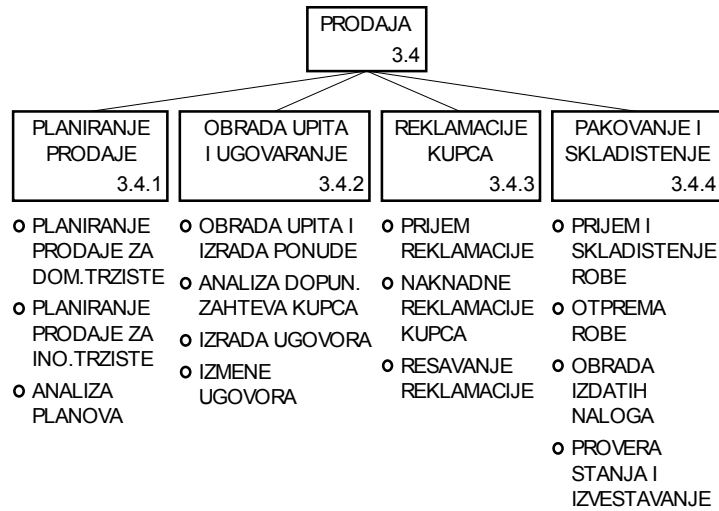


ISO - Prodaja

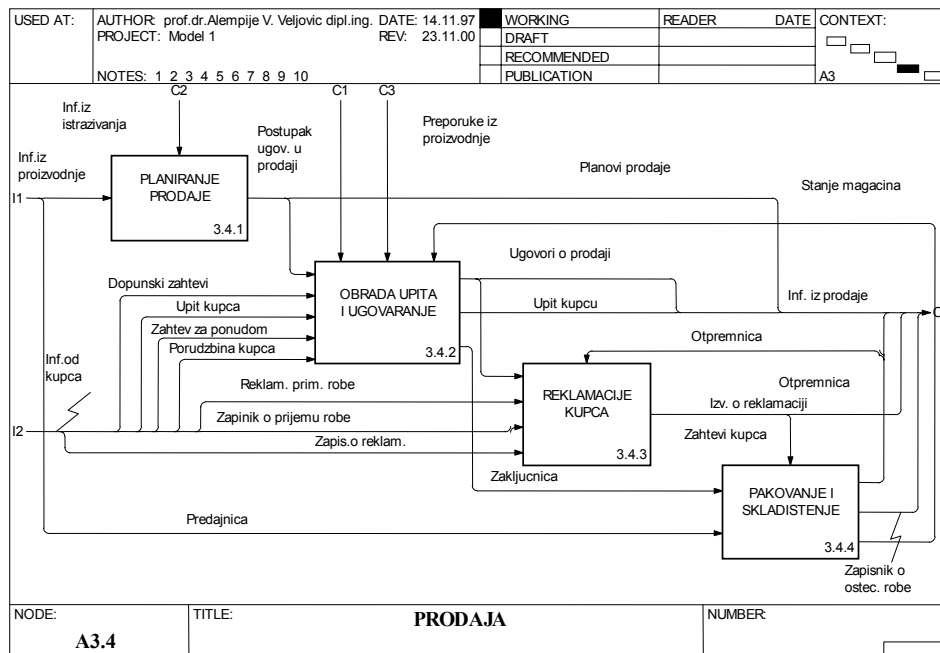
Poslovni proces 3.4.Prodaja treba da omogući izlazak na tržište i realizaciji ugovora sklopljenim sa kupcem i pritom treba da definiše podatke o ugovorima, prati reklamacije kupaca i prati podatke o prodaji i distribuciji.

Na slici 2.85 prikazano je stablo aktivnost kojim se uspostavljaju vertikalne veze za poslovni proces 3.4. Prodaja.



Slika 2.85 Stablo procesa za poslovni proces 3.4.Prodaja

U okviru ovog poslovnog procesa potrebno je definisati dekompozicioni dijagram(Slika 2.86) kojim se uspostavljaju horizontalne veze izmedju procesa.



Slika 2.86 Dekompozicioni dijagram za poslovni proces 3.4.Prodaja

Osnova dobrih poslovnih odnosa i zadovoljstva kupca kvalitetom proizvoda i usluga leži u Ugovoru koji je sastavljen na takav način da obe strane u potpunosti razumeju sve njegove elemente i da su sa njima saglasni.

Poslovna politika preduzeća je dužna da izvrši sve Ugovorene obaveze u roku i kvalitetno. U tom cilju se u preduzeću vrši detaljno preispitivanje svih elemenata Ugovora i to počev od faze dobijanja pismenog upita kupca od konačne realizacije Ugovora. Glavni nosioci sklapanja Ugovora sa kupcem je komercijalni direktor, a pripremu elemenata za Ugovor vrši odeljenje Prodaje.

Tokom ugovaranja rukovodioci svih odeljenja su obavezni da konsultuju ostale sektore preduzeća u pogledu pojedinih elemenata ugovora i to:

sektor tehničke pripreme za preispitivanje, mogućnosti realizacije proizvoda ili usluge, sektor proizvodnju po pitanjima raspoloživih radnih kapaciteta i mogućih tokova realizacije, odeljenje kontrole kvaliteta za zahteve u pogledu kvaliteta proizvoda/ usluga i pravni sektor za pitanja pravne valjanosti ugovora.

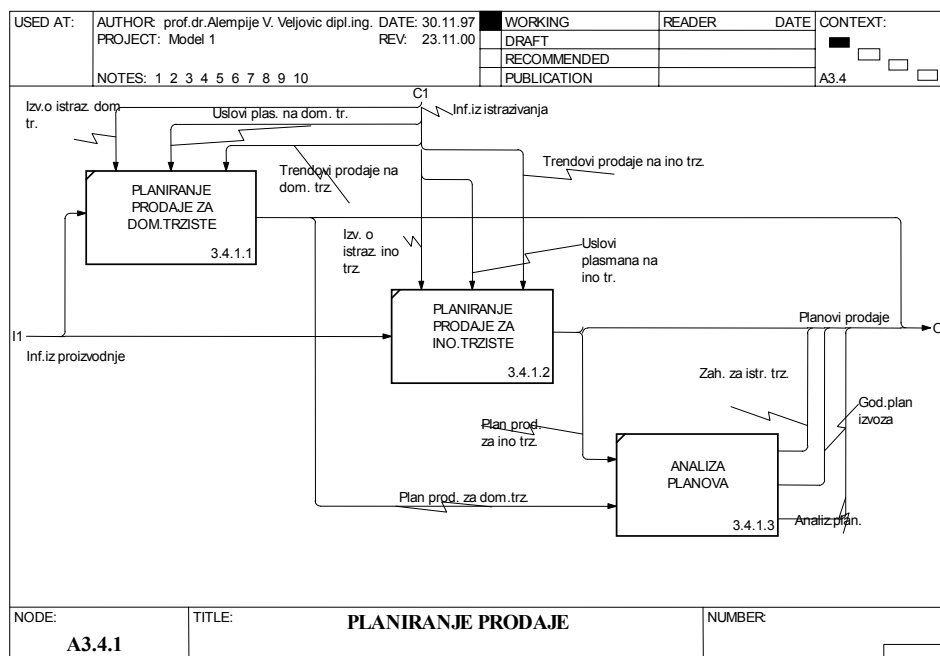
Konačnu verziju ugovora verifikuje navedeni direktori sektora pismenim izjavljivanjem, što se čuva uz original ugovora u arhivi. Tek nakon ovih verifikacija komercijalni direktor potpisuje Ugovor.

Imajući u vidu procese prikazne na slici 2.86 u daljem tekstu će se one detaljno obrazložiti.

Proces 3.4.1. Planiranje prodaje

Ovaj proces određuje postupke i aktivnosti prilikom planiranja prodaje proizvod iz proizvodnog programa preduzeća.

U okviru ovog procesa potrebno je definisati dekompozicioni dijagram (Slika 2.87) kojim se uspostavlja horizontalne veze između aktivnosti.



Slika 2.87 Dekompozicioni dijagram za proces 3.4.1. Planiranje prodaje

Imajući u vidu aktivnosti prikazne na slici 2.87 u daljem tekstu će se one detaljno obrazložiti.

Aktivnost 3.4.1.1. Planiranje prodaje za domaće tržište

Planovi prodaje na domaćem tržištu prave se na osnovu uslova plasmana, trendova prodaje i na osnovu raspoloživih kapaciteta. Mesečni planovi prodaje predstavljaju raspodelu godišnjih zahteva po mesecima u prethodnim godinama. Mesečni planovi zavise od izveštaja o istraživanju domaćeg tržišta.

Aktivnost 3.4.1.2. Planiranje prodaje za ino tržište

Godišnji plan prodaje za izvoz radi se na osnovu izveštaja o istraživanju, uslova plasmana, trendova prodaje inostranoga tržišta i raspoloživih kapaciteta proizvodnje.

Ova aktivnost kao izlaze ima niz zahteva na osnovu koji prikuplja sveže informacije za kvalitetno planiranje. Izlaz iz ove aktivnosti je godišnji plan izvoza.

Aktivnost 3.4.1.3. Analiza planova

Ova aktivnost upoređuje naloga za proizvodnju i mesečni plan prodaje i formira izveštaj o realizaciji plana.

U odeljenju prodaje se formira "Mesečni operativni planovi" na bazi Naloga za proizvodnju izdatih operativnoj pripremi proizvodnje.

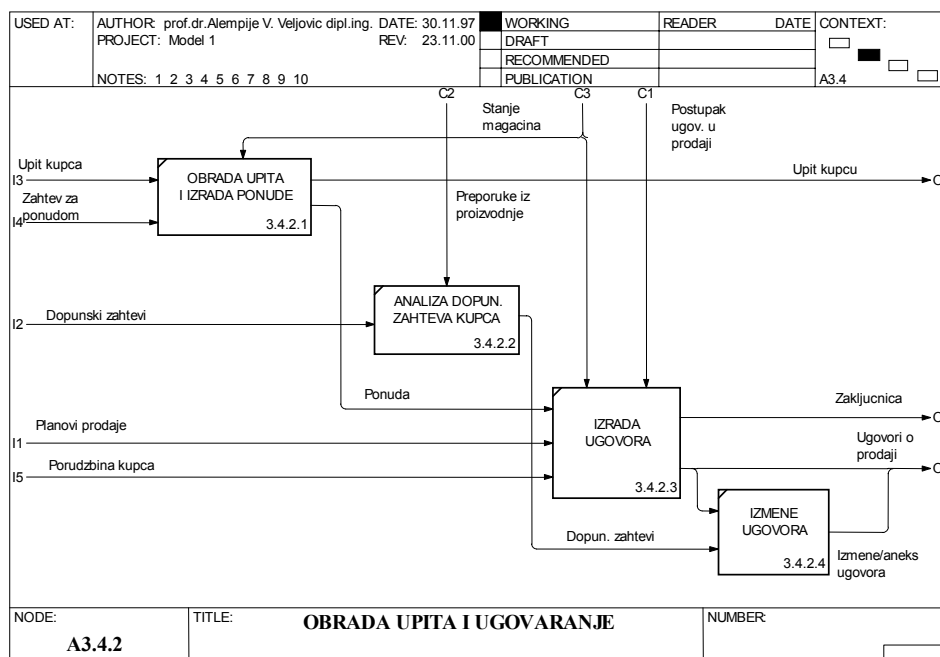
Mesečni plan realizacije se radi na osnovu prihvaćenih rokova isporuke. On se pravi na početku meseca za tekući mesec.

Izvršenje Mesečnog plana realizacije prati šef prodaje i u slučaju neispunjavanja plana pismeno izveštava Kolegijum. Izveštaj o realizaciji plana je sastavni deo mesečnih operativnih planova.

Proces 3.4.2.Obrada upita i ugovaranje

Ovaj proces određuje postupke i aktivnosti prilikom obrade upita i ugovaranja radi prodaje proizvod iz proizvodnog programa preduzeća. Primenjuje se u svim aktivnostima od dobijanja pismenog upita kupca do konačne realizacije Ugovora.

U okviru ovog procesa potrebno je definisati dekompozicioni dijagram(Slika 2.88) kojim se uspostavlja horizontalne veze između aktivnosti.



Slika 2.88 Dekompozicioni dijagram za proces 3.4.2.Obrada upita i ugovaranje

Imajući u vidu aktivnosti prikazne na slici 2.88 u daljem tekstu će se one detaljno obrazložiti.

Aktivnost 3.4.2.1. Obrada upita i izrada ponude

Prijem upita kupca vrši se u odeljenju prodaje. Svi upiti moraju biti dostavljeni u pisanoj formi. Tehnička obrada upita se obavezno vrši kod ugovaranja usluga, a kod ugovaranja izvoza i prodaje na domaćem tržištu u slučajevima kada se zahtev kupca razlikuje od standardnih zahteva.

Referent prodaje definiše komercijalne uslove prodaje (cena, rok isporuke, rok i način plaćanja).

Referent prodaje na osnovu obradjenoga upita sastavlja ponudu kupcu. Ponuda se sačinjava u dva primerka koja se dostavljaju kupcu i odeljenju prodaje.

Aktivnost 3.4.2.2. Analiza dopunskih zahteva kupca

Ukoliko kupac ima dopunske zahteve u odnosu na ponudu, referent prodaje je dužan da i za njih sprovede Aktivnost "3.4.2.1.Obrada upita". Aktivnost "3.4.2.1.Obrada upita" ponavlja se do konačnog prihvatanja ponude od strane kupca.

Aktivnost 3.4.2.3.Izrada ugovora

Sa kupcima se prave godišnji ugovori koji definišu okvirne količine artikala koji se prodaju i dinamiku. Količine koje se ugovaraju definišu se u okviru planiranja. Ugovaranje manjih količina proizvoda vrši šef prodaje preko narudžbenice. Ugovor potpisuje generalni ili komercijalni direktor.

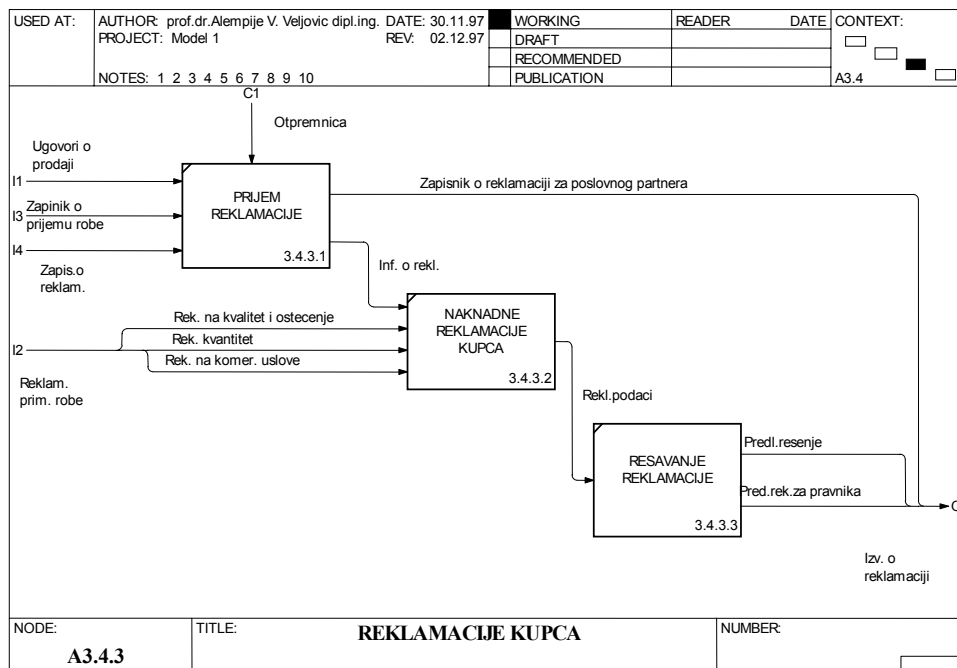
Aktivnost 3.4.2.4.Izmene ugovora

Izmene ugovora su moguće samo uz saglasnost obe strane, pri čemu se za svaku izmenu primenjuju postupci koji se rade i pri izradi osnovnog Ugovora. Za svaku izmenu se pravi poseban Aneks.

Proces 3.4.3. Reklamacija kupaca

Ovim Procesom regulisane su aktivnosti na rešavanju reklamacije kupca, po osnovu kvaliteta, količine i komercijalnih uslova prodaje i primenjuje se na sve proizvode.

U okviru ovog procesa potrebno je definisati dekompozicioni dijagram(Slika 2.89) kojim se uspostavlja horizontalne veze izmedju aktivnosti.



Slika 2.89 Dekompozicioni dijagram za proces 3.4.3. Reklamacija kupaca

Imajući u vidu aktivnosti prikazne na slici 2.89 u daljem tekstu će se one detaljno obrazložiti.

Aktivnost 3.4.3.1. Prijem reklamacije

Ova aktivnost bavi se prijemom reklamacija pri primopredaji robe na domaćem tržištu i pri primopredaji robe za strano tržište.

Reklamacija za domaće tržište izvodi se po sledećem postupku:

Pri otpremi robe vozač dobija od magacina gotove robe dva primerka otpremnice. Ukoliko kupac ima reklamaciju po osnovu količine ili vidljivih oštećenja, vozač je dužan da sa kupcem sačini zapisnik kupca o reklamaciji koji po povratku predaje rukovodiocu magacina.

Rukovodilac magacina i vozač daju izjavu o reklamacija koju rukovodilac magacina uz zapisnik dostavlja rukovodiocu prodaje.

Na osnovu zapisnika o reklamaciji, rukovodilac prodaje formira knjižno odobrenje/ zaduženja koje overava direktor komercijalnog sektora.

Jedan primerak overenog odobrenja/ zaduženja dostavlja se kupcu, a drugi knjigovodstvu.

Reklamacije za strano tržište izvodi se po sledećem postupku:

Po završenom utovaru robe, vozač uz CMR međunarodni tovarni list dobija pak listu koja se pravi na osnovu otpremnice. U tovarnom listu je ukucan ukupni broj koleta u vozilu. U pak listi su dati tačni podaci koliko se koleta nalazi u transportnom sredstvu po vrsti proizvoda i to pojedinačno i transportno pakovanje.

Pri prijemu robe, kupac sravnjuje stvarnu količinu robe sa podacima iz pak liste. Ukoliko sa količine ne slažu pravi se zapisnik o stvarnom stanju robe u kamionu. Takodje, ukoliko postoje vidljiva oštećenja ambalaže ili robe usled nepravilnog ili neodgovarajućeg transporta, kupac pravi zapisnik o oštećenju količini i vrsti oštećenja.

Zapisnik potpisuje vozač. Jedan primerak zapisnika kupac dostavlja prevozniku uz overen tovarni list, a jedan isporučiocu. Po dobijanju zapisnika referent izvoza vrši proveru da li je roba količinski zaista tačno utovarena prema otpremnici sravnjenjem proizvedene i otpremljene količine sa trenutnim stanjem u magacinu. Ukoliko se ustanovi da roba nije tačno utovarena kupac se obaveštava o prihvatanju reklamacije i nedostajuca količina otpreme se kod prve naredne isporuke.

Na osnovu potrebnih informacija o reklamaciji daju se sledeći izveštaji:

- izveštaj o pokrenutom disciplinskom postupku,
- izveštaj o tome da roba nije tačno utovarena i da će se nadoknaditi u sledećoj turi ili da će se uzdati kredit na vrednost nedostajuće robe,
- izveštaj da je roba tačno utovarena i
- izveštaj o reklamiranoj robi.

Aktivnost 3.4.3.2. Naknadne reklamacije kupaca

Referent prodaje nastoji da naknadne reklamacije kupca budu u pisanom obliku. Za sve reklamacije, uključujući i reklamacije iz Aktivnosta "3.4.3.1. Prijem reklamacije" referent prodaje otvara obrazac "Izveštaj o reklamaciji kupca". Izveštaj se odlaže u registrator otvorenih reklamacija kupca. Referent prodaje je dužan da, na osnovu ove vodjencije prati postupak rešavanja reklamacije.

Aktivnost 3.4.3.3. Rešavanje reklamacija

Na osnovu "Izveštaja o reklamaciji" ili overenog "Zapisnika kupca" o reklamaciji koji se formiraju iz Aktivnosta "3.4.3.1. Prijem reklamacije" i "3.4.3.2. Naknadne reklamacije kupaca" rukovodilac prodaje pravi predlog rešenja reklamacije koji verifikuje direktor komercijalnog sektora. Verifikovani predlog dostavlja se kupcu.

Ukoliko se predmet reklamacije ne može rešiti dogovorno sa kupcem, predmet se dostavlja rukovodiocu pravne službe koji zastupa preduzeće pred sudom, u sporu sa kupcem, a u skladu sa ugovorom. Rukovodilac pravne službe, po okončanom sporu sačinjava informaciju o spornoj reklamaciji kupca. Ovom informacijom se dopunjuje dokumentacija o reklamaciji kupca.

Kada je rešenje usaglašeno sa kupcem referent prodaje kompletiranu informaciju o reklamaciji kupca. Uvi u ovi informaciju imaju referent prodaje, kontrola kvaliteta i finansijski sektor.

Zaključena predajnica dostavlja se rukovodiocu magacina koji proverava i potpisuje dokument, već potpisan od strane Završne kontrole. Potpisana predajnica se dostavlja magacinskom knjigovodstvu na knjiženje.

Magacioner prijema organizuje **skladištenje robe** prema vrsti proizvoda i vremenu isporuke. Magacioner na prijemu robe prima Paletnu karticu nastojeći da zadovolji FIFO princip (roba koja ima raniji datum otpreme treba da bude bliže izlazu). Na Paletnu karticu magacioner upisuje sve podatke o primljenoj robi i organizuje prenos robe.

Aktivnost 3.4.4.2. Otprema robe

Otprema robe vrši se isključivo po zaključnici koja se dobija od odeljenja Prodaje.

Zaključnica sadrži sledeće podatke:

- redni broj , sifru magacina iz kojega se roba izdaje,
- ime i adresu kupca, adresu na koju se roba upućuje,
- specifikaciju robe , cena , broj komada za otpremu i uslove prodaje.

Zaključnica mora biti potpisana od strane ovlašćenog lica odeljenja prodaje.

Prilikom otpreme robe za izvoz carinsku dokumentaciju izrađuje referent izvoza, a verifikuje i predaje špediteru rukovodilac odeljenja prodaje.

Magacioner koji radi na otpremi odgovoran je za :

- izuzimanje robe iz magacina,
- proveru količine i vrste pri utovaru i
- proveru otpremne dokumentacije.

Vozač mora da prisustvuje utovaru, potpisuje otpremnicu, i odgovoran je za utovarenu količinu robe po otpremnici .

Po završenom utovaru pristupa se formiranju otpremnice. Broj zaključnice je istovremeno i broj otpremnice.

Otpremnica sadrži sledeće podatke :

- naziv kupca, adresa kupca, otpremnu adresu,
- cenu, bruto vrednost otpremnice, uslove prodaje,
- datum otpreme, broj vozila koje vrši otpremu,
- potpis vozača , potpis magacionera koji organizuje otpremu.

Magacioner piše otpremnicu u tri primerka i dostavlja :

- odeljenju prodaje i
- vozaču (dve kopije).

Po završenoj isporuci robe vozač dostavlja jedan primerak otpremnice vođjenciji magacina, a drugi ostaje kupcu.

Aktivnost 3.4.4.3 Obrada izdatih naloga

Pošto je otprema izvršena, na bazi izdatih otpremnica vrši se materijalno-finansijsko i magacinsko razduženje prema toku dokumentacije.

Aktivnost 3.4.4.4. Provera stanja i izveštavanje

Rukovodilac magacina je odgovoran za periodičnu proveru oštećenosti i drugih degradacija kvaliteta u toku skladištenja.

O periodičnim proverama Rukovodilac magacina izradjuje Zapisnik o oštećenju robe koji dostavlja: Prodaji, Robnom knjigovodstvu radi otpisa/izmene vrednosti i Kontrolu kvaliteta radi izrade Izveštaja o kvalitetu .

Rukovodilac magacina je odgovoran za izradu Lager liste koja se radi dnevno i dostavlja službi za potrebe tekuće prodaje.

NAPOMENA: Za sve informacije vezane za ISO9000:2000 I INTEGRACIJU SA INFORMACIONIM SISTEMOM OBRATITE SE NA E-mail :

alempije@beotel.yu

Takođe, posetite web lokaciju www.cit.org.yu

Ovaj članak je pripremljen na osnovu knjige: prof.dr. Alempije Veljović dipl. ing., Kompjuter i kvalitet, ISO 9000: 2000 procesni pristup, Savez inženjera i tehničara Jugoslavije, Beograd, 2001. godina