

	PROCEDURĂ DE EXECUȚIE	
	DESIGN INTERIOR PE03-01	Ed.: 1, rev.0

CUPRINSUL ȘI STADIUL REVIZIILOR

CAPITOLUL NR.	DENUMIRE CAPITOL / SUBCAPITOL	PA G	STADIUL REVIZIEI				
			0	1	2	3	4
CUPRINS		1					
LISTA DE CONTROL A MODIFICĂRILOR		1					
CAPITOLUL 1	SCOP	2					
CAPITOLUL 2	DOMENIU DE APLICARE	2					
CAPITOLUL 3	DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI	2					
3.1	Definiții	2					
3.2	Prescurtări	2					
CAPITOLUL 4	DEFINIREA PROCESULUI	2					
CAPITOLUL 5	MANAGEMENTUL PROCESULUI	3					
CAPITOLUL 6	RESURSE	5					
CAPITOLUL 7	RESPONSABILITĂȚI	6					

Lista de control a modificărilor

Ed. / Rev.	Conținutul modificărilor / cauza	Pagina modificată	Data	RM – semnătura

1. SCOP

Data: 08.10.2024	pag.	din	revizia				
	1	16	0				

	PROCEDURĂ DE EXECUȚIE	
	DESIGN INTERIOR PE03-01	Ed.: 1, rev.0

Prezenta procedură contribuie la asigurarea unui flux de lucru eficient și a unei calități înalte a serviciilor de design interior pe care compania SC. R.S. Regal Ship SRL le pune la dispoziția clienților săi. Serviciul de design este externalizat, se lucrează pe bază de contracte de colaborare.

2. DOMENIU DE APLICARE

Această procedură se aplică tuturor angajaților departamentului de design interior, inclusiv designerilor, responsabililor de proiect (consultant vânzări), cât și personalului de suport (echipa tehnică, Directorul general, Directorul tehnic).

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

3.1. Definiții

Designul interior - este definit ca fiind o practică profesională și cuprinzătoare care presupune planificarea, amenajarea și decorarea spațiilor interioare ale clădirilor, astfel încât acestea să fie funcționale, estetice și să răspundă nevoilor și preferințelor utilizatorilor.

Principalele aspecte ale designului de interior includ:

- Funcționalitatea spațiului: designul contribuie la crearea unui spațiu organizat, plăcut din punct de vedere vizual, confortabil și adaptat nevoilor utilizatorilor.
- Iluminarea: designul asigură o iluminare adecvată pentru diverse jocuri de lumină.
- Materialele și finisajele: Alegerea materialelor (precum lemnul, metalul, sticla) și a finisajelor (precum vopseaua, tapetul, pardoselile) este crucială pentru a crea un mediu durabil și estetic.
- Stilul: designul poate urma diverse stiluri (modern, clasic, minimalist, rustic etc.), în funcție de preferințele utilizatorilor și de contextul spațiului.

Up-selling - este o tehnică de vânzare care implică încurajarea clienților să achiziționeze o versiune mai scumpă, mai avansată sau cu mai multe caracteristici a produsului sau serviciului pe care intenționează să îl cumpere. Scopul up-selling-ului este de a crește valoarea tranzacției prin oferirea unei opțiuni superioare, care adaugă mai multă valoare pentru client, fie prin funcționalitate îmbunătățită, fie prin servicii adiționale.

Cross-selling - este o tehnică de vânzare care presupune recomandarea sau oferirea de produse sau servicii complementare celor pe care clientul intenționează deja să le achiziționeze. Scopul cross-selling-ului este de a crește valoarea tranzacției și de a îmbunătăți experiența clientului prin adăugarea de produse sau servicii care completează achiziția inițială.

3.2. Prescurtări

PVC - policlorura de vinil (PVC)
DV – DireMor de vânzări
DG – DireMor general
DT – DireMor tehni
PJ – proiect manager
KD – Koncept Design
HO – Head Office
TT – Tablou de tâmplărie
MO – Manager operațional

Data: 08.10.2024	pag.	din	revizia			
	2	16	0			

	PROCEDURĂ DE EXECUȚIE	
	DESIGN INTERIOR PE03-01	Ed.: 1, rev.0

4. DESCRIEREA PROCESULUI

Departamentul de design interior joacă un rol esențial în crearea unor proiecte de atractive și funcționale, contribuind semnificativ la creșterea gradului de satisfacție al clienților și la succesul companiei SC. R.S. REGAL SHIP SRL.

Departamentul de design interior este unul din departamentele externalizate ale companiei SC. R.S. REGAL SHIP SRL specializat în crearea și amenajarea spațiilor interioare, fie ele rezidențiale, comerciale sau industriale. Acest departament este responsabil pentru conceperea și implementarea soluțiilor de design care să îmbunătățească funcționalitatea, estetica și confortul unui spațiu, în conformitate cu nevoile și preferințele clientului.

Rolul acestui departament este crucial pentru buna funcționare a companiei SC. R.S. REGAL SHIP SRL., deoarece îndeplinește funcții esențiale, printre acestea cele mai importante sunt:

- Consilierea clienților:* pentru a putea livra produse și servicii de calitate, este esențial a se înțelege care sunt cerințele clienților și a se crea un concept de design care să le îndeplinească. În cadrul întâlnirilor, designerul colaborează cu clientul pentru a realiza schițe, planuri ținând cont de ergonomie, estetică și funcționalitate, face recomandări de materiale și finisaje, prezintă catalogul Konzept Design, etc.
- Colaborarea cu alte departamente:* designerii de interior lucrează împreună cu consultantul de vânzări, cu echipa tehnică și alți colegi din companie, pentru a se asigura că toate lucrările sunt realizate conform planului și standardelor stabilite pe baza cerințelor clientului.
- Respectarea termenelor:* supervizează activitatea din teren pentru a se asigura că planul se încadrează în termenul stabilit.
- Feedback client:* după finalizarea lucrărilor, designerul care s-a ocupat de proiect revine către client și solicită feedback și poate face ajustările necesare în funcție de acesta.

5. MANAGEMENTUL PROCESULUI

Data: 08.10.2024	pag.	din	revizia			
	3	16	0			

	PROCEDURĂ DE EXECUȚIE	
	DESIGN INTERIOR PE03-01	Ed.: 1, rev.0

Procesul de design interior presupune parcurgerea unor pași esențiali, care au ca scop satisfacerea cerințelor solicitate de clienții companiei SC. R.S. REGAL SHIP SRL. Pașii sunt detaliați mai jos:

Pasul 1. Inițierea proiectului de design interior

Consultantul de vânzări identifică clienții care au nevoie de servicii de design interior. În cadrul întâlnirii cu aceștia, consultantul discută detaliile proiectului, preferințele de stil, termenele, bugetul și orice alte cerințe specifice.

Pasul 2. Se trimite chestionarul de design către client

După identificarea clientului și o primă discuție cu acesta, i se trimite un link cu chestionarul de design pe whats-up sau pe email, în funcție de preferința clientului. Formularul este în anexa (ce tip de locuință e apartament, casa, horeca).

Pasul 3. Lansarea către designer

Consultantul de vânzări plasează clientul către unul din designerii cu care compania SC. R.S. REGAL SHIP SRL. colaborează. Va ține cont de cerințele clienului, preferințele acestuia, disponibilitatea designerului și alte aspecte.

Pasul 4. Apelarea clientului

Designerul apelează clientul pentru stabilirea unei întâlniri cu acesta. De preferat, întâlnirea se face față în față, dacă nu este posibil se poate face și online. În cadrul discuției cu clientul, designerul identifică nevoile clientului, îi prezintă portofoliul KD, face propuneri, prezintă alte detalii în funcție de specificitatea proiectului, stabilind, împreună cu acesta, detaliile proiectului. Designerul, înainte de a apela clientul, se consultă cu conducerea companiei SC. R.S. REGAL SHIP SRL. pentru a-i aproba propunerea de proiect.

Pasul 5. Prezentarea ofertei către client

Designerul creionează oferta pe baza celor discutate cu clientul și apoi stabilește o întâlnire cu acesta pentru negocierea finală. În cazul în care nu este posibilă o întâlnire față în față, se poate stabili și o întâlnire online, prin intermediul unei platforme. În cadrul acestei întâlniri, se prezintă toate detaliile lucrării și se stabilesc ultimele detalii.

Pasul 6. Feedback designer

La 24h ore după întâlnirea cu designerul, consultantul de vânzări, contactează clientul pentru a cere un feedback cu privire la întâlnirea celor doi și despre oferta de preț. Consultantul nu face propuneri de preț. Feedback-ul va fi transmis către Directorul de vânzări.

Pasul 7. Schimbarea ofertei:

În funcție de feedback-ul oferit, Directorul de vânzări stabilește direcția de strategie, astfel:

- poate lua decizia de schimbare a designerului și se reia procesul de la punctul 5 (stabilirea unei noi întâlniri) se întâlnesc din nou.
- poate propune oferte de preț sau alte facilități în funcție de obiecțiile clientului.

Pasul 8. Revenirea către client

Consultantul de vânzări care are lead-ul revine către client cu noua propunere.

Data: 08.10.2024	pag.	din	revizia			
	4	16	0			

	PROCEDURĂ DE EXECUȚIE	
	DESIGN INTERIOR PE03-01	Ed.: 1, rev.0

Pasul 9. Acceptarea ofertei

Clientul accepta noua ofertă propusă și agentul stabilește data semnării contractului.

Pasul 10. Semnarea contractului

Reprezentantul de vânzări din back-office sau reprezentantul de vânzări care are lead-ul întocmește actele necesare și stabilește o întâlnire cu clientul pentru semnarea contractului conform celor negociate și acceptate împreună cu Directorul de vânzări.

Pasul 11. Demararea lucrărilor

După încasarea avansului, se inițiază procedura de lucru, iar designerul se întâlnește direct cu beneficiarul pe șantier pentru a vizita spațiul și a întocmi brieful cu toate detaliile necesare. Formularul de brief se completează pentru o mai bună identificare a nevoilor și stabilirea ultimelor detalii și este specific fiecărui designer în parte.

Designer anunță back-office-ul momentul demarării contractului. Săptămânal sau lunar, după caz informează conducerea companiei KD despre statusul proiectului, prin intermediul grupului de whats-up Koncept Design sau în cadrul ședințelor săptămânale, după caz.

Pasul 12. Monitorizarea proiectului

La un interval de două luni de la demararea proiectului, consultantul lead-ului, va contacta beneficiarul pentru a solicita feedback privind evoluția lucrării. În cazul unui feedback negativ, directorul de vânzări va fi imediat informat.

Pasul 13. Finalizarea lucrărilor

La finalizarea lucrării, consultantul de vânzări verifică dacă toate plățile au fost realizate și dacă obligațiile contractuale au fost respectate. După această verificare, se întocmește un proces-verbal de recepție lucrări, care este transmis beneficiarului, împreună cu formularul de feedback, certificatul de garanție și eventualele materiale promoționale disponibile (voucher etc.).

6. RESURSE

Data: 08.10.2024	pag.	din	revizia			
	5	16	0			

	PROCEDURĂ DE EXECUȚIE	
	DESIGN INTERIOR PE03-01	Ed.: 1, rev.0

- identificate de proprietarii de proces implicați;
- aprobate de Directorul General sau alte funcții conform competențelor din fișele post;

Resursele utilizate în această procedură sunt:

- Resurse umane (toti salariații companiei)
- Resurse tehnologice de tipul:
 - echipamente hardware: calculatoare, laptopuri, imprimante, scannere, telefoane mobile, servere.
 - echipamente software, aplicații: Microsoft Office, Google Workspace, Calumen Live, Adobe, Paint 3D, WinArhi 15, InDesign, software de gestionare al documentelor, soluții cloud, soluții de securitate IT.
 - infrastructură IT: rețele de internet, routere, switch-uri, servere de stocare și backup, soluții de securitate cibernetică.
- Resurse de infrastructură, de tipul:
 - birouri: birouri individuale, sală de ședință, show-room, recepție, depozit.
 - mobilier și echipamente de birou: scaune ergonomice, birouri, dulapuri de depozitare, rafturi, accesorii de birou (tăvi pentru documente, suporturi pentru monitor, etc.).
 - sisteme de iluminat și climatizare: sistem de iluminat, sisteme de control al temperaturii pentru un mediu de lucru confortabil, sistem audio.
- Resurse de consumabile de tipul:
 - papetărie și alte materiale specifice: hârtie, pixuri, dosare, agende, toner pentru imprimante, sticky notes, pliante, broșuri, cărți de vizită, etc.
- Resurse financiare

8. ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESULUI

Pe baza analizei rezultatelor înregistrate sunt stabilite și aplicate acțiuni corective / de îmbunătățire a performanțelor procesului (atunci când este cazul se actualizează indicatorul de performanță).

9. RESPONSABILITĂȚI

Data: 08.10.2024	pag.	din	revizia			
	6	16	0			

	PROCEDURĂ DE EXECUȚIE	
	DESIGN INTERIOR PE03-01	Ed.: 1, rev.0

9.1. Designerul de interior:

- Stabilește întâlnirile cu clienții pentru a cunoaște cerințele acestora;
- Prezintă catalogul și portofoliul Koncept Design;
- Face recomandări de materiale, finisaje, produse de mobilier, parchet, ferestre, etc;
- Concepe, pe baza cerințelor și nevoilor clienților, un proiect de design care să satisfacă cererile acestora;
- Creează planurile de execuție ale lucrărilor;
- Comandă produse în numele clientului și recomandă produse din portofoliul KD;
- Gestionează resursele puse la dispoziție pentru buna implementare a proiectului;
- Se asigură de respectarea termenelor de predare a lucrărilor;
- Acordă suport echipei tehnice în implementarea corectă a proiectului;
- Acordă suport agentului de vânzări în activitățile administrative, dacă este cazul (prezentare ofertă, încheiere contract, semnare contract, încasare avans);
- Gestionează posibilele plângeri venite din partea clienților și ia măsurile necesare pentru soluționarea acestora.

9.2. Consultantul de vânzări

- Identifică clienții care sunt interesați de lucrări de design interior;
- Transmite echipei de designeri lead-ul;
- Întreține relația cu clienții pe perioada desfășurării proiectului;
- Acordă suport designerului care se ocupă de lucrare;
- Întocmește documentația pentru proiect (devize, contracte, proforme, acorduri);
- Comunică, în permanență, cu echipa tehnică pentru predarea la timp a lucrărilor;
- Se ocupă de documentația finală (proces verbal predare lucrări, formular de feedback, predare certificat garanție, oferire de materiale promoționale clientului);
- Răspunde de eventualele reclamații venite din partea clienților;
- Caută soluții pentru tratarea obiecțiilor clienților;
- Menține relația cu clientul și după finalizarea lucrărilor, cross-selling, up-selling.

9.3. Echipa de măsurători

- Acordă suport design-erului în creionarea ofertei către client prin efectuarea măsurărilor necesare.
- Efectuează măsurătorile finale.
- Întocmește rapoartele de măsurare necesare continuării activității de design interior.
- Răspunde de corectitudinea datelor colectate.
- Ține legătura cu consultantul de vânzări și cu designerului pentru toate situațiile care pot apărea pe parcursul derulării contractului.

9.4. Echipa de montaj

- Montează lucrările stabilite de către designer.
- Se ocupă de eventualele defecțiuni care pot apărea pe parcursul montajului.
- Se ocupă de întocmirea PV de recepție lucrări.
- Răspunde de calitatea lucrărilor de montaj efectuate.

Data: 08.10.2024	pag.	din	revizia			
	7	16	0			

	PROCEDURĂ DE EXECUȚIE	
	DESIGN INTERIOR PE03-01	Ed.: 1, rev.0

9.5. Directorul General/Directorul de Vânzări

- Supervizează activitatea echipelor de designeri, echipei de măsurători, echipei de montaj și a consultanților de vânzări pentru buna desfășurare a contractului încheiat.
- Acordă suport designerului, consultantului de vânzări, echipei de montaj în cazul proiectelor cu dificultate medie, spre ridicată.
- Tratează eventualele obiecții pe care le poate avea clientul, în cazul în care consultantul de vânzări nu se poate ocupa de această situație.

Data: 08.10.2024	pag.	din	revizia			
	8	16	0			