

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	Ed.: 1, rev.0
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	

CUPRINSUL ȘI STADIUL REVIZIILOR

CAPITOLUL NR.	DENUMIRE CAPITOL / SUBCAPITOL	PA G	STADIUL REVIZIEI				
			0	1	2	3	4
CUPRINS		1					
LISTA DE CONTROL A MODIFICĂRIILOR		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	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ	2					
CAPITOLUL 5	DEFINIREA PROCESULUI	3					
CAPITOLUL 6	MANAGEMENTUL PROCESULUI	4					
CAPITOLUL 7	RESURSE	10					
CAPITOLUL 8	RESPONSABILITĂȚI	11					
CAPITOLUL 9	INFORMATII DOCUMENTATE	14					

Lista de control a modificărilor

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

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	1	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	Ed.: 1, rev.0
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	

1. SCOP

Prezenta procedură operațională de execuție are drept scop stabilirea pașilor esențiali în vânzarea sistemelor de sticlă – închidere terasă pe care compania SC. R.S. REGAL SHIP SRL. le comercializează.

Obiecte:

- documentație ofertare client;
- formulare comandă furnizori;
- cereri de soluționare a plângerilor;
- chestionare de feedback clienți;
- PV de recepție lucrări;
- PV Montaj.

Acțiuni:

- stabilirea instruirilor și competențelor pentru personalul care își desfășoară activitatea ca reprezentanți de vânzări, operațională, echipă tehnică;
- stabilirea planului de organizare a activității vânzare și predare lucrări;
- stabilirea necesarului pentru realizarea activităților de vânzare, de montare lucrări, de predare a lucrărilor, de comunicare cu furnizorii.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se utilizează în procesul de vânzare al sistemelor de sticlă – închidere terasă și la realizarea lucrărilor de montare a acestora.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Întocmirea prezentei proceduri are la baza normativele de calitate și siguranță aprobate la nivel național și internațional, inclusiv prevederile legale din domeniul Sănătății și Securității în Muncă.

4. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

Policlorura de vinil (PVC) - În sfera profilelor pentru ferestre, PVC-ul se remarcă prin rezistență, întreținere facilă și un cost final mai redus în comparație cu alte materiale. PVC-ul este foarte versatil, rezistent la uzură, descompunere chimică, intemperii și coroziune. În ceea ce privește profilele din PVC pentru ferestre și uși, acestea au o eficiență termică mult mai ridicată decât a celor din aluminiu și o durată de viață mai îndelungată decât a celor din lemn.

Profile din aluminiu - sunt produse derivate din extrudarea acestui metal în sensul conferirii unor dimensiuni forme sau toleranțe dimensionale specifice. Prin procesul de extrudare a aluminiului se obțin piese care au o mare versatilitate, precum și o rezistență deosebită, domeniile de aplicare ale acestora fiind numeroase. Despre utilitatea unui profil din aluminiu, respectiv despre domeniul de aplicare al acestora vei afla din acest articol.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	2	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	Ed.: 1, rev.0

Sticla securizată – reprezintă o foaie din sticlă, supusă unei prelucrări chimice și termice speciale. Acest procedeu sporește durabilitatea materialului sub influența loviturilor grele și a variației temperaturii mai mult de 5 ori. Sticla securizată este produsă în cuptoare speciale după o tehnologie unică: se produce sticla obișnuită și se încălzește până la temperatura de 500-600 grade, după care temperatura scade brusc iar sticla devine mult mai durabilă datorită particulelor presiunii de comprimare.

Suprafața vitrată – reprezintă suprafața geamurilor prin care trece lumina.

4.2. Prescurtări

PVC - policlorura de vinil (PVC)
DV – Director de vânzări
DG – Director general
DT – Director tehnic
PJ – Project manager
KD – Koncept Design
HO – Head Office
MO – Manager operațional
CTO – Control Tehnic-Operațional

5. DESCRIEREA PROCESULUI

Sistemele sticlă se pot folosi pentru închiderea teraselor și pot avea întrebuințări diferite în funcție de nevoile clientului. Printre cele mai cunoscute motive pentru care se recomandă acest tip de închidere al teraselor se numără:

- o foarte bună izolare împotriva intemperiilor de orice fel (ploi, vânt, zăpadă etc.).
- mărirea spațiului ocupat de amprenta la sol a construcției.
- crearea unui spațiu de relaxare.
- un design mai atrăgător.
- creșterea gradului de utilizare a spațiului în aer liber pe tot parcursul anului.
- izolarea fonică.
- izolarea termică.
- nivel redus de dificultate în instalarea sistemului.
- întreținerea ușoară.
- suprafață vitrată ridicată.
- eficiență energetică crescută.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	3	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	Ed.: 1, rev.0
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	

6. MANAGEMENTUL PROCESULUI

Vânzarea sistemelor de sticlă pentru închiderea teraselor este un proces complex ce implică mai multe etape, de la atragerea potențialilor clienți până la finalizarea tranzacției și asigurarea serviciilor post-vânzare. Pașii desfășurării unei vânzări de sisteme de închidere terase sunt detaliați mai jos:

Pasul 1. Identificarea cerințelor pe care clientul dorește să le întrunească.

O identificare corectă a cerințelor clienților ajută la stabilirea produselor care răspund nevoilor acestuia.

Cerințele sunt detaliate mai jos:

- stabilirea scopului pentru ce va fi folosită terasa (extinderea spațiului ocupat de amprenta la sol a casei, pentru izolarea împotriva intemperiilor, spațiu de relaxare, cafenea, restaurant, alt spațiu comercial, pentru izolare fonică, pentru eficiența energetică, protecție solară).
- ce tip de terasă are nevoie (sistem glisant, sistem armonic, sistem ghilotină).
- ce tip de închidere are nevoie.
- ce tip de sticlă și dorește.
- ce tip de ramă își dorește.

În identificarea nevoilor clienților, se va ține cont de faptul că necesitățile pot să varieze în funcție de:

- locația clădirii (urban, rural, zonă muntoasă, altitudini mari, zona litoralului etc).
- amplasarea în apropierea surselor de zgomot exterior (drumuri intens circulate, șantiere etc).
- destinația finală a spațiului (resedință, restaurant, clădire industrială, etc)
- gradul de expunere în ceea ce privește riscul de efracție.
- tipul casei (design).

Pasul 2. Prezentarea sistemelor de închideri din portofoliul de produse al companiei SC. R.S. REGAL SHIP SRL

Tipurile de sisteme de închideri terasă pe care compania le poate realiza sunt:

1) Sistemul de închidere pe șină glisantă/sliding

Sistemele de tip Sliding sunt cele mai utilizate sisteme de închidere cu sticlă mobilă, potrivite atât pentru terasele rezidențiale cât și pentru terasele comerciale. Sunt realizate din panouri verticale care glisează stânga-dreapta, acționate manual

Culisarea se realizează pe șine paralele, cu foi de sticlă securizată de 10mm, fiecare foaie având propriul său canal de glisare. Greutatea sticlei este suportată de șina inferioară.

O închidere de terasă pe sistem glisant are o serie de beneficii precum:

- Utilizarea spațiului pe tot parcursul anului:** terasa se poate folosi permanent indiferent de condițiile meteorologice (protejează de ploaie, vânt, frig sau căldură excesivă).
- Versatilitate:** sistemele glisante permit deschiderea parțială sau totală a terasei, oferind o ventilație naturală sau un spațiu deschis, după preferințele clienților. Panourile de sticlă pot fi ușor deplasate pentru a ajusta spațiul în funcție de necesități.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	4	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	Ed.: 1, rev.0

- c) **Designul elegant și minimal:** sistemele glisante din sticlă conferă un aspect elegant și contemporan al locuinței.
- d) **Izolarea fonică:** panourile de sticlă reduc zgomotele exterioare.
- e) **Eficiența energetică:** în timpul perioadelor reci, panourile închise funcționează ca un izolator termic între exterior și interior, contribuind la menținerea căldurii și reducerea costurilor de încălzire.
- f) **Durabilitate și siguranță:** panourile sunt fabricate din materiale durabile, oferind astfel un plus de siguranță, o utilizare îndelungată, dar și protecție împotriva intruziunilor.
- g) **Întreținerea ușoară:** sistemele glisante necesită o întreținere redusă, fiind ușor de curățat.
- h) **Funcționalitate superioară:** sistemul de glisare asigură o utilizare silențioasă și ușoară, datorită mecanismelor de înaltă calitate, care permit deschiderea și închiderea rapidă și fără efort.

2) Sistemul de închidere armonic

Sistemul de închidere armonic reprezintă un ansamblu ferestre pliabile din sticlă, pe o structură din aluminiu. Acestea funcționează prin acționarea panourilor îmbinate unele în altele care glisează cu ajutorul unor șine.

Sunt ideale pentru împărțirea spațiilor mari sau acolo unde este nevoie de o flexibilitate a spațiului. Acest sistem de glisare permite un număr mare de foi mobile, fără restricții majore, în ceea ce privește dimensiunile lor. Au o manevrabilitate ușoară, eficientizând spațiul la maximum. Sunt recomandate a se folosi pentru spații care nu sunt locuite permanent, acolo unde nu se dorește un coeficient de transfer termic foarte bun.

O închidere de terasă de tip armonic are o serie de beneficii precum:

- a) **Deschiderea completă a spațiului:** sistemele permit plierea panourilor într-un spațiu foarte redus, oferind o deschidere maximă și o ventilație sporită.
- b) **Versatilitatea:** sistemele se pot deschide complet sau parțial, în funcție de nevoile clientului și de condițiile meteorologice. Acest lucru permite o eficientizare a spațiului existent.
- c) **Designul elegant și minimal:** acest tip de sistem este elegant și contribuie la o estetică modernă și sofisticată a terasei, cu o integrare vizuală minimă și un impact maxim.
- d) **Luminozitatea sporită:** aceste sisteme permit utilizarea unor panouri mari din sticlă, care permit pătrunderea unei cantități semnificative de lumină naturală în spațiul interior, chiar și când sunt închise.
- e) **Optimizarea spațiului utilizabil:** o terasă închisă creează un spațiu suplimentar protejat de intemperii, transformând terasa într-o zonă de locuit pe tot parcursul anului.
- f) **Izolație termică și fonică:** sistemele armonice sunt proiectate să ofere o izolație termică bună, ajutând la menținerea temperaturii dorite și reducând zgomotele exterioare.
- g) **Durabilitatea și siguranța:** astfel de sisteme sunt realizate din materiale rezistente (ex. aluminiu, sticlă securizată), ce oferă o protecție bună împotriva vremii nefavorabile și intruziunilor.
- i) **Întreținerea ușoară:** sistemele armonice necesită o întreținere redusă, fiind ușor de curățat.

3) Sistemul de închidere tip ghilotină

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	5	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	Ed.: 1, rev.0
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	

Sistemele de închidere ghilotină sunt sisteme de tip 2 în 1 deoarece pot fi utilizate atât pe post de balustradă, cât și pe post de închidere a unei terase clasice sau a uneia tip pergola retractabilă.

Sistemul de închidere de tip ghilotină este un sistem motorizat, cu un geam mobil care se glisează în sus sau în jos, în funcție de preferințe, și se strânge în spatele unui geam fix atunci când este deschis.

Un astfel de sistem se pretează pentru închiderea teraselor din domeniul ospitalier (baruri, hoteluri, restaurante, verande), cladiri de birourilor, pereti rezidentiali despărțitori, vitrinele magazinelor, etc.

Panourile mobile oferă posibilitatea de a fi stivuite orizontal în partea de jos, devenind o balustrada de sticlă pentru mai multă siguranță.

O închidere de terasă pe sistem tip ghilotină are o serie de beneficii precum:

1. **Deschiderea completă a spațiului:** sistemele permit plierea panourilor într-un spațiu foarte redus, oferind o deschidere maximă și o ventilație sporită.
2. **Utilizarea spațiului pe tot parcursul anului:** terasa se poate folosi permanent indiferent de condițiile meteorologice (protejează de ploaie, vânt, frig sau căldură excesivă).
3. **Versatilitatea:** sistemele de tip ghilotină permit ajustarea ușoară a panourilor de sticlă în funcție de condițiile meteo. Panourile se pot coborâ sau ridica pentru a controla fluxul de aer, căldura sau protecția împotriva vântului și precipitațiilor. De asemenea, un alt avantaj al acestui tip de închidere este faptul că atunci când sunt coborâte, poate fi folosit ca și balustradă.
4. **Designul elegant și minimal:** acest tip de sistem este elegant și contribuie la o estetică modernă și sofisticată a terasei și crează senzația de spațiu deschis și luminos. Sistemele de tip ghilotină se integrează perfect în designul exterior al clădirilor, fără a afecta estetică.
5. **Luminozitatea sporită:** sticla folosită la acest sistem oferă o vedere panoramică asupra peisajului, permițând pătrunderea unei cantități mari de lumină.
6. **Izolație termică și fonică:** panourile de sticlă utilizate în aceste sisteme sunt adesea realizate din sticlă termoizolantă, ceea ce ajută la menținerea unei temperaturi confortabile în interiorul terasei, reducând pierderile de căldură în timpul sezonului rece. De asemenea, sticla folosită oferă și o izolație fonică bună, protejând spațiul interior de zgomotele exterioare.
7. **Durabilitatea și siguranța:** materialele folosite (sticla securizată, cadrul din aluminiu sau oțel inoxidabil) sunt durabile, rezistente la factorii de mediu (ploaia, vântul sau zăpada) și sunt dotate cu mecanisme de blocare.
8. **Întreținerea ușoară:** sistemele de tip ghilotină necesită o întreținere redusă, fiind ușor de curățat.

În funcție de nevoile clientului, poziția locației, condițiile meteorologice sau alte criterii identificate la Pasul 1, se pot crea produse personalizate (vezi fișa de produs).

Pasul 3. Se vor prezenta clientului materiale video pentru produsul care se potrivește cu de nevoile sale, împreună cu specificațiile tehnice.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	6	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE		
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	Ed.: 1, rev.0	

Pasul 4. Se vor efectua măsurătorile necesare pentru ofertare. În anumite situații, se vor solicita măsurători direct clientului sau o filmare video cu terasa pe care dorește să o închidă. Se pot trimite și materiale video unde este explicat cum se pot efectua măsurătorile.

Pasul 5. Elaborarea ofertei conform cerințelor specificate de client și a elementelor tehnice stabilite pe baza nevoilor identificate împreună cu clientul în urma măsurătorilor.

Pasul 6. În cazul comenzilor cu un grad ridicat de dificultate, se va solicita **verificarea corectitudinii proiectului** și obținerea unor soluții tehnice mai bune, către Managerul de operațiuni sau către Directorul tehnic.

Pasul 7. Se va trimite email către furnizorul sistemului de închidere ales împreună cu toate datele necesare pentru întocmirea ofertei de preț (măsurători, tip sticlă, alte particularități identificate). Prețul se va face pe baza grilei de tarificare existente.

Pasul 8. Prezentarea ofertei de preț către client se va face preferabil în cadrul unei întâlniri personale, fie în unul dintre cele două showroom-uri, fie la locația clientului. Dacă acest lucru nu este posibil, se va opta pentru o întâlnire online sau trimiterea ofertei prin email.

În prezentarea ofertei de preț, este important să se sublinieze detaliile tehnice specifice, care pot justifica eventualele diferențe de preț. (Aceasta poate fi abordată și detaliată separat în conformitate cu instrucțiunile de lucru "Prezentare ofertă").

Pasul 9. Încheierea contractului, întocmirea devizului de lucru, acordului GDPR și a actelor fiscale (proformă, factură avans) conform instrucțiunilor detaliate în Procedura de Execuție "Pașii derulării unui contract".

Pasul 10. Încasarea avansului și programarea măsurătorilor de execuție în funcție de disponibilitatea echipei tehnice și a clientului.

Pasul 11. Efectuarea măsurătorilor de execuție. Lucrările de măsurători se realizează de echipa de măsurători în prezența consultantului de vânzări căruia îi aparține lucrarea.

Pasul 12. Încheierea contractului, întocmirea devizului de lucru, acordului GDPR și a actelor fiscale (proformă, factură avans) conform instrucțiunilor detaliate în Procedura de Execuție "Pașii derulării unui contract".

Pasul 13. Lansarea în execuție. Consultantul de vânzări trimite un email către MO cu toate detaliile tehnice ale lucrării, după ce se consultă și cu Directorul tehnic (în cazul lucrărilor cu un grad ridicat de dificultate). Pot fi situații când lucrarea trebuie avizată de un arhitec sau inginer de specialitate. Lucrarea se trimite spre avizare și apoi se lansează în execuție.

Lansarea în execuție presupune o serie de documente obligatorii, acestea fiind:

- Fișa de măsurători semnată de către client

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	7	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	Ed.: 1, rev.0

- Devizul final semnat de către client
- Configurația comenzii pregătită pentru lansarea în execuție.

Pasul 14. Pregătirea pentru execuție:

Managerul de operațiuni preia lucrarea și o pregătește pentru lansarea în execuție, verificând corespondența proiectării cu fișa de măsurători furnizată de echipa de măsurători.

MO prezintă proiectele cu grad ridicat de dificultate DT, înainte de lansarea în execuție. Directorul analizează dacă toate etapele au fost implementate corect și verifică specificațiile și proiectarea (verificare dublă).

Pasul 15. Trimiterea propriu-zisă în execuție. Managerul de operațiuni trimite lucrarea în execuție printr-un email către platforma furnizorului și urmărește postarea lucrărilor în sistem, răspunzând la eventualele cereri sau semnalări.

Pasul 16. Urmărirea statusului comenzii. Managerul de operațiuni urmărește stadiul lucrărilor date în comandă și semnalează eventualele probleme către departamentul de sesizări al furnizorului, colaborând cu Directorul tehnic pentru soluționarea acestora. Deciziile luate sunt transmise către consultantul de vânzări căruia îi aparține lucrarea, iar el va aduce la cunoștință clientului informațiile actualizate.

Pasul 17. Colectarea datelor financiare. Managerul de operațiuni colectează din sistemul intern proformele postate de furnizori/transmise pe email și le transmite Directorului tehnic pentru a fi aprobate.

Pasul 18. Verificarea actelor. Directorul de vânzări verifică actele venite din partea furnizorului (proforme, listă de cantități, factură accesorii) și trimite către plată Directorului General

Pasul 19. Efectuarea plății producătorilor/furnizorilor. MO verifică efectuarea plății și trimiterea în execuție a lucrărilor. În cazul ADF se verifică platforma furnizorului unde sunt postate toate informațiile despre comandă

Pasul 20. Finalizarea lucrărilor de producție. Managerul de operațiuni urmărește finalizarea lucrărilor de producție și se ocupă de centralizarea datelor despre livrarea produselor către montaj. Transmite Managerului de logistică datele privind livrarea produselor.

Pasul 21. Programarea și transportul produselor către KD. Managerul de operațiuni (MO) se ocupă de programarea transportului și a livrării lucrărilor către KD. Se consultă cu managerul de logistică și cu conducerea companiei în vederea programării livrării, ținând cont de stadiul lucrărilor din șantier, alte comenzi urgente, alte situații specifice care pot apărea.

Pasul 22. Gestionarea problemelor și sesizărilor. Managerul de operațiuni (CTO) semnalează eventualele sesizări sau modificări de comandă producătorului și

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	8	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	Ed.: 1, rev.0
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	

informează Directorul de vânzări despre eventualele probleme apărute în procesul de montare.

Pasul 23. Finalizarea montajului. Managerul de logistică se ocupă de programarea transportului și a livrării lucrărilor către locația/locațiile unde va avea loc montajul. Se consultă cu echipa tehnică și cu conducerea companiei în vederea programării livrării, ținând cont de stadiul lucrărilor din șantier, alte comenzi urgente, alte situații specifice care pot apărea. Contactează clientul cu 24h înainte de montaj pentru stabilirea ultimelor detalii. Consultantul de vânzări contactează clientul pentru a stabili data montajului. Echipa tehnică este obligată să trimită consultantului de vânzări PV-ul de recepție după finalizarea montajului.

Pasul 24. Se predau clientului instrucțiunile de utilizare, certificatul de garanție și un voucher pe care îl poate folosi la o următoare comandă. Se va trimite chestionarul de feedback în format electronic și se va solicita o recenzie (se va folosi token-ul din dotare).

Pasul 25. Arhivarea documentației. Toate documentele aferente lucrării se arhivează în format electronic și se îndosariază în format fizic, toate păstrându-se în arhiva companiei.

7. RESURSE

- identificate de proprietarii de proces implicați;

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	9	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	Ed.: 1, rev.0

- 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, Adobe, Paint 3D, 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.
 - Parcul auto și alte utilaje necesare măsurării și montării lucrărilor.
- 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.

Operațiunile diverse necesare pentru montarea tâmplăriei (manipulare, prelucrare, montaj, finisare etc.) sunt realizate cu unelte și dispozitive speciale specificate în proiectul tehnologic, în funcție de tipul de operațiune efectuată.

8. RESPONSABILITĂȚI

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	10	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	Ed.: 1, rev.0

8.1. Reprezentat vânzări

- Prospectarea pieței în vederea identificării clienților.
- Identificarea corectă a nevoilor clienților.
- Întocmirea ofertei de preț ținând cont de toate cerințele și nevoile clienților.
- Prezentarea portofoliului de lucrări KD clienților cu care interacționează pentru a le facilita identificarea produselor potrivite nevoilor lor.
- Elaborarea ofertei pe baza programelor și soluțiilor puse de la dispoziție de către conducerea companiei SC. R.S. REGAL SHIP SRL.
- Menținerea contactului permanent cu clientul pe toată durata derulării lucrărilor.
- Participă la măsurătorile de execuție, în cazul lucrărilor cu un grad ridicat de complexitate.
- Înregistrarea tuturor plângerilor sau obiecțiilor venit din partea clientului și discutarea acestora cu superiorul ierarhic sau conducerea companiei, în vederea identificării celei mai bune soluții.
- Întocmirea documentației necesare pentru încheierea contractului (semnare contract, întocmire deviz lucrări, acord GDPR, încasare avans, încasare factură, instrucțiuni de utilizare, formular de feedback, garanție, materiale promoționale, recenzie).
- Lansarea comenzilor către managerul operațional.
- Urmărirea comenzilor de produse și informarea clientului cu privire la modificarea de status.
- Colaborarea cu managerul logistic în ceea ce privește programarea lucrărilor de montaj sau alte situații care pot apărea în timpul desfășurării lucrărilor de montaj.
- Urmărirea comenzilor de produse și informarea clientului cu privire la modificarea statusului acestora din partea producătorilor.
- Stabilește programare montajului.
- Participă la executarea lucrărilor de către echipa tehnică.
- Menținerea unei relații bune cu clientul și după încheierea lucrărilor prin trimiterea de oferte noi, de vouchere, materiale promoționale, etc.
- Se asigură că executarea lucrărilor se realizează conform planului stabilit.

8.2. Managerul operațiuni

- Colaborează cu furnizorii de sticlă, producătorii, furnizori de accesorii tâmplărie în vederea stabilirii ofertei de preț a produsului/produselor solicitate de către clienți.
- Menține contactul cu furnizorii în ceea ce privește livrarea produselor și programarea livrărilor către clientul final.
- Preia documentația lucrărilor (proiecte, proforme, devize) și o transmite către Directorul tehnic în vederea verificării și aprobării acestora.
- Transmite managerului de logistică data livrării produselor, în vederea programării montajului.

8.3. Managerul de logistică:

- Se ocupă de programarea lucrărilor de montaj al lucrărilor solicitate de către clienți,
- Se ocupă de programarea lucrărilor de măsurare.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	11	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	Ed.: 1, rev.0

- Aduce la cunoștința Managerului de operațiuni statusul lucrărilor aflate în desfășurare și programarea următoarelor comenzi.
- Se ocupă de înregistrarea comenzilor de piese, echipamente, utilaje necesare pentru buna desfășurare a lucrărilor de montaj și măsurare. Comenzile sunt aprobate de către Directorul tehnic.
- Se ocupă de efectuarea completărilor de comandă atunci când este cazul. Comenzile sunt aprobate de către Directorul tehnic.
- Transmite managerului operațional sesizările identificate în timpul procesului de montaj al lucrărilor (produse neconforme, piese lipsă, diferențe de măsurare, comenzi eronate, produse defecte etc).
- Răspunde de comportamentul echipei de montaj și celei de măsurători.
- Răspunde de corectitudinea datelor din PV încheiate în urma lucrărilor de măsurare.
- Se ocupă de semnarea PV-ului de recepție lucrări.
- Colectează PV-urile de recepție lucrări, de livrare produse și le distribuie persoanelor implicate în proiect.
- Se ocupă de administrarea parcului auto utilizat de echipa tehnică (echipa montaj, echipa măsurare). Administrarea presupune: buna funcționare, monitozarea perioadelor de expirare a polițelor de asigurare, a vinetelor, a abonamentului de parcare, respectarea perioadei de realizare a reviziilor tehnice, alte situații specifice.
- Poate face propuneri clientului de achiziție noi produse (up-sale, cross-sale).

8.4. Directorul Tehnic

- Acordă suport în cazul lucrărilor cu dificultate medie și/sau ridicată la montaj sau la creionarea ofertei de pret.
- Se ocupă de identificarea de noi furnizori, produse, servicii și noi tehnologii pentru creșterea portofoliului companiei SC. R.S REGAL SHIP SRL.
- Se ocupă de verificarea măsurătorilor efectuate de către echipa tehnică și aprobă tabloul de tâmplărie care se va trimite către furnizorul de aluminiu și executantul lucrării.
- Aprobă documentele financiare și achită facturile către furnizorii de produse, executanți, echipe de montaj, transport, etc.
- Preia reclamațiile care pot apărea din partea clienților și se ocupă de soluționarea acestora, în situațiile care nu pot fi soluționate de către consultantul de vânzări.
- Supervizează lucrările și solicită status constant prin intermediul ședințelor săptămânale.
- Se ocupă de instruirea personalului din echipa tehnică în ceea ce privește tipul de lucrări, tipul de produse pe care compania SC. R.S. REGAL SHIP SRL le poate presta pentru clienți.

8.5. Echipa de măsurători

- Efectuează măsurătorile conform indicațiilor venite din partea consultantului de vânzări sau ale conducerii companiei.
- Răspunde de eventualele greșeli de măsurare și se ocupă de soluționarea acestora.
- Semnează PV-ul de măsurare cu clientul.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	12	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	Ed.: 1, rev.0
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	

- În funcție de complexitatea lucrărilor de montaj, poate asista la implementarea lucrărilor.

8.6. Echipa de montaj

- Înainte de începerea lucrărilor pentru montarea tâmplăriei pentru închiderea teraselor, va verifica:
 - corespondența dintre proiect, detalii și tâmplăria ce se montează;
 - existența și calitatea tuturor accesoriilor de sticlă;
 - existența și calitatea tuturor accesoriilor metalice;
 - verticalitatea tocurilor și a captușelilor;
 - calitatea și integritatea produselor care urmează a fi montate.
- Răspunde de executarea lucrărilor conform proiectului.
- Răspunde de eventualele greșeli de execuție și se ocupă de soluționarea acestora.
- Colaborează cu consultantul de vânzări, managerul operațional, managerul logistic, conducerea companiei în finalizarea proiectului conform așteptărilor și nevoilor clientului.
- Anunță managerul logistic în cazul în care apar situații neprevizibile în desfășurarea lucrărilor de montare.
- Transmite managerului logistic comanda de accesorii, echipamente, utilaje necesare executării lucrărilor de montaj.
- Semnează PV-ul de recepție lucrări cu clientul.
- Răspunde de lipsurile identificate în urma inventarului.
- Răspunde de menținerea în bune condiții de funcționare a echipamentului (bormașină, autofiletantă, accesorii diverse, etc.) necesar desfășurării activităților de montaj.

8.7. Directorul General

- Aprobă bugetele necesare desfășurării în cele mai bune condiții a lucrărilor de măsurare și montaj.
- Se ocupă de identificarea de noi piețe de extindere a activității desfășurate.
- Se ocupă împreună cu directorul tehnic de identificarea de noi furnizori, produse, servicii și tehnologii pentru creșterea portofoliului companiei SC. R.S REGAL SHIP SRL.
- Participă la târguri de specialitate pentru a fi la curent cu noile apariții.

8.8. Directorul de vânzări

- Prezintă consultanților de vânzări portofoliul de clienți ai companiei pentru identificarea oportunității noi de vânzare.
- Se ocupă de instruirea personalului cu privire la tehnicile de vânzări aplicate la nivelul companiei.
- Se ocupă de instruirea personalului cu privire la produsele și serviciile pe care compania le desfășoară.
- Monitorizează echipa de vânzări și acordă suport acolo unde este cazul.
- Răspunde de realizarea obiectivelor financiare ale echipei de vânzări.

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	13	16	0			

	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ DE EXECUȚIE	
	LUCRĂRI ÎNCHIDERE TERASE CU STICLĂ PE05-01	Ed.: 1, rev.0

8.9. Asistent manager

- Acordă suport consultantului de vânzări în întocmirea documentației necesare pentru încheierea contractului (ofertă, contract, proformă, facturare, acord GDPR, garanție, materiale promoționale, recenzie).
- Acordă suport clientului în timpul derulării contractului, dar și după finalizarea acestuia.

9. INFORMAȚII DOCUMENTATE

Aplicarea prezentei proceduri generează informațiile documentate specifice descrise în tabelul de mai jos.

Cod formular	Denumire formular	Perioada de arhivare, în cadrul compartimentelor, pentru înregistrări *

** formularul completat, datat, semnat devine informație documentată*

Ținerea sub control a informațiilor documentate se face conform prezentei proceduri.

Director General:	Data intrării în vigoare:
-------------------	---------------------------

Data: 10.10.2024	pag.	din	revizia			
	14	16	0			