

## РАЗДЕЛ 5 ОПИСАНИЕ ПРЕДМЕТА ЗАКУПКИ

### Техническое задание на оказание услуг по содействию в размещении субъектов малого и среднего предпринимательства на электронных торговых площадках.

Не позднее 5 (пяти) рабочих дней с момента заключения Договора, Исполнитель должен предоставить **план подготовки** и оказания услуг по размещению товаров субъектов малого и среднего предпринимательства на электронных торговых площадках eBay, Etsy, Alibaba, AliExpress, Tmall, Fordaq, Ozon, Wildberries, Беру, Авито, Яндекс.Маркет, Ярмарка мастеров, Booking, Satu.kz (согласно **Приложению № 2** к Техническому заданию, являющемуся неотъемлемой частью Соглашения), в котором определить этапы подготовки и оказания услуг, сроков согласования их с Заказчиком путем пересылки на электронную почту info@mbrostov.ru/degtyareva@rrapp.ru либо на бумажном носителе в офис Заказчика, расположенному по адресу: РФ, г. Ростов-на-Дону, ул. Седова, 6/3).

**Цель предоставления услуг:** содействие в размещении субъекта малого и среднего предпринимательства на электронных торговых площадках eBay, Etsy, Alibaba, AliExpress, Tmall, Fordaq, Ozon, Wildberries, Беру, Авито, Яндекс.Маркет, Ярмарка мастеров, Booking, Satu.kz (далее – Площадка, Площадки).

**Срок предоставления услуг:** со дня, следующего за днем заключения Договора, по 01.11.2020 года, но не менее 60 рабочих дней.

**Способ предоставления услуг:** дистанционно, посредством электронной почты и иных доступных способов связи.

**Место предоставления услуг:** услуги оказываются дистанционно.

#### **1. Состав услуг:**

1.1. Исполнитель обязан иметь компетенцию и возможность по организации размещения на всех указанных площадках: eBay, Etsy, Alibaba, AliExpress, Tmall, Fordaq, Ozon, Wildberries, Беру, Авито, Яндекс.Маркет, Ярмарка мастеров, Booking, Satu.kz.

Заказчик проводит отбор из всех поданных от субъектов малого и среднего предпринимательства заявок на предоставление услуги не менее 50 (пятидесяти) уникальных (неповторяющихся) субъектов малого и среднего предпринимательства, зарегистрированных и осуществляющих деятельность на территории Ростовской области (далее – субъект МСП, Получатель услуг, Субъект) для предоставления услуги по содействию в размещении на одной из указанных Площадок (на выбор Субъекта МСП).

1.2. Заказчик направляет Исполнителю сканы заявок на предоставление услуги, подписанные уполномоченным лицом Получателя услуги, в которых указывается вся основная информация о Субъекте (наименование организации, ИНН, контактные данные, контактное лицо, профиль компании, сайт компании) по форме согласно **Приложению № 1** к Техническому заданию, являющемуся неотъемлемой частью Соглашения.

1.3. Исполнитель обязан обеспечить открытие бессрочного аккаунта Получателя услуги на площадке и международной платежной системы (при необходимости), оформление абонемента отдельного магазина Получателя услуг на Площадке.

1.4. Исполнитель обязан обеспечить размещение товаров и товарных объявлений на каждой Площадке в объеме, указанном в Перечне услуг, в срок до 60 (шестидесяти) рабочих дней с даты заключения Соглашения об оказании услуг и предоставления номенклатуры товаров Получателем услуги на русском языке в соответствии с Соглашением об оказании услуг полной информацией о товаре (-ах).

1.5. Исполнитель обязан организовать процедуру приема платежей из зарубежных стран от покупателей за покупку товаров Получателя услуги, организовать соответствие

аккаунта Получателя услуги политике и условиям продавцов на площадке, увеличить рейтинг аккаунта.

1.6. Исполнитель обязан создать профессиональный брендинг Получателя услуги, а именно: функциональный дизайн карточки товара на площадке на основании концепта и дизайна компании Получателя услуги. При отсутствии концепта и дизайна – произвести его разработку: логотип, описание компании, HTML-программирования и дизайн товарных карточек (при технической возможности площадки).

1.7. Исполнитель обязан обеспечить полное единоразовое поэтапное обучение представителя или группы представителей Получателя услуги по работе с площадкой, включая:

- изучение политики и правил площадки;
- размещение товаров Получателя услуги;
- работа с входящими заказами, отправлениями и возвратами товара зарубежных покупателей;
- работа с отзывами и жалобами.

1.8. Исполнитель обязан обеспечить Получателю услуги детальную оперативную информационную поддержку в течение 90 (девяноста) дней с момента заполнения магазина и проведение обучения Получателя услуги, и информационную поддержку в порядке очереди в течение 1 (одного) года посредством e-mail связи.

1.9. Перечень услуг, оказываемых Исполнителем, в рамках каждой из Площадок, предусмотрен в **Приложении №3** к Техническому заданию, являющемуся неотъемлемой частью Соглашения.

## **2. Исполнитель обязан:**

2.1. Организовать и провести открытое информационно-обучающее мероприятие: вебинар для СМСП о правилах, нюансах и преимуществах размещения на Площадках, либо одной из Площадок.

2.2. Оказать услугу Получателям услуг в срок не позднее 60 (шестидесяти) рабочих дней с даты заключения Соглашения об оказании услуг с каждым Получателем услуг.

2.4. Согласовать пресс-релиз с Заказчиком до начала оказания услуг и разместить его на не менее чем 5 (пяти) Интернет-ресурсах. Пресс-релиз должен содержать:

- 1) название услуги;
- 2) краткое содержание;
- 4) информацию об Исполнителе и организаторе (Заказчике);
- 5) адресную ссылку на онлайн-платформу, где можно оставить заявку на участие в получении услуг;
- 6) хештеги: #центрподдержкипредпринимательства; #мойбизнес; #мойбизнес161.

2.5. После завершения услуги организовать размещение информации (пост-релиз) об оказанных услугах для субъектов СМСП в средствах массовой информации и/или Интернете. Не менее трех публикаций, не менее чем в трех изданиях и/или сайтах (допускается публикации в соцсетях: на Фейсбуке, ВК, Инстаграм и др. (к отчету должны быть приложены скриншоты с размещенной информацией).

2.6. В течение 3 (трех) дней после завершения услуги предоставить Заказчику пост-релиз по результатам оказанных услуг для размещения пресс-службой Заказчика на своих ресурсах.

2.7. По результатам оказания услуг Исполнитель обязан предоставить не позднее 3 (трех) рабочих дней по завершению оказания услуг реестр субъектов СМСП-получателей услуг (в электронном виде) с сопроводительным письмом.

2.8. Не позднее 15.11.2020 предоставить Заказчику **итоговый отчет** об оказанных услугах, содержащий информацию об оказанных услугах каждому Получателю услуг, на бумажном носителе, а также в электронном виде на электронную почту представителя Заказчика (info@mbrostov.ru и degtyareva@rrapp.ru).

Отчет об оказанных услугах должен содержать следующую информацию:

- описательную часть отчета, которая должна содержать дату составления, основание для оказания услуг – дата и номер Соглашения об оказании услуг, наименование Получателя услуг, детальное описание оказанных услуг, их количественные и качественные характеристики;

- иные сведения, которые необходимы для полного и недвусмысленного толкования результатов оказанных услуг, отраженных в Отчете (в том числе, наименование торговой площадки, размещаемого товара, его артикул, ссылка на страницу площадки с размещенным товаром и др.)

К Отчету должны быть приложены документы, подтверждающие оказание услуг.

2.10. В случае отсутствия отчетных материалов, предусмотренных настоящим Техническим заданием, услуги, оказанные Исполнителем, не могут быть приняты и оплачены Заказчиком.

2.11. Услуги по размещению на Площадках для отобранных субъектов МСП должны предоставляться одновременно, с учетом сроков, указанных в согласованном с Заказчиком плане подготовки и оказанию услуг по размещению продукции субъектов МСП на Площадке.

Ф О Р М А

---

## ЗАЯВКА НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГИ

*(оформляется на бланке организации)*

Дата, исх. номер

Заявка от « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

№ \_\_\_\_\_

*(заполняется сотрудником Заказчика)*

### **Заявка**

**на предоставление в 2020 году услуги по содействию в размещении субъекта малого и среднего предпринимательства на электронной торговой площадке в целях продвижения (экспонирования) товаров, работ и услуг субъектов МСП на торговой площадке по продажам товаров, работ и услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет**

Заявитель: \_\_\_\_\_

*(официальное и сокращенное наименование заявителя)*

просит предоставить услугу по размещению на электронной торговой площадке \_\_\_\_\_ *(указать наименование торговой площадки)* в целях продвижения (экспонирования) товаров, работ и услуг на торговой площадке по продажам товаров, работ и услуг в информационно-телекоммуникационной сети Интернет согласно Техническому заданию (Приложение к заявке).

Изучив Положение о порядке предоставления автономной некоммерческой организацией - микрофинансовой компанией «Ростовское региональное агентство поддержки предпринимательства» (далее – АНО «РРАПП») услуги по содействию в размещении субъекта малого и среднего предпринимательства на электронных торговых площадках настоящей заявкой сообщаем, что:

1. Заявитель является субъектом *малого/среднего (нужное указать)* предпринимательства и отвечает требованиям, установленным Федеральным законом от 24.07.2007 г. № 209-ФЗ «О развитии малого и среднего предпринимательства в Российской Федерации», включен в единый государственный реестр юридических лиц/индивидуальных предпринимателей на территории Ростовской области и в единый реестр субъектов малого и среднего предпринимательства.

2. Заявитель осуществляет деятельность на территории Ростовской области и состоит на учете в качестве налогоплательщика на территории Ростовской области.

3. Продолжительность регистрации заявителя в качестве юридического лица или индивидуального предпринимателя составляет не менее 6 месяцев до дня подачи настоящей заявки.

4. Заявитель осуществляет основной и (или) дополнительный вид экономической деятельности, не относящийся к агентской, посреднической деятельности, производству или реализации подакцизных товаров, добыче и (или) реализации полезных ископаемых (за исключением общераспространенных полезных ископаемых);

5. Заявитель претендует на продвижение товаров, работ, услуг на электронной торговой площадке по продажам товаров, работ, услуг \_\_\_\_\_ *(указать наименование торговой площадки)* в информационно-телекоммуникационной сети Интернет в году подачи заявки;

6. На день подачи заявки в отношении Заявителя отсутствует проведение процедуры реорганизации, ликвидации или несостоятельности (банкротства), приостановления деятельности в порядке, предусмотренном Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях;

7. На день подачи заявки у Заявителя отсутствуют задолженности по налогам, сборам страховым взносам, пеням, штрафам, процентам, подлежащим уплате в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах, срок исполнения по которым наступил в соответствии с законодательством Российской Федерации (за исключением задолженности, по которой оформлены в установленном порядке соглашения о реструктуризации, соблюдаются графики погашения задолженности и своевременно осуществляются текущие платежи);

8. На день подачи заявки среднемесячная заработная плата работников Заявителя не ниже величины 1,2 минимального размера оплаты труда, установленного действующим законодательством РФ;

9. На день подачи заявки у Заявителя отсутствует просроченная задолженность по заработной плате (при наличии работников);

10. Среднесписочная численность работников Заявителя (при наличии работников) по сравнению с 01.03.2020 \_\_\_\_\_ (не уменьшилась/ уменьшилась не более чем на 10%).

11. Заявитель не имеет действующего договора о предоставлении услуги по содействию в популяризации продукции и услуг субъектов малого и среднего предпринимательства в рамках деятельности АНО «РРАПП», на которую подается заявка, на первое число месяца, предшествующего месяцу подачи заявки на предоставление услуги (услуги, условия оказания которой совпадают, включая вид и цели ее оказания).

12. Заявитель не является иностранным юридическим лицом, а также российским юридическим лицом, в уставном (складочном) капитале которого доля участия иностранного юридического лица, местом регистрации которого является государство или территория, включенные в утверждаемый Министерством финансов Российской Федерации перечень государств и территорий, предоставляющих льготный налоговый режим налогообложения и (или) не предусматривающих раскрытия и предоставления информации при проведении финансовых операций (офшорные зоны) в отношении такого юридического лица, в совокупности превышает 50 процентов.

13. Для взаимодействия с Агентством Заявителем уполномочен \_\_\_\_\_ (указать Ф.И.О. полностью, должность и контактную информацию уполномоченного лица, включая телефон и факс (с указанием кода), адрес, e-mail).

14. Информацию о предоставлении услуги, предусмотренную Положением, просим направлять на электронную почту \_\_\_\_\_ (указать адрес электронной почты).

15. К настоящей заявке на предоставление услуги прилагается комплект документов, в соответствии с Положением, являющийся неотъемлемой частью настоящей заявки, согласно описи на \_\_\_\_\_ листах.

(руководитель организации/ должность, Ф.И.О.,  
основание и реквизиты документа,  
подтверждающие полномочия  
соответствующего лица на подпись)  
**(подпись)**  
М.П.  
(при наличии печати)

План подготовки и оказания услуг  
по размещению продукции субъектов малого и среднего предпринимательства на  
электронных торговых площадках (eBay, Etsy, Alibaba, AliExpress, Tmall, Fordaq, Ozon,  
Wildberries, Бери, Авито, Яндекс.Маркет, Ярмарка мастеров, Booking, Satu.kz)

Этап	Шаг	Сроки	Ответственный

**Реквизиты и подписи Сторон:**

**Заказчик:**

Адрес:  
ИНН/КПП  
ОГРН  
Р/счет  
к/счет  
БИК

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(М.П.)

**Исполнитель:**

Адрес:  
ИНН/КПП  
ОГРН  
Р/счет  
к/счет  
БИК

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(М.П.)

**Получатель услуги:**

Адрес:  
ИНН/КПП  
ОГРН  
Р/счет  
к/счет  
БИК

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(М.П.)

**Форма согласована**

**Заказчик:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(М.П.)

**Исполнитель:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(М.П.)

**Получатель услуги:**

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(М.П.)

## Перечень услуг

### 1. При работе с площадкой Wildberries.ru

1.1 Проведение экспертной оценки потенциала субъекта малого и среднего предпринимательства (далее – Субъект).

1.2 Проведение предварительных работ:

- Консультирование Субъекта по выбору площадки.
- Подготовка Субъекта к выводу на маркетплейсы.

1.3 Регистрация аккаунта и открытие магазина на Wildberries.ru.

1.4 Подготовка документов для приема-передачи товаров на склад Wildberries.ru.

1.5 Организация транспортной логистики до оптового склада Wildberries.ru.

1.6 Открытие магазина и размещение до 100 карточек товаров Субъекта (если на данный момент у Субъекта не существует столько позиций, оставшееся количество объявлений может быть добавлено по запросу Субъекта в последующие 12 месяцев).

Размещение ролика Субъекта с Youtube, при его наличии у Субъекта.

1.7. Создание профессионального брендинга компании Субъекта, который включает в себя дизайн страницы бренда, логотип магазина и прочее. При необходимости - создание категории в магазинах, похожие на категории в интернет-магазине Субъекта.

1.8. Создание материалов для инструментов продвижения Wildberries.ru (баннеры, e-mail рассылки, shop in shop)

1.9. Обучение СМСП (либо его представителя) подробному изучению интерфейса площадки, ее функций и инструментов продвижения (в том числе чат с покупателем и отзывы, как инструментом продвижения), как создать качественный контент для увеличения продаж.

1.10. Консультирование по работе с запросами и вопросами клиентов, решению жалоб: как правильно общаться с клиентами и реагировать на различные ситуации, как увеличить поступление позитивных отзывов, как избегать или работать с негативными или нейтральными отзывами, как правильно общаться с клиентами и реагировать на различные ситуации.

1.11. Поддержка Субъекта в течение 12 месяцев (3 месяца по телефону, 9 месяцев по почте).

### 2. При работе с площадками AliExpress.ru и Tmall

2.1 Отбор производителей по региону с наибольшим потенциалом и информирование о программе господдержки для СМСП Ростовской области.

2.2 Проведение экспертной оценки потенциала СМСП.

2.3 Проведение предварительных работ:

- Консультирование Субъекта по выбору площадки.
- Подготовка Субъекта к выводу на маркетплейсы.

2.4 Регистрация аккаунта и открытие магазина на AliExpress.ru.

2.5. Содействие в прохождении проверки и предоставлении необходимой документацию на продукцию СМСП.

2.6. Регистрация бренда на AliExpress.ru.

2.7. Создание наиболее удобного шаблона доставки.

2.8. Размещение и обучение: как правильно составлять объявления (карточки товаров), фотографии, формирование цен, как правильно создать заголовок и использовать ключевые слова, как правильно выбрать категории, как правильно выставить параметры, как правильно составить описание, как правильно выбрать параметры доставки.

2.9. Открытие магазина и размещение до 100 карточек товаров Субъекта (если на данный момент у Субъекта не существует столько позиций, оставшееся количество объявлений может быть добавлено по запросу Субъекта в последующие 12 месяцев).

2.10. Создание профессионального брендинга компании Субъекта, который включает в себя дизайн страницы бренда, логотип магазина и прочее. При необходимости - создание категории в магазинах, похожие на категории в интернет-магазине Субъекта.

2.11. Размещение ролика Субъекта с Youtube, при его наличии у Субъекта.

2.12. Проведение обучения СМСП (либо его представителя) подробному изучению интерфейса площадки, ее функций и инструментов продвижения.

2.13. Консультирование по вопросам:

- как обрабатывать заказы.
- как правильно упаковать товары.
- как сэкономить на доставке.
- отслеживание посылок.
- как правильно обрабатывать возвраты.
- создание выгодных условий для возврата товара.
- что нужно делать, чтобы максимально уменьшить количество возвратов.
- рейтинговый контроль и развитие аккаунтов.
- оптимизация продаж и заголовков.
- работа с ключевыми словами.
- усовершенствование магазина и объявлений.
- работа с запросами клиентов.
- работа с отзывами.
- возвраты.
- разрешение жалоб клиентов.

2.14. Поддержка Субъекта в течение 12 месяцев (3 месяца телефон, 9 месяцев почта).

### **3. При работе с площадкой [Beru.ru](http://Beru.ru)**

1.1. Проведение отбора производителей по региону с наибольшим потенциалом и информирование о программе господдержки для СМСП Ростовской области.

1.2. Проведение экспертной оценки потенциала СМСП.

1.3. Проведение предварительных работ:

- консультирование Субъекта по выбору площадки.
- подготовка Субъекта к выводу на маркетплейсы.

1.4. Регистрация аккаунта и открытие магазина на [Beru.ru](http://Beru.ru).

1.5. Подготовка документации для приема-передачи товаров на склад [Beru.ru](http://Beru.ru).

1.6. Организация транспортной логистики до склада [Beru.ru](http://Beru.ru).

1.7. Открытие магазина и размещение до 100 карточек товаров Субъекта (Если на данный момент у Субъекта не существует столько позиций, оставшееся количество объявлений может быть добавлено по запросу Субъекта в последующие 12 месяцев).

1.8. Подробное изучение интерфейса, функций [Beru.ru](http://Beru.ru) и инструментов для продвижения аккаунта.

1.9. Обучение СМСП (либо его представителя) подробному изучению интерфейса площадки, ее функций и инструментов.

- 1.10. Консультирование по вопросам:
  - как правильно создать заголовок и использовать ключевые слова.
  - как правильно выбрать категории.
  - как правильно выставить параметры.
  - как правильно составить описание.
  - как правильно выбрать параметры доставки.
  - как обрабатывать заказы.
  - как правильно упаковать товары.
  - как правильно обрабатывать возвраты.
  - создание выгодных условий для возврата товара.
  - что нужно делать, чтобы максимально уменьшить количество возвратов.
  - оптимизация заголовков.
  - усовершенствование объявлений.
- 3.11. Содействие в развитие аккаунта.
- 3.12. Поддержка Субъекта в течение 12 месяцев (3 месяца телефон, 9 месяцев почта).

## **2. При работе с площадкой Etsy**

- 2.1. Проведение отбора производителей по региону с наибольшим потенциалом и информирование о программе господдержки для СМСП Ростовской области.
- 2.2. Проведение экспертной оценки потенциала СМСП.
- 2.3. Проведение предварительных работ:
  - консультирование Субъекта по выбору площадки.
  - подготовка Субъекта к выводу на маркетплейсы.
- 2.4. Открытие аккаунта на Etsy и PayPal
- 2.5. Прохождение процесса верификации
- 2.6. Открытие магазина на Etsy и размещение до 100 карточек товаров Субъекта (Если на данный момент у Субъекта не существует столько позиций, оставшиеся количество объявлений может быть добавлено по запросу Субъекта в последующие 12 месяцев.
- 2.7. Создание профессионального, индивидуального брендинга.
- 2.8. Создание категорий в магазине Etsy, аналогичных категориям интернет-магазина СМСП.
- 2.9. Создание политики и условий продавца
- 2.10. Обучение:
  - Пользованию платёжной системой PayPal
  - Операционной работе с площадкой (обработка и упаковка заказов, работа с международными отправлениями, возвратами, созданию карточек товара, формированию цен, выбор категории товара, параметров, описания и т.д.)
    - Развитие аккаунта и работа с рейтингом для улучшения видимости товаров в поисках и увеличения продаж
    - Оптимизация продаж
    - Оптимизация заголовков и работа с ключевыми словами
    - Усовершенствование магазина и объявлений
    - Работа с вопросами, запросами, жалобами и отзывами клиентов, решение возвратов

4.11 Поддержка Субъекта в течение 12 месяцев (3 месяца по телефону, 9 месяцев по почте).

### **3. При работе с площадкой Alibaba**

3.1. Проведение отбора производителей по региону с наибольшим потенциалом и информирование о программе господдержки для СМиСП Ростовской области.

3.2. Проведение экспертной оценки потенциала СМиСП.

3.3. Проведение предварительных работ:

- консультирование Субъекта по выбору площадки.

- подготовка Субъекта к выводу на маркетплейсы.

3.4. Открытие аккаунтов на Alibaba и AliPay

3.5. Прохождение процесса верификации

3.6. Открытие магазина на Alibaba и размещение до 100 карточек товаров Субъекта (Если на данный момент у Субъекта не существует столько позиций, оставшееся количество объявлений может быть добавлено по запросу Субъекта в последующие 12 месяцев).

3.7. Создание профессионального, индивидуального брендинга

3.8. Расчёт экономики продаж

3.9. Создание политики и условий продавца

3.10. Обучение:

- Пользованию платёжной системой AliPay

- Операционной работе с площадкой (обработка и упаковка заказов, работа с международными отправлениями, возвратами, созданию карточек товара, формированию цен, выбор категории товара, параметров, описания и т.д.)

- Работе с инструментами продвижения Alibaba

- Развитие аккаунта и работа с рейтингом для улучшения видимости товаров в поисках и увеличения продаж

- Оптимизация продаж

- Оптимизация заголовков и работа с ключевыми словами

- Усовершенствование магазина и объявлений

- Работа с вопросами, запросами, жалобами и отзывами клиентов, решение возвратов

5.11. Поддержка Субъекта в течение 12 месяцев (3 месяца по телефону, 9 месяцев по почте).

### **4. При работе с площадкой eBay**

4.1. Проведение отбора производителей по региону с наибольшим потенциалом и информирование о программе господдержки для СМиСП Ростовской области.

4.2. Проведение экспертной оценки потенциала СМиСП.

4.3. Проведение предварительных работ:

- консультирование Субъекта по выбору площадки.

- подготовка Субъекта к выводу на маркетплейсы.

4.4. Открытие аккаунта PayPal.

4.5. Прохождение процесса подтверждения.

4.6. Открытие аккаунта на eBay (на площадках в Америке, Англии и Германии).

4.7. Прохождение процесса подтверждения.

4.8. Открытие магазина на eBay (на площадках в Америке, Англии и Германии).

4.9. Размещение объявлений (до 100; на 3 аккаунтах, до 300 объявлений).

- 4.10. Срок добавления: в течение 1 года.
- 4.11. Брендинг:
  - Дизайн объявлений на eBay.
  - Политика и условия продавца
- 6.12 Обучение сотрудника по направлениям.
  - Подробное изучение интерфейса, функций eBay
  - Создание категорий в магазине eBay
  - Обзор PayPal
  - Политика и условия
  - Комиссии
  - Получение платежей
  - Работа с валютой
  - Денежные переводы
  - Создание объявлений
  - Продажи
  - Отправление
  - Возвраты
  - Развитие аккаунтов
  - Рейтинговый контроль аккаунтов
- 6.13 Поддержка Субъекта в течение 12 месяцев (3 месяца по телефону, 9 месяцев по почте).

## **5. При работе с площадкой Fordaq**

- 5.1. Проведение отбора производителей по региону с наибольшим потенциалом и информирование о программе господдержки для СМиСП Ростовской области.
- 5.2. Проведение экспертной оценки потенциала СМиСП.
- 5.3. Проведение предварительных работ:
  - консультирование Субъекта по выбору площадки.
  - подготовка Субъекта к выводу на маркетплейсы.
- 5.4. Регистрация компании и прохождение процесса верификации на площадке Fordaq.
- 5.5. Заполнение разделов: «Мои данные», «Мой профиль», «Мои реквизиты», «Мои контакты».
- 5.6. Настройка разделов: «Моя подписка», «Мой почтальон».
- 5.7. Создание объявлений: информация о товаре, спецификация товара, цены и условия продавца
- 5.8. Создание landing page (создание сайта, адаптивный дизайн под мобильные устройства, дизайн обложки страницы, загрузка фото и видео-контента, публикация списка ярмарок и выставок, в которых участвует компания).
- 5.9. Увеличение лимитов по сообщениям.
- 5.10. Перевод информации о товарах и компании на английский (другие языки по запросу).
- 5.11. Обучение сотрудника компании.
- 5.12. Поддержка Субъекта в течение 12 месяцев по электронной почте.

## **6. При работе с площадкой Яндекс.Маркет**

6.1. Проведение отбора производителей по региону с наибольшим потенциалом и информирование о программе господдержки для СМиСП Ростовской области.

6.2. Проведение экспертной оценки потенциала СМиСП.

6.3. Проведение предварительных работ:

- консультирование Субъекта по выбору площадки.
- подготовка Субъекта к выводу на маркетплейсы.

6.4. Сбор и подготовка пакета документов для подачи на сотрудничество с электронной торговой площадкой (маркетплейсом), прохождение всех этапов согласования с площадкой, заполнение данных контрагента.

6.5. Регистрация магазина и помощь в прохождении верификации.

6.6. Аудит готовности сайта по регламенту маркетплейса.

6.7.

Поддержка и сопровождение персональным менеджером в течение трёх месяцев.

6.8. Создание прайс-листа по форме маркетплейса (до 100 предложений).

6.9. Создание политики продавца.

6.10. Обучение пользованию площадкой.

6.11. Обучение нюансам по доставке заказов Яндекс.Доставкой.

## **7. При работе с площадкой Ярмарка мастеров**

7.1. Проведение отбора производителей по региону с наибольшим потенциалом и информирование о программе господдержки для СМиСП Ростовской области.

7.2. Проведение экспертной оценки потенциала СМиСП.

7.3. Проведение предварительных работ:

- консультирование Субъекта по выбору площадки.
- подготовка Субъекта к выводу на маркетплейсы.

7.4. Открытие аккаунта на Ярмарке Мастеров.

7.5. Размещение объявлений.

7.6. Профессиональный брендинг компании и создание категорий товаров в аккаунте.

7.7. Обучение интерфейсу, функциям площадки и особенностям продвижения аккаунта:

- Объявления (карточки товаров)
- Формирование цен
- Фотографии
- Как правильно создать заголовок и использовать ключевые слова
- Как правильно выставить параметры
- Как правильно составить описание
- Как обрабатывать заказы
- Как правильно обрабатывать возвраты
- Создание выгодных условий для возврата товара
- Консультации для максимального уменьшения количества возвратов.

7.8. Создание политики и условий для магазина.

7.9. Развитие и рейтинговый контроль аккаунта.

7.10. Работа с вопросами, запросами, жалобами клиентов

7.11. Решение возвратов

7.12. Работа с отзывами

7.13. Поддержка Субъекта в течение 12 месяцев (3 месяца по телефону, 9 месяцев по почте).

## **8. При работе с площадкой Booking.com**

8.1. Проведение отбора производителей по региону с наибольшим потенциалом и информирование о программе господдержки для СМиСП Ростовской области.

8.2. Проведение экспертной оценки потенциала СМиСП.

8.3. Проведение предварительных работ:

- консультирование Субъекта по выбору площадки.
- подготовка Субъекта к выводу на маркетплейсы.

8.4. Открытие аккаунта на платформе Booking.com.

8.5. Финансовое сопровождение:

- Контроль получения счетов и их оплату
- Оплата абонентской платы за размещение на booking.com
- Предоставление отчетов об оплате

8.6. Подтверждение и регистрация объекта, оформление необходимой документации.

8.7. Аккаунтинг - сопровождение:

- Поддержка специалистов по любым техническим вопросам, вопросам администрирования и работы с площадкой booking.com.

- Объясним условия программы Genius.

- Проверим - насколько выгодно ввести ваш объект в программу

- При необходимости - внесение объекта в программу.

- Консультации при установке приложения Pulse, настройка все нужные опции Extranet, консультации про функционал обоих программ, а также обучение Субъекта и его сотрудников.

- Консультации для увеличения количества положительных отзывов, работа с негативом.

- Формирование для вас спецпредложения, которые обеспечат дополнительное внимание от клиентов.

- Настройка Channel Manager для управления и синхронизации бронирований с разных площадок.

- Внесение объект в Триваго и TripAdvisor, что позволит привлечь потенциальных клиентов.

10.8 Поддержка Субъекта в течение 12 месяцев (3 месяца по телефону, 9 месяцев по почте).

## **9. При работе с площадкой Satu.kz**

9.1. Проведение отбора производителей по региону с наибольшим потенциалом и информирование о программе господдержки для СМиСП Ростовской области.

9.2. Проведение экспертной оценки потенциала СМиСП.

9.3. Проведение предварительных работ:

- консультирование Субъекта по выбору площадки.
- подготовка Субъекта к выводу на маркетплейсы.

9.4. Подготовка необходимых документов для открытия счета Woopkassa и прохождение регистрации.

9.5. Подготовка необходимых документов для регистрации на площадке.

9.6. Регистрация и открытие аккаунта на Satu.kz.

- 9.7. Размещение объявлений до 100:
  - Создание объявлений (карточки товаров)
  - Формирование цены
  - Создание заголовков и использование ключевых слов
  - Выбор категории и выставление необходимых параметров
  - Выбор параметров доставки
- 9.8. Создание профессионального, разработанного индивидуально для каждого клиента брендинг компании который включает в себя дизайн магазина, объявлений и страницы бренда, логотип магазина и проч.
- 9.9. Синхронизация со складом
- 9.10. Консультации, как импортировать товары через файл в формате XLS/XLSX или CSV, в формате XML и YML, Яндекс.Маркет, из файлов на Google Диск, синхронизироваться с системой 1С, синхронизироваться с «МойСклад»
- 9.11. Подробное изучение интерфейса, функций Satu.kz и инструментов для продвижения аккаунта.
- 9.12. Обзор Woopkassa. После открытия Woopkassa, мы подробно расскажем и научим пользоваться интерфейсом:
  - Политика и условия
  - Комиссии
  - Получение платежей и работа с валютой
  - Денежные переводы
  - Различные функции, которые предлагает компания Woopkassa
  - преимущества использования Woopkassa для покупателей
- 11.13 Обучение клиентов:
  - Как обрабатывать заказы
  - Как правильно упаковать товары
  - Как работать с международными отправлениями
  - Как сэкономить на доставке
  - Как использовать внешние инструменты для интеграции с Почтой России
  - Как правильно обрабатывать возвраты
  - Совместно создадим выгодные условия для возврата товара
  - Расскажем, что нужно делать, чтобы максимально уменьшить количество возвратов.
  - Поможем создать политику и условия (оплата, отправления,
  - Политика и условия продавца возвраты
- 11.14 Поддержка Субъекта в течение 12 месяцев (3 месяца по телефону, 9 месяцев по почте).

## **12. При работе с площадкой Ozon**

- 12.1 Проведение отбора производителей по региону с наибольшим потенциалом и информирование о программе господдержки для СМиСП Ростовской области.
- 12.2 Проведение экспертной оценки потенциала СМиСП.
- 12.3 Проведение предварительных работ:
  - консультирование Субъекта по выбору площадки.
  - подготовка Субъекта к выводу на маркетплейсы.
- 12.4 Регистрация аккаунта и открытие магазина на Ozon.
- 12.5 Подготовка документов для приема-передачи товаров на склад Ozon.
- 12.6 Логистика до оптового склада.
- 12.7 Размещение объявлений до 500.

12.8 Создание профессионального, разработанный индивидуально для каждого клиента брендинга компании, который включает в себя дизайн магазина, объявлений и прочее.

12.9 Консультации при создании политики и условий для вашего магазина.

12.10 Создадим материалы для инструментов продвижения Ozon, включая бесплатные и платные рекламные инструменты (Витрина, медийная реклама, мой магазин, мои товары).

12.11 После обучения основам, подробная консультация и обучение как пользоваться различным функционалом для продвижения на Ozon (в том числе чат с покупателем и отзывы, как инструментом продвижения).

12.12 Работа с запросами и вопросами клиентов, решение жалоб:

- Как правильно создать заголовок и использовать ключевые слова.
- Как правильно выбрать категории.
- Как правильно составить описание.
- Как правильно выставить параметры.
- Как правильно выбрать параметры доставки.
- Как обрабатывать заказы.
- Формирование этикетки отправления.
- Как правильно обрабатывать возвраты.

12.13 Консультации для максимального уменьшения количества возвратов.

12.14 Обучение работе с запросами, отзывами и вопросами клиентов.

12.15 Оптимизация продаж и заголовков объявлений.

12.16 Обеспечение поддержки клиента в течение 12 месяцев (3 месяца по телефону, 9 месяцев по почте).

### **13. При работе с площадкой Avito**

13.1. Проведение отбора производителей по региону с наибольшим потенциалом и информирование о программе господдержки для СМиСП Ростовской области.

13.2. Проведение экспертной оценки потенциала СМиСП.

13.3. Проведение предварительных работ:

- консультирование Субъекта по выбору площадки.
- подготовка Субъекта к выводу на маркетплейсы.

13.4. Регистрация аккаунта и открытие магазина на Avito.

13.5. Размещение объявлений до 500.

13.6. Создание профессионального, разработанный индивидуально для каждого клиента брендинга компании, который включает в себя дизайн магазина, объявлений и прочее.

13.7. Консультации при создании политики и условий для вашего магазина.

13.8. После обучения основам, подробная консультация и обучение как пользоваться различным функционалом для продвижения на Avito (в том числе чат с покупателем и отзывы, как инструментом продвижения).

13.9. Работа и обучение работе с запросами и вопросами клиентов, решение жалоб:

- Как правильно создать заголовок и использовать ключевые слова.
- Как правильно выбрать категории.
- Как правильно составить описание.
- Как правильно выставить параметры.
- Как правильно выбрать параметры доставки.
- Как обрабатывать заказы.

13.10. Консультации по максимальному увеличению поступления позитивных отзывов.

13.11. Обеспечение поддержки клиента в течение 12 месяцев (3 месяца по телефону, 9 месяцев по почте).