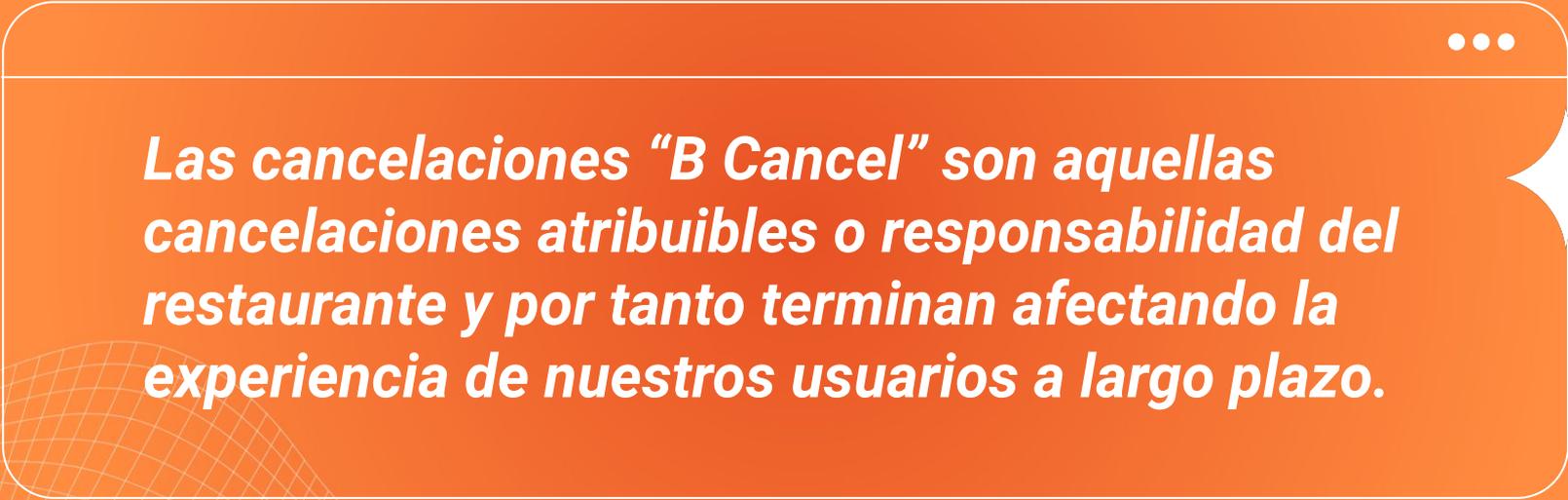




# ***BUENAS PRÁCTICAS PARA EVITAR CANCELACIONES***





***Las cancelaciones “B Cancel” son aquellas cancelaciones atribuibles o responsabilidad del restaurante y por tanto terminan afectando la experiencia de nuestros usuarios a largo plazo.***

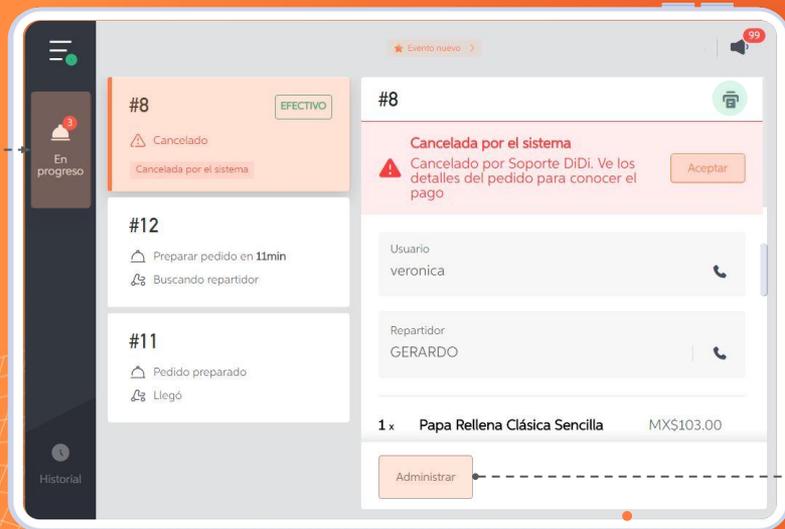
Veamos

***¿CÓMO SE VE EN LA APP?***



## Cómo cancelar órdenes

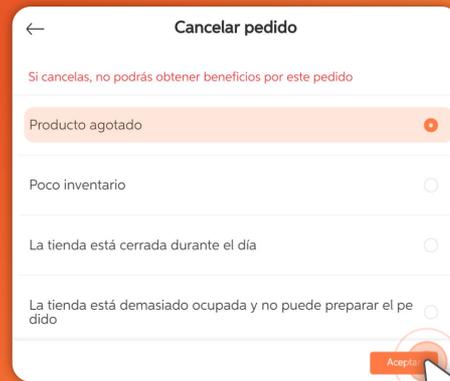
Después de aceptar la orden ingresa a la sección **En progreso** y elige el pedido que vas a cancelar



En los detalles de la orden ubica la opción **Administrar** y presionala



Elige **Cancelar pedido**



Según la eventualidad **elige el motivo** que aplique en el listado y presiona **Aceptar**



Veamos

# ***TIPOS O MOTIVOS DE CANCELACIONES***



### TIME OUT



**Tiempo agotado:** Esta cancelación ocurre cuando el restaurante recibe un pedido por parte de un usuario y pasados 5 minutos no aceptó esa orden

### SOLD OUT



**Producto Agotado:** Esta cancelación ocurre cuando un restaurante cancela ya que no tiene disponible los productos solicitados por el usuario

### BUSY STORE



**Tienda Ocupada:** Esta cancelación ocurre cuando la tienda tiene un alto flujo de su operación presencial y/o virtual

### CLOSE STORE



**Tienda Cerrada:** Esta cancelación ocurre cuando la tienda recibe un pedido por la app pero ya cerró su operación

### FOOD NOT READY



**La orden aún no está lista**

### NO COURIER AVAILABLE



**No hay repartidor disponible** (Cancelación de aquellas tiendas que tienen su propia flotilla de repartidores)

### OTHER CANCELLATIONS



**Otros motivos de cancelaciones**



Veamos

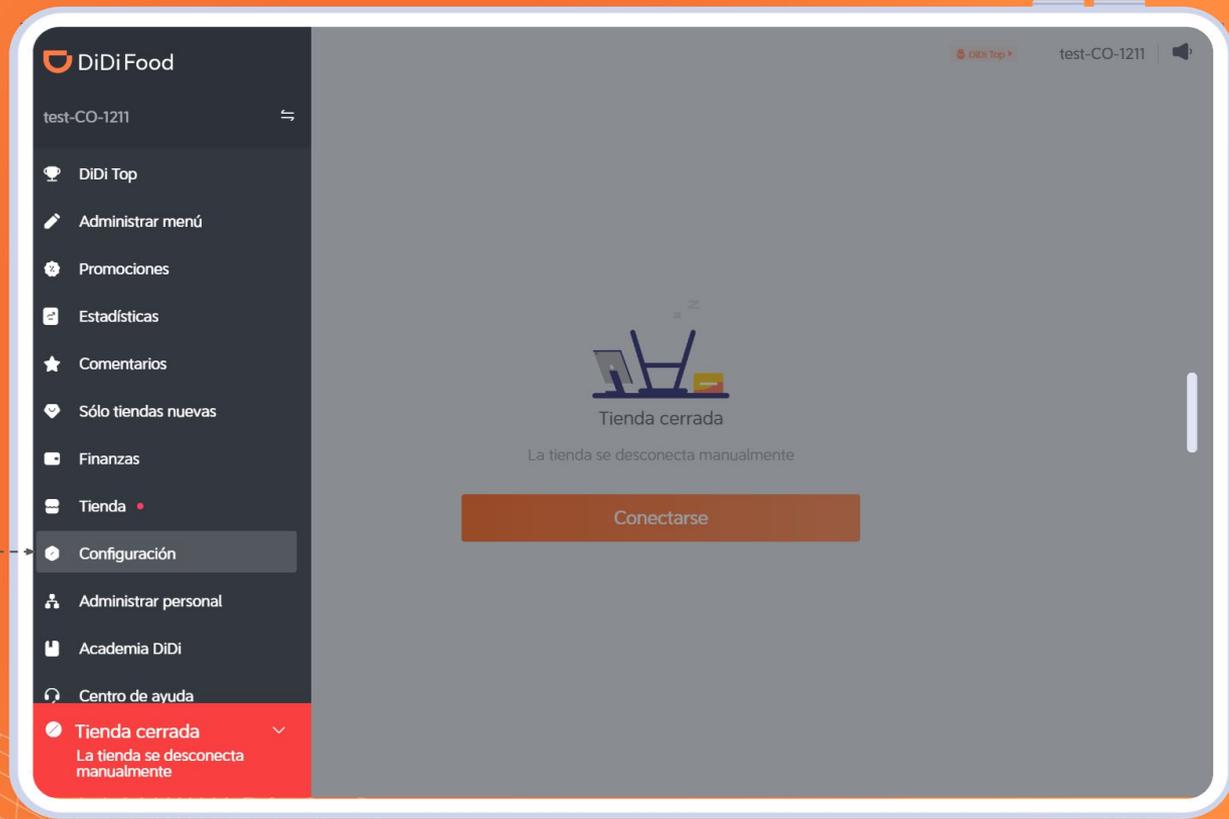
# ***RECOMENDACIONES PARA DISMINUIR EL VOLUMEN DE CANCELACIONES***



### TIEMPO AGOTADO

Activar la opción de **Aceptación automática** y estas serán aceptadas por el sistema ahorrando el tiempo de tener que hacerlo manualmente

Ingresa a **Configuración**



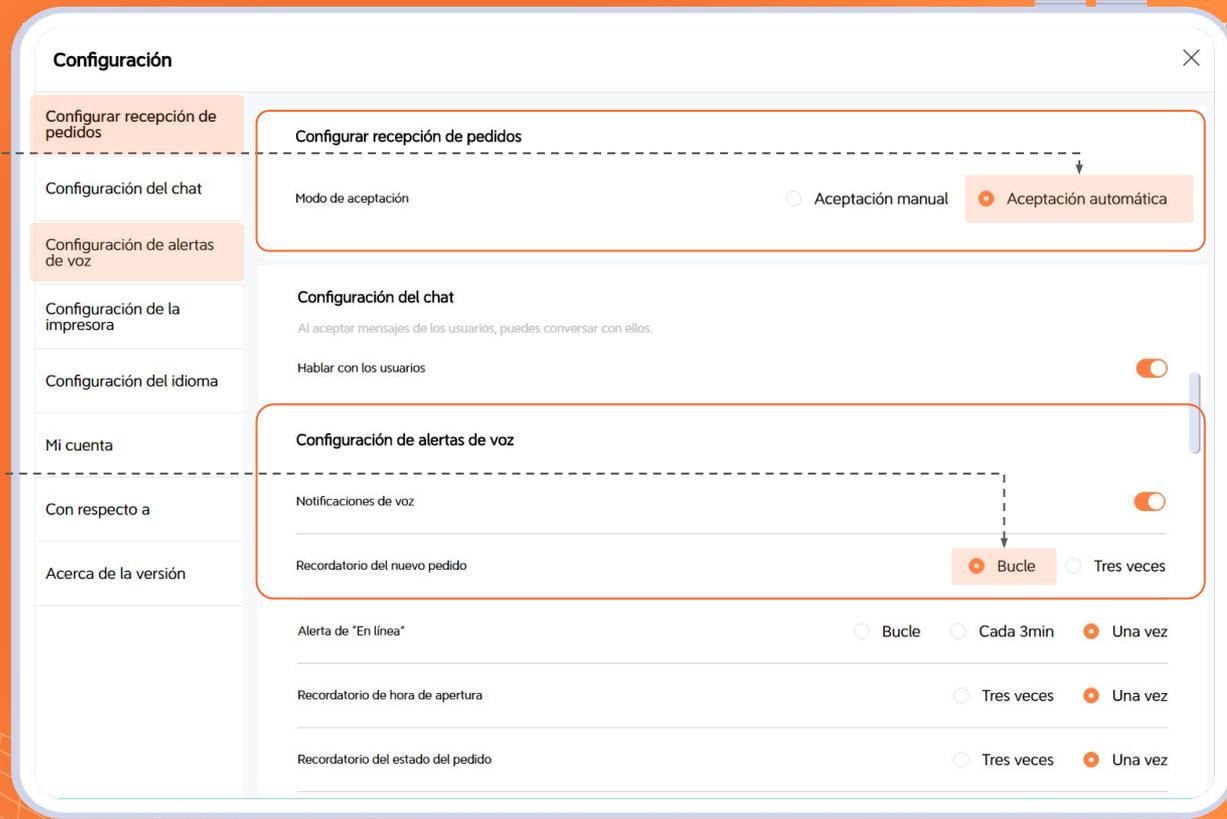
## Recomendaciones para evitar cancelaciones

Ingresa a **Configurar recepción de pedidos** y cambia la aceptación manual por la **Aceptación automática**

Ingresa a **Configurar de alertas de voz** y cambia a **Bucle**

### TIEMPO AGOTADO

Establecer las **alertas de voz en bucle** te dará un recordatorio constante de los pedidos que ingresan para que no pierdas ninguno.

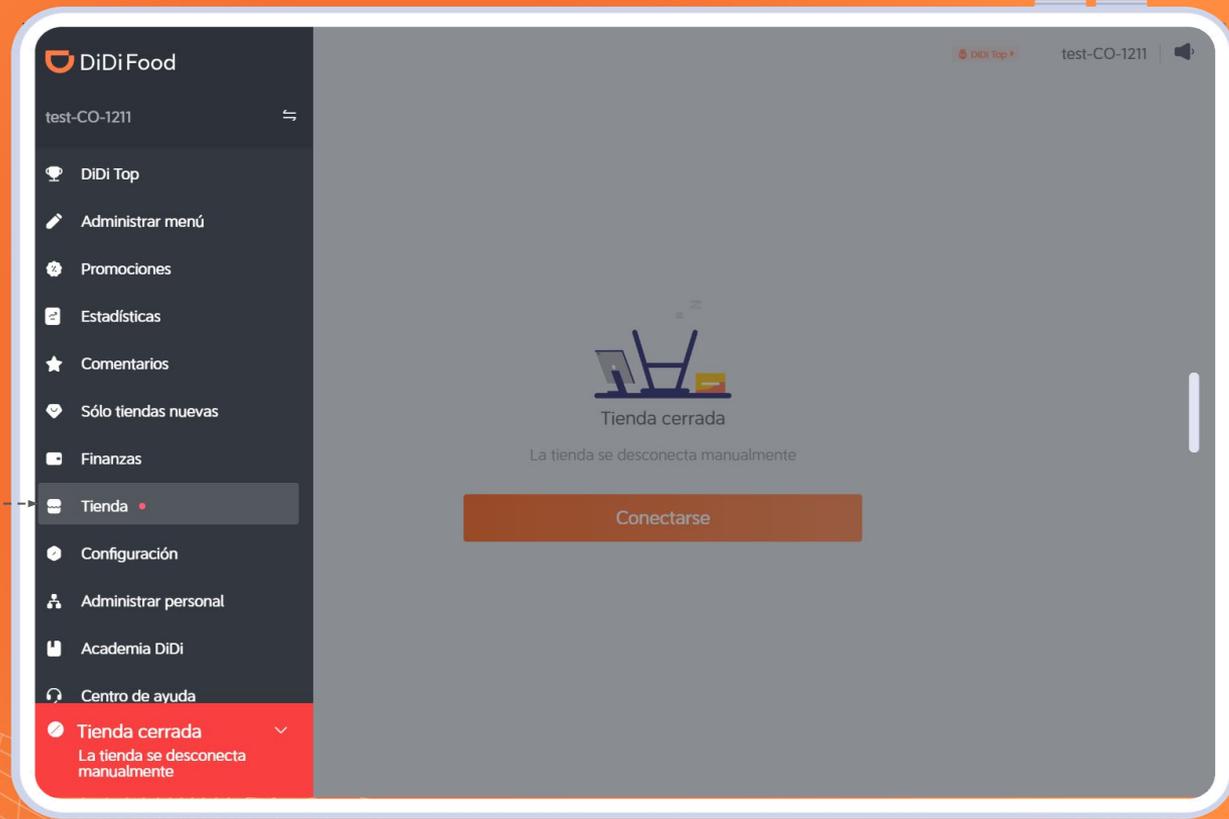


## Recomendaciones para evitar cancelaciones

### TIEMPO AGOTADO

Verificar horarios puede garantizar que estén correctamente configurados

Ingresa a **Tienda**



Ingresa a **Horario de operación** revisa y modifica los horarios si lo requieres de acuerdo a tu franja de actividad

### Tienda

- Horario de operación
- Método de la entrega
- Configuración de comentarios
- Tiempo de preparación
- Administrar imágenes
- Información de la tienda
- Número de teléfono
- Comunicate con un asesor de DiDi

#### Horario de operación

Horario de uso regular

Al modificar tu horario de uso de la aplicación, revisa que el horario de ventas de los artículos relevantes sea compatible con tu horario de uso establecido.

Fechas	Horario de uso	Acciones
Lunes	08:00-21:00	Editar
Martes	08:00-21:00	Editar
Miércoles	08:00-21:00	Editar
Jueves	08:00-21:00	Editar
Viernes	08:00-21:00	Editar
Sábado	Cerrada todo el día	Editar
Domingo	Cerrada todo el día	Editar

#### Horario de operación en días feriados

Puedes establecer horarios especiales de uso de la aplicación para días festivos u otros eventos. Estos horarios se aplicarán automáticamente en los días festivos.

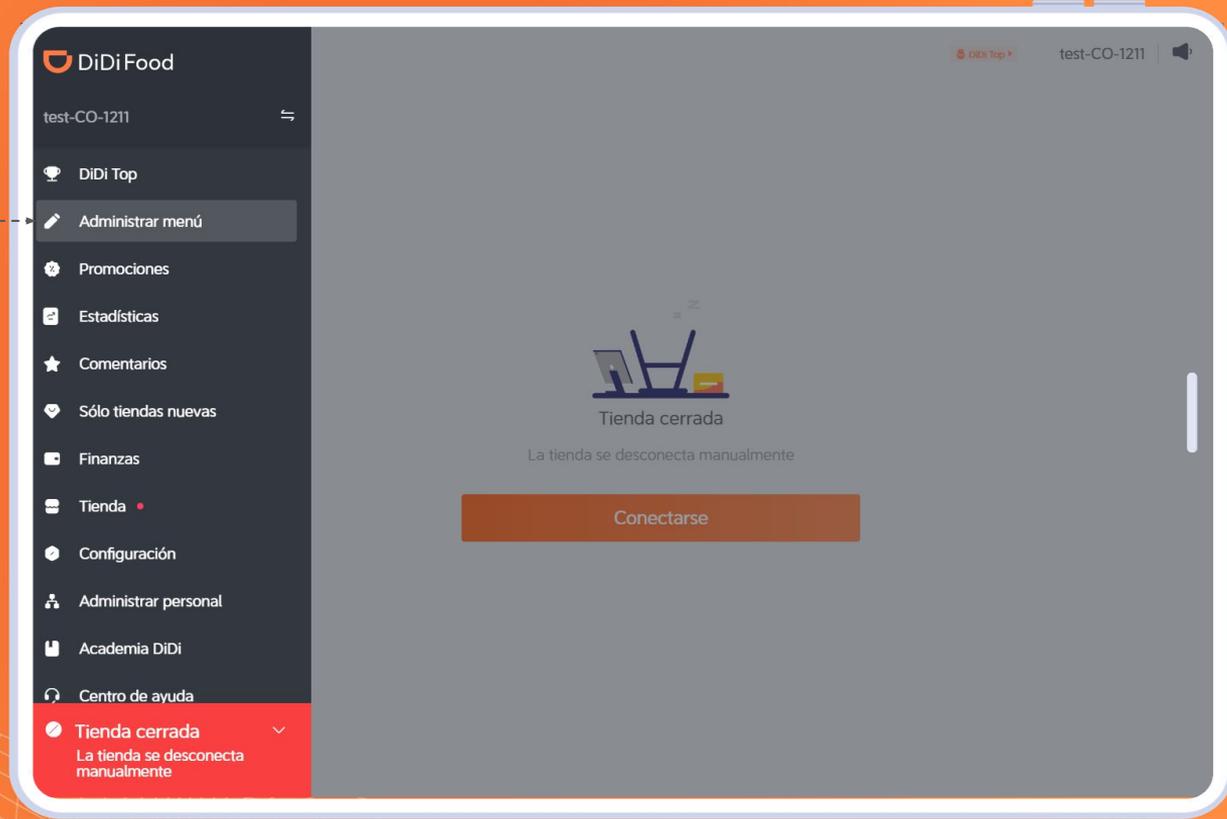


## Recomendaciones para evitar cancelaciones

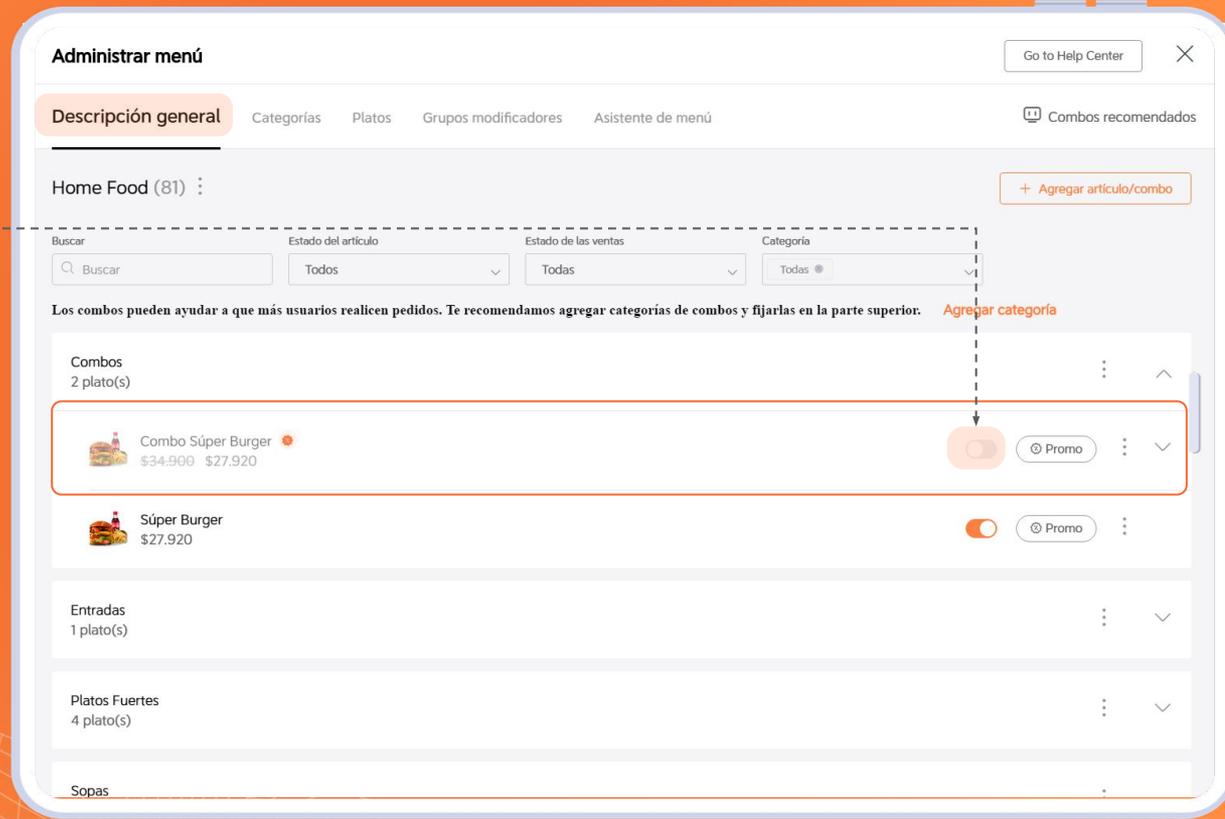
### PRODUCTO AGOTADO

Apagar productos por desabastecimiento de materias primas es útil para evitar cancelaciones de este tipo. Identificarlos oportunamente y ejecutar estas acciones evita que los comensales puedan seleccionar estos elementos

Ingresar a **Administrar menú**



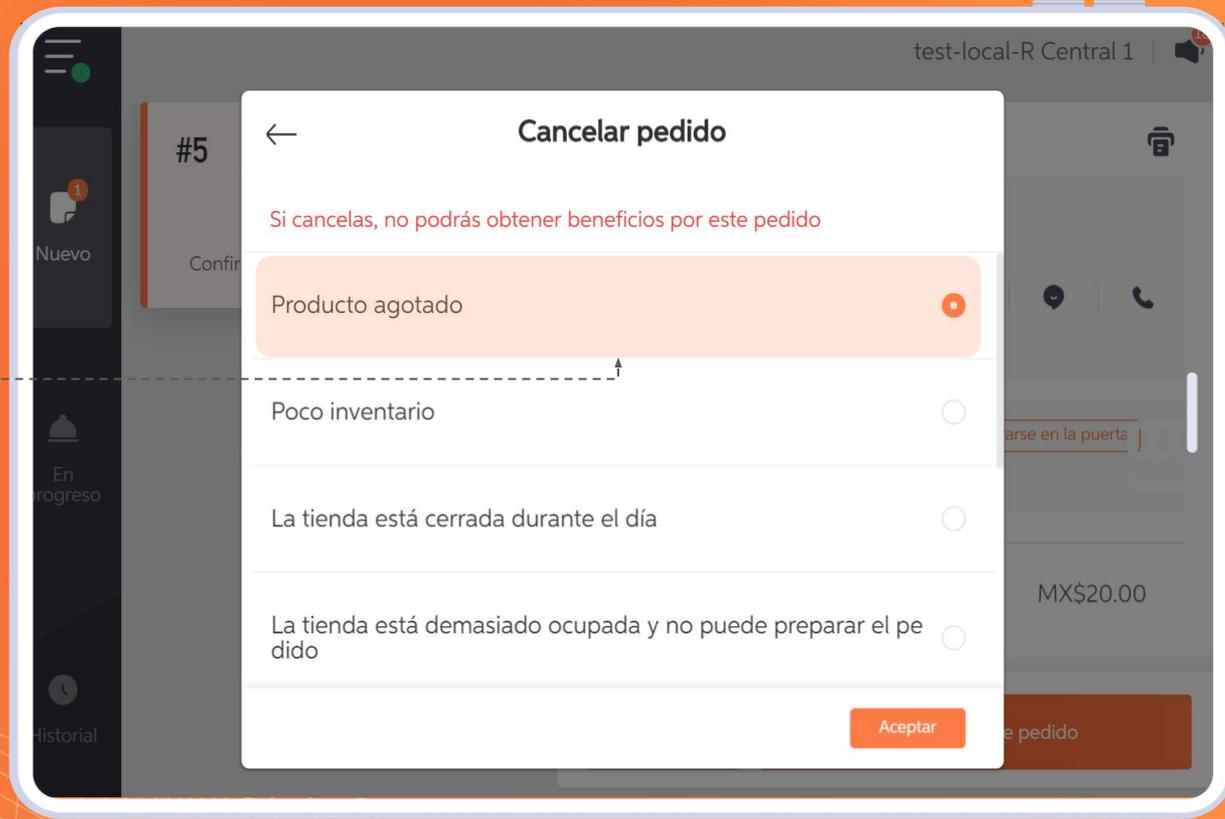
Ubica el producto desabastecido y **presiona el interruptor**, inmediatamente el artículo desaparecerá del menú impidiendo que pueda ser comprado hasta que tengas nuevamente inventario y lo reactivas desde este mismo botón



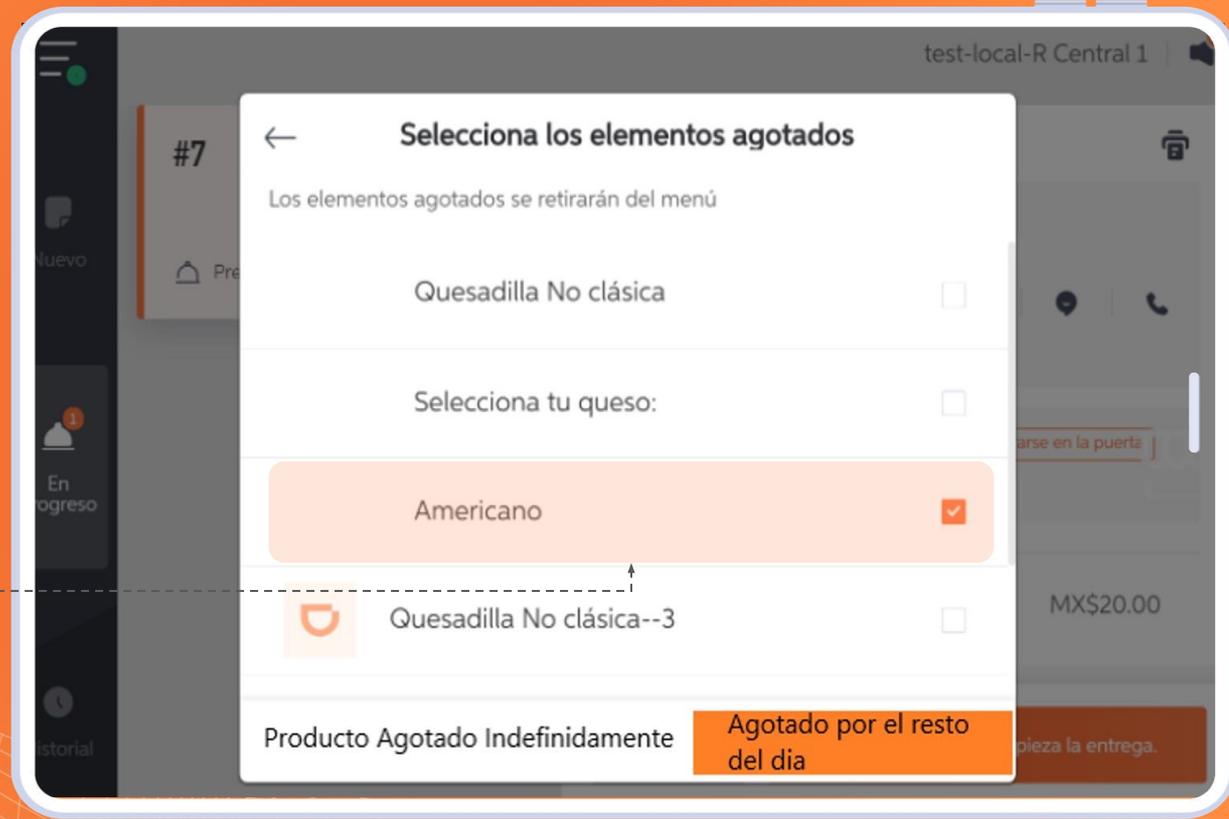
### PRODUCTO AGOTADO

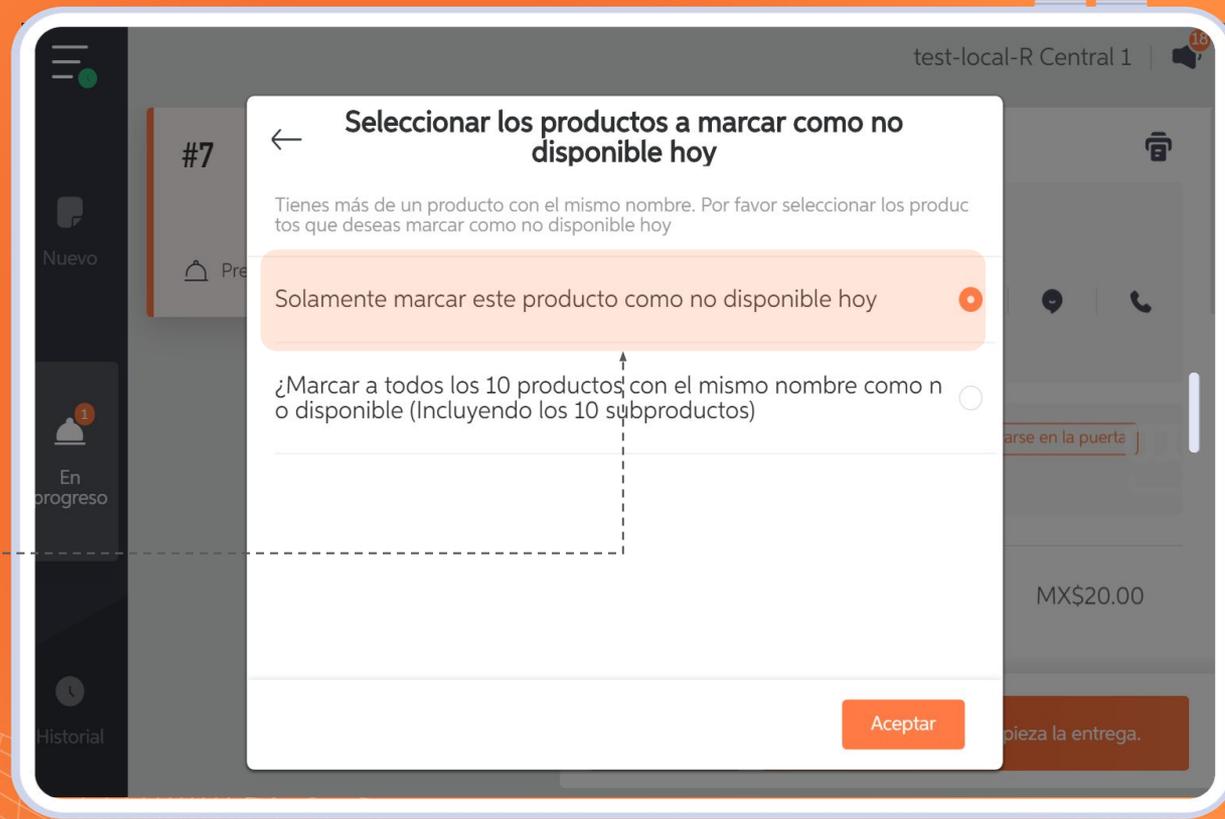
Durante una cancelación por producto agotado también podrás desactivar el artículo para que no pueda ser comprado

Dentro de los **motivos de cancelación** de pedidos de la orden elige **Producto agotado**



Elige los elementos agotados de la orden que estás cancelando y presiona **Producto agotado indefinidamente** o **Agotado por el resto del día**





Continúa marcando según tu selección previa y presiona

**Aceptar**



### TIENDA OCUPADA

**!Tómate un respiro!** Si no das a basto con la demanda de pedidos entrantes recuerda que siempre puedes pausar la operación de DiDi Tienda por 10 minutos para procesar tus pendientes. Esta opción la puedes emplear cuantas veces lo requieras.

Con tu tienda abierta despliega las opciones y presiona **Pausar pedidos nuevos por 10 minutos**.

Recuerda que puedes retomar la operación manualmente antes de que se cumpla el tiempo de lo contrario automáticamente se reanudará cuando finalice el tiempo

