



Demonstrační firma spol. s r.o.
Fügnerova 11
702 00 Ostrava-Přívoz

7.2

B2

ČSN EN ISO 9001:2001

Směrnice B2 Obchodní činnost

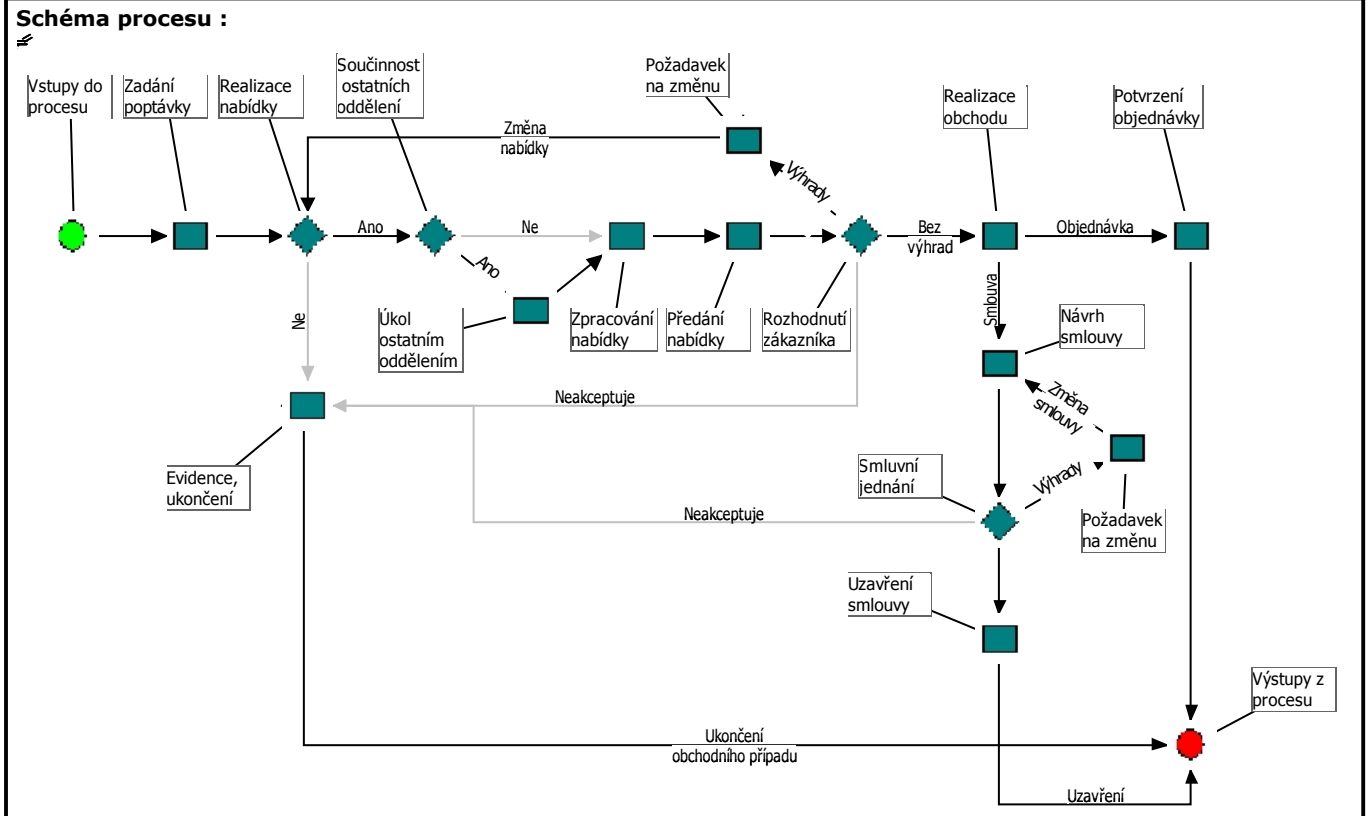
Vydání :	5	Platnost od :	14.10.2009 14:14	Počet stran :	1(5)
Revize :	3	Platnost do :		Počet příloh :	1
Stav :	Ladění			Verze :	1
Vytvořil :		12.10.2009		Správce systému K2	
Změnil :		13.10.2009		Správce systému K2	
Schválil :		0.0.0000			
Přezkoumal :		0.0.0000			

Organizace :	Demonstrační firma spol. s r.o.	Zkr. / Str.	B2/2(5)
Název :	Směrnice B2 Obchodní činnost	Vyd./Rev.:	5 / 3

Role nový proces :	
Role referenta :	
Zodpovědná role :	

Cíl procesu : Obchodní oddělení K2 koordinuje kroky obchodních činností od prvotního vyhledávání kontaktů až po uzavření obchodu.

Popis procesu : Obchodní oddělení vyhledává zákazníky, zakázky a další potencionální objednatelé, koordinuje činnost ostatních oddělení a řídí činnost telemarketingu. Vedle vlastních zdrojů shromažďuje a využívá informace všech zaměstnanců společnosti.



Organizace :	Demonstrační firma spol. s r.o.	Zkr. / Str.	B2/3(5)
Název :	Směrnice B2 Obchodní činnost	Vyd./Rev.:	5 / 3
Kroky procesu			
Krok :	Vstupy do procesu		
1.0.0			
Popis :	<p>Vstupy do procesu Vstupem do procesu je potenciální zákazník, tzn. poptávka po produktu společnosti;</p> <p>Zdroje <i>Personální</i> Ředitel obchodního oddělení, obchodník, obchodní asistent, pracovník telemarketingu, projektový manažer. <i>Finanční</i> Finanční zdroje k zabezpečení funkčnosti procesu B2 Obchodní činnost. <i>Informační</i> Informační systém společnosti, zákazník, internet, databáze firem, partnerská síť. <i>Vybavení</i> HW vybavení, SW vybavení, kancelářské vybavení, technické vybavení.</p> <p>Řídící aspekt Příchozí poptávka a rozhodnutí o vypracování nabídky.</p> <p>Vlastník procesu Vlastníkem procesu B2 Obchodní činnost je ředitel obchodního oddělení.</p>		
Krok :	Zadání poptávky		
2.0.0			
Popis :	Poptávky v telefonické, písemné a elektronické formě přijímají zaměstnanci obchodního oddělení a zodpovídají za jejich vyřízení. Řešitele poptávky v případě nutnosti určí ředitel obchodního oddělení.		
Krok :	Realizace nabídky		
3.0.0			
Popis :	<p>Realizace nabídky Odpovědný řešitel zabezpečí zpracování a kompletaci nabídky. Pokud je poptávka zamítnuta, obchodní případ končí a obchodní asistent toto zaznamená v evidenci u konkrétní poptávky, s uvedením důvodu zamítnutí.</p>		
Krok :	Evidence, ukončení		
3.1.0			
Popis :	<p>Existence každé poptávky (ústní nebo písemné) je evidována v elektronické podobě na vyhrazeném místě na síti, společně s údaji o potenciálním zákazníkovi (kontaktní adresa, telefony apod.) a předmětu jeho zájmu.</p> <p>Ukončení obchodního případu Pokud dojde během procesu k ukončení obchodního případu např. z důvodu zamítnutí poptávky obchodním oddělením, neakceptace nabídky zákazníkem nebo neshody na znění návrhu smlouvy, obchodník nebo obchodní asistent toto zaznamená v elektronické evidenci u konkrétní poptávky, s uvedením důvodu ukončení obchodu.</p>		
Krok :	Součinnost ostatních oddělení		
4.0.0			
Popis :	<p>Požadavek na součinnost ostatních oddělení Je-li ke zpracování nabídky potřeba součinnost ostatních oddělení, zajišťuje ji obchodník zadáním úkolu, s uvedením termínu zpracování a zodpovědné osoby pro vyřešení daného úkolu.</p>		
Krok :	Úkol ostatním oddělením		
4.1.0			
Popis :	<p>Zpracování úkolu Pověřený řešitel zpracuje zadaný úkol tak, aby vyhověl požadavkům zadání a termínu zpracování. Vyřešený úkol je předán zpět na obchodní oddělení zadavateli (obchodníkovi). Je-li třeba úkol přepracovat nebo doplnit, vrátí ho obchodník zpět řešiteli a specifikuje vady, pro něž odmítl vyřešený úkol převzít. V případě přijetí bez výhrad zpracuje obchodník řešení úkolu do nabídky pro zákazníka a pokračuje dál ve zpracovávání nabídky.</p>		
Krok :	Zpracování nabídky		
5.0.0			
Popis :	<p>Podrobnou nabídku vypracuje a kompletuje obchodní asistent ve spolupráci s obchodníkem, za vedení konkrétního obchodního případu je zodpovědný obchodník. Potřebné informace pro zpracování nabídky získává obchodník a OA zejména důkladnou analýzou poptávky, příp. z kontaktních schůzek a předaných podkladů.</p>		

Organizace :	Demonstrační firma spol. s r.o.	Zkr. / Str.	B2/4(5)
Název :	Směrnice B2 Obchodní činnost	Vyd./Rev.:	5 / 3
<p><i>Jako výchozí dokumentace a podklady pro sestavení nabídky slouží především:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> · poptávkový dokument; · zápisy z jednání se zákazníkem; · zákony, vyhlášky a další obecně závazné právní předpisy; · technické a technologické předpisy a normy; · apod. <p>Nabídku kompletuje obchodní oddělení, provádí průběžně kontrolu podkladových materiálů a zadává dopřesňující dotazy zaměstnancům ostatních oddělení.</p>			
Krok :	Předání nabídky		
6.0.0			
Popis :	Po zkompletování a kontrole dokumentace nabídky zodpovídá odpovědný obchodník za její předání zákazníkovi. Nabídka je předána zákazníkovi osobně nebo je zaslána poštou, popř. e-mailem. Požaduje-li zákazník další informace k nabídce nebo doplnění podpůrných, technických nebo obchodních materiálů, odpovídá obchodník za jejich dodatečnou kompletaci a předání.		
Krok :	Rozhodnutí zákazníka		
7.0.0			
Popis :	Po předání nabídky následuje rozhodnutí zákazníka o akceptaci předložené nabídky. Rozhodne-li se zákazník, že obchodní nabídku neakceptuje, obchodní případ končí a obchodník toto zaznamená do evidence, s uvedením důvodu odmítnutí nabídky.		
Krok :	Požadavek na změnu		
7.1.0			
Popis :	Požaduje-li zákazník doplnění nebo úpravu nabídky, vrátí se proces zpět do kroku Rozhodnutí o realizaci nabídky, požadovaná doplnění a úpravy podléhají přezkoumání a jsou-li akceptována, je nabídka doplněna a upravena.		
Krok :	Realizace obchodu		
8.0.0			
Popis :	Po akceptaci obchodní nabídky zákazníkem dochází k uskutečnění obchodního případu, kdy následujícím krokem může být potvrzení objednávky nebo vypracování návrhu smlouvy (v závislosti na finančním objemu zakázky).		
Krok :	Potvrzení objednávky		
8.1.0			
Popis :	V případě akceptování nabídky zákazníkem se dále postupuje v závislosti na finančním objemu zakázky a dohody obchodníka se zákazníkem. Pokud je celkový finanční objem zakázky do určité stanovené výše, postačuje na tuto dodávku objednávka zákazníka, obchodní případ pak končí potvrzením přijaté objednávky.		
Krok :	Návrh smlouvy		
8.2.0			
Popis :	Návrh smlouvy na dodávku zakázky vypracuje pro zákazníka obchodní asistent na základě všech dostupných materiálů a informací. Za obsahovou správnost smlouvy odpovídá obchodník. Systém vytvoření pořadového čísla smlouvy na dodávku zakázky: SMD-XXX/YYYY SMD - Označení smlouvy XXX - Pořadové číslo smlouvy (001) YYYY - Označení roku (2009)		
Krok :	Smluvní jednání		
8.3.0			
Popis :	O vypracovaném návrhu smlouvy komunikují vzájemně zodpovědné osoby smluvních stran. Shodnou-li se smluvní strany na finálním znění návrhu smlouvy, tento návrh pak dále podléhá režimu přezkoumání v rámci společnosti, kdy se k jeho znění vyjadřují v rámci svých pravomocí jednotliví účastníci daného procesu. Vlastní přezkoumání smlouvy řídí a zajišťuje obchodní asistent ve spolupráci s odpovědnými osobami za přezkoumání. V průběhu jednání o návrhu smlouvy může dojít také k situaci, kdy nedojde ke shodě mezi smluvními stranami a kterákoli ze stran smlouvu neakceptuje. Obchodní případ pak tímto končí.		
Krok :	Požadavek na změnu		
8.3.1			
Popis :	Dohodnou-li se smluvní strany na úpravě nebo doplnění smlouvy, zapracuje obchodník		

Organizace :	Demonstrační firma spol. s r.o.		Zkr. / Str.	B2/5(5)
Název :	Směrnice B2 Obchodní činnost		Vyd./Rev.:	5 / 3
asistent požadované změny do návrhu, který je opět předmětem smluvního jednání a připomínkování. Proces připomínkování pak probíhá opakovaně až do vyjasnění všech neshod a rozporů v návrhu smlouvy.				
Krok :	Uzavření smlouvy			
8.4.0				
Popis :	Smlouvu na dodávku zakázky podepisuje ředitel společnosti, případně jednatel společnosti. Po podpisu smlouvy zakládá originál této smlouvy odpovědný zaměstnanec do příslušné složky zákazníka.			
Krok :	Výstupy z procesu			
9.0.0				
Popis :	<p>Výstupy z procesu Výstupem z procesu B2 Obchodní činnost je:</p> <ul style="list-style-type: none"> · Smlouva na dodávku zakázky; · potvrzení objednávky. <p>Měření Celkové hodnocení výkonnosti procesu se provádí pomocí zpožděných ukazatelů, které zajímají především vedení společnosti - viz seznam metrik.</p> <p>Zlepšování Je realizace opatření k nápravě a preventivních opatření ve vztahu k procesu B2 Obchodní činnost založených na:</p> <ul style="list-style-type: none"> - interních auditech; - monitorování a měření; - systému řízení neshod. 			
Metrika :				
	Popis			Četnost měření
B2_4	Průměrný počet schůzek obchodníků			Měsíc
B2_1	První telefonický kontakt potenciálních klientů			Týden
B2_2	Opakovaný telefonický kontakt potenciálních klientů			Týden
B2_3	Počet nových smluv			Rok
Rozdělovník :	Pořadí	Jméno		
	1	Správce systému K2		
	2	Demonstrační uživatel		
Seznam příloh:				
1. Seznam zkratk				
Neřízený dokument společnosti Demonstrační firma spol. s r.o.				