

Amazon Hub Counter Formación 2022 en tienda



Te damos la bienvenida a una nueva experiencia de recogida

Ofrece a los clientes de Amazon una nueva forma de recibir sus paquetes con esta nueva experiencia de recogida de Amazon. Utiliza esta guía para saber cómo funciona el servicio.



Guía

- 1) Cómo funciona el servicio
- 2) Iniciar sesión
- 3) Entregas
 - 1) AMZL
 - 2) Otro transportista
- 4) Recogidas del cliente
- 5) Recogidas del conductor (Paquetes caducados)
- 6) Actualización de los horarios de la tienda
- 7) Menú de Ayuda
- 8) Consejos generales



Cómo funciona el servicio

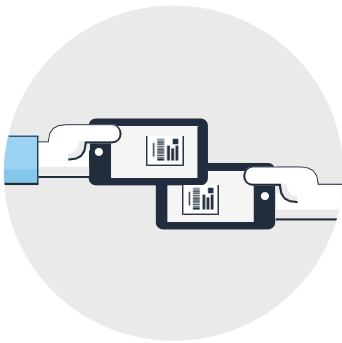
Toda la experiencia se optimiza gracias a la app



Entrega del Conductor

Mostrar el código QR/Escanear los paquetes de entrada

Muestra el código QR en los transportistas Amazon Logistics (denominado “AMZL”) o escanea los paquetes para otros transportistas.



Recogida de cliente

1. Escanear códigos de recogida

Cuando un cliente llega a recoger los paquetes, escanea o introduce el código de recogida. El código está disponible en el correo electrónico o el mensaje de móvil del cliente.



2. Escanear paquetes de entrega al cliente

Después de escanear o introducir manualmente el código de recogida del cliente, escanea el paquete y entrégalo al cliente.

Recogida del conductor

Escanear paquetes de salida al conductor

Si un cliente no recoge el paquete, puedes solicitar que el transportista lo recoja escaneando los paquetes caducados. Un conductor irá a recogerlo.



Iniciar sesión

Cómo iniciar sesión con la dirección de correo electrónico y la contraseña registradas

Activación de ubicación

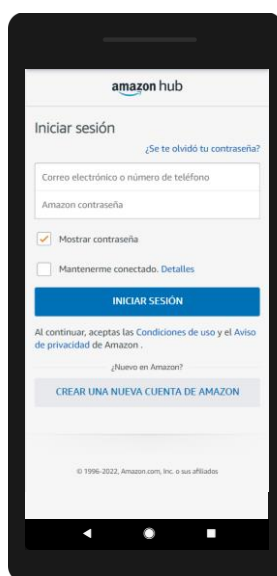
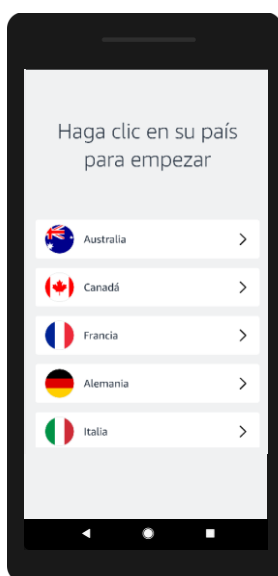
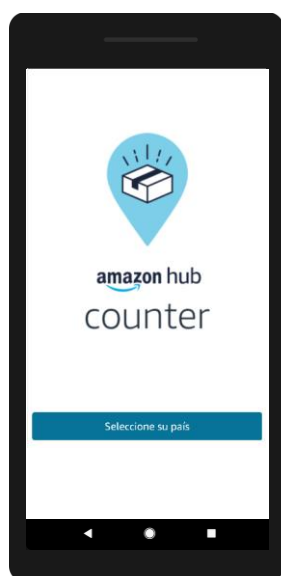
- 1 Envío de loginClaim de socio**

Tu socio enviará tu loginClaim (ya sea mediante correo electrónico o número de teléfono) al equipo de Amazon Hub. Tras el envío, recibirás un correo electrónico o un SMS automático con instrucciones para acceder a la aplicación Amazon Hub Counter. Informa del loginClaim a todos los usuarios de tu ventanilla.
- 2 Acceso a la app Amazon Hub Counter**

Hay dos opciones de acceso a la app 1) Acceso online a través del navegador web en hub.amazon.es/counter o 2) Acceso a través de GooglePlay Store descargando la app Amazon Hub Counter en tu dispositivo.
- 3 Registro en la app**

Si ya tienes una cuenta de Amazon con tu loginClaim, puedes iniciar sesión directamente. También puedes crear una nueva cuenta de Amazon con el loginClaim mencionado anteriormente. A continuación, la aplicación activará un evento de autenticación de dos factores como parte del proceso de inicio de sesión (registro) por primera vez. El proceso autenticará la cuenta de la app Amazon Hub Counter y aparecerá una pantalla en la que podrás comprobar la dirección de la ubicación. Una vez confirmado, se activará la ubicación.

Registro en la app Amazon Counter Hub



Inicia sesión con el loginClaim utilizado en el proceso de registro y la contraseña de la cuenta.

Si la contraseña es incorrecta o necesitas una nueva contraseña, haz clic en "Se te olvidó tu contraseña" ("forgot password").

Si los datos de inicio de sesión se almacenan en la central, consulta a la persona de contacto por el programa Amazon Hub Counter.



Entregas de Conductor



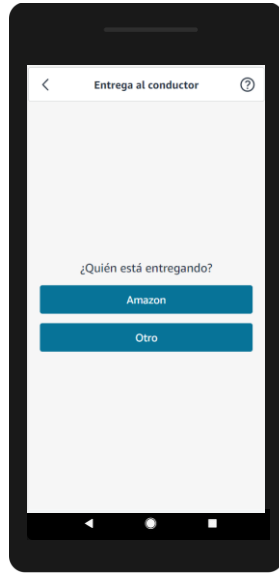
Entregas de un conductor de AMAZON

Cuando el transportista de Amazon ingrese a tu tienda, sigue estos pasos para facilitar el proceso de entrega.

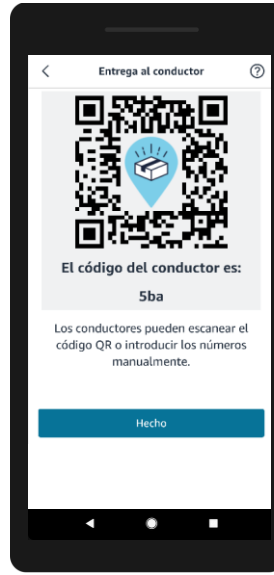
Entregas de transportista de Amazon



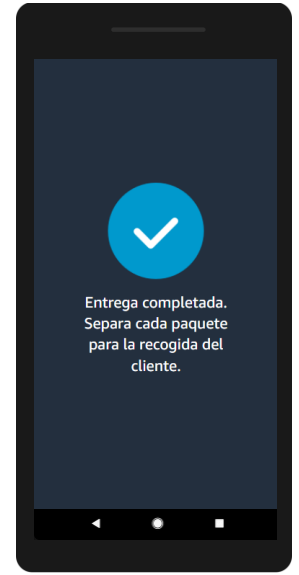
1. Un transportista de AMZL se acercará a ti para escanear el código QR que puedes encontrar en tu dispositivo. Para ello, haz clic en "Entrega del conductor" (Driver Delivery).



2. Comprueba que se trata de un repartidor de Amazon y selecciona "Amazon" en la pantalla.



3. Muestra al conductor el código QR que aparece en la app. El conductor escaneará el código QR y te entregará los paquetes.



4. Almacena los paquetes en un lugar seguro.

Solución de problemas

El conductor no puede escanear el código QR, ¿qué debo hacer?

- Debes indicarle al conductor el código numérico que figura debajo del código QR (ver paso 3). El conductor deberá introducir este código.
- Si no aparece el código QR ni el código numérico, solicita ayuda a Amazon haciendo clic en el icono "?". Deberás ingresar un número telefónico al cual puedan llamarte y el servicio de atención de Amazon se pondrá en contacto contigo.

El conductor solicita el código QR pero tengo mucho ajetreo, ¿qué debo hacer?

- El conductor esperará un determinado periodo de tiempo a que le muestres el código QR. Por favor intenta conseguirlo cuánto antes dado que el conductor necesita escanear el código QR antes de entregarte los paquetes.



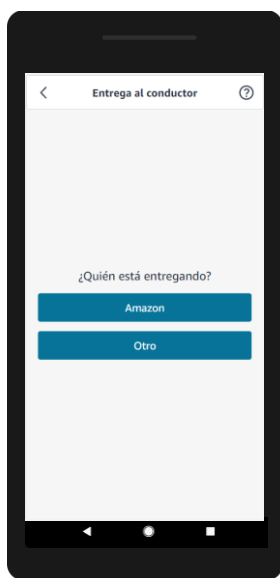
Entregas de un conductor de SEUR

Cuando el transportista de SEUR ingrese a tu tienda, sigue estos pasos para facilitar el proceso de entrega.

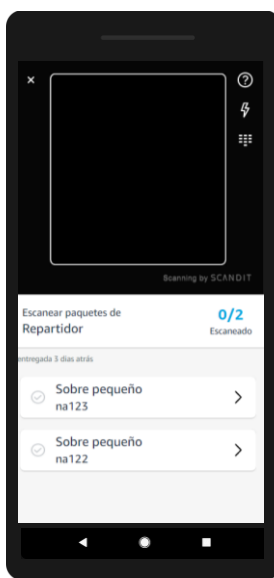
Entrega por parte de otro transportista (No Amazon)



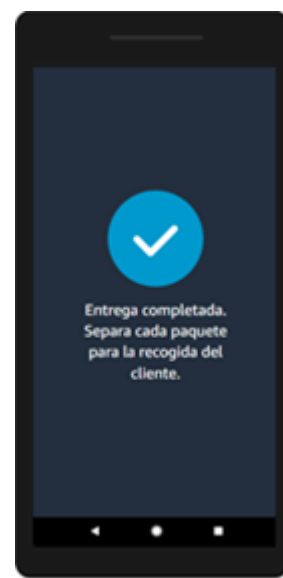
1. Un transportista se acerca a ti para una entrega de Amazon Hub Counter. Haz clic en "Entrega del conductor" (Driver Delivery).



2. Comprueba que NO se trata de un transportista de Amazon y selecciona "Otro" ("Other") en la pantalla.



3. A continuación, **escanea todos los paquetes recibidos**. Para obtener más información, haz clic en el tamaño de caja.



4. Al finalizar el escaneo de todos los paquetes, te aparecerá la pantalla de "Entrega completada"



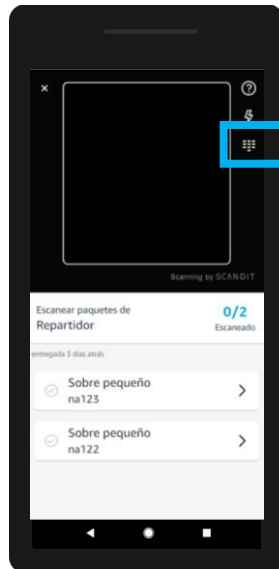
Entregas de un conductor de SEUR

¿Qué sucede si...?

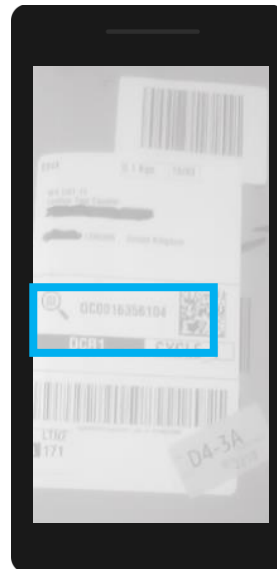
1) ¿No se puede escanear el paquete?



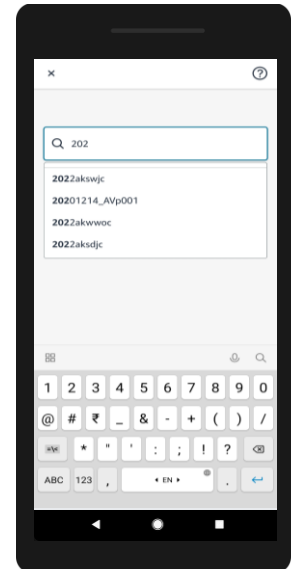
1. Haz clic en "Entrega del conductor" ("Driver delivery") y selecciona "Otro" ("Other") como opción de transportista.



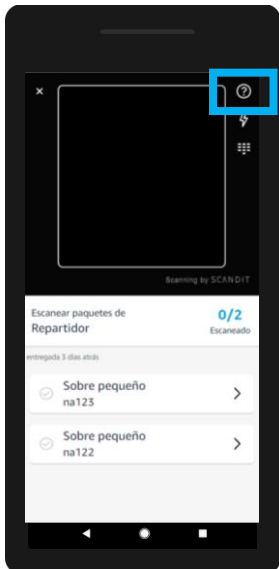
2. Si tienes problemas de escaneo, haz clic en el icono de teclado.



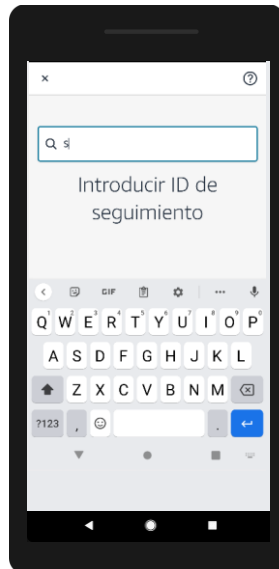
3. El ID del seguimiento está compuesto por la fecha en la que se hizo el pedido seguido por un código numérico que comienza con "88" y contiene 12 dígitos en total. Este código es el puedes encontrar en la etiqueta.



4. Haz clic en la línea vacía y escribe "202". Aparecerá una lista con todos los paquetes y debes seleccionar el paquete que tenga el código numérico que está en la etiqueta. Cuando aparezca, haz clic sobre él.



5. También puedes hacer clic en "?" (el símbolo de pregunta).



6. En el menú de ayuda, haz clic en la opción de escribir un ID de seguimiento. Repite el paso 4.



7. ¿Tienes otros problemas? Desplázate hasta abajo y lee el menú de ayuda. En la parte inferior encontrarás un enlace para solicitar asistencia adicional.



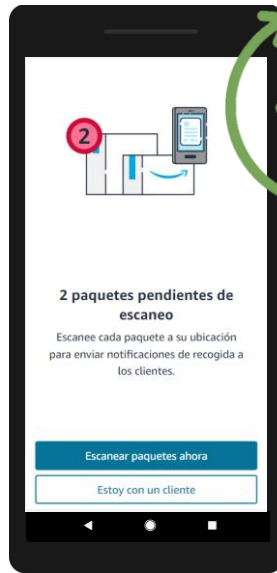
8. Escribe tu número de teléfono y haz clic en "Lláname ahora". Un empleado de Amazon te [llamará para ayudarte.](#)

Entrega de un conductor de SEUR: ¿Qué sucede si...?

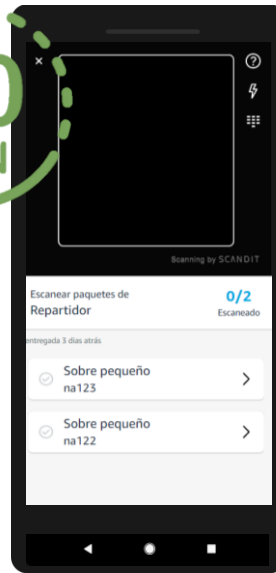
2) No escaneo los paquetes cuando el conductor los entrega



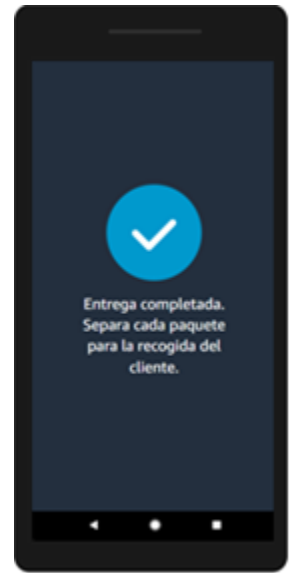
1. Aparecerá en la parte superior de tu pantalla un aviso que indique que tienes paquetes sin escanear. Haz clic en el aviso



2. Puedes seleccionar la opción que prefieras. Si seleccionas la opción 1 "escanear paquetes ahora" aparecerá la pantalla del paso 3. Si haces clic en "estoy con un cliente", podrás escanear los paquetes recibidos en un plazo de hasta 30 minutos.



3. Procederás a escanear los paquetes.



4. Una vez completado el proceso, aparecerá la pantalla "Entrega completada".



Entrega de un conductor de SEUR:

¿Qué sucede si...?

3) Paquete Perdido (si en tu inventario aparece un paquete que no lo tienes)



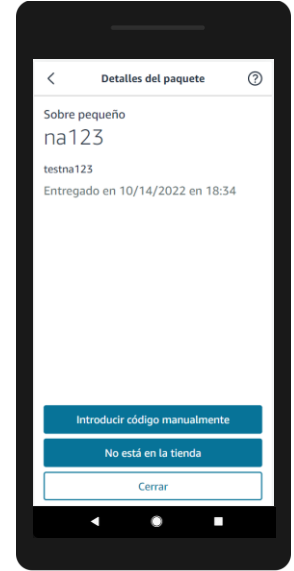
1. Un transportista se acerca a ti para una entrega de Amazon Hub Counter. Haz clic en "Entrega del conductor" (Driver Delivery).



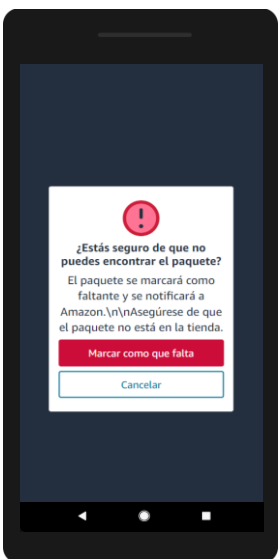
2. Comprueba que NO se trata de un transportista de Amazon y selecciona "Otro" ("Other") en la pantalla.



3. A continuación, **escanea todos los paquetes recibidos**. Para obtener más información, haz clic en el tamaño de caja. Si hay algún paquete que no puedes escanear porque no lo tienes en la tienda, haz clic sobre el paquete para pasar al siguiente.



4. Una vez seleccionado el paquete que deseas marcar como perdido, haz clic en "No está en la tienda" ("Not in the store").



5. Confirma que el paquete no está en la tienda seleccionando "Marcar como que falta". (Mark as missing). Este paso es para confirmar que el paquete se ha marcado como perdido.



6. Sigue escaneando el resto de paquetes. Cuando hayas acabado, la tarea se cerrará de forma automática.



7. Una vez que hayas terminado, aparecerá la pantalla "Recolección completa".



Recogida del cliente

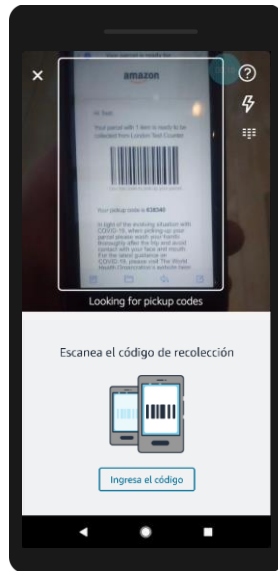


Recogida del cliente

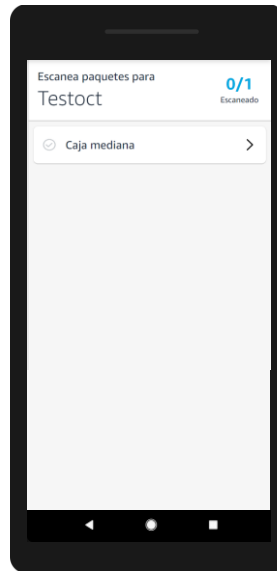
Un cliente quiere recoger un paquete. Primero, escanea el código de recogida del cliente y luego escanea el paquete antes de entregarlo.



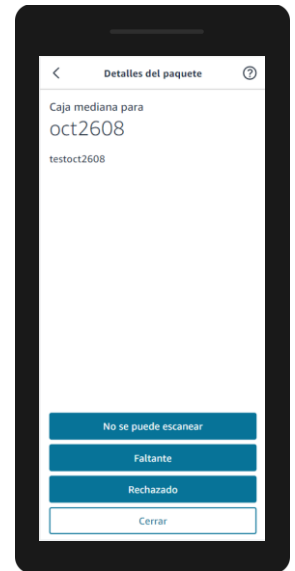
1. Haz clic en "Recolección del cliente" ("Customer pickup").



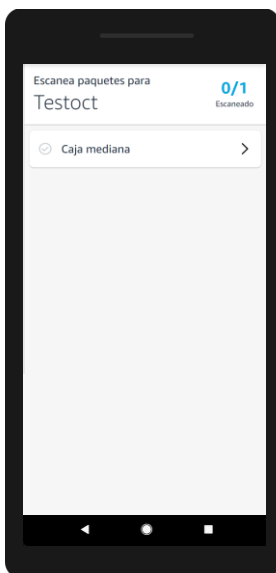
2. Escanea el código del cliente. Si el código no se escanea, introdúcelo manualmente tras hacer clic en "Ingresa el código" ("Enter pickup code").



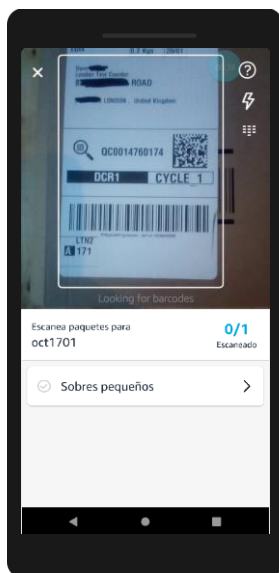
3. Aparecerá nueva información sobre el paquete. Busca el paquete.



4. Si haces clic en el paquete, aparecerá la siguiente pantalla. La misma, muestra más información del paquete, como el ID de seguimiento. Haz clic en "Cerrar" ("Close").



5. Selecciona el paquete y haz clic en "Escanea paquetes" ("Scan packages")



6. Encuentra el paquete o los paquetes del cliente en la ubicación de almacenamiento y escanéalos con el dispositivo.



7. Entrega el paquete al cliente.

Importante:

- ✓ Escanea el paquete antes de entregarlo al cliente
- ✓ Solicita siempre el código o el código de barras de recogida a todos los clientes
- ✓ Llama al equipo de asistencia de Amazon si no puedes escanear el paquete antes de entregarlo al cliente



Recogida del cliente

¿Qué sucede si...?

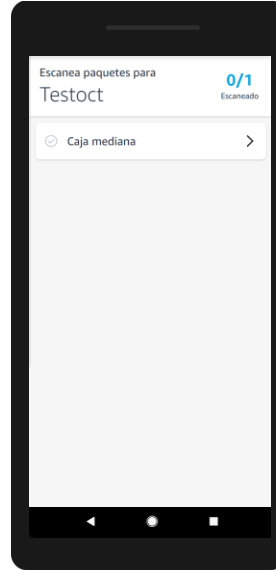
1) Si no puedes escanear el paquete de AMAZON



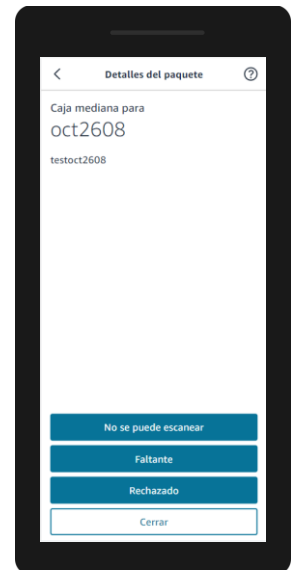
1. Haz clic en "Recolección del cliente" ("Customer pickup").



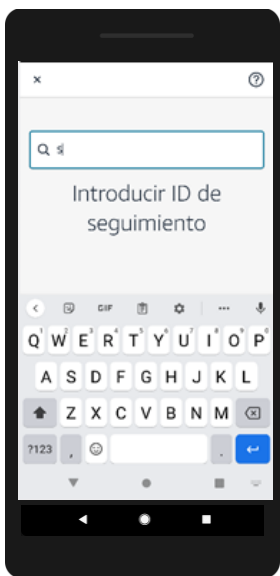
2. Escanea el código del cliente. Si el código no se escanea, introdúcelo manualmente tras hacer clic en "Ingresa el código" ("Enter pickup code").



3. Aparecerá nueva información sobre el paquete. Busca el paquete.



4. Haz clic en "No se puede escanear"



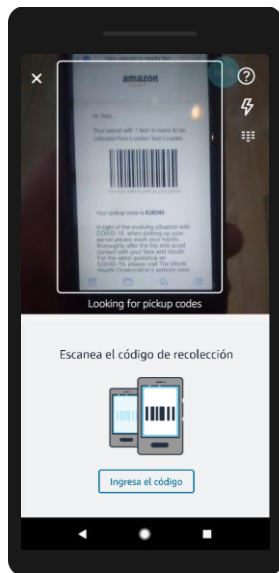
Recogida del cliente

¿Qué sucede si...?

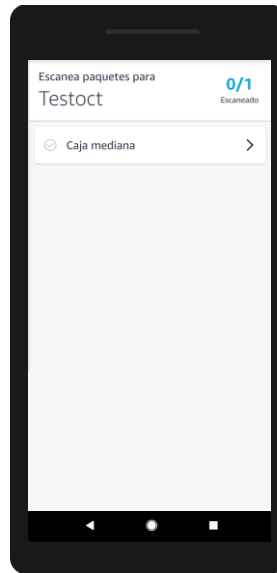
2) ¿No encuentras el paquete?



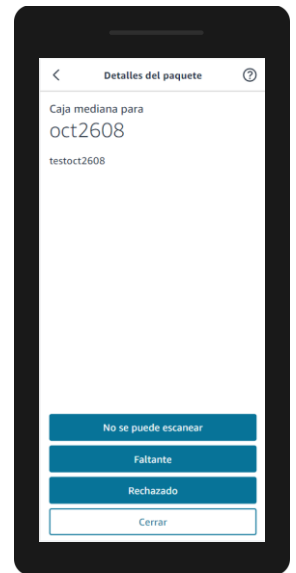
1. Haz clic en "Recolección del cliente" ("Customer pickup").



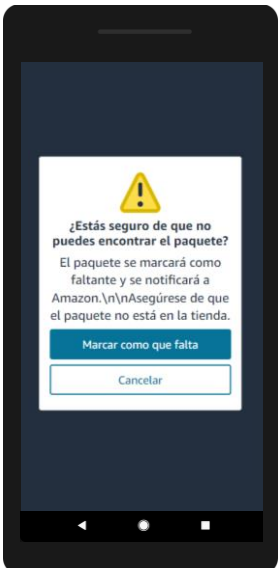
2. Escanea el código del cliente. Si el código no se escanea, introdúcelo manualmente tras hacer clic en "Ingresa el código" ("Enter pickup code").



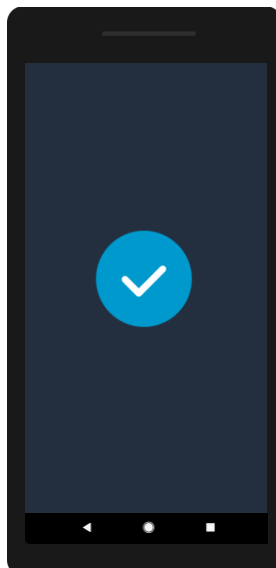
3. Aparecerá nueva información sobre el paquete. Busca el paquete.



4. Haz clic en "Faltante"



5. Si el paquete no está, haz clic en "Marcar como que falta" (Esta acción no se puede deshacer).



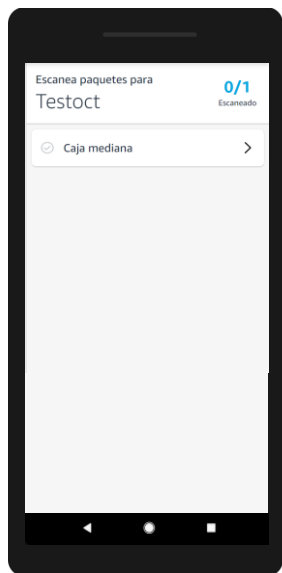
6. El paquete se eliminará del inventario.



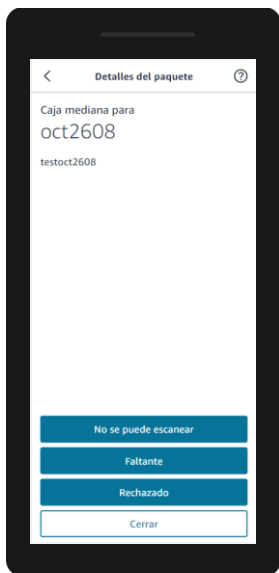
Problemas de recogida

Si tienes problemas con una recogida del cliente, sigue estos pasos para solucionar este problema.

3) ¿El cliente no acepta el paquete?



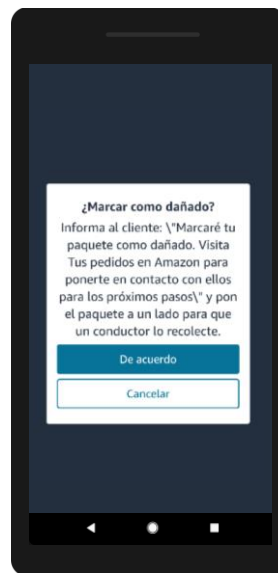
1. Sigue el procedimiento normal de recogida del cliente. Selecciona los paquetes en la pantalla.



2. Ahora aparecen los detalles del paquete. Haz clic en "Rechazado" ("Reject").



3. Ahora puedes seleccionar el motivo por el que los clientes rechazan el paquete o marcan una recogida más tarde. En caso de marcar "Recolectar más tarde", verás más detalles sobre esta opción.



4. Confirma la opción seleccionada en el paso 3.



5. Aparecerá tu pantalla como "Recolección completada".



Paquetes caducados



Paquete caducado/abandonado

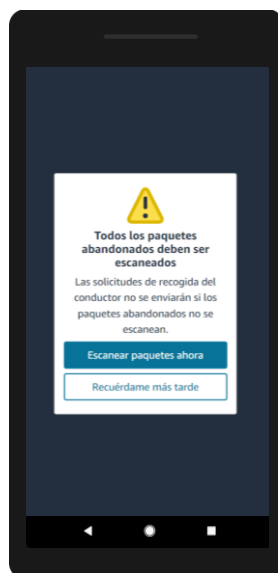
Para evitar que haya paquetes caducados en la tienda durante mucho tiempo, solicita la recogida del conductor después de 7 días de haberlos recibido.



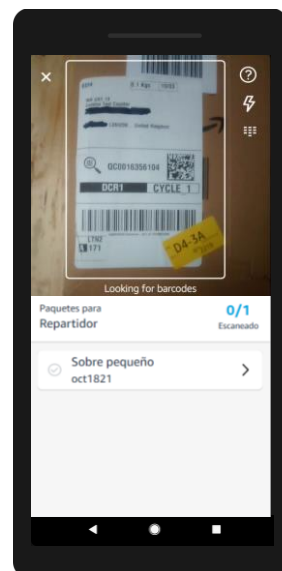
1. Toca el aviso para escanear paquetes caducados (paquetes abandonados por el cliente).



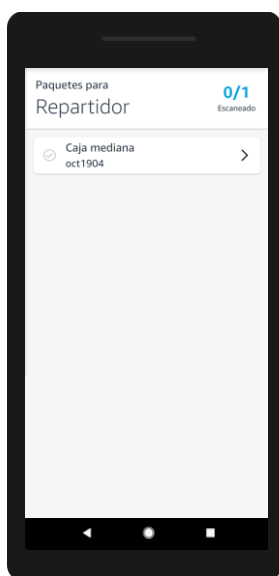
2. Puedes hacer clic en "Escanear paquetes ahora" ("Scan packages now") para escanear los paquetes o selecciona "Estoy con un cliente" ("I am with a customer") para retrasar el flujo de trabajo.



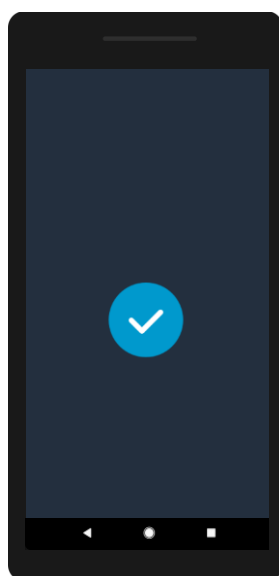
3. Si decides aplazar el escaneo, se te pedirá que confirme la elección y se te recordará en un plazo de 2 horas.



4. Scanea el código QR o el código de barras en la lente de la cámara. Podrás ver el resto de paquetes que se deben escanear.



5. Escanea todos los paquetes para la recogida del conductor en un plazo de 120 minutos desde que aparezca la notificación.



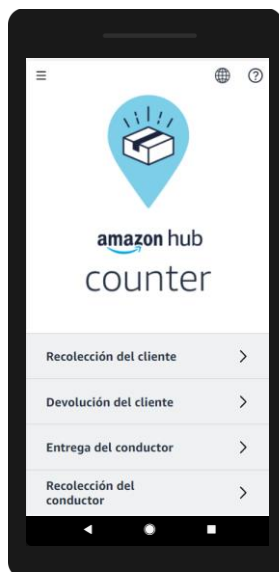
6. Se notifica automáticamente a un conductor de que hay paquetes disponibles para recogida.



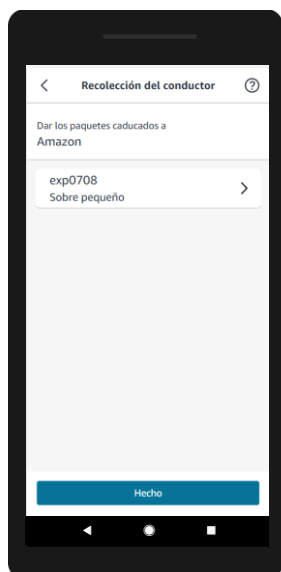
Recogida del conductor

Cuando un paquete caduque y se envíe la solicitud de recogida por parte del conductor, un llegará un conductor a la tienda para recoger el paquete.

Recogida de AMZL



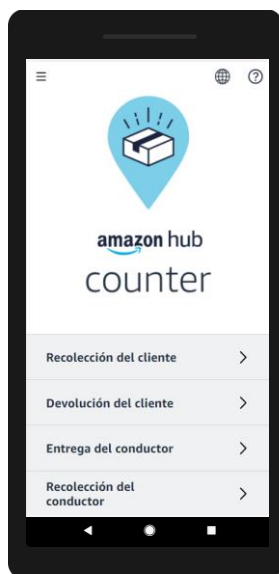
1. Pulsa "Recogida del conductor" ("Driver pickup")



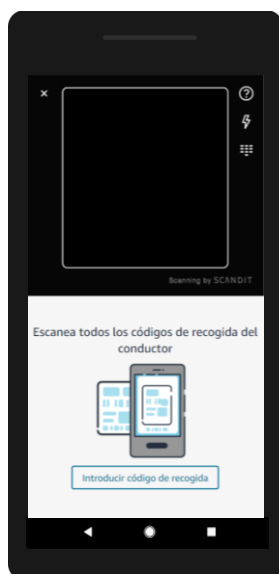
2. Si es un conductor de Amazon entregarás directamente los paquetes.

La app Amazon Hub Counter te indicará los paquetes pendientes de recogida para que puedas apartarlos y entregarlos al transportista de AMZL cuando llegue. No se necesitan códigos/escaneos para los transportistas de AMZL.

Recogida de otro transportista



1. Pulsa "Recogida del conductor" ("Driver pickup")



2. Escanea la etiqueta de devolución del conductor.



3. Selecciona "Escaneo finalizado" ("Done scanning") cuando hayas terminado. Ahora puedes entregar los paquetes al conductor.

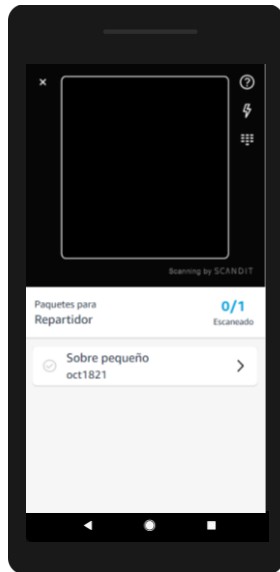


Paquete perdido:

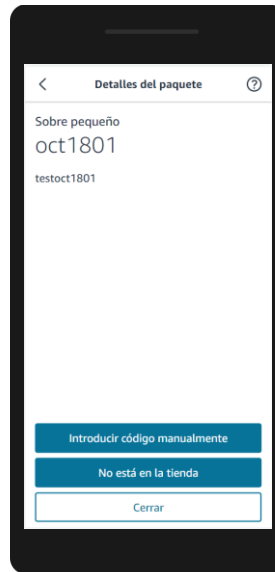
Te aparece un paquete abandonado pero no lo tienes en la tienda?



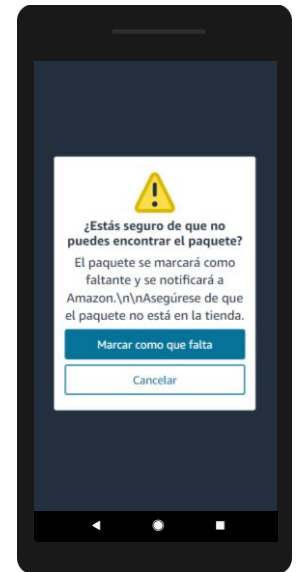
1. Toca el aviso para escanear paquetes caducados (paquetes abandonados por el cliente).



2. Selecciona el paquete perdido abajo y haz clic en él



3. Haz clic en "No esta en la tienda" ("Not in the store")



4. Confirma que no puedes encontrar el paquete haciendo clic en "Marcar como que falta" ("Mark as missed")



El paquete está extraviado:

Si debes escanear paquetes caducados, pero no los tienes, puedes marcar el paquete como perdido

- Amazon recibirá una notificación si se marca un paquete como perdido
- Si el paquete no lo tienes en la tienda porque lo has entregado a un cliente pero sin escanearlo y sigue apareciendo en el inventario, puedes llamar a la línea de asistencia de la tienda.



Actualización de los horarios de la tienda



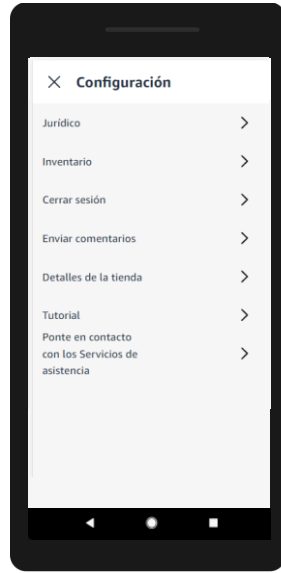
Actualización de los horarios de la tienda

Asistencia y orientación para el nuevo proceso de actualización de los horarios de las tiendas

Cambia los horarios de apertura y cierre de la tienda 7 días antes del cambio



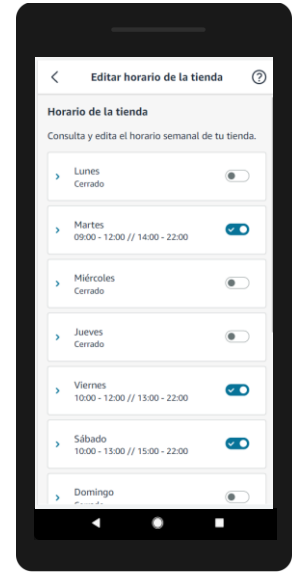
1. Al hacer clic en la parte superior izquierda de la pantalla principal, se accede a la configuración



2. Haz clic en la opción "Detalles de la tienda" ("Store Details") debajo de Configuración para ver el horario permanente y temporal de la tienda



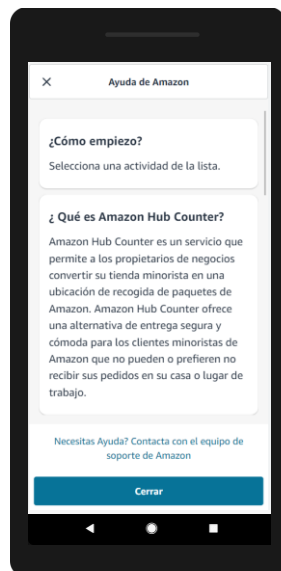
3. En esta sección puedes actualizar el horario de la tienda o añadir/eliminar un horario temporal



¿Necesitas ayuda en tienda?



1. Si haces clic en "?" Se te ofrece ayuda de Amazon.



2. Se mostrarán consejos útiles y descripciones de los servicios en la pantalla.



3. Introduce tu número de teléfono y haz clic en "Lláname ahora" ("Call me now").



Opciones del menú



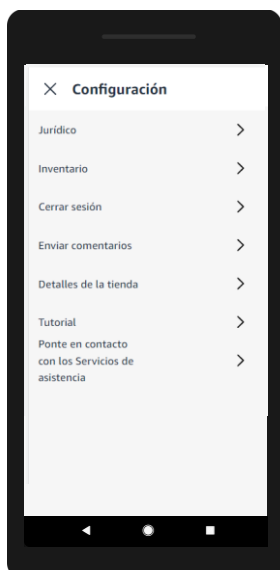
Opciones del menú

Descubre cómo gestionar tu inventario y cómo contactar con el servicio de asistencia

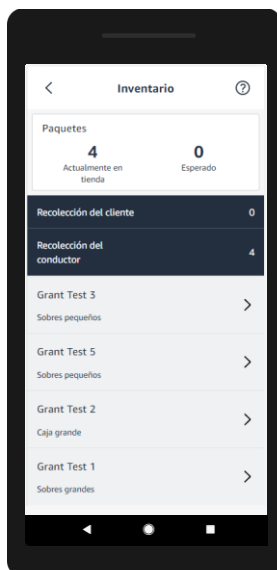
Gestión de inventario



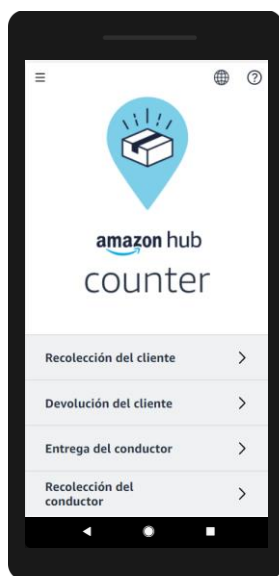
1. Al hacer clic en la parte superior izquierda de la pantalla principal, se accede a la configuración



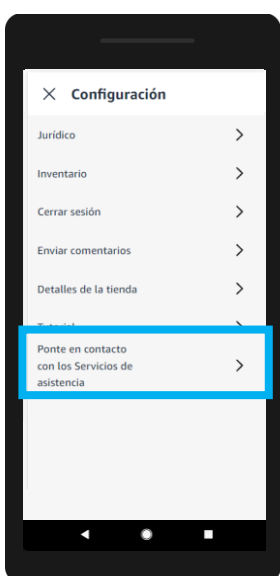
2. Haz clic en "inventario" ("inventory") para ver un resumen de la cantidad de paquetes actuales o planeados.



Ponte en contacto con la asistencia



1. Al hacer clic en la parte superior izquierda de la pantalla principal, se accede a la configuración



2. Haz clic en "Ponte en contacto con los servicios de asistencia" ("Contact Support").



3. Introduce tu número de teléfono para recibir la llamada de asistencia de Amazon.



Consejos generales



Prácticas recomendadas y consejos

Resumen de los mejores consejos

- 1 Entregas de transportista de AMZL: Indica el código de entrada QR**

Cuando un transportista de AMZL pase por tu VENANILLA, utiliza LA app Amazon Hub Counter para mostrarle el código QR de facturación en tu dispositivo. Al escanear este código QR, ya no es necesario escanear los paquetes.
- 2 Otro transportista (no AMZL): Escanea todos los paquetes en cuanto se entreguen**

Cuando los paquetes se entreguen en tu tienda, escanéalos en pocos minutos. De este modo, se activa automáticamente la notificación al cliente y se le pide que recoja su paquete, y esto ofrece una experiencia de cliente de alto nivel.
- 3 Escanea todos los paquetes al entregarlos a los clientes**

Cuando los clientes vengan a recogerlo, pídeles que te faciliten el código de recogida y escaneen el paquete. Esto garantiza que se retira el paquete de tu inventario y no se considera perdido.
- 4 Tras caducar, selecciona los paquetes para que los recoja el conductor**

Si los clientes no recogen sus paquetes dentro del plazo permitido, caducan. Solicita la recogida de conductor inmediatamente después de que la aplicación Amazon Hub Counter lo indique. También podrás marcar el paquete como "PERDIDO" o incluso introducir los datos manualmente si la etiqueta está dañada. **¡No ignores esta tarea!**
- 5 Organiza el inventario de paquetes para encontrarlos rápidamente**

Haz un inventario de todos los paquetes de la tienda y clasifícalos como corresponda. Te sugerimos que los clasifiques por nombre de cliente o por fecha de llegada de los paquetes. Será más fácil encontrar los paquetes cuando llegue el cliente y la cola sea larga.
- 6 Actualiza los horarios de la tienda 7 días antes del cambio**

Indica los cambios de horario de apertura en la app Amazon Hub Counter. Para ello, accede a la configuración y haz los cambios 7 días antes de llevarlos a cabo. De este modo, los clientes y los conductores recibirán una notificación y podremos ajustar nuestras rutas.
- 7 Haz clic en "?", desplázate hacia abajo y solicita una llamada de Amazon si tienes algún problema**

Si tienes problemas de exploración técnica con tu app Amazon Hub Counter, ponte en contacto con el servicio de asistencia de Amazon: Haz clic en el botón "?" de la parte superior derecha, desplázate hacia abajo y selecciona "Contactar con el servicio de asistencia" ("Contact support") para obtener ayuda inmediata. Avisa también a tu persona de contacto del programa Amazon Hub Counter. Asegúrate de tener a mano la identificación de la tienda junto con el número de seguimiento de los paquetes que vayas a escanear.
- 8 Ten el dispositivo a mano en todo momento.**

Asegúrate de que el dispositivo esté siempre encendido, conectado a Internet y completamente cargado en todo momento. Las entregas pueden recibirse en cualquier momento del día durante el horario de apertura.

