

روش اجرایی

فروش و مناقصات

HSF

تصویب کننده	تأییدکننده	تهیه کننده	
مدیریت عامل	نماینده مدیریت	مدیر مارکتینگ	سمت
			نام و نام خانوادگی
			تاریخ
			امضاء

مهر کنترل

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

۱-هدف:

تشریح نحوه انجام کلیه امور مربوط به فروش از لحظه ارتباطات اولیه مشتری بازار های هدف تا صدور فاکتور فروش و یا انعقاد قرارداد.

۲-دامنه کاربرد:

این روش اجرایی در واحد فروش کاربرد دارد.

۳-مسئولیت نظارت و اجرا:

- نظارت : مدیریت مارکتینگ
- اجرا : واحد فروش

۴-شرح:

سیاست واحد فروش شرکت بنا بر این گذاشته شده که به کلیه متقاضیان در مرحله اول در خصوص مسائل فنی و اجرایی مشاوره و اطلاع رسانی گردد. لذا تمامی ورودی های ممکنه که منجر به ارتباط بین متقاضی و شرکت گردد به شرح زیر تعریف می شود:

- مراجعه حضوری مشاور شرکت در محل متقاضی
- مراجعه حضوری متقاضی به دفتر فروش در تهران
- تماس های تلفنی از سوی شرکت به متقاضیان
- تماس های متقاضیان به شرکت
- معرفی شدگان از سوی مشتریان قبلی
- وب سایت
- سایت های تبلیغاتی
- فکس
- SMS
- نامه
- سمینارها و نمایشگاهها
- CRM
- معرفی شدگان از سوی همکاران
- بروشورها و کاتالوگ ها
- بیلبوردها و بنر ها
- شبکه های مجازی مانند تلگرام ، اینستاگرام و ...
- دوره های آموزشی برگزاری توسط شرکت
- اردوها و تورهای فنی و تبلیغاتی

مهر کنترل

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

- و سایر کانالهای ارتباطی

کارشناس مشاور در اولین تماس متقاضی بایستی سعی نماید کلیه اطلاعات لازم که متقاضی نیاز دارد را با سعه صدر و حوصله کافی انتقال دهد و کلیه اطلاعات مشتری و نیازهایش را در فرم ثبت و پیگیری مشتریان با کد F-156 ثبت نماید. کارشناس مشاور دومی نیز بایستی پس از گذشت ۲۴ ساعت با متقاضی تماس حاصل نموده و نحوه عملکرد کارشناس اول را ارزیابی نماید و اطلاعات تکمیلی را به متقاضی ارائه دهد. جهت ارائه اطلاعات مورد نیاز متقاضیان، کارشناسان بایستی صلاحیتهای لازم را داشته و مجموعه علوم مربوط به واحد بازاریابی و فروش به جز آموزش تخصصی هر آنچه در مورد خدمات تخصصی شرکت است که حداقل شامل موارد زیر میباشد را می بایستی افراد آموزش دیده و مطابق با علوم روز در ضمن کار از طریق شرکت و یا شخص مربوطه به روز رسانی شود.

لازم به ذکر است استراتژی شرکت بر این بوده تا تیم فروش هماهنگ و مرتبط با تیم تحقیق بازار، تبلیغات و CRM عمل نماید. و قبل از ورود به تیم فروش در تیم تحقیق بازار مدتی از دوره ی کار خود را گذرانده باشد.

۱- علوم مربوط به مهارت های ارتباطی

۲- علوم مربوط به مهارت های کلامی

۳- اصول و فنون مذاکره

۴- اصول و قواعد هوش جمعی

۵- اصول مشتری مداری

۶- اصول کار با اینترنت

۷- اصول و فنون برنامه ریزی و نقشه ی راه (برای فروش)

۸- اصول شمع اجتماعی

۹- اصول مطالعاتی سیاسی و اجتماعی جوامع مختلف

۱۰- اصول و قواعد بازاریابی

۱۱- اصول و فنون اغنا مخاطب

۱۲- اصول روانشناسی فروش

۱۳- اصول و فنون خلاقیت

۱۰- و غیره...

پس از ارائه مشاوره به متقاضیان، در صورت تمایل متقاضی به دریافت خدمت از شرکت بایستی کلیه خواستها و الزامات مشتری از جمله رزومه شرکت، سوابق کاری و فروش، کاتالوگ، سی دی، آدرس سایت و ایمیل و دفتر مرکزی فراهم آیند. فراهم سازی این خواستها بایستی در کمترین زمان ممکنه و با تشریفات کامل انجام پذیرد.

۱-۴- فروش داخلی:

پس از انجام تشریفات اولیه و برنامه ریزی های لازم از جمله قیمت خدمات، زمان های ارائه خدمت، نحوه ارائه خدمت، نحوه پرداختها و سایر موارد دیگر بنا بر الزام مشتری فاکتور صادر شده و یا قرارداد انعقاد می گردد. فاکتور

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

مهر کنترل

	سیستم مدیریت کیفیت روش اجرایی فروش و مناقصات	Code: P-19 Rev.: 00 Page 4 of 7
--	---	---------------------------------------

فروش مطابق با فرم فاکتور فروش با کد F-157 صادر می گردد و قراردادها نیز بایستی توسط شرکت تهیه و تدوین گردد.

۲-۴- شرکت در مناقصات

۴-۲-۱- شناسایی مناقصات:

کارشناسان فروش بایستی بطور مستمر مناقصات در حوزه خدمات دریایی را شناسایی و مدیریت نماید. شناسایی مناقصات از طرق مختلفی که در زیر شرح داده شده است صورت می گیرد .

الف) دریافت از طریق سایت های اینترنتی: اکثر سازمانها، شرکتها و پیمانکاران دارای سایت مربوط به خود هستند و اخبار مربوط به مناقصات خود را در این سایتها قرار می دهند. مسئولین مربوطه در واحد فروش از طریق جستجو در این سایتها نسبت به شناسایی مناقصات اقدام می نمایند. همچنین جهت سهولت در امر جستجو ، شرکت از طریق خدمات جستجو شرکت های دیگر استفاده کرده و از طریق اشتراک در این شرکتها هر روز اخبار مربوط به مناقصات را دریافت می کند.

ب) روزنامه ها: خیلی از مناقصات از طریق روزنامه به اطلاع عموم میرسد. لذا یکی از وظایف واحد فروش جستجو در روزنامه ها و شناسایی مناقصات می باشد.

ج) دعوت به شرکت در مناقصات: با توجه به سوابق شرکت نزد کارفرمایان قبلی ، لذا در بعضی مواقع از طرف این کارفرمایان، از شرکت دعوت می شود که در مناقصات شرکت کنند.

د) دریافت اطلاعات: با توجه به وجود ارتباطات قوی این شرکت با سایر شرکت ها و کارخانجات مشابه و همچنین از طریق اطلاعات سایر افراد ، شرکت اقدام به شناسایی مناقصات اقدام می نماید.

۴-۲-۲- تحقیقات اولیه:

پس از شناسایی مناقصات ، نسبت به تحقیقات اولیه در خصوص کم و کیف مناقصات اقدام می شود .این موضوع با ایجاد ارتباط از طریق مراجعه به سایت کارفرما و یا نامه نگاری و یا ارتباط تلفنی انجام می پذیرد. تمامی اطلاعات لارمه در فرم اطلاعات مناقصه با کد F-158 توسط کارشناسان فروش ثبت شده و مدیریت مارکتینگ تحویل داده می شود . و بر اساس این فرم نسبت به خرید یا عدم خرید اسناد مناقصه اقدام می گردد.

بدیهیست برای هر مناقصه بایستی یک کد انحصاری اختصاص یافته برای آن کد یک پرونده فیزیکی و الکترونیکی تشکیل گردد. همه مناقصات بایستی در فرم لیست مناقصات با کد F-159 درج و پیگیری و کنترل گردد.

۴-۲-۳- دریافت اسناد و آنالیز مناقصه:

در صورت خرید و دریافت اسناد مناقصه از کارفرما نسبت به آنالیز آن اقدام میشود. تمامی این موارد خواسته شده با شرح وتفصیل در همان فرم اطلاعات مناقصه با کد F-158 اضافه می گردد. بدیهی است فقط در صورت تایید

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

مهر کنترل

نهایی مدیر عامل نسبت به طی مراحل بعدی اقدام خواهد شد. لازم به ذکر است که مدیر عامل با همکاری سایر سرپرستها نسبت به وضعیت خدمات تشریح شده ، قیمت را جهت ارائه پیشنهاد نیز تعیین می کنند.

۴-۲-۴- تهیه و تکمیل اسناد :

هر مناقصه جهت تکمیل اسناد شرایط خاص خود را دارد که باید با توجه به خواسته های کارفرما نسبت به تکمیل آن اقدام نمود. از جمله این اسناد برگ ضمانت نامه بانکی است که نظر به زمان بر بودن آن باید پیگیریهای لازمه صورت پذیرد. همچنین از جمله این مدارک می توان از فرمهای تهیه شده و ارائه شده توسط کارفرما یاد کرد که بایستی بطور کامل پر شوند. پس از تکمیل نمودن کلیه مدارک و اسناد خواسته شده ، آنها را درون پاکت ها قرار داده و پاکتها لاک و مهر می گردند. این پاکت به محل برگزاری مناقصه رسانده شده و رسید دریافت می گردد.

۴-۲-۵- شرکت در جلسه مناقصه:

شرکت مناقصه گذار برای بازگشایی پاکت جلسه ایی را برگزار می نماید که ممکن است قبل از برگزاری ، جلسه توجیهی نیز برگزار گردد. در هر حال حضور نماینده شرکت در این جلسات الزامیست. این نماینده بایستی با اطلاعات کافی بهمراه معرفی نامه از شرکت باشد. جلسه بازگشایی پاکت به دو صورت یک مرحله ایی و دو مرحله ایی است. در صورتی که دو مرحله ایی باشد ابتدا فقط پاکت الف و ب بازگشایی می گردد و در این مرحله پیمانکار مورد ارزیابی قرار می گیرد و پس از تایید صلاحیت در مرحله دو پاکت ج (یعنی پیشنهاد قیمت) باز می شود. چنانچه یک مرحله ایی باشد در همان مرحله هر سه پاکت بازگشایی شده و برنده مناقصه مشخص می شود. شخص معرفی شده ملزم است نتیجه مناقصه را مطابق با فرم اطلاعات جلسه مناقصه با کد F-160 ثبت کرده تا جهت تجزیه و تحلیل داده های مناقصات استفاده گردد. تذکر: کلیه مدارک و سوابق مربوط به همه مناقصات نگهداری می گردد و توسط کد مناقصه درج شده قابل ردیابی می باشد.

۴-۲-۶- ارسال مدارک نهایی:

پس از برنده شدن و ابلاغ به شرکت ، جهت دریافت ضمانت نامه بانکی حسن انجام کار بایستی اقدام شده و به کارفرما تحویل میشود. همچنین چنانچه مدارک خاص دیگری از سوی کارفرما طلبیده شود نیز تهیه و ارسال می گردد.

۴-۲-۷- عقد قرارداد و الحاقیه آن:

پیمانکار نسبت به تهیه قرارداد اقدام می نماید. پس از قرائت و تایید ، توسط مدیر عامل امضاء شده و یک نسخه به کارفرما عودت می شود. سقف قراردادها معمولا تا سقف ۲۵ درصد قابل افزایش و یا کاهش است. این افزایش و کاهش طبق نظر کارفرما صورت می پذیرد. در این صورت قبل از اتمام قرارداد الحاقیه به شرکت اعلام می شود تا اقدامات بعدی صورت پذیرد.

تذکر :

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

مهر کنترل

	سیستم مدیریت کیفیت روش اجرایی فروش و مناقصات	Code: P-19
		Rev.: 00
		Page 6 of 7

۴-۲-۸- تمامی مناقصاتی که در آنها شرکت می شود ، تحت کنترل قرار میگیرند. بدین صورت که مطابق با فرم لیست مناقصات با کد **F-159** کلیه مناقصات از ابتدا تا انتهای مناقصه (چه منجر به قرار داد شده باشد و چه منجر به قرارداد نشده باشد) ثبت و کنترل می گردد. همچنین اگر مناقصه ای منجر به قرار داد شود ، آن قرارداد مطابق با فرم لیست قراردادها با کد **F-161** تحت کنترل قرار گیرد .

لازم به ذکر است برای هر قرارداد یک کد انحصاری تعلق گرفته و کلیه اطلاعات در پرونده مربوطه بایستی ثبت و نگهداری گردد.

نکات مهم:

۱- موجودی انبار وسایل و ادوات در کارگاه همواره بایستی تحت کنترل واحد فروش باشد و آمار موجودی تحت نرم افزار رایورز بروز رسانی شده باشد.

۲- برنامه زمانبندی تحویل بار به مشتری بایستی دقیقاً مشخص و تدوین شده و روزانه کنترل گردد. بدیپست در صورت وجود تعجیل و یا تاخیر در ارسال محموله بایستی اقدامات لازم جهت بالانس ارسال صورت پذیرد.

همچنین در خصوص خدمات با احجام بالا که وسایل آن موجود نیست ، بایستی طبق فرم سفارش خدمات با کد **F-162** به اقدام شود

۳- کلیه امور مالی مربوط به فاکتورها و یا قراردادها بایستی توسط نرم افزار مالی ثبت و کنترل گردد و مطالبات مربوطه بطور مستمر پیگیری و اخذ گردد.

۴- در صورت وجود تاخیر در ارائه خدمت به مشتری ، بایستی ضمن بررسی عوامل تاخیر و تعریف اقدامات اصلاحی لازم مطابق با روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه ، کلیه موارد به اطلاع مشتری رسانده و دستورات جدید مشتری در برنامه لحاظ گردد.

۵- انبار وسایل و ادوات مطابق با روش اجرایی انبارش با کد P-11 تحت کنترل می باشد.

۶- مدیر فروش بایستی یک لیست از کلیه خدمات قابل ارائه مطابق با فرم لیست خدمات با کد **F-163** تهیه نموده و در دسترس عوامل فروش و حتی در سایت قرار دهد.

۷- مدیر فروش موظف است کلیه آمار فروش ماهیانه خود را در فرم آمار ماهیانه فروش با کد **F-164** و آمار فروش سالیانه خود را مطابق با فرم آمار سالیانه فروش با کد **F-165** تهیه نموده و جهت ارائه در جلسات کلری و سایر مراجع متقاضی ارائه نماید.

۸- کلیه آمار فروش هر سال بایستی به دقت ثبت و نگهداری گردد.

۵- توزیع نسخ :

مطابق با فرم فهرست مستندات سیستم مدیریت کیفیت توزیع شده است.

مهر کنترل	تذکر : اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.
-----------	--

۶- مدارک پیوست:

ردیف	نام	کد
۶-۱	فرم ثبت و پیگیری مشتریان	F-156
۶-۲	فرم فاکتور فروش	F-157
۶-۴	فرم اطلاعات مناقصه	F-158
۶-۵	فرم لیست مناقصات	F-159
۶-۶	فرم اطلاعات جلسه مناقصه	F-160
۶-۷	فرم لیست قراردادها	F-161
۶-۸	فرم سفارش خدمات	F-162
۶-۹	فرم لیست خدمات	F-163
۶-۱۰	فرم آمار ماهیانه فروش	F-164
۶-۱۱	فرم آمار سالیانه فروش	F-165

۷- مدارک مربوطه:

ردیف	نام	کد
۷-۱	روش اجرایی اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	P-03
۷-۲	روش اجرایی انبارش	P-11

تذکر:

اسناد سیستم مدیریت کیفیت فقط با مهر اصلی دارای اعتبار میباشد
و تهیه کپی از اسناد مجاز نیست.

مهر کنترل