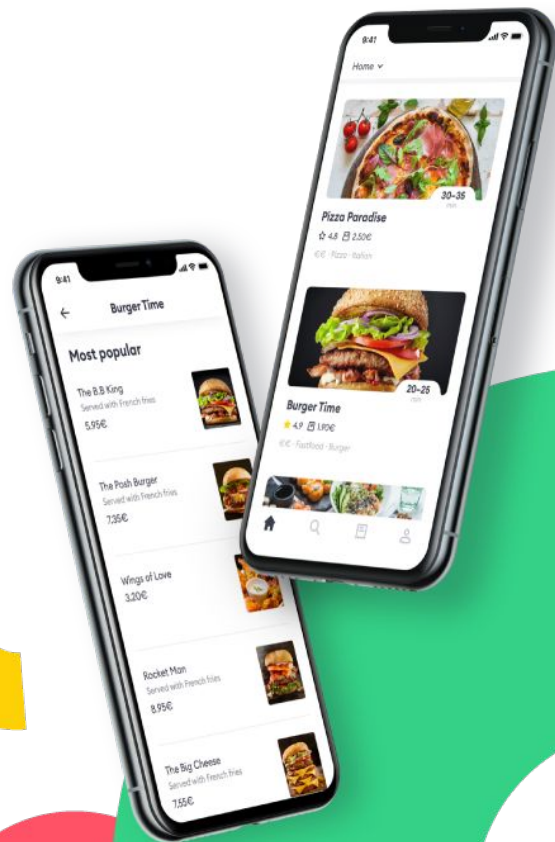


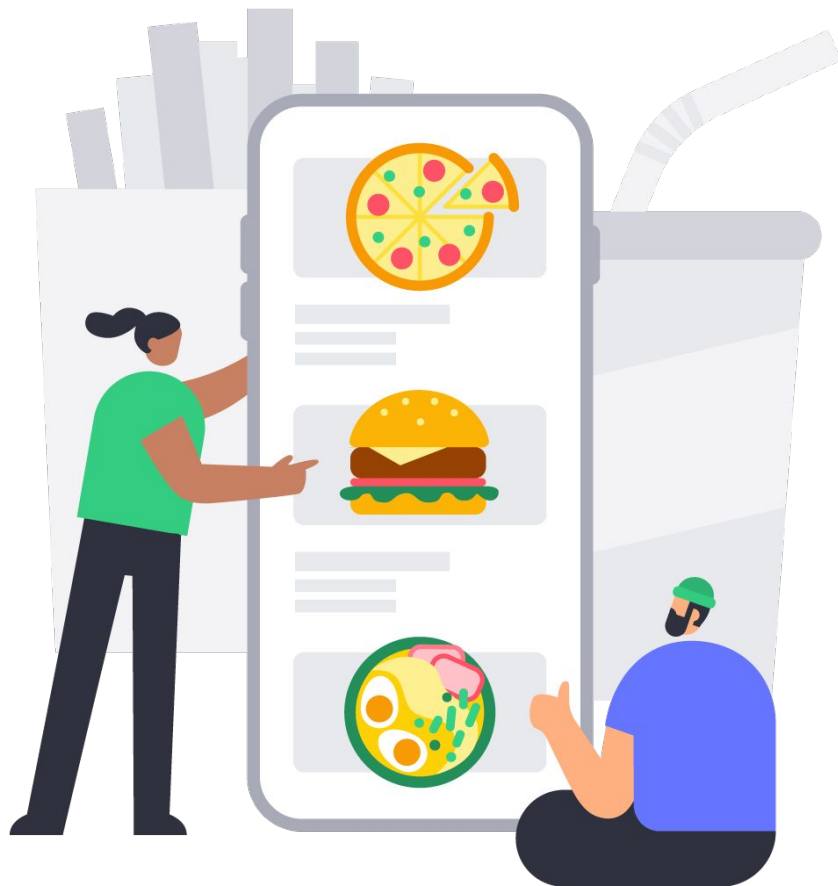
# Bolt Food

Školící prezentace  
pro partnerské kuréry



# Obsah

- Co je Bolt Food?
- Příjem objednávek a doručování
- Bolt Courier - Hlavní menu
- Komunikace se zákazníkem
- Výdělky a daně
- Výbava kurýra
- Tipy
- Hygiena a zdraví
- Telegram kanál
- Závěrečný test



# Jazyk aplikace

V tomto školícím materiálu se nacházejí screenshoty / obrázky z aplikace **Bolt Courier** v anglickém jazyce.

**Ve chvíli, kdy bude služba spuštěna bude aplikace plně lokalizována do českého jazyka.**

Všechny pojmy, které jsou v textu odpovídají tomu, jak bude česká verze aplikace vypadat.



**Co je Bolt Food?**

# Co je Bolt Food?

- Platforma, přes kterou si můžete objednat jídlo až k vám domů a partnerští kurýři si na ni mohou vydělat peníze
- Dostupná v několika evropských zemích včetně ČR



**Co potřebujete  
pro Bolt Food?**

# Požadavky

- Mobilní telefon s připojením na internet
- Dopravní prostředek - auto, motorku, kolo nebo třeba elektrickou koloběžku
- Živnostenské oprávnění
  - Silniční motorová doprava - nákladní provozovaná vozidly nebo jízdními soupravami o největší povolené hmotnosti nepřesahující 3,5 tuny, jsou-li určeny k přepravě zvířat nebo věcí
  - K dostání na živnostenském úřadě
- Zdravotní průkaz pracovníka v potravinářství - k dostání u praktického lékaře, povinný pro doručování potravin



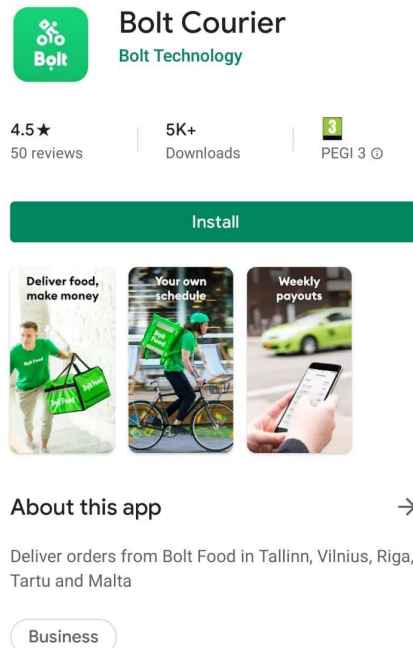
# Příjem objednávek a jejich doručování



# Stáhněte si aplikaci

- Stáhněte si aplikaci Bolt Courier. Odkaz jste dostali v informačním e-mailu
- Verzi pro **Android** i **iOS** stáhnete jednoduše ve vašem obchodě s aplikacemi

## Android



**Bolt Courier**  
Bolt Technology

4.5★  
50 reviews

5K+  
Downloads

3  
PEGI 3

**Install**

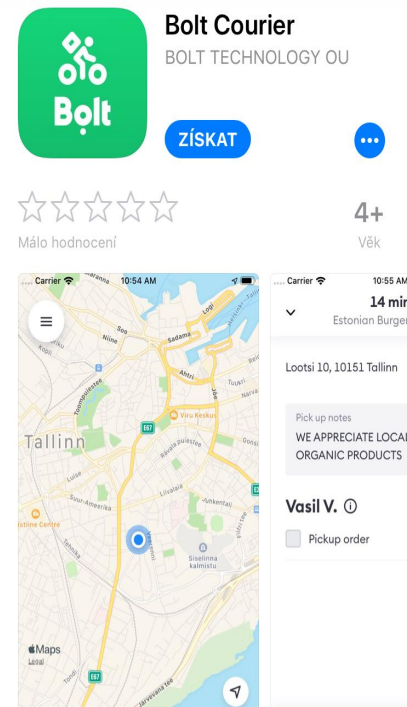
Deliver food, make money  
Your own schedule  
Weekly payouts

**About this app** →

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

Business

## iOS



**Bolt Courier**  
BOLT TECHNOLOGY OU

**ZÍSKAT**

4.5★  
Málo hodnocení

4+  
Věk

Carrier 10:54 AM

Carrier 10:55 AM

14 míř  
Estonian Burger

Lootsi 10, 10151 Tallinn

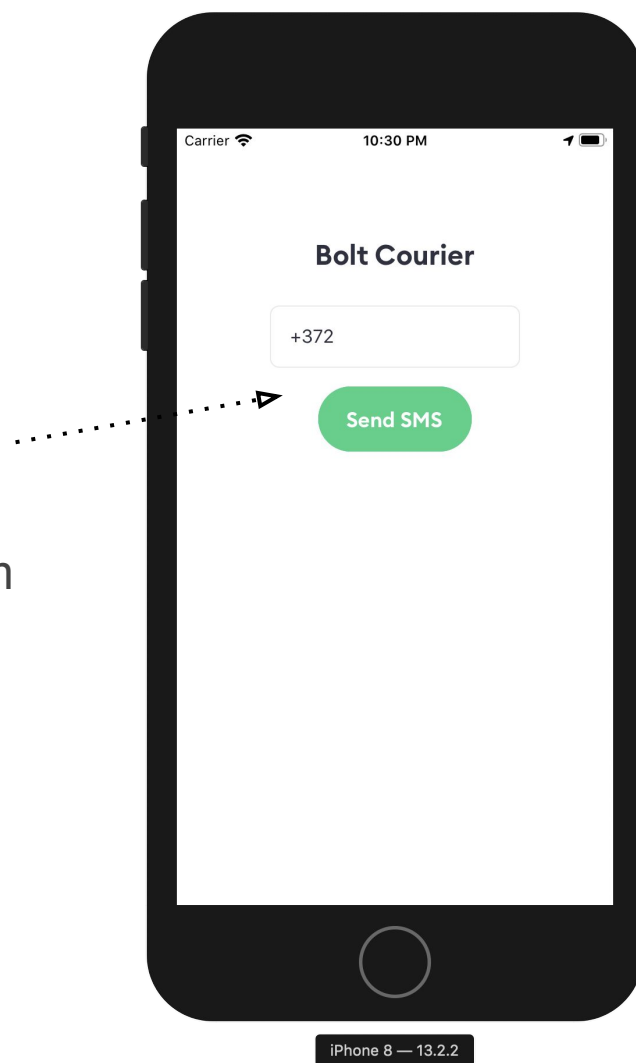
Pick up notes  
WE APPRECIATE LOCAL ORGANIC PRODUCTS

**Vasil V.** ⓘ  
 Pickup order

# Krok 1

## Přihlašte se

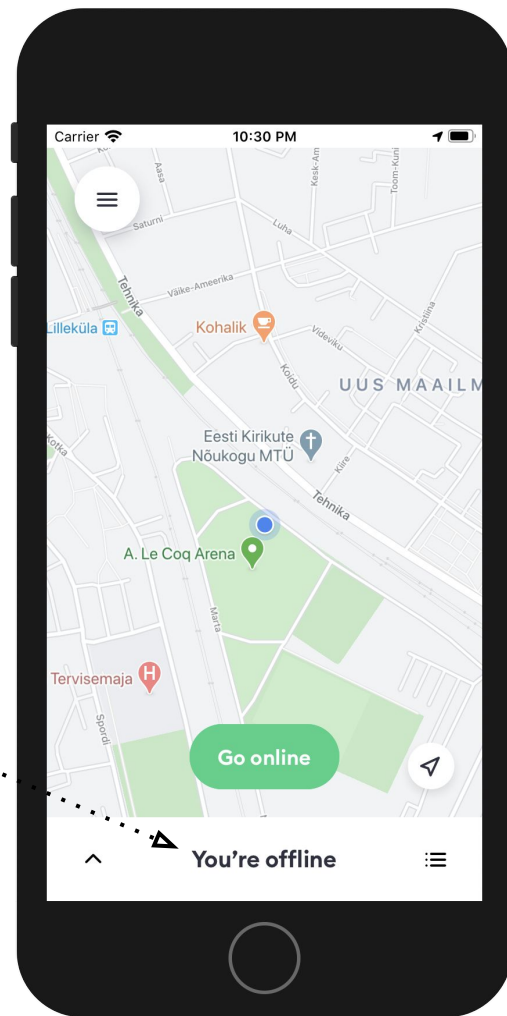
- Zadejte vaše telefonní číslo, které jste použili při registraci
- Obratem vám přijde SMS zpráva s heslem
- **Profil bude plně funkční po splnění všech kroků - dokončená prezentace, test a vyzvednutý box**



# Krok 1.2

## Jste offline

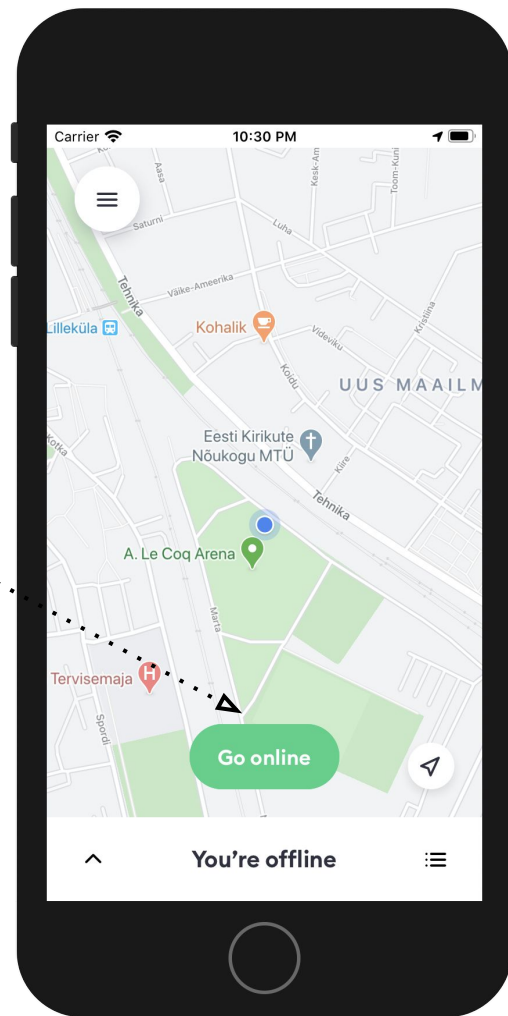
- V tomto režimu nemůžete přijímat žádné objednávky



# Krok 2

## Připojte se!

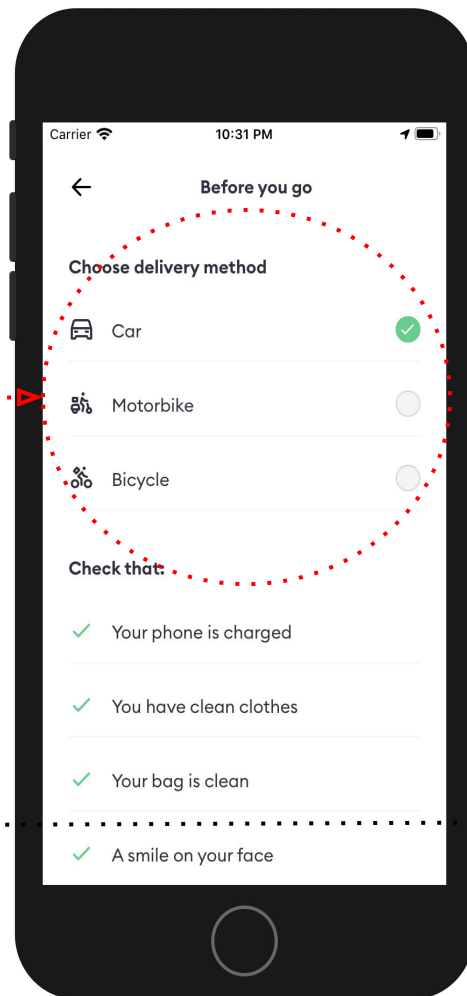
- Jste připraveni na příjem objednávek?
- Skvělé! Klikněte na tlačítko **Připojit se**
- Stlačením ikony tří čar v levém horním rohu sa dostanete do hlavního menu
- Stlačením ikony tří čar v pravém dolním rohu sa dostanete k možnosti se odpojit



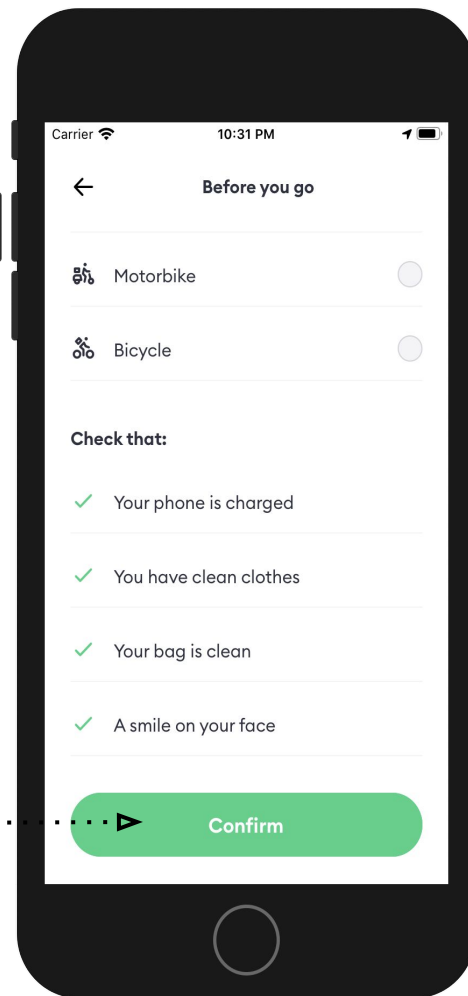
# Krok 3

## Potvrďte způsob dopravy

- Vyberte si způsob dopravy
- Projděte si kontrolní seznam
  - Nabítý telefon
  - Čisté vybavení
  - Úsměv na tváři
- Stiskněte **Potvrdit**



iPhone 8 — 13.2.2



iPhone 8 — 13.2.2

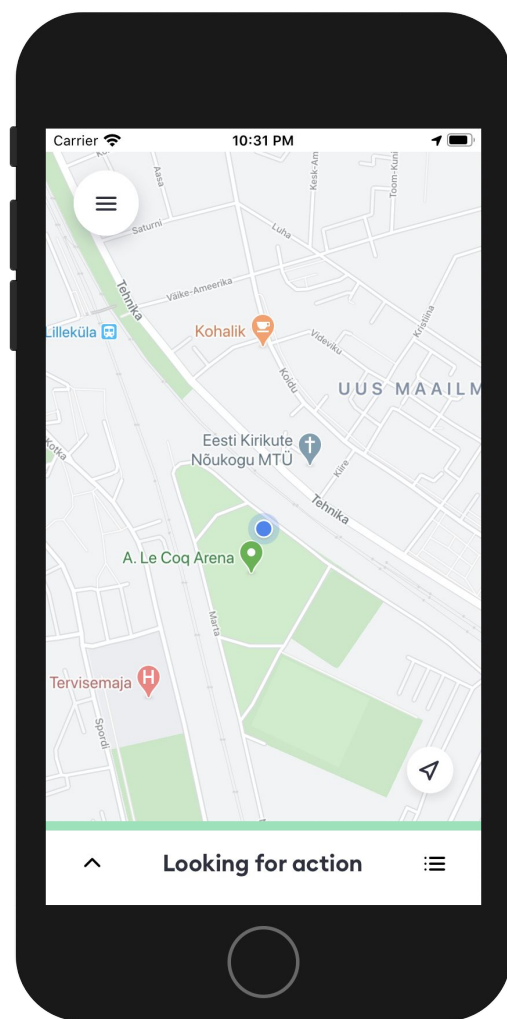
# Krok 3.1

## Čekání na objednávky

### Když čekáte na objednávky

- **NE**zamykejte váš telefon
- **NE**přesouvejte aplikaci do pozadí
- **NE**dávajte si telefon do kapsy

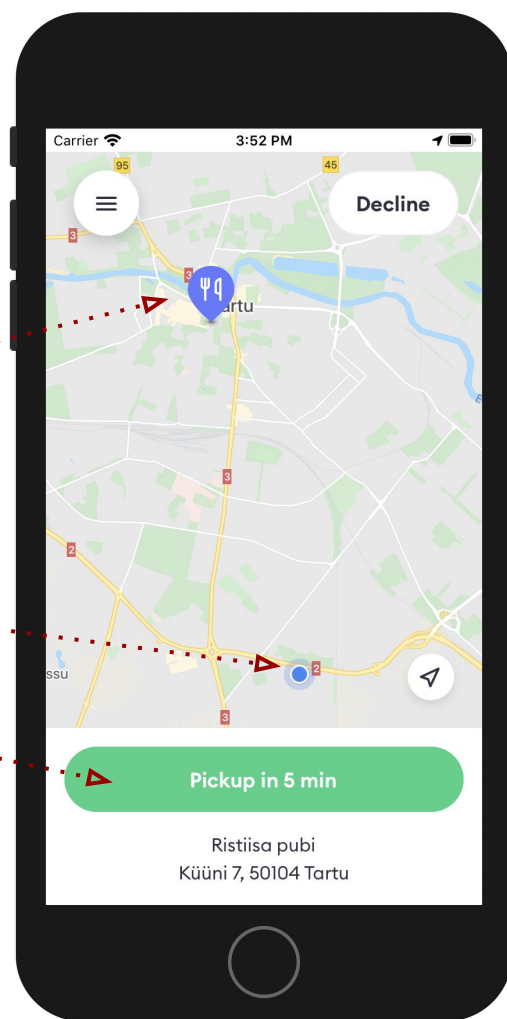
Doporučujeme pohybovat se v zónách s vysokou koncentrací restaurací na platformě Bolt Food



# Krok 3.2

## Přijetí objednávky

- **Kontrola informací:**
  - Poloha restaurace
  - Vaše poloha
  - Čas vyzvednutí - do restaurace doražte ve stanovený čas



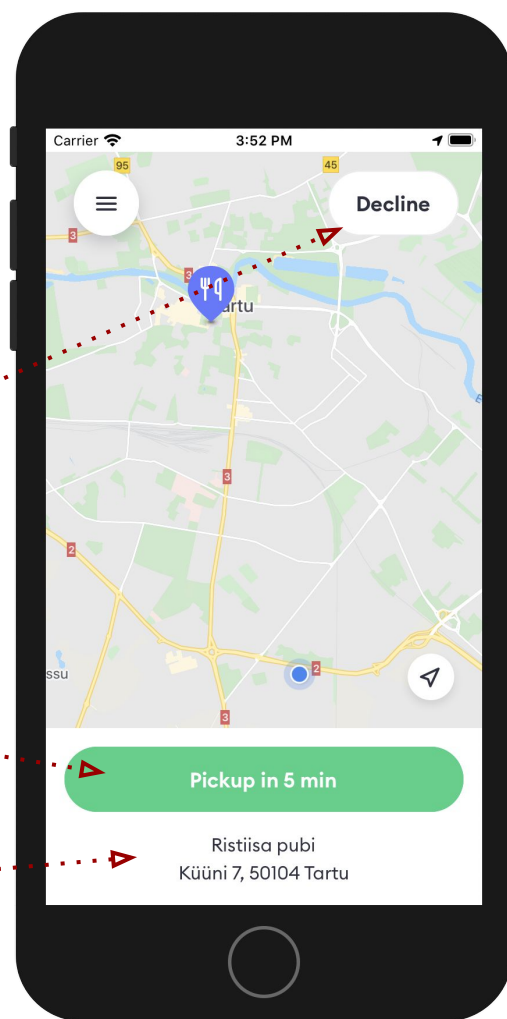
# Krok 3.3

## Nová objednávka

### Máte na výběr

- Pro odmítnutí klikněte na **Odmítnout**
- Pro přijetí objednávky klikněte na **Vyzvednutí za X min**

Vidíte zde také název a adresu restaurace a za jak dlouho bude jídlo připraveno k vyzvednutí

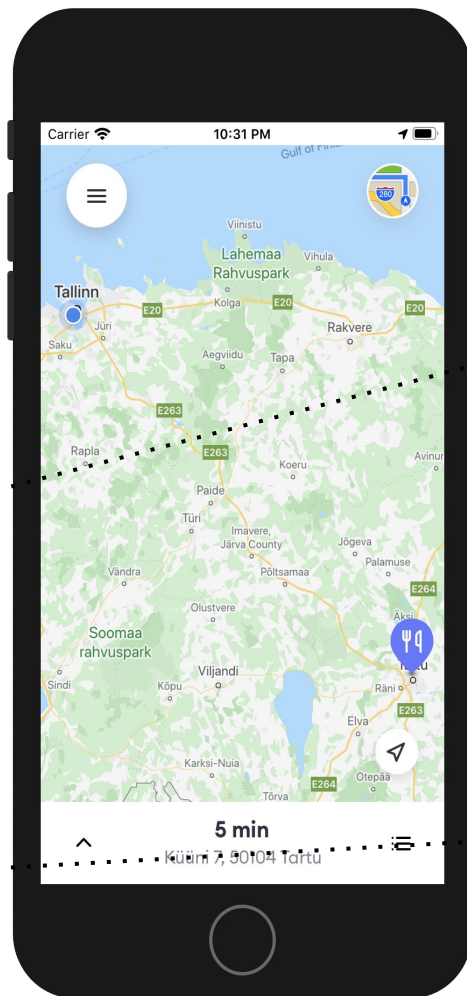




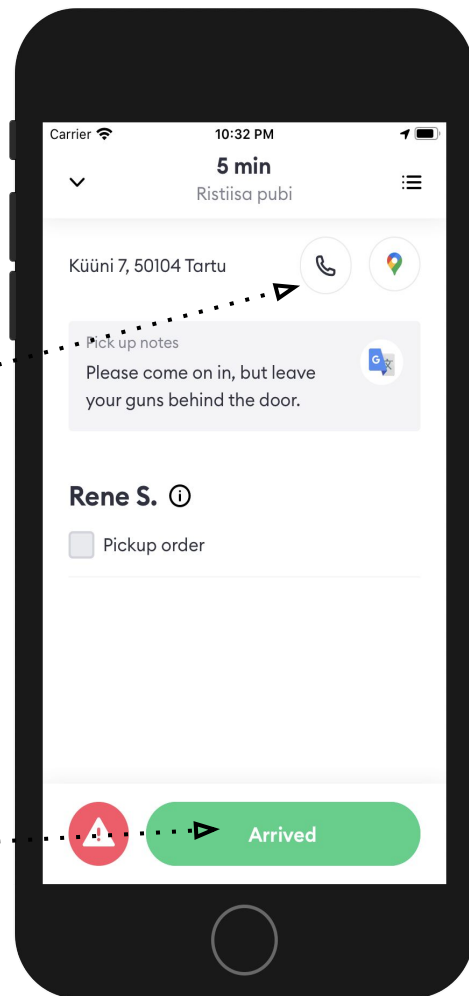
# Krok 4

## Příchod do restaurace

- Po přijetí objednávky uvidíte adresu restaurace a tlačítko **Zavolat** pro případ nejasností
- Řiďte se poznámkami pro vyzvednutí od restaurace
- Po příchodu do restaurace klikněte na tlačítko **Na místě**



iPhone 8 — 13.2.2



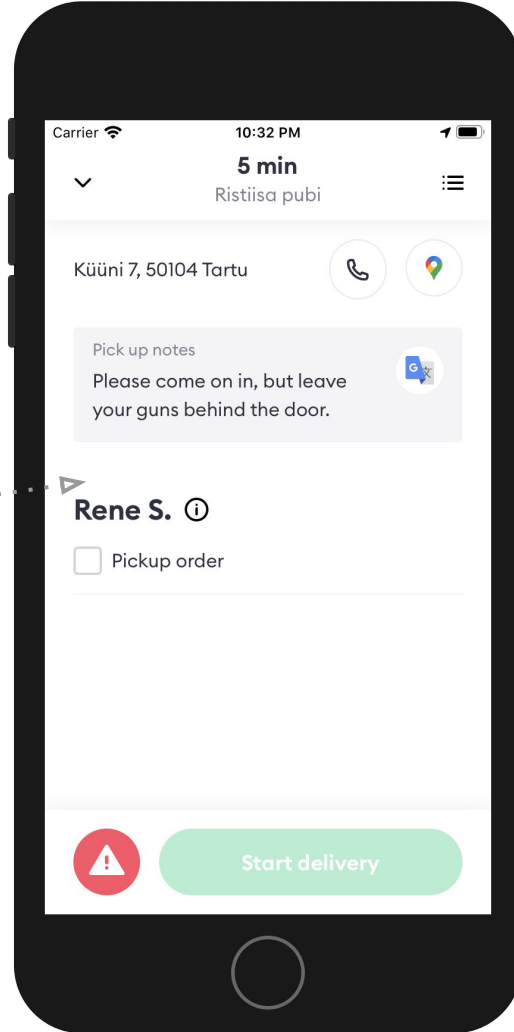
iPhone 8 — 13.2.2

# Krok 5

## Příchod do restaurace

Řekněte zaměstnanci restaurace:

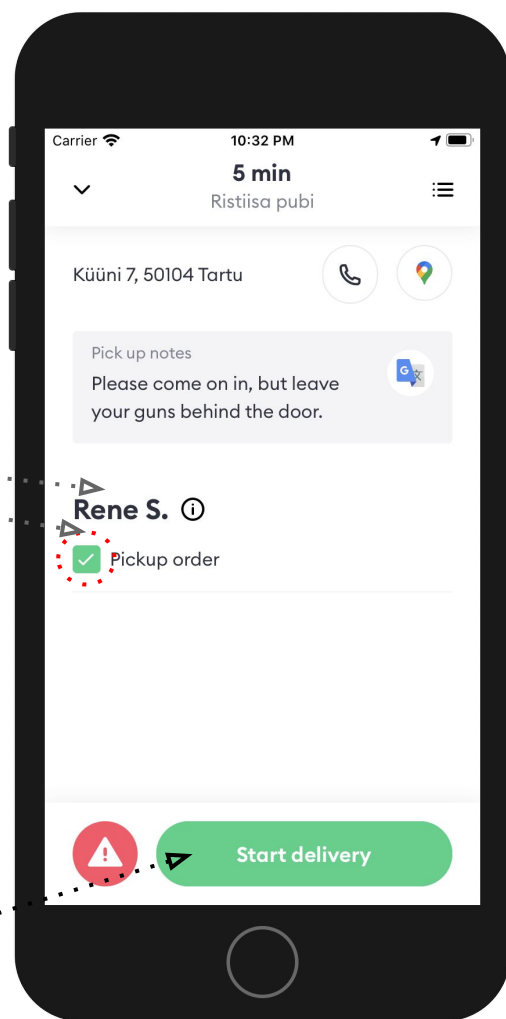
- Jsem z **Bolt Food**
- **Jméno zákazníka**



# Krok 5.1

## Začátek donášky

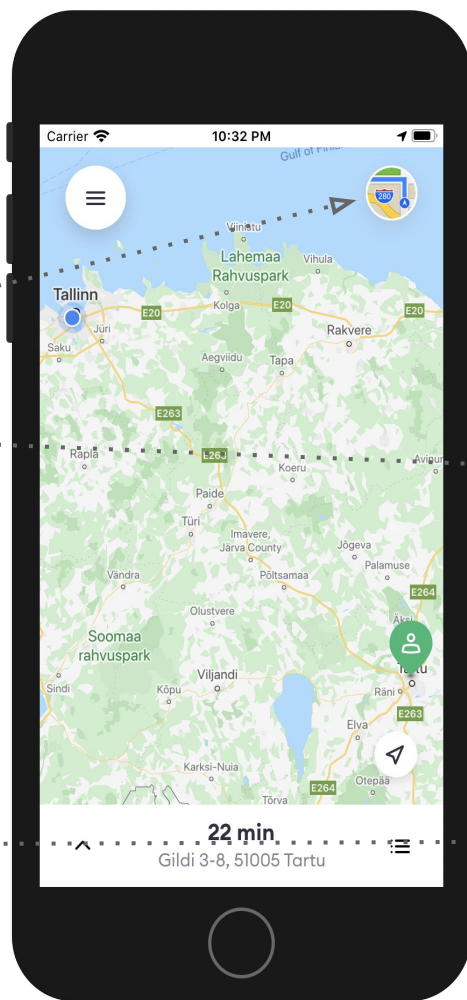
- Zkontrolujte objednávku:
  - **Zkontrolujte jméno**
  - **Zaškrtněte okénko, že jste objednávku vyzvedli**
- Vložte jídlo do boxu tak, aby se nepoškodilo
- Oddělte teplé jídlo od studeného a nápojů
- **Vždy používejte Bolt Food tašku!**
- Objednávku vydejte z tašky až před zákazníkem
- Klikněte **Začít s doručením**



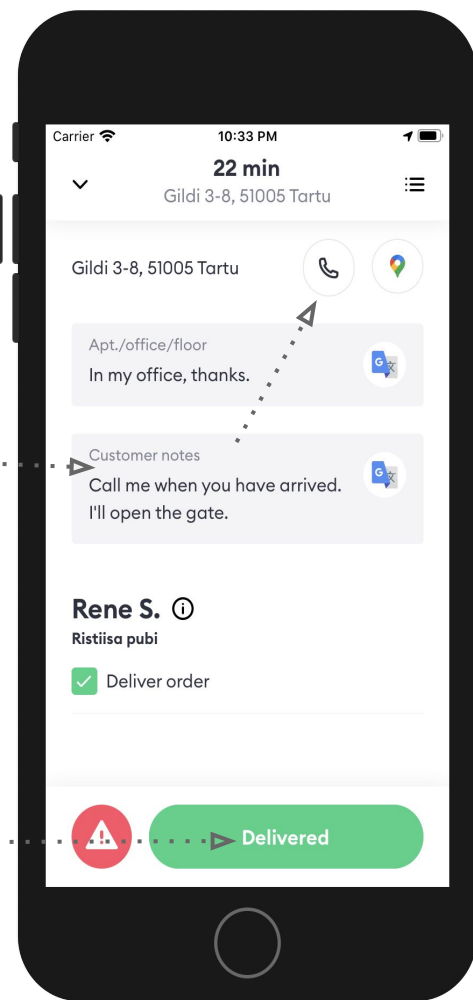
# Krok 6

## Dovoz k zákazníkovi

- Použijte Google Maps / Waze
- Řid'te se poznámkami od  
zákazníka
- V případě, že máte problém  
najít zákazníka, zavolejte mu  
skrze tlačítko **Zavolat**
- Po doručení objednávky  
zákazníkovi klikněte na tlačítko  
**Doručeno**



iPhone 8 — 13.2.2

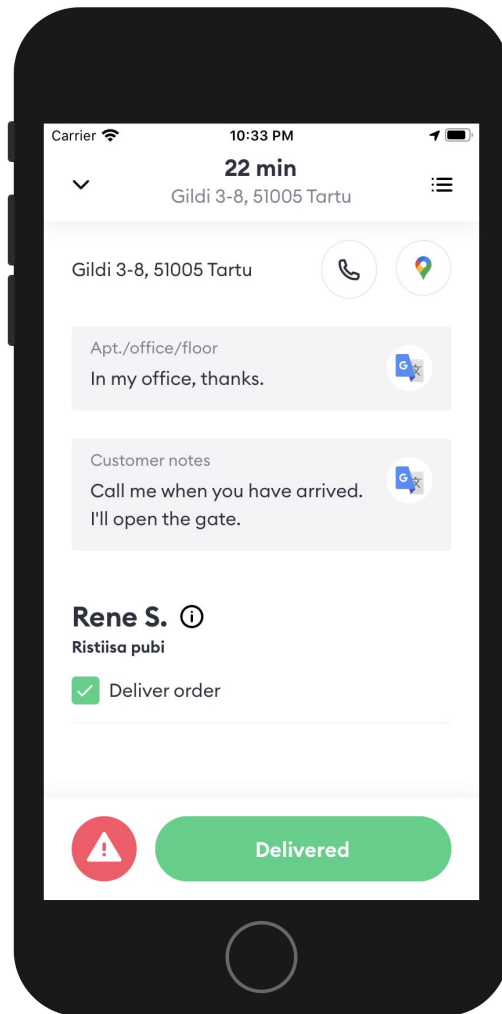


iPhone 8 — 13.2.2

# Krok 6.1

## Doručení zákazníkovi

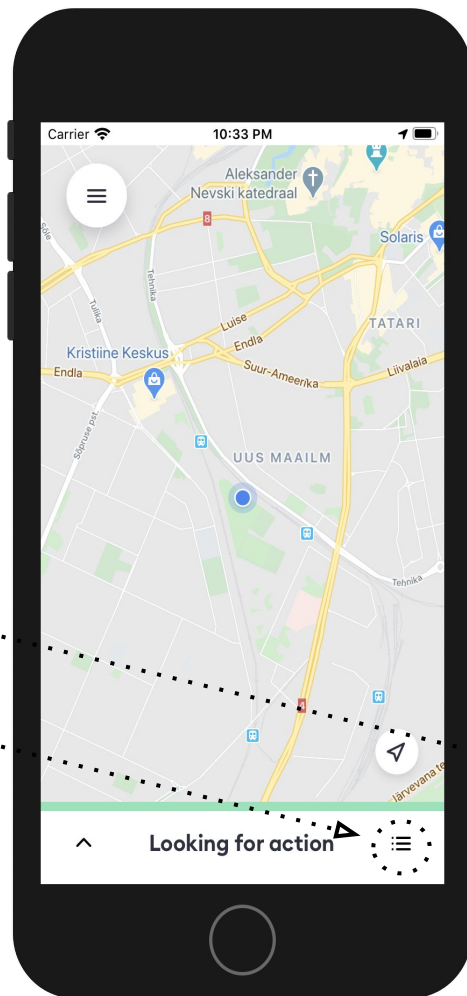
- **Pokud zákazník nepřijde:**
  - Zavolejte zákazníkovi 3x během a čekejte 10 minut
  - V případě neúspěchu (pouze tehdy), požádejte naši Zákaznickou podporu o zpětné zavolání pomocí **výstražného trojúhelníku** v levém spodním rohu
  
- **Nesprávná adresa?**
  - Doručte objednávku zákazníkovi i tak na novou adresu
  - Následně kontaktujte Zákaznickou podporu a my vám budeme delší trasu kompenzovat
  - Pokud je zákazník více než 500m od vás, kontaktujte naši zákaznickou podporu hned a vyčkejte na další pokyny



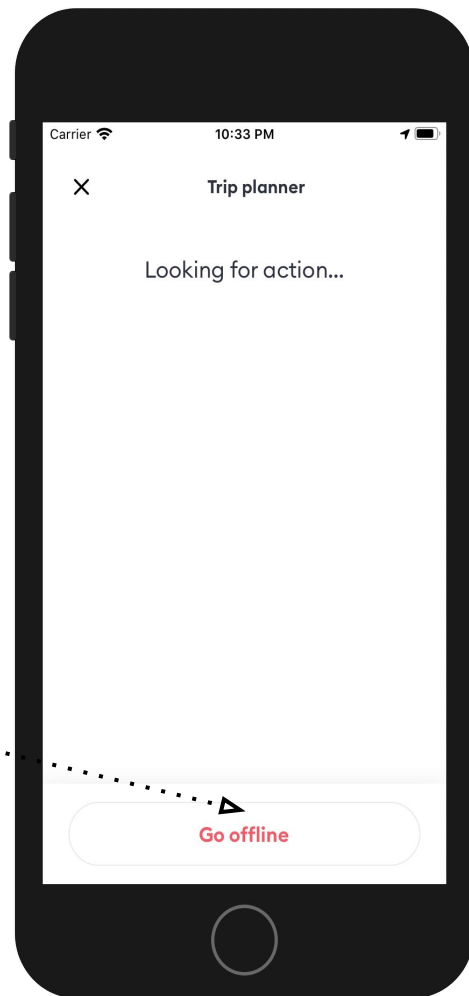
# Krok 7

## Čas na pauzu

- Pokud jste unavený nebo si chcete dát menší pauzu, klikněte na **Menu** a zvolte **Odpojit se**



iPhone 8 — 13.2.2



iPhone 8 — 13.2.2

**Objednávky  
obsahující alkohol**

# Kdo si může objednat alkohol?

- Na základě zákonů České republiky si alkoholické výrobky může zakoupit pouze osoba starší 18 let.
- Kurýr má povinnost ověřit, zda není alkohol prodáván osobě mladší 18 let.





# Doručení alkoholu

- Po příchodu do restaurace / obchodu zkontrolujte, zda je objednávka zákazníka označena písmenem „A”.
- Písmeno „A” označuje objednávku, která obsahuje alkohol a před odevzdáním zákazníkovi je nezbytné zkontrolovat minimální hranici 18 let.



# Doručení alkoholu

- V případě, že si nejste jistí, zda objednávka obsahuje alkohol, neváhejte se zeptat obsluhy.
- Pokud si stále nejste na 100% jistí, tak se obraťte na zákaznickou podporu pomocí aplikace.



# Předání objednávky s alkoholem

- Po příjezdu k zákazníkovi se podívejte do aplikace, zda není vyžadována kontrola věku (potvrzení kontroly věku bude aplikaci vyžadováno před odkliknutím doručené objednávky).
- Pokud ano, požádejte zákazníka o předložení dokladu totožnosti a ověřte zda je starší 18 let.
- Po kontrole dokladu totožnosti v aplikaci potvrďte kontrolu věku a předání objednávky.



# Doklad totožnosti

- Pas, občanský průkaz, řidičský průkaz, karta s povolením na pobyt
- V České republice obsahuje platný průkaz totožnosti fotografii, jméno, datum narození, rodné číslo a číslo dokladu



# Neplatné doklady

- Studentský průkaz, ISIC, rodný list, ostatní doklady nevydané úřady
- Expirované doklady
- Papírové kopie dokladů totožnosti



# Co když zákazníkovi nebylo 18 let?

- Objednávka se zákazníkovi nesmí předat pokud není možné ověřit jeho věk.
- Pokud zákazník odmítne / nemůže předložit žádný platný doklad totožnost, kontaktujte zákaznickou podporu a požádejte je o další pokyny.

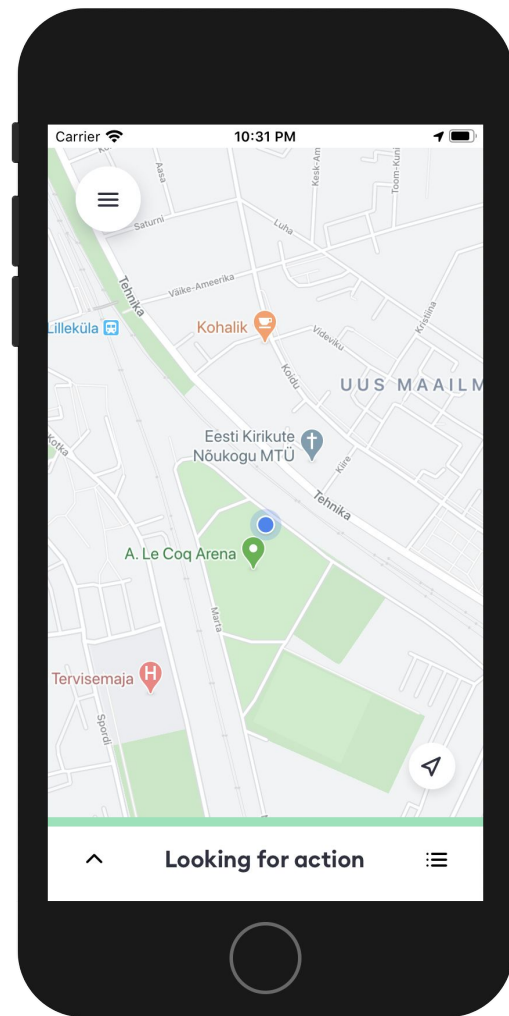


# Spojené objednávky

# Spojené objednávky

## Více možností

- Klasická objednávka
  - 1 restaurace, 1 zákazník
- Spojená objednávka
  - 1 restaurace, 2 zákazníci
  - 2 restaurace, 2 zákazníci

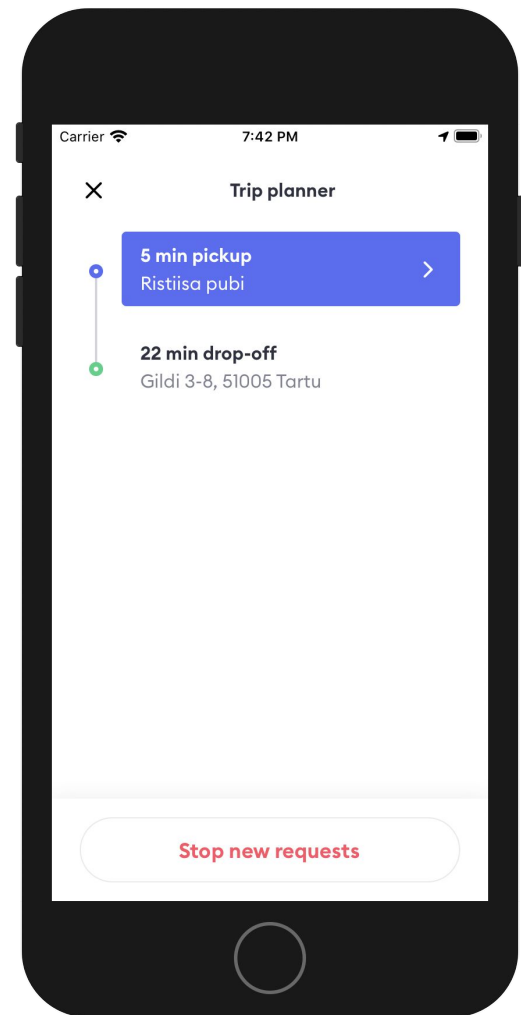




# Spojené objednávky

## Klasická donáška

- 1 restaurace, 1 zákazník
- Scénář
  - Vyzvednete jednu objednávku a doručíte ji jednomu zákazníkovi
  - Viz. [video](#)

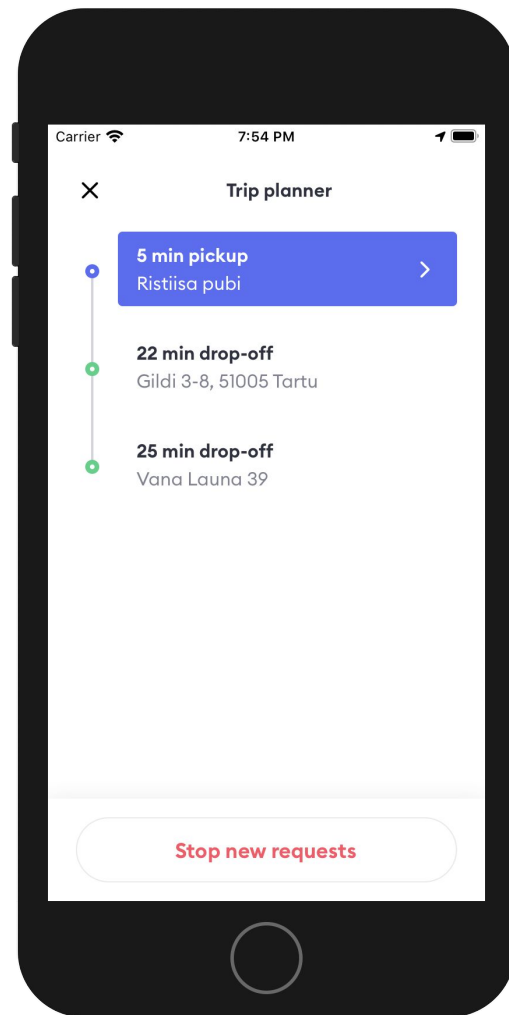


# Spojené objednávky

## 1 restaurace, 2 zákazníci

- Scénář:
  - Vyzvednete 2 objednávky v 1 restauraci a zavezete je ke 2 zákazníkům na blízkých lokalitách
  - viz. [video](#)

Následujte **Plánovač trasy** v aplikaci,  
nepoužívejte vlastní trasy!

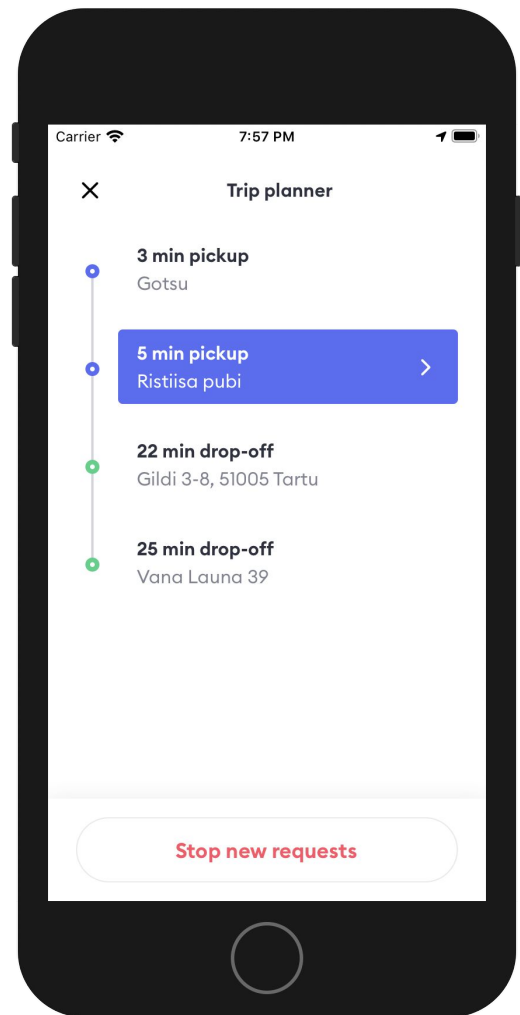


# Spojené objednávky

## 2 restaurace, 2 zákazníci

- Scenář:
  - Vyzvednete 2 objednávky ve 2 různých restauracích a doručíte je ke 2 zákazníkům na blízkých adresách
  - viz. [video](#)

Následujte **Plánovač trasy** v aplikaci,  
nepoužívejte vlastní trasy!



# Spojené objednávky

## Možné problémy

- **Kontaktujte prosím zákaznickou podporu pokud:**
  - Je první objednávka opožděná kvůli restauraci
  - Máte technické problémy (vozidlo, telefon, atp.)
  - Nemáte místo v tašce (první nebo druhá objednávka jsou příliš velké a nemůžete je doručit obě)

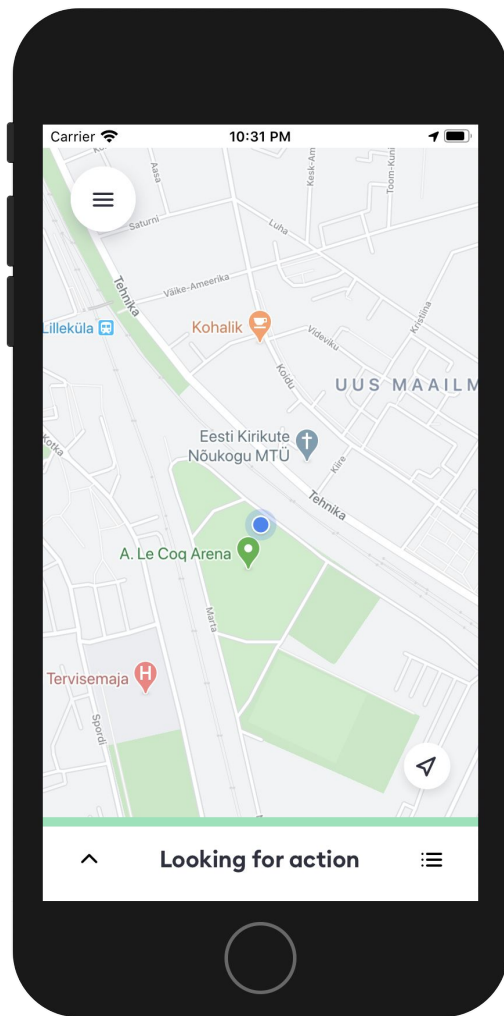


# Požadavky

# Požadavky

## Standardy

- Nevolejte zákazníkům pokud je jasná cílová destinace
- Vyberte si správný typ dopravního prostředku
- Nikdy neklikejte na tlačítko **Na místě** předtím než přijdete do restaurace
- Objednávky doručujete samostatně, bez přítomnosti dalších osob ve vozidle. Nesdílejte data z aplikace s třetími osobami z důvodu ochrany osobních údajů



**Problémy s vaší objednávkou?**

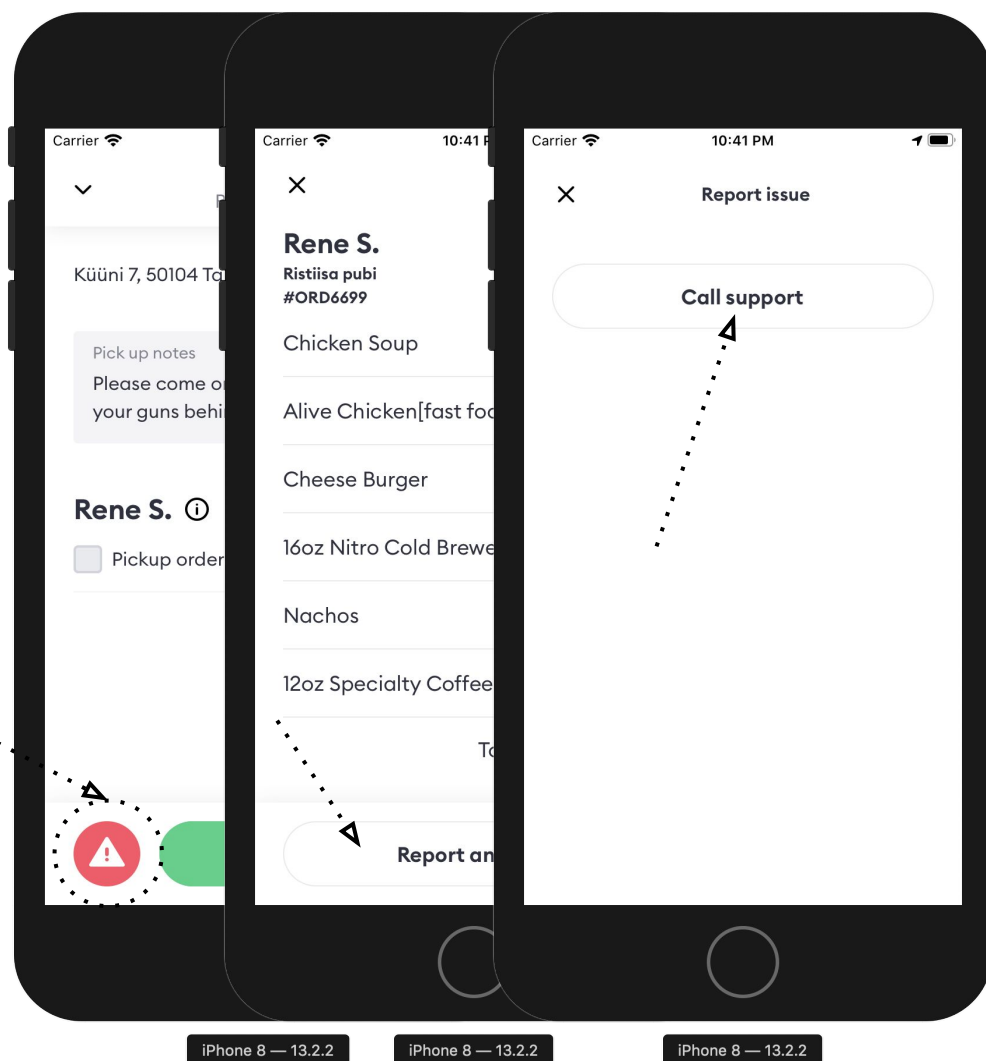
# Podpora

## Během objednávky

- Pokud jste přijali objednávku a vyskytly se **problémy, které vám brání v doručení**, požádejte podporu o zavrání

### Příklady problémů

- Zasekla se aplikace
- Porouchalo se vám auto
- Poškodilo se jídlo



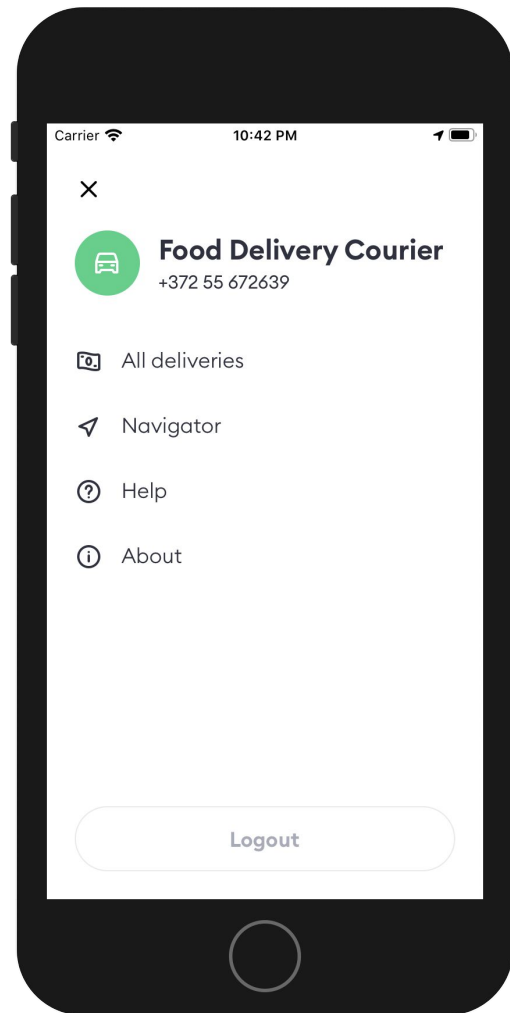


# Bolt Courier

## Hlavní Menu

# Hlavní menu

- Všechna doručení = všechny vaše objednávky
- Navigace - Google Maps / Waze
- Náповěda
- Info
- Odhlásit se



# Nápověda

## Pomoc mimo aktivní objednávku

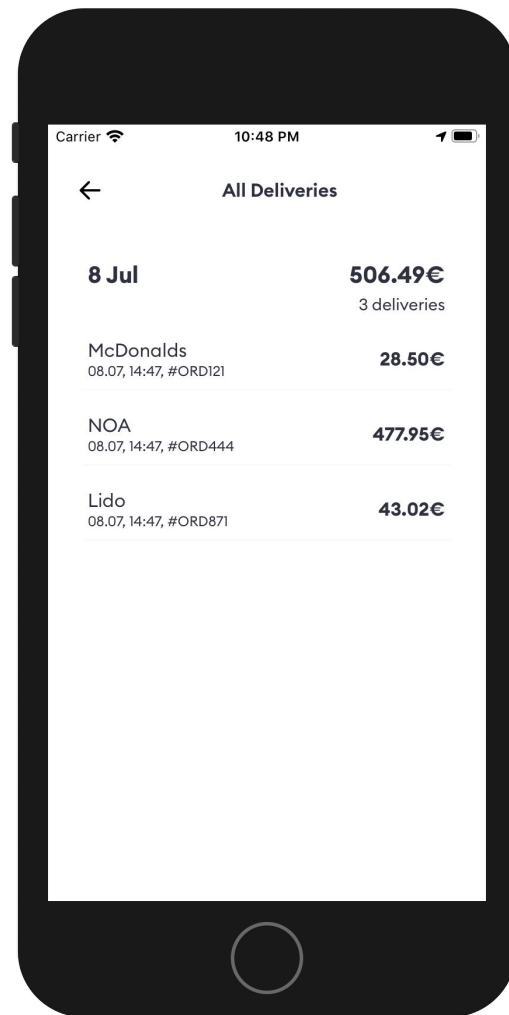
- Užitečné a praktické články
- Možnost poslat zprávu na zákaznickou podporu mimo aktivní objednávky
- Vyberte si oddíl a následně téma - pokud vám článek na otázky neodpoví, v jeho spodní části najdete možnost kontaktovat Bolt Food podporu



# Všechna doručení

## Informace o objednávkách

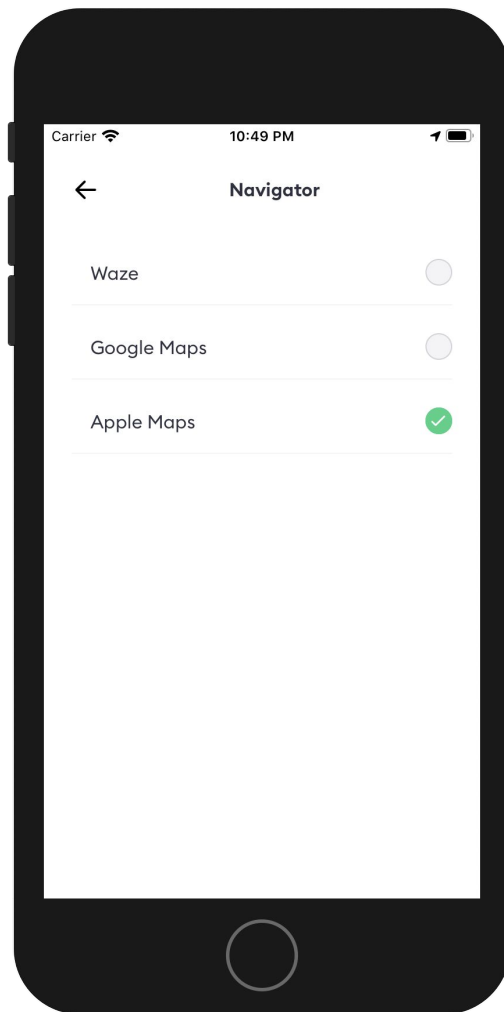
- Adresa
- Čas
- Výdělek
- Kód objednávky
- Jméno restaurace



# Navigace

## Vyberte si z několika možností

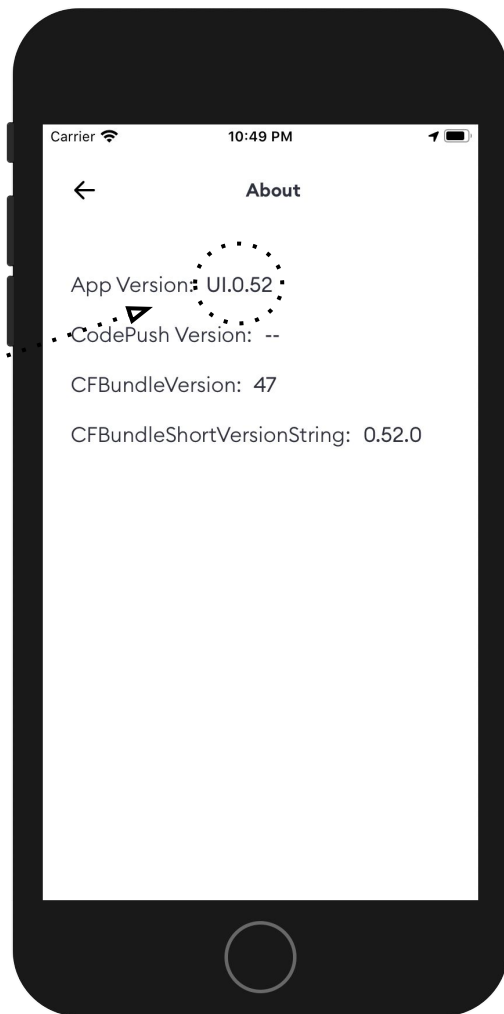
- Díky navigaci budete vědět, jak se dostanete k zákazníkovi
- Tři možnosti:
  - **Google Maps**
  - **Waze**
  - **Apple Maps (jen pro iPhone)**



# Info

## Aktualizace aplikace

- Ujistěte se, že máte vždy nejaktuálnější verzi aplikace
- Oznámení o dostupné aktualizaci dostanete přes Telegram kanál - více info na konci prezentace
- Zkontrolujte si, zda-li máte nejaktuálnější aktualizaci



# Komunikace se zákazníkem

# Komunikace se zákazníkem

- Jídlo doneste dle pokynů zákazníka v objednávce
- Pozdravte
- Pro potvrzení se zeptejte na jméno zákazníka
- **Zkontrolujte plnoletost v případě, že doručujete alkoholické výrobky.**
- Poděkujte zákazníkovi, že používá **Bolt Food**





# Komunikace se zákazníkem

- **Nepřijímejte od zákazníka žádnou hotovost a neodevzdávejte mu žádná potvrzení**
- Všechny platby probíhají prostřednictvím aplikace **Bolt Food**
- Účtenky jsou zasílané na e-mail zákazníka během pár minut od doručení



# Soukromí zákazníka

- **NIKDY** si neukládejte žádné informace o zákazníkovi (tel. číslo, adresa, jméno apod.)
- **NIKDY** nevstupujte do bytu / na soukromé pozemky bez souhlasu zákazníka
- **NIKDY** nekontaktujte zákazníka po dokončení objednávky pro osobní účely - pro pracovní účely kontaktujte naši podporu
- **NIKDY** nedělejte a nesdílejte snímky obrazovky, které obsahují osobní údaje
- **NIKDY** nedoručujte objednávky s dalšími osobami ve vozidle

# Bezkontaktní doručování

# Nulový kontakt

## Bezpečnost na prvním místě

- Každý z nás musí dělat vše, co je v našich silách, abychom zabránili šíření koronaviru (COVID-19) - tzn. vyhýbat se blízkému kontaktu s lidmi
- Pokud se necítíte dobře, odhlaste se z aplikace a běžte domů



# Nulový kontakt

## V restauraci

- Udržujte vzdálenost od personálu a lidí v okolí ( $\geq 2$  metry)
- Personál vám ukáže objednávku
- Nedotýkejte se jídla. Můžete se dotknout pouze papírového obalu
- Pravidelně si myjte ruce. Používejte mýdlo a dezinfekci rukou



# Nulový kontakt

## Příchod k zákazníkovi

- Je nutné, abyste si **přečetli** poznámky od zákazníků (upřesní v nich místo doručení - číslo dveří, patro apod.)
- **Pokud není v poznámce uvedené žádné místo donášky**, pokračujte na adresu a zavolejte zákazníkovi, abyste se zeptali, kde mu máte objednávku nechat
- Následně od objednávky odstupe 2 metry
- Ujistěte se, že **zákazník objednávku převzal** a pouze tehdy klikněte na **Doručeno**
- V případě potíží kontaktujte naši podporu



# Nulový kontakt

## Mohu odevzdat objednávku do ruky zákazníka?

- Bolt Food má povinné bezkontaktní doručení. Jídlo **MUSÍTE** umístit na určené místo a zůstat ve vzdálenosti nejméně 2 metry
- Zákazníkovi slušně vysvětlete, že jiná možnost v současné době není možná
- Pokud se vyskytne problém, kontaktujte zákaznickou podporu



# Výdělky a daně



# Výdělky

- Aktuální výdělky jsou viditelné na Telegramu
- Extra bonusy za dlouhé vzdálenosti
- Časy s vysokou poptávkou:
  - **Oběd - 10:30 - 13:30**
  - **Večeře - 17:00 - 21:00**
- Průměrný počet objednávek během dne:
  - **3-6 objednávky/hod (rušné časy)**
  - **1-2 objednávky/hod (bežná doba)**



# Daně

## Vaše výdělky

- Na účet dostanete všechny své výdělky, proto je potřeba z nich odvádět potřebné daně
- Doporučujeme se poradit s účetním nebo daňovým poradcem



Společnost Bolt Food zpracovává vaše výdělky s celkovou sumou a nebere si žádnou provizi, poplatek ani neodečítá žádné daně. To znamená, že jste povinni odvádět daně sami. Za správné odvedení daní, které musíte zaplatit státu nesete vlastní zodpovědnost a společnost Bolt Food v tomto procesu nepodniká žádné kroky.

# Výbava kurýra

# Výbava

Je vaší odpovědností udržovat vše čisté a v pořádku!

- **Termotaška**
- Bolt Food vám odečte z výdělků z prvního týdne depozit za termotašku ve výši 1000 Kč
- Pokud se rozhodnete spolupráci ukončit, kontaktujte nás na [cz-food@bolt.eu](mailto:cz-food@bolt.eu) a domluvíme se na dalším postupu



# Užitečné tipy

# Užitečná doporučení

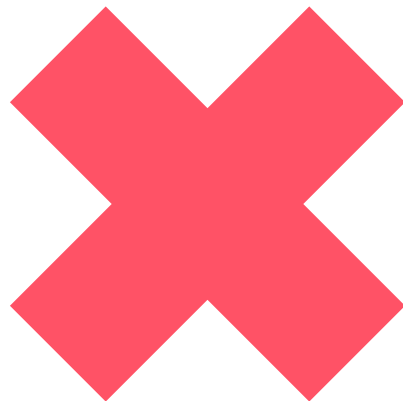
- Používejte externí nabíječku - **powerbanka**
  - Aplikace a navigace spotřebují více baterie než při běžném používání
- Prostudujte si podrobně aplikaci ať víte, na co v případě potřeby kliknout
- Mějte pozitivní přístup k restauracím, zákazníkům i dalším kurýrům :)



# Nepovolené chování

## Toto je zakázané!

- **Pít alkohol** nebo **kouřit** v oblečení nebo s taškou Bolt Food
- Jezdit **nepovolenou rychlostí** nebo jinak porušovat pravidla provozu a předpisy
- Dotýkat sa nebo otevírat jídlo (**neotevírejte tašky od restaurací**)
- Nikdy nepokládajte vaší tašku na zem, pokud to nevyžaduje zákazník



# Hygiena a zdraví



# Zdraví

- **Nepracujte, pokud se necítíte zdravotně v pořádku**
  - => **zůstaňte doma**
- Myjte a dezinfikujte si ruce
- Bolt Food má právo vyžádat si od kurýrů tzv. potravinářské průkazy



# Tašky / boxy

- Prosíme, udržujte boxy čisté a pravidelně je umývejte
  - Ideálně na konci dne
- Používejte jen prostředky určené na čištění, které nepředstavují žádné zdravotní riziko



# Vozidlo

- Vozidlo používané na donášku jídla musí být čisté a v dobrém stavu
- V průběhu donášky jídla by s vámi ve vozidle nesmí být žádná další osoba



**Náš kanál na Telegramu**

# Telegram kanál

## Jak ho najdete?

- Stáhněte si aplikaci **Telegram** skrze App Store nebo Google Play
- Zaregistrujte vaše telefonní číslo
- Zadejte do vyhledávání:

**Bolt Food + název města**

nebo klikněte na odkaz:

<https://t.me/BFPraha>

<https://t.me/BFOlomouc>

<https://t.me/BFBrno>

<https://t.me/BFPizen>

<https://t.me/BFOstrava>

<https://t.me/BFCeskeBudejovice>



<https://t.me/BFHradecKralove>

# Telegram kanál

## Pravidelné notifikace

Hlavní zdroj informací pro kuréry Bolt Food

- Bonusy
- Tipy jak zvýšit vaše výdělky
- Novinky a doporučení



A photograph of two Bolt Food delivery riders in red uniforms and backpacks, fist-bumping each other. They are standing next to their bicycles. The image has a red overlay. The text "At' to jezdí!" is centered over the image.

**At' to jezdí!**