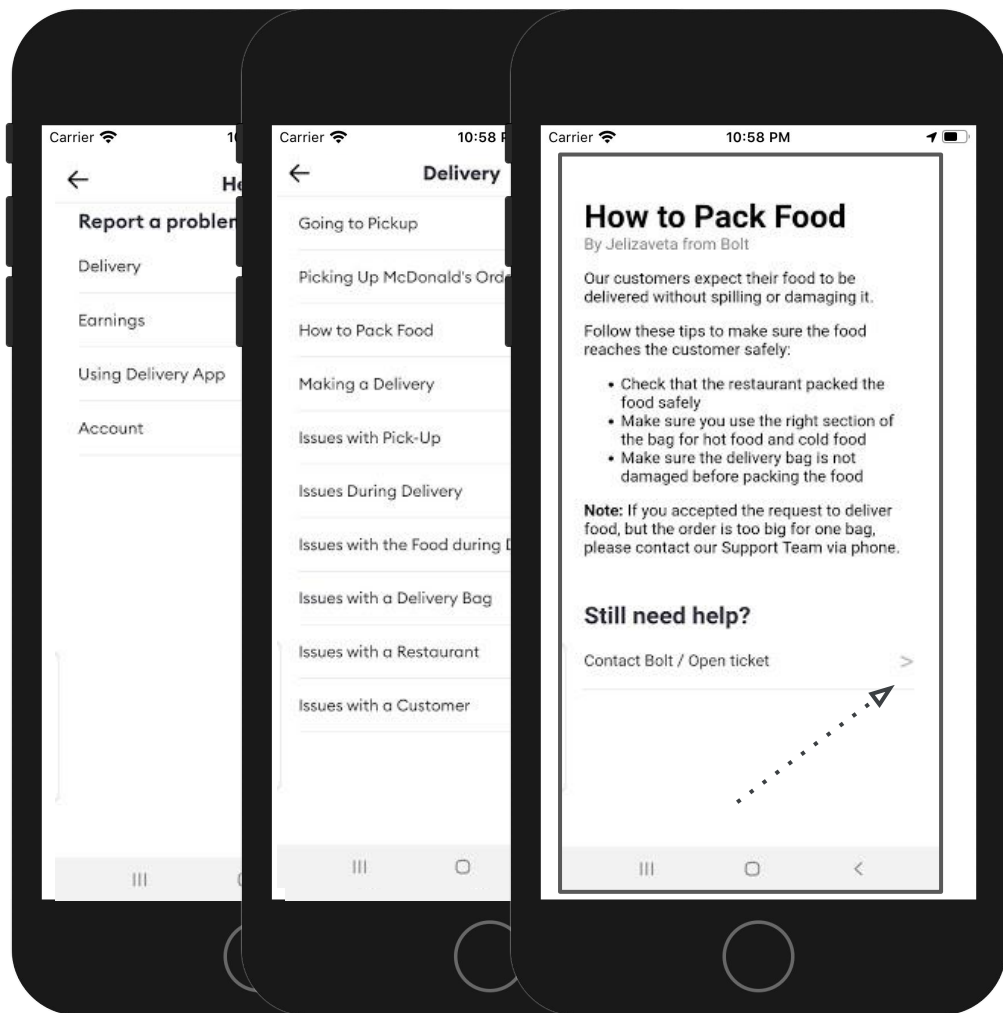
- Wszystkie dostawy
- Nawigacja
- Pomoc
- O nas
- Wylogowanie



# Pomoc w aplikacji

Jeśli nie jesteś w trakcie zlecenia, ale potrzebujesz pomocy

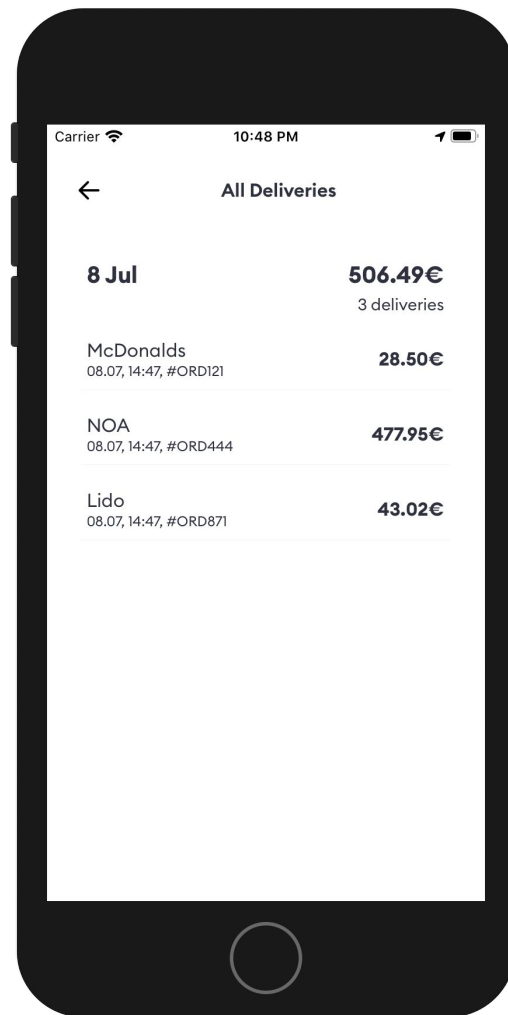
- FAQ, przydatne i pomocne artykuły.
- Napisz wiadomość do naszego Zespołu Wsparcia.



# Wszystkie dostawy

## Szczegóły zamówień

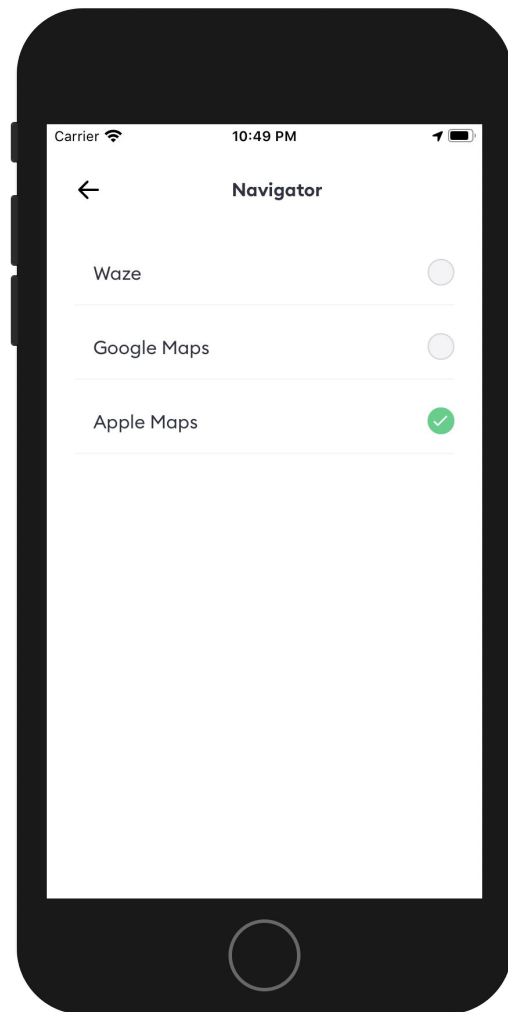
- Adres
- Czas
- Zarobki
- Kod dostawy
- Nazwa miejsca odbioru
- Zamówione jedzenie



# Domyślna nawigacja

Wybierz jedną, zgodnie ze swoimi preferencjami

- Nawigacja poprowadzi Cię do miejsc odbioru i dostawy zamówień
- Trzy możliwe opcje:
  - Google Maps
  - Waze
  - Mapy Apple (tylko dla iPhone'ów)

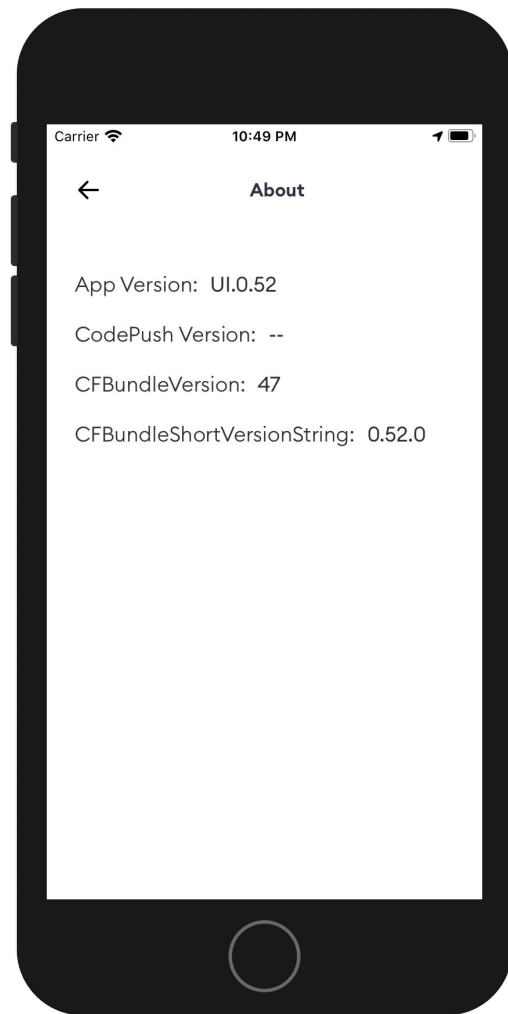




# Wersja aplikacji

Upewnij się, że korzystasz z aktualnej wersji aplikacji

- Powiadomimy Cię o każdej aktualizacji za pośrednictwem naszego kanału na Telegramie.
- Sprawdź, czy masz zainstalowaną najnowszą wersję aplikacji.



~~X~~ Dostawa  
bezkontaktowa ~~X~~

# Zero Kontaktu

## Bezpieczeństwo na pierwszym miejscu!

- Musimy zrobić wszystko co w naszej mocy żeby zapobiec rozprzestrzenianiu się koronawirusa (COVID-19). To oznacza - w miarę możliwości- unikanie kontaktu z innymi ludźmi.



# Zero Kontaktu

## Przy odbieraniu zamówienia

- Zachowaj odległość około 2 metrów od personelu.
- Personel przekaze ci zamówienie.
- Nie dotykaj jedzenia. Dotykaj tylko papierowego opakowania.
- Regularnie myj i dezynfekuj ręce.



# Zero Kontaktu

## Kiedy jesteś u klienta

- **MUSISZ** przeczytać uwagi klienta (ponieważ precyzują one punkt odbioru).
- **Jeśli nie określono punktu odbioru** w uwagach do zamówienia, udaj się pod adres i **zadzwoń do klienta** z pytaniem, gdzie należy zostawić zamówienie.
- Upewnij się, że **klient wziął torbę z jedzeniem** i dopiero potem naciśnij „Dostarczone”.





# Zero Kontaktu

## Czy mogę dostarczyć zamówienie klientowi “do rąk”?

- W Bolt Food dostawa bezkontaktowa jest **obowiązkowa**. **MUSISZ** zostawić jedzenie we wskazanym miejscu i być co najmniej 2 metry od klienta.
- Jakiegolwiek trudności? Skontaktuj się z Zespołem Wsparcia.



# Komunikacja z klientem

# Komunikacja z klientem

- Nie oczekuj żadnych płatności gotówkowych od klientów. Nie wydawaj żadnych pokwitowań/paragonów!
- Nasi klienci płacą bezpośrednio przez aplikację **Bolt Food**.
- Rachunek/paragon otrzymują wraz z zamówieniem





# Prywatność klienta

- **Nigdy** nie zapisuj i nie udostępniaj informacji o naszych klientach (adresy, nazwiska itp.).
- **Nigdy** nie wchodzić do mieszkań / na obszar prywatny bez zgody klienta.
- **Nigdy** nie kontaktuj się z klientem w celach osobistych.

# Zarobki i Podatki

# Zarobki

- Aktualne zarobki możesz znaleźć na Telegramie (**bfwaw**)
- Godziny szczytu: 12:00-15:00 i 18:00-21:00
  - Pora lunchu
  - Pora obiadowa
- Średnia liczba zamówień w ciągu dnia:
  - 3-6 zamówień na godzinę (godziny szczytu)
  - 1-2 zamówień na godzinę (zwykle)



Sprzęt kurierski

# Sprzęt

Twoim obowiązkiem jest utrzymanie czystego i schludnego sprzętu.

- Istnieją 2 rodzaje toreb:
  - Dla rowerzystów (skutery, motorowery);
  - Dla kierowców samochodów.

**P.S!** Bolt Food odliczy kwotę depozytu od pierwszej wypłaty



Porady

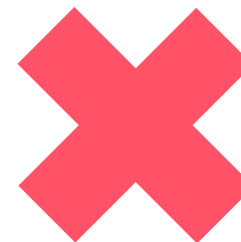
# Przydatne porady

- Używaj przenośnej ładowarki (powerbank).
- Zapoznaj się **szczegółowo** z aplikacją.
- **Miej pozytywne nastawienie** do pracowników Miejsc Odbioru i Klientów.



# Prosimy...

- Nie pij alkoholu i nie pal podczas noszenia sprzętu Bolt.
- Przestrzegaj ograniczeń prędkości i nie łam zasad ruchu drogowego.
- Nie dotykaj i nie otwieraj jedzenia (nie otwieraj pakunków otrzymanych z miejsca odbioru).
- Nigdy nie kładź torby na podłodze (szczególnie w Miejscu Odbioru lub w oczekiwaniu na zamówienia!)





# Higiena & Zdrowie

# Wymagania dla kurierów

- **Nie pracuj jeśli czujesz się źle!**
- Myj i dezynfekuj ręce.
- Jeśli czujesz się chory, proszę zostań w domu.



# Wymagania dla toreb

- Prosimy, żebyś często czyścić torbę kurierską.
- Podczas czyszczenia korzystaj ze środków przeznaczonych do czyszczenia i nie stanowiących żadnego zagrożenia dla zdrowia.



# Wymagania dla Twojego środka transportu

- Pojazd używany do dostarczania jedzenia musi być czysty i w dobrym stanie.



Nasz kanał na  
Telegramie



# Telegram

## Jak znaleźć nasz kanał?

- Pobierz **Telegram** z App Store lub Google Play Store.
- Zarejestruj się używając swojego numeru telefonu.
- Znajdź kanał: bfwaw

*Link do przeglądarki- [t.me/bfwaw](https://t.me/bfwaw)*



# Kanał na Telegramie

Bądź na bieżąco

- Bonusy;
- Porady jak zwiększyć swoje zarobki;
- Aktualności;
- Zobacz **przybite wiadomości!**



Test końcowy



# Test

## To już prawie wszystko!

- Spokojnie! Nie spiesz się.
- Po wypełnieniu testu pobierz aplikację: [iOS](#) lub [Android](#).
- Jeśli zdałeś test, wkrótce się do Ciebie odezwiemy!



A photograph of two delivery riders in green uniforms and backpacks, fist-bumping each other. They are standing next to their bicycles. The image has a green color overlay. The text "Do zobaczenia niedługo!" is overlaid in white.

Do zobaczenia niedługo!