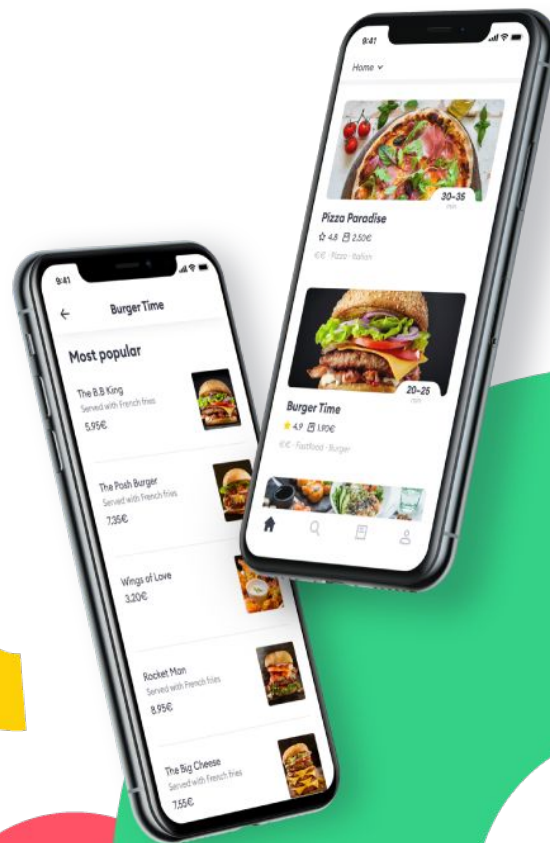


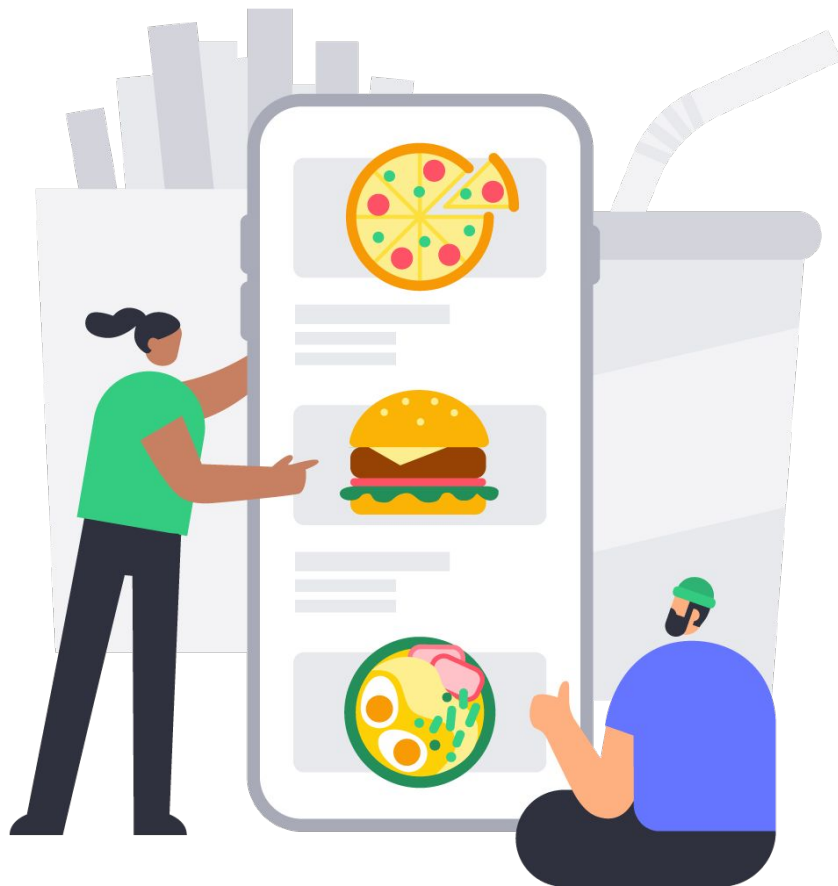
# Bolt Food

Bolt Food Manual



# Obsah

- Čo je Bolt Food?
- Prijem objednávok a doručovanie
- Bolt Courier Hlavné Menu
- Komunikácia so zákazníkom
- Zárobky a dane
- Výbava kuriéra
- Tipy
- Hygiena a zdravie
- Telegram kanál
- Záverečný test



**Čo je Bolt Food?**

# Čo je Bolt Food?

- Služba s donáškou jedla od známej estónskej prepravnej IT platformy



**Čo potrebujete na  
Bolt Food?**

# Požiadavky

- Mobilný telefón s pripojením na internet
- Dopravný prostriedok (auto, motorku, bicykel, elektrickú kolobežku)
- Potravinársky preukaz

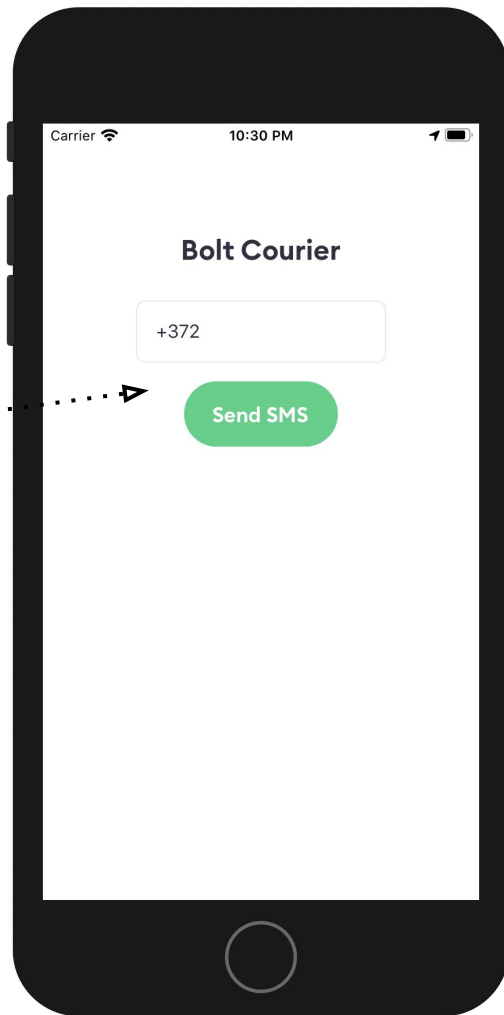


# Príjem objednávok a doručovanie

# Krok 1

## Prihláste sa

- Zadajte Vaše Bolt Kuriér telefónne číslo
- Cez SMS Vám príde Vaše heslo

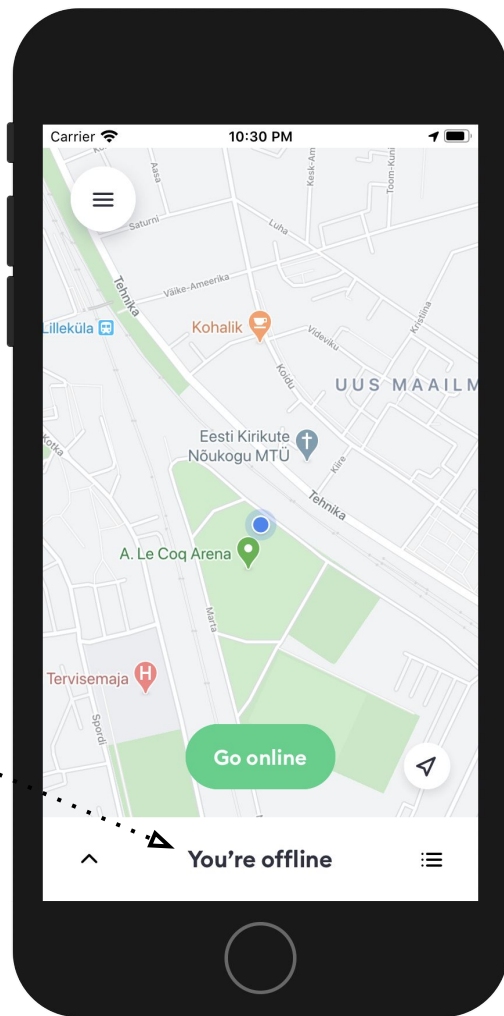




# Krok 1.2

## Ste offline

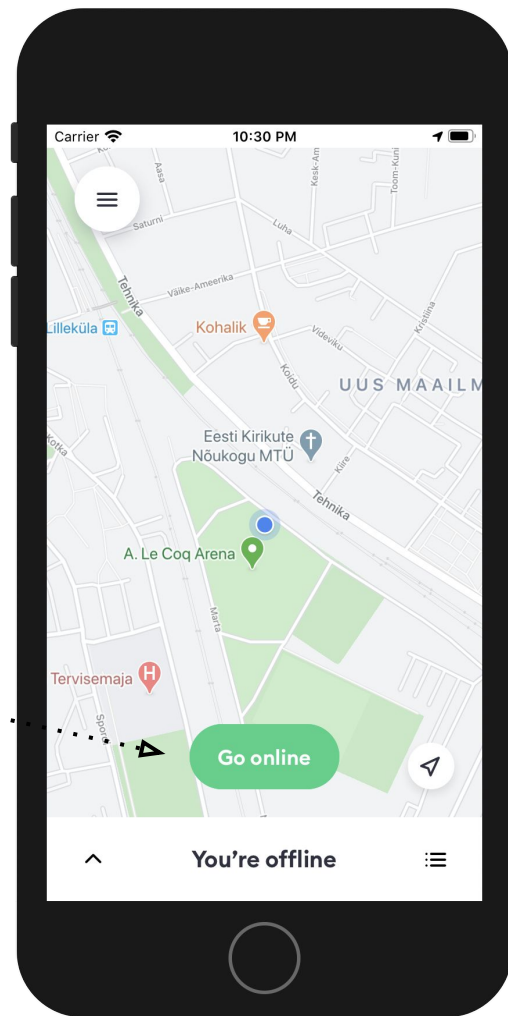
- V tomto režime nemôžete prijímať žiadne objednávky



# Krok 2

## Go online!

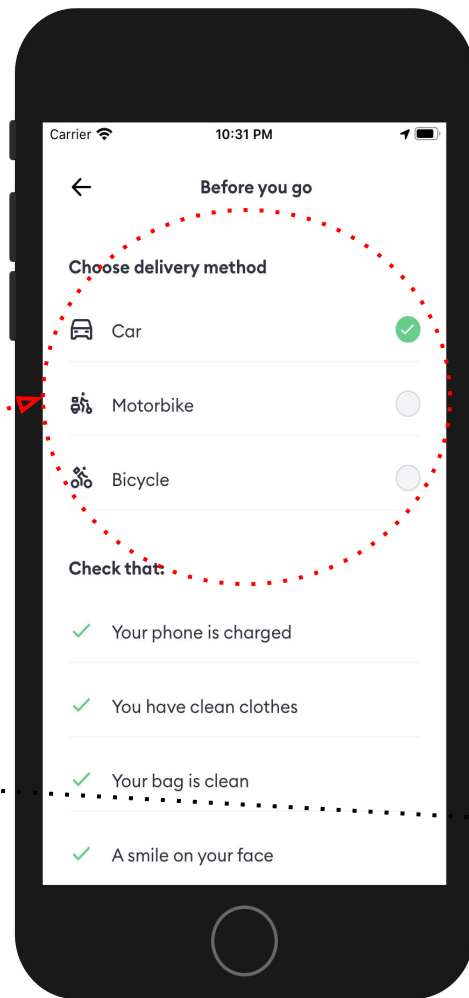
- Ste pripravený na príjem objednávok?
- Skvelé! Stlačte tlačidlo **“Go Online”**...



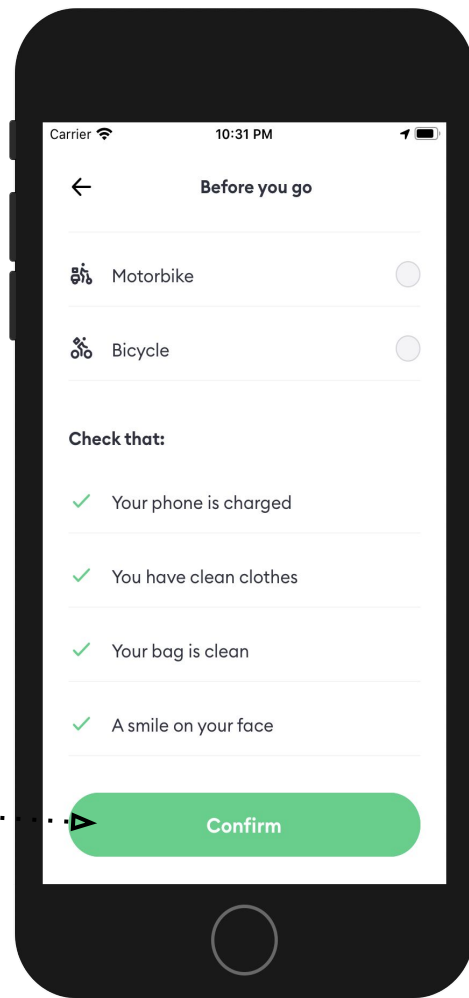
# Krok 3

## Potvrďte spôsob dopravy

- Vyberte si spôsob dopravy
- Prejdite Vaším kontrolným zoznamom
- Stlačte **"Confirm"**



iPhone 8 — 13.2.2

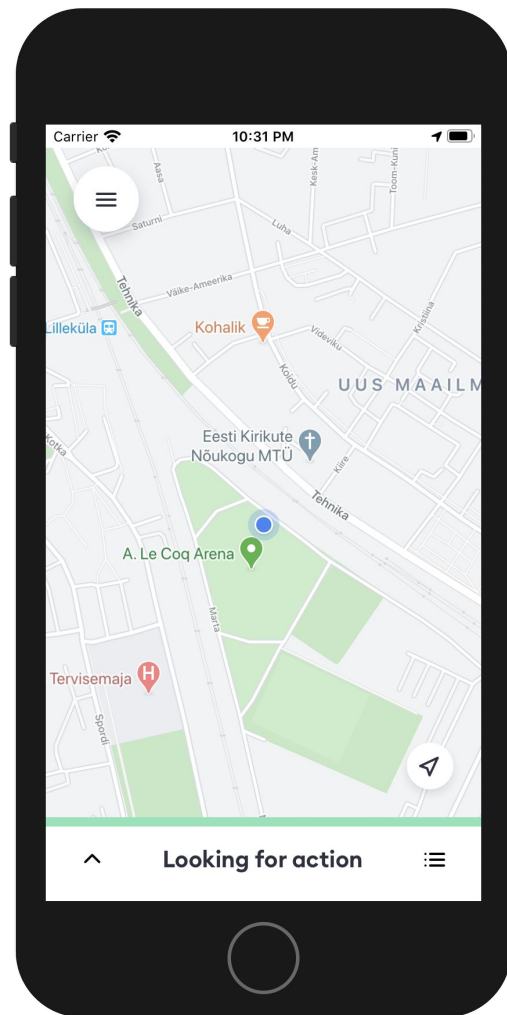


iPhone 8 — 13.2.2

# Krok 3.1

## Čakanie na objednávky

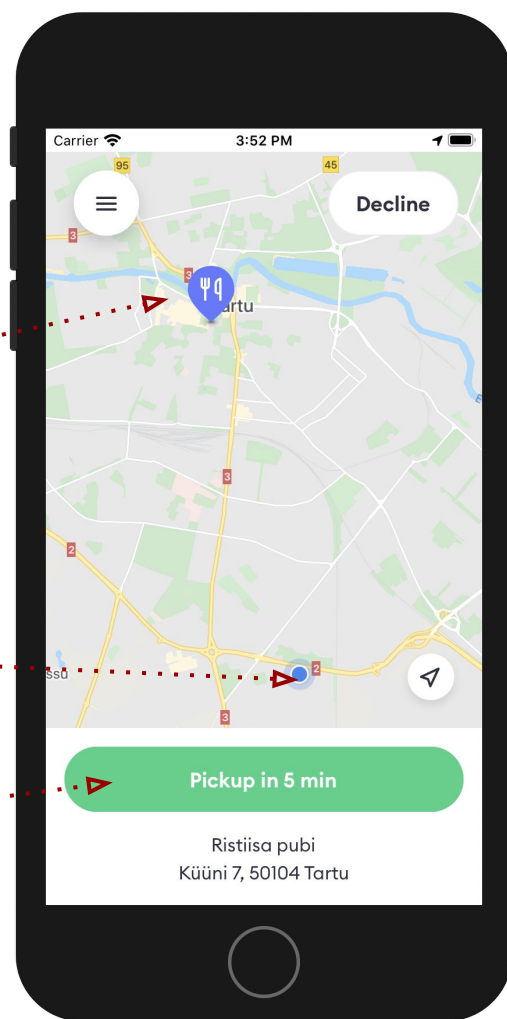
- **V tomto režime ste schopní prijať nové objednávky**



# Krok 3.2

## Prijatie objednávky

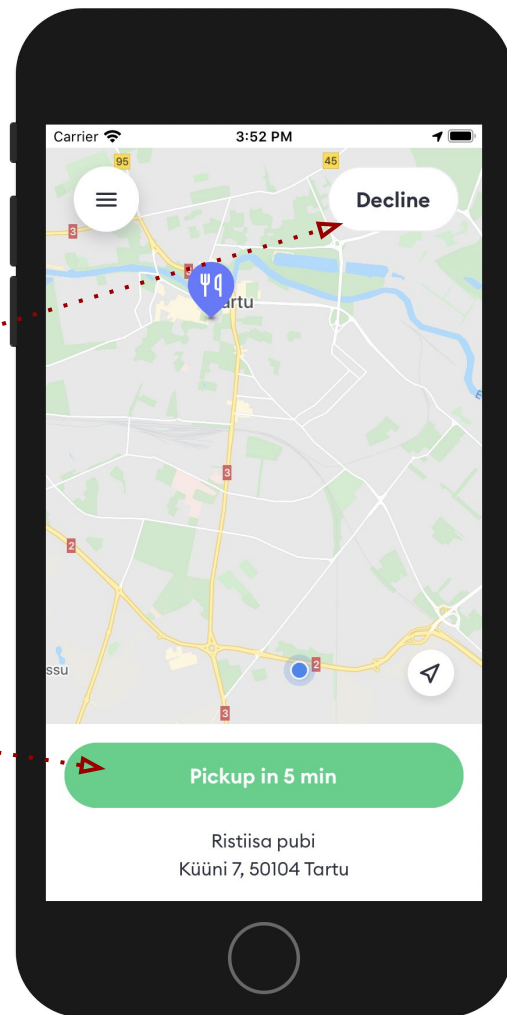
- Kontrola informácií:
- **Poloha reštaurácie**
- **Vaša poloha**
- **Čas vyzdvihnutia - do reštaurácie  
musíte prísť v daný čas**



# Krok 3.3

## Prijatie objednávky

- Stlačte **“Decline”**  
alebo **“Pickup”**



# Krok 4

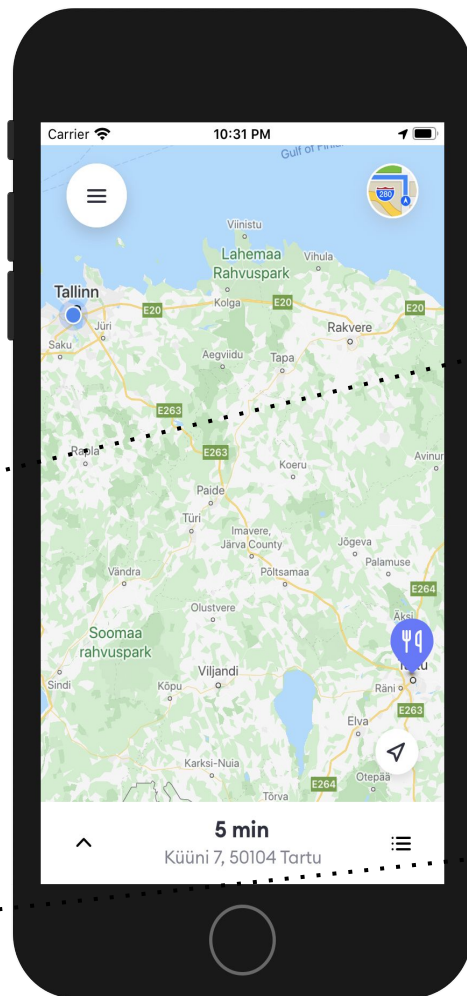
## Príchod do reštaurácie

- Po prijatí objednávky uvidíte adresu reštaurácie a tlačidlo

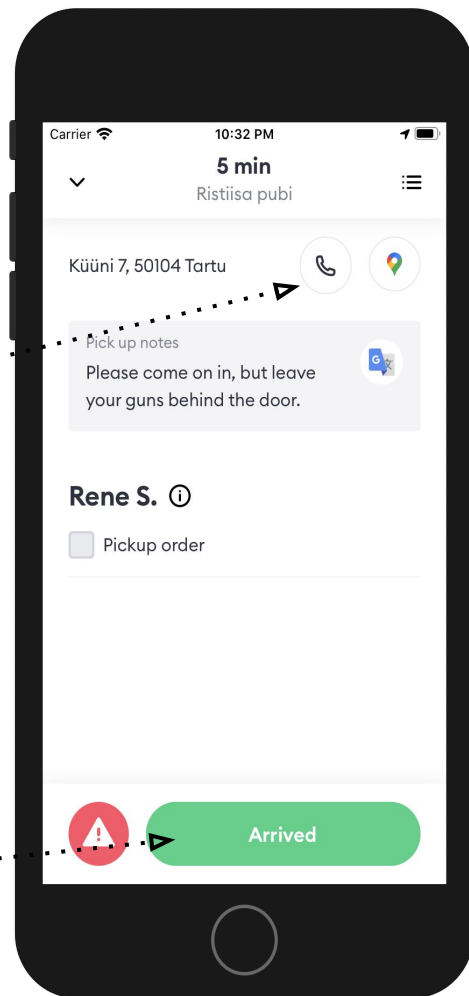
**Zavolať**

- Riadte sa poznámkami na vyzdvihnutie od reštaurácie
- Po príchode do reštaurácie stlačte

**Arrived** tlačidlo



iPhone 8 — 13.2.2



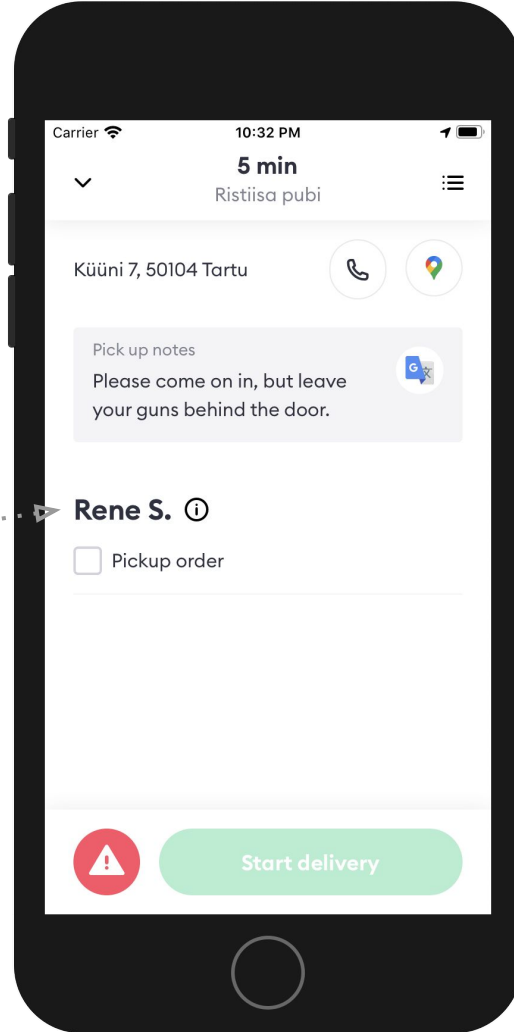
iPhone 8 — 13.2.2

# Krok 5

## Príchod do reštaurácie

Povedzte zamestnancovi reštaurácie:

- Som z **Bolt Food**
- **Meno zákazníka**

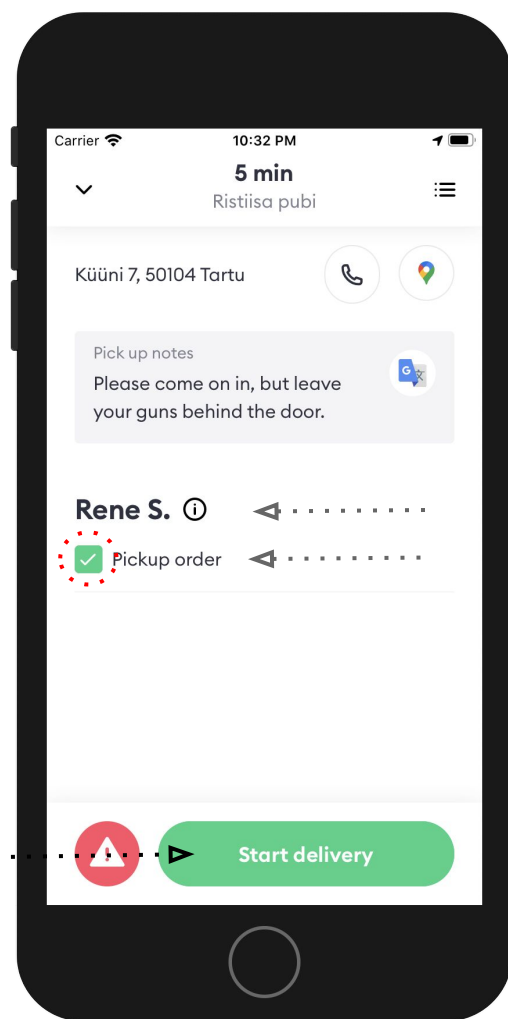




# Krok 5.1

## Začiatok donášky

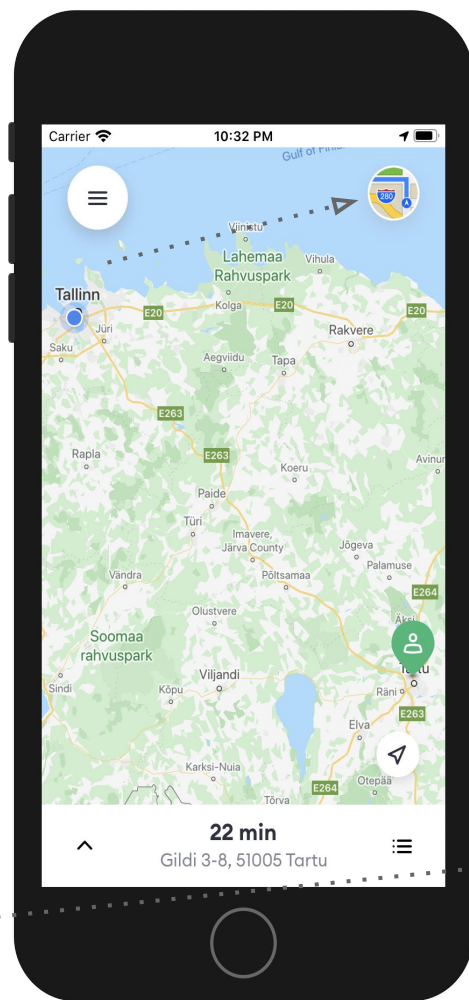
- Skontrolujte objednávku:
  - Skontrolujte meno
  - Zaškrtnite okienko, že ste prijali objednávku
- Vložte jedlo tak, aby sa nepoškodilo
- Oddel'te teplé jedlo od studeného a nápojov
- **Vždy používajte Bolt Food tašku!**
- Stačte **"Start delivery"** .....



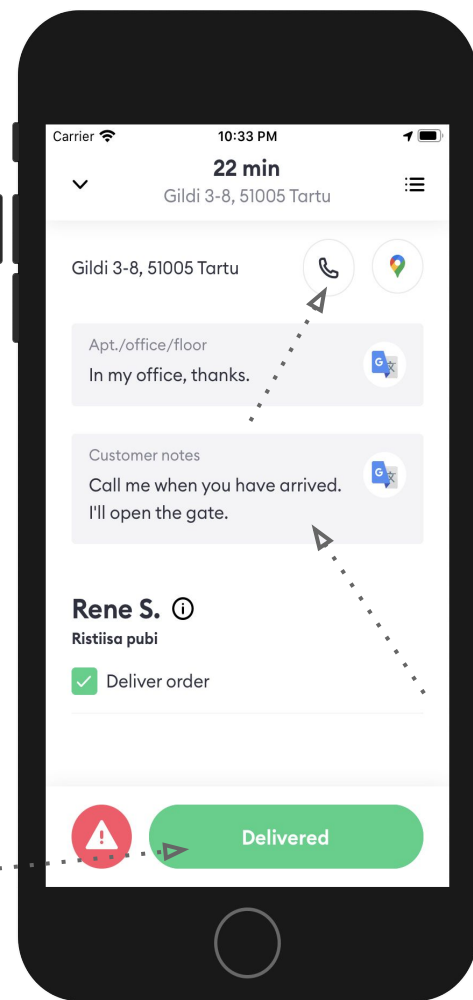
# Krok 6

## Dovoz k zákazníkovi

- Použijte Google Maps/Waze
- Řiďte se poznámkami od zákazníka
- V případě, že máte problém najít  
zákazníka, zavolajte mu cez tlačidlo  
**Zavolať**
- Po odovzdaní objednávky  
zákazníkovi stlačte tlačidlo  
**"Delivered"**



iPhone 8 — 13.2.2

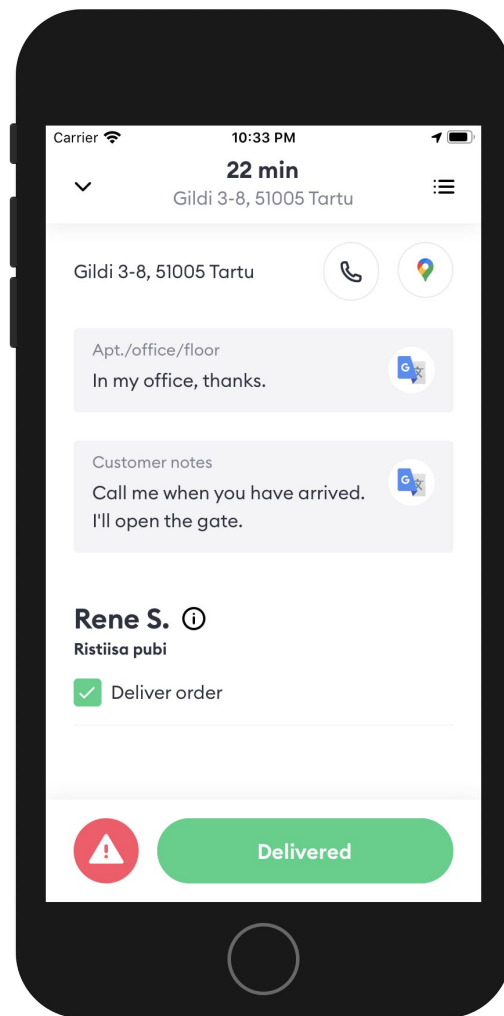


iPhone 8 — 13.2.2

# Krok 6.1

## Doručenie zákazníkovi

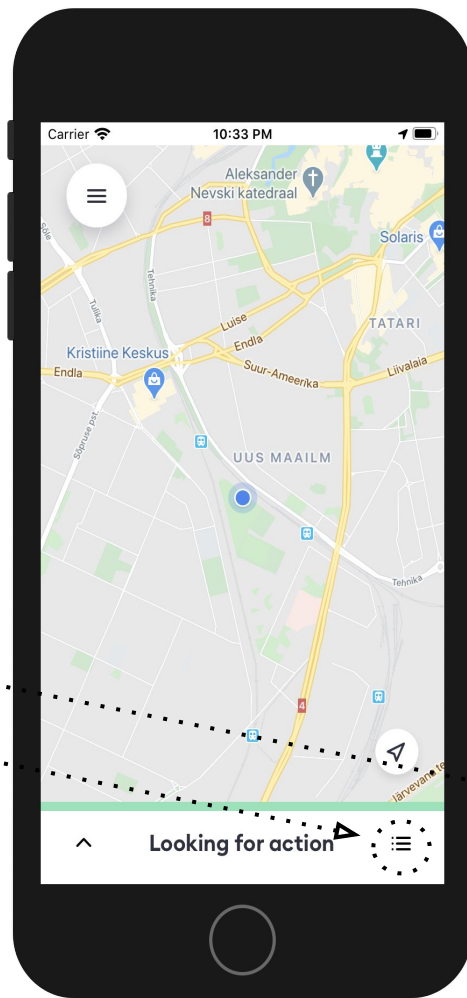
- Ak zákazník nepríde:
  - **Zavolajte zákazníkovi 3x počas 10 minút**
  - **V prípade neúspechu (a iba vtedy), zavolajte na *Zákaznícku podporu***
- Nesprávna adresa?
  - **Doručte objednávku klientovi aj tak**
  - **Následne kontaktujte Zákaznícku podporu a my Vám budeme kompenzovať dlhšiu trasu**



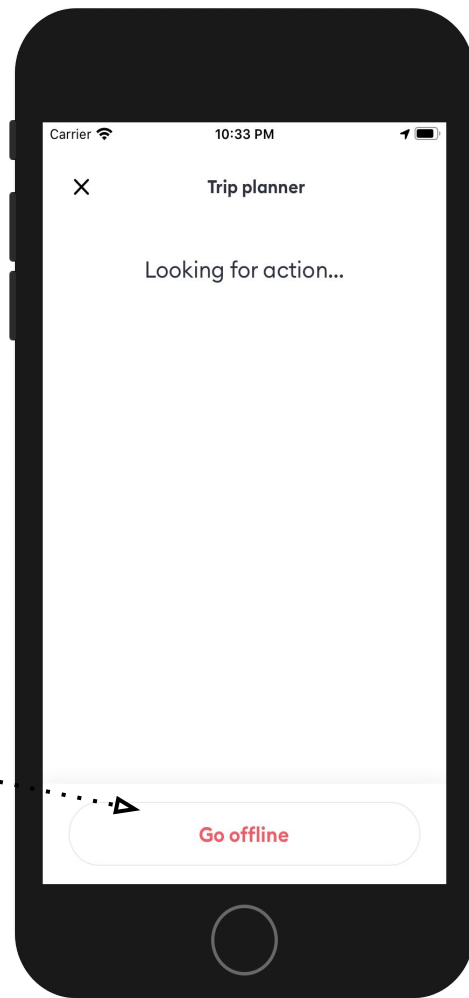
# Krok 7

## Čas na pauzu

- Ak ste unavený alebo si chcete dať menšiu pauzu chodíte do **”Menu”** a stlačte **”Go offline”**



iPhone 8 — 13.2.2



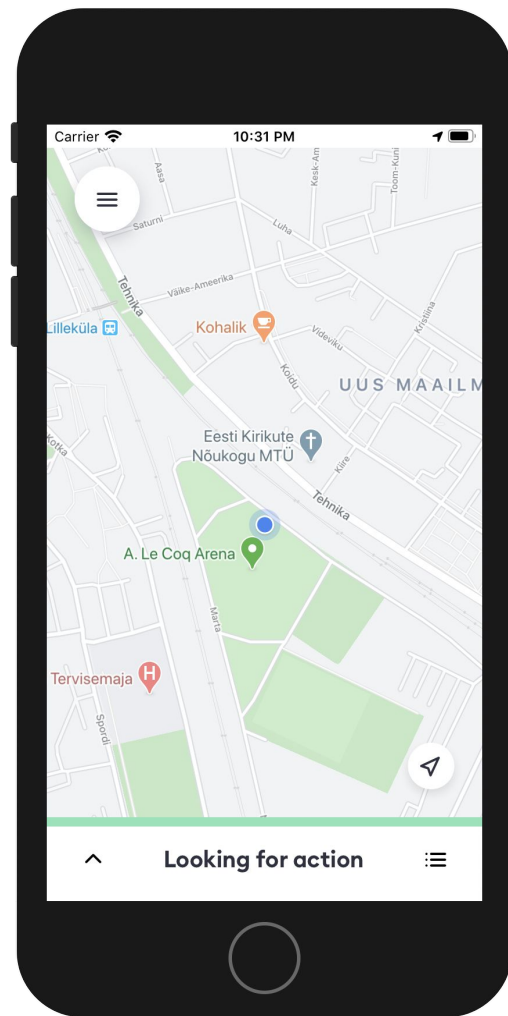
iPhone 8 — 13.2.2

Spájané objednávky

# Spájané objednávky

Sú viaceré možnosti

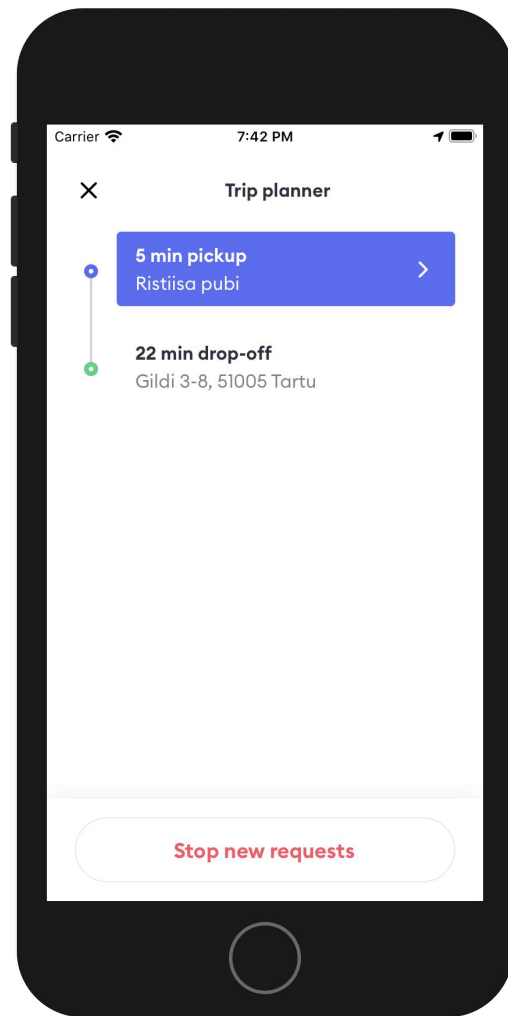
- Klasická donáška: 1 reštaurácia, 1 zákazník
- Spájanie: 1 reštaurácia, 2 zákazníci
- Spájanie: 2 reštaurácia, 2 zákazníci



# Viaceré objednávky

## Klasická donáška

- 1 reštaurácia, 1 zákazník
- Scenár:
  - Vyzdvihnete jednu objednávku a doručíte ju jednému zákazníkovi

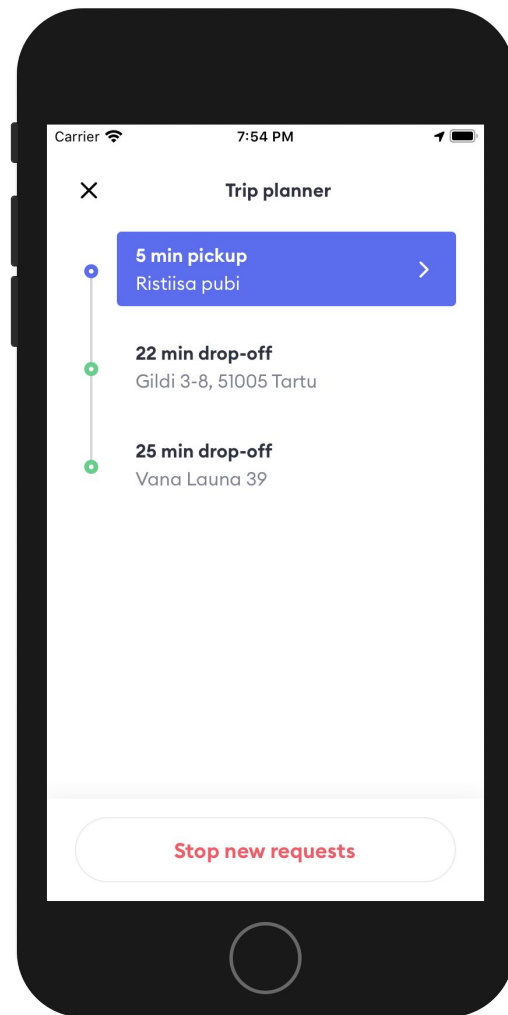


# Viaceré objednávky

## 1 reštaurácia, 2 zákazníci

- Scenár:
  - Výzdvihnete objednávku v 1 reštaurácii a zaveziete ku 2 zákazníkom na blízkych lokalitách

***Nasledujte Plánovač trasy v aplikácii, nepoužívajte vlastné trasy!*** - dodržujte poradie reštaurácii/zákazníkov podľa aplikácie



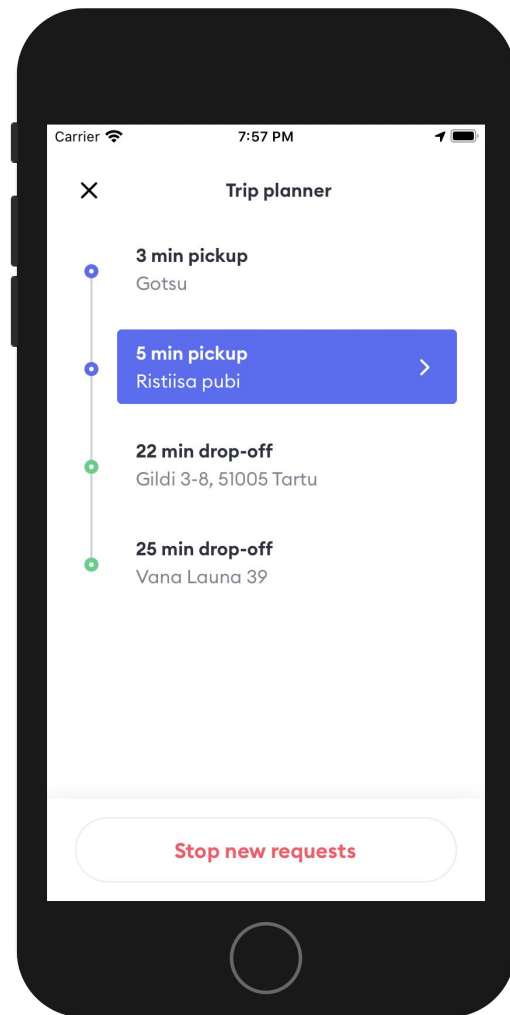


# Viaceré objednávky

## 2 reštaurácie, 2 zákazníci

- Scenár:
  - Vyzdvihnete 2 objednávky a doručíte ich 2 zákazníkom na blízkyh lokalitách

***Nasledujte Plánovač trasy v aplikácii, nepoužívajte vlastné trasy!*** - dodržujte poradie reštaurácii/zákazníkov podľa aplikácie



# Viaceré objednávky

## Možné problémy

- **Prosím kontaktujte zákaznícku podporu ak:**
  - Je prvá objednávka oneskorená kvôli reštaurácii
  - Máte technické problémy (vozidlo, telefón, atď.)
  - Nemáte miesto v taške (prvá alebo druhá objednávka sú príliš veľké a neviete ich doručiť obe)

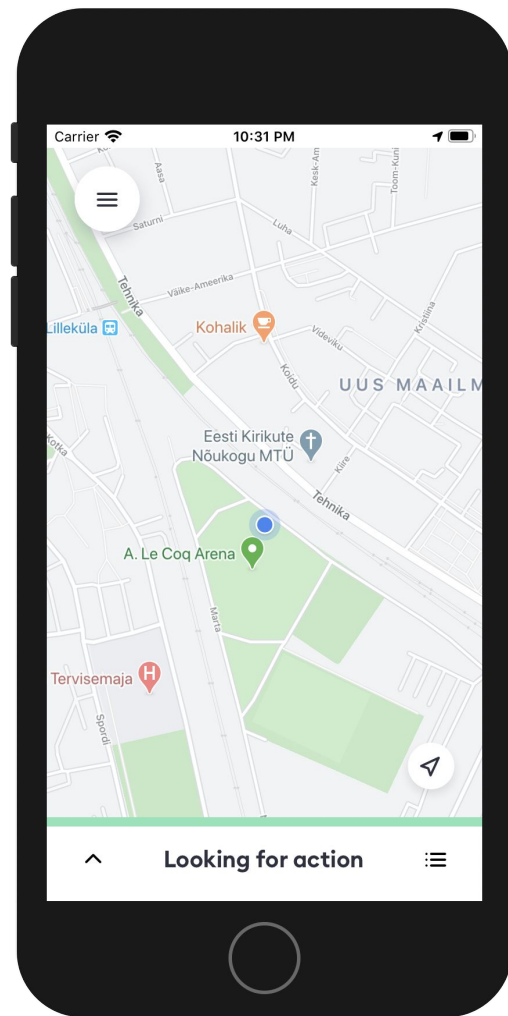


*Požiadavky*

# Požiadavky

## Štandardy

- Nevolajte zákazníkom ak je jasná cieľová destinácia
- Vyberajte si správny typ dopravného prostriedku
- Nikdy nestláčajte tlačítko “Arrived” predtým než prídete do reštaurácie



***Problémy s Vašou  
objednávkou?***

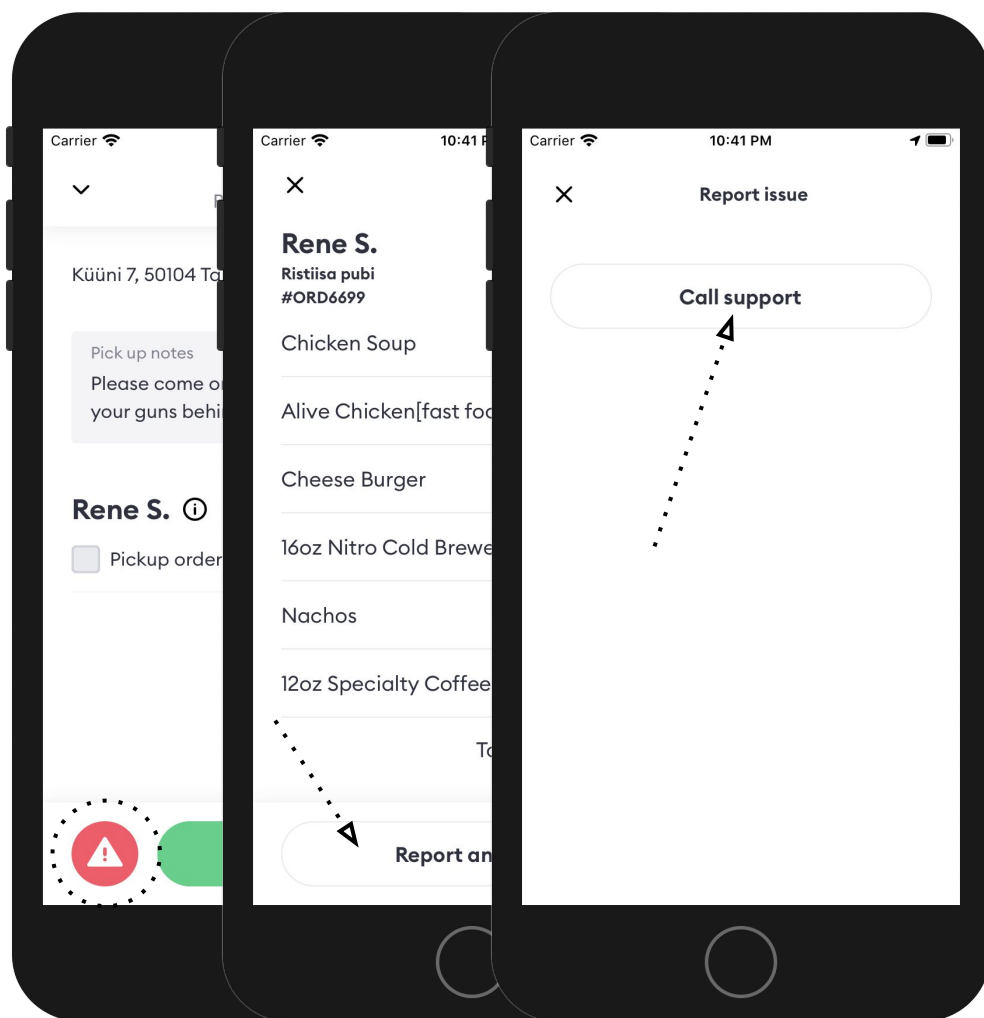
# Podpora

## Ak pracujete na Vašej objednávke

- Ak ste prijali objednávku a vyskytli sa problémy, ktoré Vám bránia v doručení, **zavolajte na podporu**

### Príklady problémov

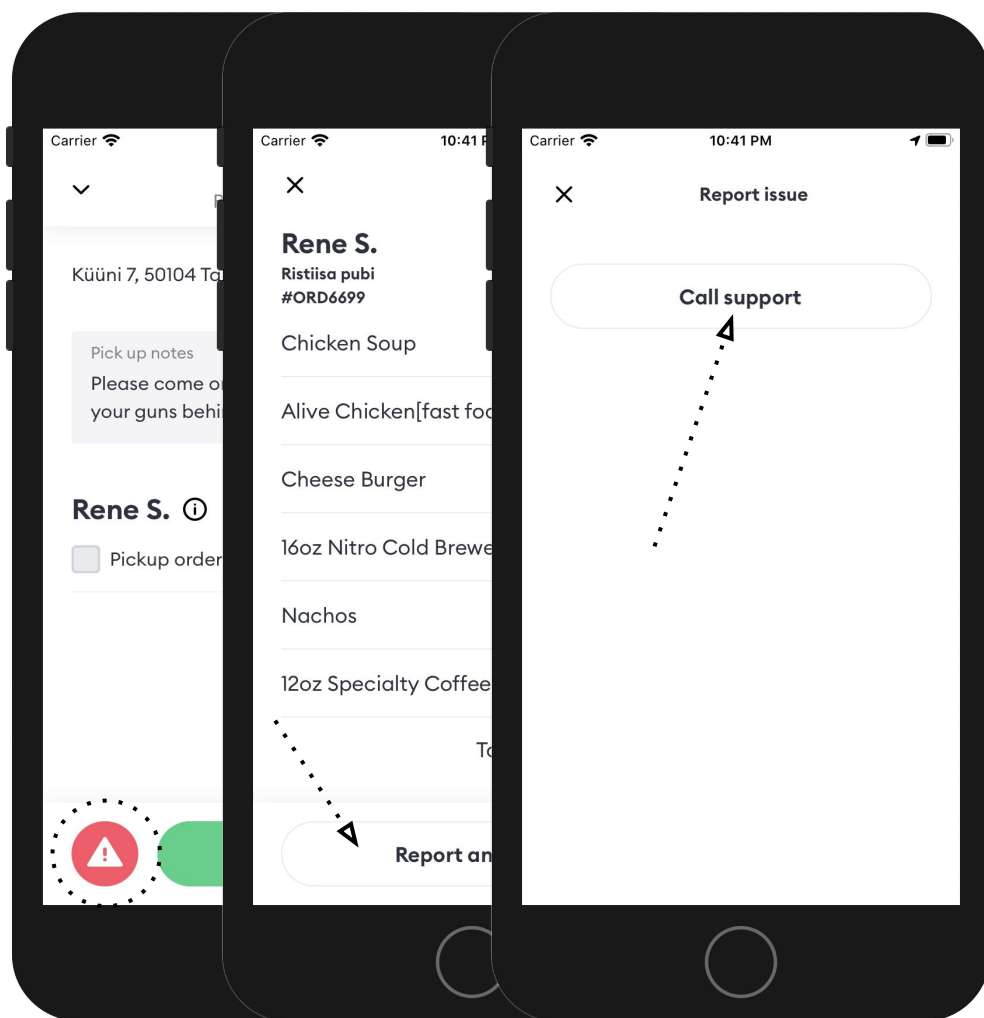
- Aplikácia je zaseknutá
- Pokazilo sa mi auto
- Poškodilo sa jedlo



# Podpora

## Ako sa spojiť s podporou?

- **V prípade problémov môžete kontaktovať podporu dvoma spôsobmi cez aplikáciu:**
  - **Pri aktívnej objednávke** môžete cez aplikáciu zavolať na zákaznícku podporu
  - **Pri čakaní na objednávku** môžete cez aplikáciu napísať zákazníckej podpore správu



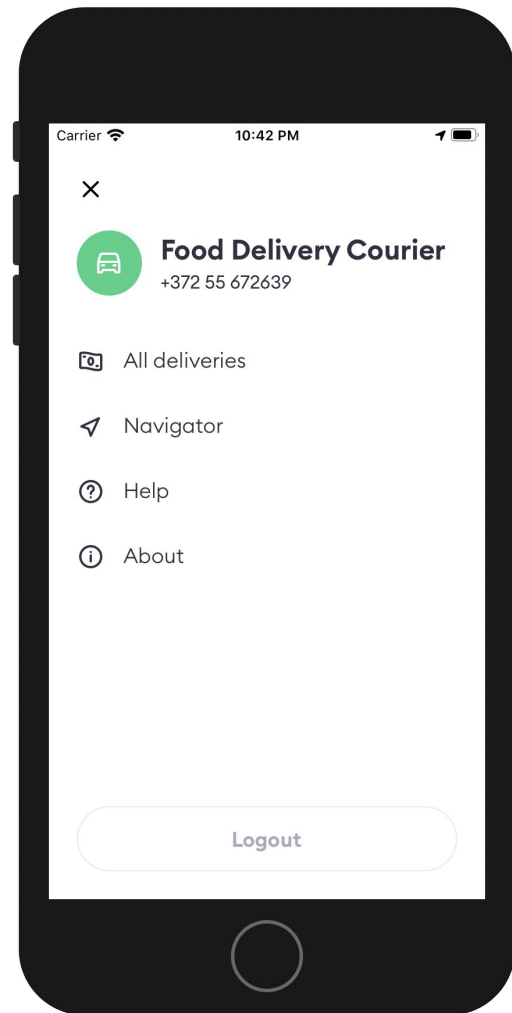
# Bolt Courier

## Hlavné Menu



# Hlavné menu

- All deliveries - všetky objednávky
- Navigator - navigácia
- Help - pomoc
- About - o aplikácii
- Logout - Odhlásenie



# Help

Ak nepracujete na donáške,  
ale potrebujete pomoc

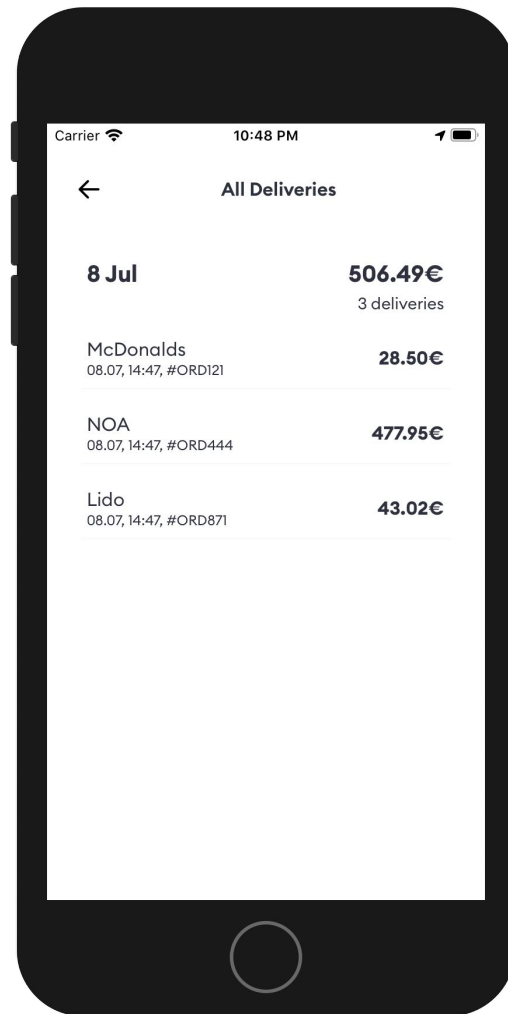
- Užitočné a praktické články
- Možnosť poslať správu pre  
zákaznícku podporu



# Všetky donášky

## Informácie o objednávkach

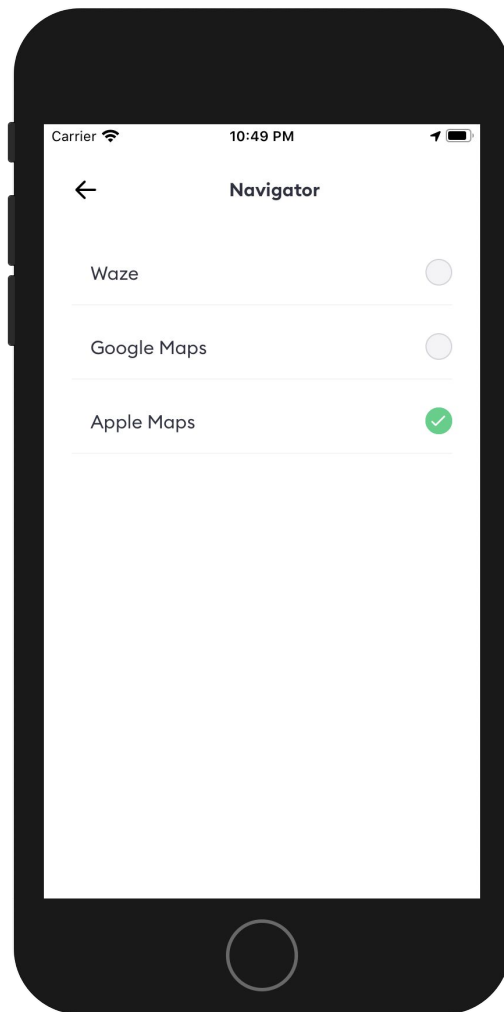
- Adresa
- Čas
- Zárobky
- Doručovací kód
- Meno reštaurácie
- Objednávka jedla



# Navigator

## Vyberte si možnosť

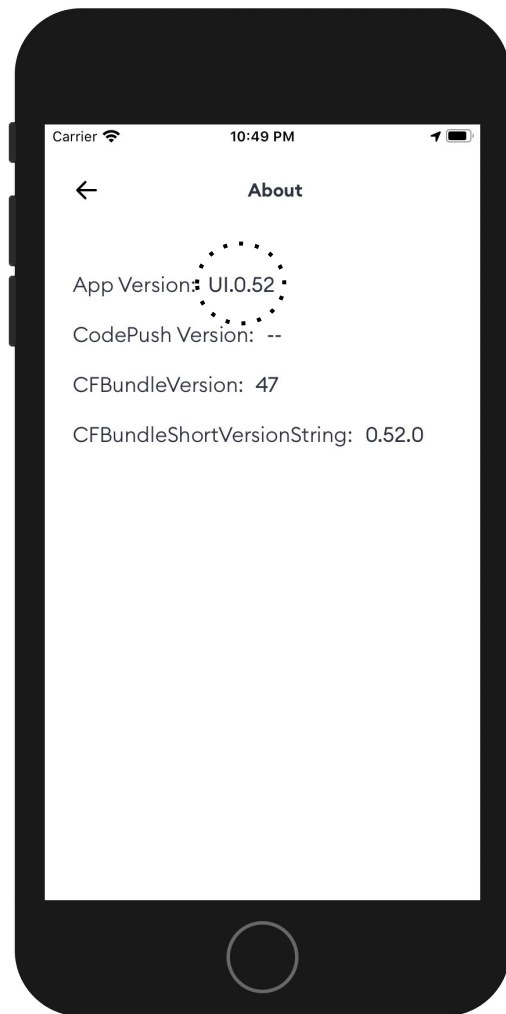
- Pomôže Vám navigovať Vás od reštaurácie k zákazníkovi
- Dve možnosti:
  - **Google Maps**
  - **Waze**
  - **Apple Maps (iba pre iPhone)**



# About

## Uistite sa, že je Vaša aplikácia aktualizovaná

- Oznámenia o dostupnej aktualizácii dostanete cez Telegram kanál
- Skontrolujte si, či máte poslednú aktualizáciu



# Komunikácia so zákazníkom

# Komunikácia so zákazníkom

- Musíte priniest' jedlo až ku dverám zákazníka
- Pozdravte!
- Pre potvrdenie sa opýtajte na meno zákazníka
- Poďakujte zákazníkovi, že používa **Bolt Food!**



- **Neprijímajte od zákazníka žiadnu hotovosť a neodovzdávajte mu žiadne potvrdenia!**
- Všetky platby prebiehajú prostredníctvom **Bolt Food** aplikácie
- Účty sú zasielané na ich e-mail





# Súkromie zákazníka

- **Nikdy** si neukladajte žiadne informácie o zákazníkovi (Telefónne číslo, adresa, meno a iné)
- **Nikdy** nevstupujte do bytov, na súkromné pozemky bez súhlasu zákazníka
- **Nikdy** nekontaktujte zákazníka po dokončení objednávky pre osobné účely
- **Nikdy** nevyhotovujte a nezdieľajte snímky obrazovky, ktoré obsahujú osobné údaje

# Zárobky a dane

# Zárobky

- Aktuálne zárobky sú viditeľné na Telegram kanáli
- Dodatočné zárobky za dlhé vzdialenosti
- Rušné časy: 11:00-14:00 a 17:00-20:00
  - **Obed**
  - **Večera**
- Priemerný počet objednávok počas dňa:
  - **3-6 objednávky/hod (rušné časy)**
  - **1-2 objednávky/hod (bežná doba)**



# Výbava kuriéra

# Výbava

Je vašou zodpovednosťou  
udržiavať všetko čisté a v poriadku!

- Termotašky podľa Vášho výberu
  - Pre cyklistov (skútre, mopedy, motorky)
  - Pre vodičov



**Tipy**

# Prosíme Vás

## Užitočné doporučenia

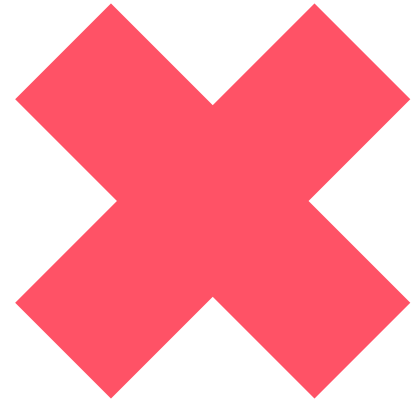
- **Používajte prenosnú nabíjačku (power bank)!**
- **Naštudujte si dopodrobna Vašu aplikáciu!**
- **Majte pozitívny prístup k reštauráciám a zákazníkom**



# Nepovolené správanie

## Toto je zakázané!

- Požívať alkohol alebo fajčiť v oblečení alebo s taškou Bolt Food
- Porušovať pravidlá cestnej premávky
- Dotýkať sa alebo otvárať jedlo (neotvárajte tašky od reštaurácií)
- Nikdy nepokladajte Vašu tašku na zem, ak to nevyžaduje zákazník





# Hygiena a zdravie

# Zdravie

- **Nepracujte, ak sa necítite zdravý!**
- Umývajte a dezinfikujte si ruky
- Zostaňte doma ak sa necítite dobre.
- **Kuriér musí mať** zdravotný preukaz pre prácu s potravinami



# Tašky a vozidlá

- Prosíme, udržujte tašky čisté a pravidelne ich umývajte
- Používajte iba prostriedky určené na čistenie, ktoré nepredstavujú žiadne zdravotné riziko
- Vozidlo používané na donášku jedál musí byť čisté a v dobrom stave



Bezkontaktné  
doručovanie

# Nulový kontakt

Bezpečnosť je na prvom mieste

Každý z nás musí urobiť všetko, čo je  
v našich silách, aby sme zabránili  
šíreniu koronavírusu (COVID-19), čo  
znamená vyhnúť sa blízkemu  
kontaktu s ľuďmi.



# Nulový kontakt

## V reštaurácii

- Udržujte vzdialenosť od personálu a ľudí v okolí ( $\geq 2$  metre)
- Personál Vám ukáže objednávku
- Nechytajte sa jedla. Môžete chytať iba papierový obal.
- Pravidelne si umývajte ruky. Používajte mydlo a dezinfekciu rúk



# Nulový kontakt

## Príchod ku zákazníkovi

- Je nevyhnutné, aby ste si **prečítali** poznámky od zákazníkov (budú špecifikovať miesto donášky)
- Ak v poznámke nie je uvedené žiadne miesto donášky, pokračujte na adresu a zavolajte zákazníkovi, aby ste sa spýtali, kde mu máte objednávku nechať
- Uistite sa, že **zákazník prevzal objednávku** a iba vtedy stlačte **“Delivered”**



# Nulový kontakt

Môžem odovzdávať objednávky do rúk?

- Bolt Food má povinnú bezkontaktnú dodávku. Jedlo **MUSÍTE** umiestniť na určené miesto a zostať vo vzdialenosti najmenej 2 metre
- Ak sa vyskytne akýkoľvek problém, kontaktujte zákaznícku podporu





# Požiadavky na registráciu

# Stiahnite si aplikáciu

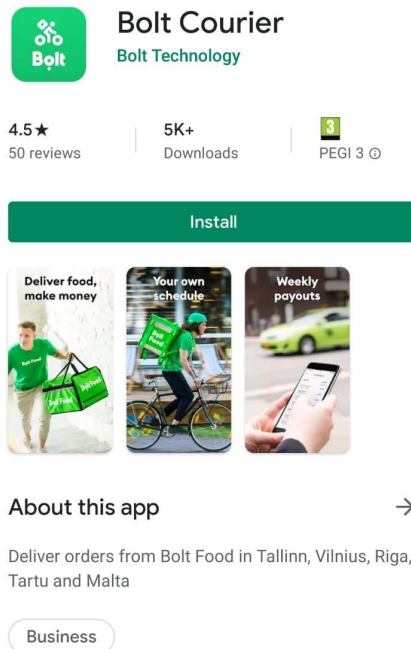
- Stiahnite si Bolt Courier aplikáciu

iOS: App Store

Android: Play Store

- Aplikácia je už preložená aj do slovenského jazyka

## Android



**Bolt Courier**  
Bolt Technology

4.5★  
50 reviews

5K+  
Downloads

3  
PEGI 3

Install

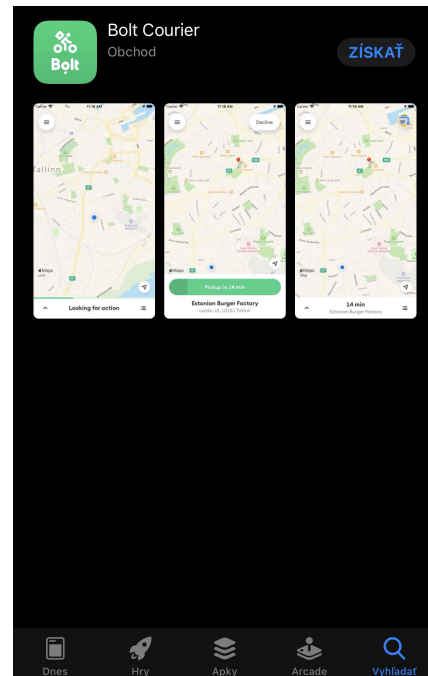
Deliver food, make money  
Your own schedule  
Weekly payouts

About this app →

Deliver orders from Bolt Food in Tallinn, Vilnius, Riga, Tartu and Malta

Business

## iOS



**Bolt Courier**  
Obchod

ZÍSKAŤ

Looking for action  
Pickup in 14 min  
Estimote Burger Factory  
14 min

Dnes Hry Apky Arcade Vyhadať

# Telegram kanál

## Ako nájsť náš kanál?



- Stiahnite si **Telegram** cez App Store alebo Google Play
- Zaregistrujte Vaše telefónne číslo
- Kliknite na vyhľadať:

### **Bratislava**

<https://t.me/BfBratislava>

### **Kosice**

<https://t.me/BfKosice>

### **Banská Bystrica**

<https://t.me/bboltfood>

### **Nitra**

<https://t.me/nrboltfood>

### **Žilina**

<https://t.me/joinchat/OiQReRptwGZhMWZk>

# Telegram kanál

## Pravidelné notifikácie

- Zárobky
- Bonusy
- Tipy ako zvýšiť Vaše zarábky
- Novinky



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 skorého videnia!" is overlaid in white.

**Do skorého videnia!**