

	PROCEDURĂ GENERALĂ	
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01	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	3					
3.1	Definiții	3					
3.2	Prescurtări	3					
CAPITOLUL 4	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI DOCUMENTE ASOCIATE	3					
CAPITOLUL 5	DEFINIREA PROCESULUI	4					
CAPITOLUL 6	MANAGEMENTUL PROCESULUI	6					
6.1	Organizarea spațiului de lucru	6					
6.2	Gestionarea documentației interne și externe	7					
6.3	Întâmpinarea clienților	10					
6.4	Apelarea clienților	10					
6.5	Gestiunea depozitului	12					
CAPITOLUL 7	RESURSE	12					
CAPITOLUL 8	ÎMBUNĂTĂȚIREA PROCESULUI	13					
CAPITOLUL 9	RESPONSABILITĂȚI	13					
CAPITOLUL 10	INFORMATII DOCUMENTATE	14					

Lista de control a modificărilor

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

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	1	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ		
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01		Ed.: 1, rev.0

--	--	--	--	--

1. SCOP

Prezenta procedura are ca scop:

- descrierea modului în care se realizează activitatea de birou în cadrul show-room-urilor companiei SC R.S. REGAL SHIP SRL.;
- descrierea procesului de recepție-marfă și/sau trimiterea produselor recepționate în show-room-ul companiei către depozit, după caz;
- descrierea procesului de curățenie și de menținere a ordinii în cadrul showroom-urilor;
- descrierea procesului de organizare a spațiului de lucru;
- descrierea procesului de întâmpinare a clienților;
- descrierea procesului de organizare a documentelor necesare desfășurării activității de birou (documente client, arhivare fizică, arhivare electronică, întocmire documente comenzi, gestionare documente interne, organizare facturi);
- stabilirea atribuțiilor și responsabilităților privind organizarea activității de birou în cadrul show-room-urilor companiei SC R.S. REGAL SHIP SRL.;
- stabilirea atribuțiilor și responsabilităților privind recepția mărfii și trimiterea acesteia către client/depozit, după caz;
- stabilirea atribuțiilor și responsabilităților privind procesul de curățenie și menținerea acesteia și a aparatelor electrocasnice existente în sedii;
- stabilirea atribuțiilor și responsabilităților privind organizarea spațiului de lucru;
- stabilirea atribuțiilor și responsabilităților privind întâmpinarea clienților;
- stabilirea atribuțiilor și responsabilităților privind organizarea documentelor necesare desfășurării activității de birou (documente client, arhivare fizică, arhivare electronică, întocmire documente comenzi, gestionare documente interne, organizare facturi);
- asigurarea documentației adecvate derulării acestor activități.

Organizarea activității de birou este importantă și se aplică în fiecare sediu al companiei, ținându-se cont de specificațiile fiecărei locații (amplasare stradală, centru comercial, program de lucru, echipamente existente, etc.).

2. DOMENIUL DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică pentru toate activitățile desfășurate în cadrul showroom-urilor companiei SC R.S. REGAL SHIP SRL.;

Obiecte:

- planul săptămânal de realizare a sarcinilor specifice activității de birou (pregătire documente, apelat clienți, stabilire întâlniri, organizarea spațiului de lucru, comunicare cu furnizorii, etc);

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	2	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ		Ed.: 1, rev.0
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01		

- planul săptămânal de realizare a procesării comenzilor către diferiți furnizori (pliante, mate, furnizori mobila, furnizori servicii, etc);

Acțiuni:

- stabilirea instruirilor și competențelor pentru personalul care își desfășoară activitatea în showroom-uri;
- stabilirea planului de organizare a activității de birou;
- stabilirea planului de realizare a lucrărilor de curățenie și de menținere a curățeniei în cadrul showroom-urilor;
- stabilirea necesarului pentru realizarea activității de curățenie, a activității specifice întâmpinării clienților, a activității de procesare a comenzilor, de comunicare cu furnizorii, cu clienții;

Personal: această procedură se aplică personalului care își desfășoară activitatea în showroom-urilor companiei.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

3.1 Definiții

Arhivare - clasarea documentelor în arhive după criterii prestabilite.

Curățenie – metoda prin care se realizează îndepărtarea mecanică sau chimică a suprafețelor și obiectelor prin îndepărtarea murdăriei, a grăsimilor și a resturilor animale utilizându-se produse de curățenie și detergenți speciali.

Showroom – locul unde se expun produse.

Muncă - Desfășurare a unei activități fizice sau intelectuale îndreptată spre un anumit scop; activitate prin care omul modifică și adaptează lucrurile din natură pentru satisfacerea trebuințelor sale.

Mediu - ambianță, anturaj, cadru, atmosferă, climat

Ambient - Referitor la ambient, care ține de ambianta

3.2. Prescurtări

PO – procedură operațională

PG – procedură generală

PJ – project manager

KD – Koncept Design

HO – Head Office

DG – Director general

DV – Director vânzări

MO – Manager operațional

ML – Manager logistic

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	3	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ		Ed.: 1, rev.0
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01		

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI DOCUMENTE ASOCIATE

4.1 Documente de referință

- Legislația specifică aflată în vigoare.

4.2 Documente asociate

- Reglementările și deciziile aplicabile proceselor în cadrul organizației.

5. DEFINIREA PROCESULUI

Procesul de organizare a activității de birou reprezintă ansamblul de activități ce au ca scop asigurarea unei structuri necesare desfășurării, în cele mai bune condiții, a activităților administrative și operaționale specifice showroom-urilor companiei SC R.S. REGAL SHIP SRL.

Procedura de organizare a activității de birou este ghidul pentru desfășurarea eficientă și ordonată a activităților administrative, contribuind la atingerea obiectivelor organizaționale, îmbunătățirea productivității și crearea unui mediu de lucru plăcut și sigur.

Rolul proprietarului de proces este de:

- a se asigura de respectarea prezentei proceduri;
- a se asigura de atingerea indicatorilor impuși de conducerea companiei;
- a asigura analiza procesului și a rezultatelor acestuia;
- raportează rezultatele analizei și întreprinde acțiuni vizând îmbunătățirea continuă a procesului.

Element	Definire
Date de intrare: 1) proces din amonte 2) furnizor 3) documente	1) identificarea corectă a proceselor necesare desfășurării activității de birou; 2) personalul care își desfășoară activitatea în showroom; 3) lista de procese, responsabili de proces
Date de iesire: 1) proces din aval 2) client 3) documente	1) toate procesele care corespund procedurii 2) proprietarii de procese 3) procese verbale
Obiectiv organizare spațiu de lucru.	Asigurarea activităților de organizare a spațiului de lucru (menținere ordine, curățenie, întreținerea aparaturii).
Indicatori de performanță la organizarea spațiului de organizare	Raportul dintre numărul de sarcini planificate și numărul de sarcini realizate.
Proprietar de proces	Personalul care își desfășoară activitatea în

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	4	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ	
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01	Ed.: 1, rev.0

	showroom-uri.
--	---------------

Măsurare și monitorizare indicatori de performanță:

Indicator masurare	Mod de calcul	Responsabil	Surse date de intrare	Periodicitate
I Control activități	$I_{\text{activităților planificate}} = \frac{\text{nr. activităților planificate}}{\text{nr. activităților realizate}} = 0$	Manager general	Lista documentelor în vigoare	Anual Lunar Săptămânal Ori de câte ori este nevoie

Verificarea proceselor se face de către conducerea companiei, rezultatele fiind prezentate în cadrul ședințelor săptămânale prin raportarea rezultatelor procesului la indicatorii de performanță. Se va urmări respectarea graficului stabilit de conducerea firmei în funcție de volumul de lucrări/activități avute în fiecare lună.

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	5	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ	Ed.: 1, rev.0
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01	

6. MANAGEMENTUL PROCESULUI

Managementul procesului se realizează prin aplicarea metodologiei PDCA (planifică, efectuează, verifică, acționează). Corelarea activităților în cadrul procesului este realizată prin faptul că ieșirile dintr-o activitate devin intrări în activitatea ce urmează.

Procedura de organizare a activității de birou presupune următoarele etape: organizarea spațiului de lucru (showroom), gestionarea documentației interne și externe (gestionarea documentelor fiscale și nefiscale, organizarea și arhivarea documentelor), întâmpinarea clienților, apelarea clienților, procesarea comenzilor venite din parte echipei de vânzări, a managerilor sau a conducerii companiei, recepția mărfii.

Prin această procedură se are în vedere asigurarea unui flux de muncă ordonat, clar și ușor de implementat de către toți salariații companiei, optimizând timpul și resursele avute la dispoziție.

6.1. Organizarea spațiului de lucru

Organizarea spațiului de lucru este o activitate esențială pentru a crea o experiență plăcută atât pentru clienți, furnizori, cât și pentru salariații care își desfășoară activitatea în showroom. Se urmărește menținerea unui spațiu organizat și atractiv, fapt ce conduce la îmbunătățirea imaginii companiei în fața clienților sau a potențialilor clienți, cât și a colaboratorilor / potențialilor colaboratori.

Se urmărește:

- Amenajarea spațiului din showroom în zone tematice sau pe categorii de produse comercializate (uși, ferestre, rulouri, parchet, rigole, etc) ținând cont de trendurile actuale;
- Expunerea produselor din ofertele actuale, evitându-se expunerea de produse care nu mai fac parte din portofoliul companiei;
- Amenajarea produselor și a pieselor de mobilier astfel încât accesul clienților și a salariaților să se facă cu ușurință;
- Menținerea ordinii în spațiul de prezentare (produsele să fie aranjate în ordine, cataloagele și paletarele să fie amplasate în spațiile special amenajate, ordine pe biroul de lucru al personalului, spațiul de primire clienți să fie ordonat);
- Verificarea periodică a produselor expuse (să nu fie deteriorate, să aibă specificațiile necesare, cataloage de prezentare, alte informații, să fie de actualitate);
- Menținerea curățeniei în spațiul de prezentare. Deși serviciul de curățenie este externalizat, se urmărește ca podelele și vitrinele să fie în permanență curate (se mătură și se spală pardoseală, se șterge praful, după caz). Gunoiul se va strânge ori de câte ori se umple recipientul de colectare și se va arunca corespunzător conform fracției colectate (menajer, plastic, hârtie, carton, sticlă, metal).
- Verificarea periodică a mobilierului, a sistemelor de iluminat din showroom, a funcționalității TV-urilor și anunțarea superiorului ierarhic în cazul constatării unor defecțiuni;

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	6	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ		Ed.: 1, rev.0
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01		

- h) Verificarea zilnică a aparatului de cafea (să fie curat, funcțional, să aibe apă, se va goli în fiecare seară pentru a se evita deteriorarea sa);
- i) Recepția mărfii respectându-se următoarele aspecte:
- fiecare colet trebuie să fie însoțit de documentele aferente,
 - se verifică factura de achiziție și conținutul coletului,
 - se ștampilează PV de predare doar după verificarea integrală a coletelor în prezența curierului;
 - cel care recepționează coletele va verifica care sunt destinatarii acestora și îi va anunța pe fiecare în parte.
 - în cazul livrărilor către depozit, responsabilul de comandă va fi informat în prealabil de sosirea mărfii, iar în cazul în care acesta nu este disponibil va fi anunțat PJ care are autoritatea de a coordona această activitate;
- j) Armarea și dezarmarea sediului ținându-se cont de:
- la începutul programului: dezarmarea sediului, aprinderea luminilor, setarea TV-ului pe canalul de youtube KD sau pe un program cu muzică, verificarea vizuală a aspectului estetic al sediului astfel încât acesta să fie pregătit pentru întâmpinarea clienților;
 - la finalizarea programului: stingerea luminilor, închiderea TV-ului și a altor aparate electronice / electrocasnice (imprimanta se închide la sfârșitul săptămânii), se aprind luminile vitrinei stradale, se armează sediul.

Responsabilii de proces sunt: personalul care își desfășoară activitatea în showroom-uri (asistent managerul, consultanții de vânzări, managerul operațional, echipa tehnică), conducerea companiei.

6.2. Gestionarea documentației interne și externe

Gestionarea documentației interne și externe este o activitate cheie deoarece contribuie la buna funcționare, securitatea și succesul companiei.

Prin documentație internă se înțelege:

- corespondența internă (schimburi de informații între colegi),
- documentele necesare desfășurării activității interne: bonuri/formulare de comandă, draft-uri de oferte, draft-uri de contract, PV lucrări, formulare de măsurare, acroduri GDPR, proforme, PV-uri de predare – primire, devize, facturi, alte documente specifice activității desfășurate.

Prin documentație externă se înțelege:

- corespondență externă (cu serviciile externe),
- oferte venite din partea furnizorilor, modificări de comandă, modificare paletar, gamă de produse, cereri din partea clienților,
- comunicarea cu echipa de designeri, alte documente specifice activității desfășurate.

Pentru o mai bună gestionare a documentelor în cadrul companiei, s-au stabilit o serie de pași care asigură o trasabilitate corectă și rapidă a documentelor.

Pasul 1: Primirea corespondenței

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	7	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ	Ed.: 1, rev.0
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01	

Fiecare angajat este obligat să își verifice toată corespondența și/sau documentația primită, de pe toate canalele (email, whats-up, alte canale de comunicare).

Correspondența și/sau documentația sunt verificate în vederea identificării informațiilor primite și a corectitudinii acestora: destinatari, oferte, informări, modificări legislative, oferte, modificare furnizor, oferte furnizori, modificare ofertă, furnizori agreeți.

Pasul 2: Distribuirea corespondenței/documentației

Se informează destinatarii corespondenței și/sau documentației și se distribuie către aceștia fie prin email, fie manual (în funcție de canalul de primire al corespondenței), fie personal în cadrul ședințelor săptămânale.

Pasul 3: Procesarea documentației

Fiecare consultant este responsabil de lucrările sale, implicit de toată documentația aferentă acestora (formular comandă, ofertă, deviz, PV, acord GDPR, contract, proformă). El stabilește acțiunile necesare desfășurării în cele mai bune condiții a activității sale. Poate solicita ajutor superiorului ierarhic sau unui coleg, după caz. De asemenea, consultantul este responsabil de corespondența cu clienții săi, dar și cu furnizorii companie prin canale precum whats up, email.

Situațiile cu impact pentru toată echipa se discută în cadrul ședințelor săptămânale urmând ca deciziile să fie luate de către conducerea companiei.

Fiecare salariat este obligat să utilizeze măsuri de securitate pentru a proteja documentele sensibile cu care lucrează (de ex. datele cu caracter personal ale clienților, baza de date a companiei, ofertele furnizorilor, alte documente cheie) cu ajutorul unor parole complexe sau unor key de verificare.

Pasul 4: Păstrarea și Arhivarea documentației

Fiecare salariat păstrează documentația unui proiect atât în format fizic cât și electronic. Dosarele se arhivează fizic la sfârșitul fiecărei luni și se depozitează în arhiva companiei. Dosarul arhivat fizic este arhivat și electronic în contul de drive al companiei.

Documentele se vor păstra astfel:

- 1) **Folderul “Legal”** - conține documente legale necesare funcționării companiei: autorizații, avize, acte înființare, certificări, documente import – export, etc. Toate documentele se păstrează și în format fizic.
Documentele specifice importurilor, se vor păstra în biblioraftul “Import-Export”.
- 2) **Folderul „Resurse Umane”** - conține documentele obligatorii conform prevederilor legale din Codul Muncii: contracte de muncă, fișe de post, cereri de angajare, oferte de angajare, CV-uri, acte adiționale, pontaj, cereri concediu, regulament intern, proceduri de HR, contract colectiv de muncă, chestionare evaluare, SU, SSM. Documentele se păstrează fizic în biblioraftul “Personal”.
- 3) **Folderul “Financiar”** - conține documente obligatorii conform prevederilor legale din Codul Fiscal: facturi, proforme, devize, alte acte contabile.
În fiecare vineri, se verifică SPV-ul și se extrag facturile tuturor furnizorilor și se salvează în folderul cu nr. săptămânii în curs - ex. Folder 15-20 iulie).

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	8	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ		
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01		Ed.: 1, rev.0

- 4) În laptopul fiecărui consultant va exista folderul **“Clienți”**. Acest folder conține 2 subfoldere: “Oferte” și “Contracte încheiate”).
 Documentele din folderul “Oferte” vor fi denumite de forma: nume angajatului + nume client (exemplu: Popescu Ion + SC. SORIAS SRL).
 Documentele din folderul „Contracte încheiate” vor fi denumite de forma: nume angajat + nr contract + tip client (persoana fizică sau persoană juridică) + nume client (exemplu Popescu Ion + 154723 + PJ. – SC. SORIAS SRL).
 În folderul aferent fiecărui client, se vor regăsi documentele: contractul semnat electronic/semnat fizic și scanat, devizul de contract, fișa de măsurători finale, după caz, acordul GDPR, PV recepție lucrare, garanție, formular feedback + documentele de identificare client (pentru persoana juridică – CUI și CI administratorului, pentru persoană juridică CI-ul beneficiarului).
- 5) Folderul **„Furnizori”** - conține cataloagele furnizorilor, liste de prețuri, documente cu informații despre produse/produse, simulatoare de ofertă.
- 6) Folderul **„Design,,** - conține documente despre proiecte finalizate, care se pot folosi ca și portofoliu pentru viitorii clienți, documente despre proiecte care pot fi realizate, portofoliul designeri colaboratori.
- 7) Folderul **„Administrativ”** - conține proceduri și instrucțiuni de lucru, pontaje lunare, devize, contactele furnizorilor (apă, cafea, servicii marketing, servicii publicitare, transport, închirieri echipamente, oferte furnizori servicii și produse, fișe de inventar, situația stocurilor, administrarea parcului auto, etc.).

Documentele trebuie arhivate într-un mod care să permită accesul facil și rapid la ele în viitor.

Documentele contabile se transmit către serviciul externalizat pe data de 15 și 30 ale fiecărei luni.

Documentele în format fizic se vor păstra în arhiva companiei, conform prevederilor legale în vigoare (documente cu caracter legal: documente contabile, dosar salariat) sau cât dorește conducerea (în cazul ofertelor către clienți, a portofoliului de produse/servicii etc).

Documentele fizice se vor scana în format PDF sau într-un format specific programelor folosite în cadrul companiei și se vor organiza în foldere conform descrierii de mai sus și se vor păstra în arhiva electronică a companiei.

Se vor stabili criterii pentru arhivarea documentelor care nu mai sunt necesare (la fiecare 2 ani se șterg informațiile care nu sunt importante) și a documentelor care nu sunt folosite frecvent (precum documentele contabile, dosar personal etc).

Pasul 5. Monitorizarea și revizuirea periodică a modului de organizare al documentelor

Se va verifica periodic, de către conducerea companiei, dacă documentele sunt procesate în timp util: dacă documentele specifice lucrărilor sunt întocmite și transmise în timp, dacă a fost semnat acordul GDPR, dacă a fost transmis formularul de feedback către client, dacă au fost soluționate sesizările la timp, dacă au fost întocmite actele specifice pentru importuri, dacă au fost transmise documentele contabile, etc.

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	9	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ		Ed.: 1, rev.0
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01		

Se vor stabili intervale regulate pentru revizuirea și actualizarea sistemului de organizare al documentelor, iar salariații vor fi instruiți în vederea utilizării corecte a modului de gestionare al documentației și/sau corespondenței.

6.3. Întâmpinarea clienților

Întâmpinarea clienților ajută la crearea unei prime impresii pozitive și pentru a asigura o experiență plăcută atât clienților, cât și colaboratorilor companiei KD.

Se va ține cont de:

1. Formula de întâmpinare: Speech-ul stabilit de conducere “Bună ziua, bine ați venit la Koncept Design, eu sunt și sunt aici ca să vă pot ajuta”.
2. Ținuta: toți angajații vor avea o ținută business casual, curată și îngrijită fără mesaje care pot discrimina sau instiga, după caz se poartă uniformă;
3. Organizarea spațiului de lucru: spațiul de întâmpinare este curat, organizat și atractiv, muzica ambientală este relaxantă la un volum potrivit, în show-room-uri sunt disponibile materiale promoționale actualizate (cataloge, broșuri, paletare, pliante, mape), iluminatul este adecvat creând o atmosferă primitoare, canapeaua/fotoliile sunt aranjate corespunzător;
4. Modul în care se întâmpină clientul: atitudine pozitivă, i se deschide ușa la venirea în showroom (dacă este posibil), se servește cu apă/cafea – se poate folosi formularea "Doriți o cafea sau un pahar cu apă?", obligatoriu, se oferă pliante cu produsele de interes/materiale promoționale fiecărui client, se însoțește clientul până la plecarea din sediu și i se deschide ușa;
5. Modul în care se interacționează cu clientul: ascultarea activă prin folosirea întrebărilor deschise și empatizarea cu acesta pentru a i se identifica mai ușor nevoile; adresarea de întrebări suplimentare pentru a înțelege mai ușor nevoile sale; prezentarea produselor /a catalogului ținându-se cont de nevoile acestuia; acordarea de suport în soluționarea problemelor sale; prezentarea portofoliului de lucrări în funcție de interesul clientului; sugerarea de produse / servicii complementare în funcție de nevoile sale; colectare datelor personale în vederea adăugării în baza de date a companiei.

6.4. Apelarea clienților

Apelarea clientului este o activitate de bază pentru compania Koncept Design, având scopul de a asigura o interacțiune eficientă și profesională cu clienții sau cu potențialii clienți ai companiei, fie că apelurile sunt făcute pentru vânzări, suport, informare sau colectare de feedback.

Se va ține cont de următoarea structură:

a) **Pregătirea apelului:**

- identificarea motivului apelării (vânzări, suport, informare, înregistrare feedback);
- documentarea apelului, prin colectarea tuturor informațiilor relevante despre client (interacțiuni anterioare, preferințe, sesizări, recomandări).

b) **Scenariul apelului:**

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	10	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ		
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01		Ed.: 1, rev.0

- pregătirea unui scenariu detaliat pentru apel, în funcție de informațiile colectate, incluzând salutul, introducerea, întrebările principale și modul de încheiere;
- adaptarea la situațiile care pot apărea (indisponibilitate, starea clientului, momentul apelării, situații diverse).
- c) **Efectuarea apelului:**
 - formula de adresare, folosirea unei atitudini pozitive și a unui ton politicos “Bună ziua! Numele meu este _____ și vă sun din partea Koncept Design”;
 - verificarea disponibilității: “Este un moment potrivit pentru a discuta câteva minute?”, dacă se răspunde cu “Da” se continuă conversația, dacă se răspunde cu “Nu”, se folosește următoarea întrebare: “Când aș putea reveni?”;
 - scopul apelului: “Vă contactez pentru a vă informa despre lucrarea/ produsul/serviciul/campania”, “Vă contactez pentru stabilirea unei întâlniri”
- d) **Discuția cu clientul:**
 - ascultare activă;
 - întrebări deschise “Cum vi s-a părut produsul/serviciul/lucrarea?”, “Ce părere aveți despre _____”;
 - empatizare „Înțeleg că este important pentru dumneavoastră timpul/ produsul/serviciul”;
- e) **Gestionarea obiecțiilor:**
 - atenție sporită la obiecțiile formulate;
 - răspunsurile formulate pe un ton calm, pozitiv și empatic: “Înțeleg că aveți unele îngrijorări în legătură cu produsul/comanda/serviciul/lucrarea. Permiteți-mi să vă explic cum le putem rezolva”;
 - identificarea soluțiilor optime pentru soluționarea problemelor clientului. În cazul în care este nevoie se apelează la un superior ierarhic și se revine cu apel către client.
- f) **Încheierea apelului:**
 - recapitularea discuției;
 - mulțumiri ”Vă mulțumesc pentru timpul acordat și pentru discuția plăcută, mă voi ocupa de problema dumneavoastră”, “Vă mulțumesc pentru timpul acordat, vă voi trimite un email cu toate detaliile discutate și cu răspunsurile solicitate. Dacă aveți alte întrebări, nu ezitați să mă contactați”
 - încheiere apel: ”Vă urez o zi minunată! La revedere!”;
- g) **Notarea detaliilor importante:**
 - nevoile clientului;
 - interesul acordat pentru anumite produse, servicii ale brandului KD;
 - care au fost obiecțiile/nemulțumirile clientului;
 - modalitatea de răspuns la solicitarea clientului (email, telefonic, vizită teren, escaladare superior ierarhic, etc);
- h) **Follow-up:**
 - trimiterea răspunsului promis (ofertă, răspuns la sesizare, catalog, detalii suplimentare)
 - efectuarea apelului de follow-up.

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	11	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ		Ed.: 1, rev.0
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01		

6.5. Procesarea comenzilor venite din parte echipei de vânzări, a managerilor sau a conducerii companiei, gestiunea depozitului

Alte activități administrative:

- a) Efectuarea periodică a necesarului de consumabile (hârtie, pixuri, agende, pliante, mape, cafea, apă, agende, etc.), prezentarea acestuia în cadrul ședinței săptămânale. Comanda se va efectua în funcție de decizia superiorilor ierarhici.
- b) Echipa din show-room se va ocupa de centralizarea și distribuirea comenzilor venite din partea echipei de vânzări către responsabili sau către furnizori, după caz.
- c) Angajații din show-room se vor ocupa de realizarea inventarului de consumabile în ultima zi din lună.
- d) Cu o lună înainte de Sărbătorile legale (Paște/Crăciun), consultantul din show-room se va ocupa de înregistrarea comenzilor pentru produsele de tip cadou, care se vor oferi principalilor parteneri ai companiei (reprezentanți bănci, furnizori, clienți, servicii externalizate). Bugetul va fi stabilit de către conducerea companiei.
- e) Efectuarea periodică a inventarului: la fiecare 2 luni. Managerul de logistică va organiza activitatea de inventar, urmărind totodată și reamenajarea spațiului destinat depozitării, conform nevoilor curente (ex. primire marfă, selecție produse defecte, identificare produse rămase în stoc). Activitatea de amenajare și curățenie în depozit se va desfășura împreună cu echipa tehnică. Împreună se vor identifica piesele/produsele care pot fi refolosite, produsele rămase în stoc, comenzile neridicate, etc. La finalul inventarului, Managerul de logistică întocmește un PV (formular F1) cu situația curentă și anunță superiorul ierarhic. Se va discuta despre inventar în cadrul ședinței de luni. De asemenea, la decizia angajatorului, se va organiza și inventarul de casare, în vederea casării produselor neconforme (se va folosi formularul F2).

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	12	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ		Ed.: 1, rev.0
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01		

7. RESURSE

- identificate de proprietarii de proces implicați;
- aprobate de Directorul General sau alte funcții conform competențelor din fișele post;
- se referă la:
 - timp alocat derulării procedurii;
 - materialele și utilajele necesare realizării activităților specifice organizării activității de show-room.

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.
 - produse de curățenie, produse sanitare, articole pentru întreținerea echipamentelor.
- Resurse financiare de tipul:
 - fonduri alocate pentru salarii,
 - fonduri alocate pentru achiziții de echipamente și alte investiții,
 - fonduri alocate pentru întreținerea biroului,
 - fonduri alocate pentru serviciile conexe,
 - fonduri pentru formarea și dezvoltarea profesională a salariaților.

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	13	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ	Ed.: 1, rev.0
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01	

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

9.1 Director General

- aprobă alocarea resurselor necesare realizării proceselor specifice pentru organizarea activității de birou (activități administrative, activități specifice procesării comenzilor, activități întâmpinare clienți, etc);
- aprobă suplimentarea resurselor, inclusiv ale personalului, în realizarea proceselor amintite în procedură;
- coordonează echipa de lucru în vederea realizării operațiunilor de inventariere și a achizițiilor de materiale/produse speciale;
- întocmește graficul de programare a lucrărilor, fie săptămânal, fie de câte ori este nevoie;
- se ocupă de preluarea și gestionarea reclamațiilor venite din partea clienților, împreună cu Directorul de Vânzări.
- pune la dispoziția echipei de lucru Procesul Verbal de predare al lucrărilor pe care le-a coordonat personal.

9.2 Directorul de Vânzări

- acordă suport echipei de vânzări în organizarea activității de birou.
- se ocupă de realizarea măsurătorilor în cazul unor lucrări speciale și stabilește necesarul de comandă pe care îl transmite asistenului (HO).
- monitorizează satisfacția clienților pe baza informațiilor oferite de HO și gestionează, împreună cu DG feedback-ul primit pentru îmbunătățirea serviciilor și produselor oferite către clienți sau a relației cu partenerii.

9.3 Personalul care își desfășoară activitatea în show-room

Personalul care își desfășoară activitatea în show-room este responsabil de:

- recepționarea comenzilor venite prin curier și distribuirea acestora către destinatari;
- supravegherea operațiunii de realizare a curățeniei de către serviciul externalizat;
- întocmirea comenzilor pentru sarcinile administrative (comandă apă, cafea, papetărie, birotică, materiale publicitare);
- întocmirea comenzilor către colaboratorii companiei, la solicitarea DG, DV, MO, ML sau șefului de echipă (comandă furnizori uși, parchet, tâmplărie);
- gestionarea feedback-ului venit din partea clienților;
- gestionarea posibilelor sesizări venite din partea clienților sau, după caz, a colaboratorilor;
- ordinea și curățenia pentru menținerea unui mediu de lucru ordonat, curat și atractiv pentru clienți și/sau colaboratori;

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	14	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ		Ed.: 1, rev.0
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01		

- actualizarea materialelor publicitare ce trebuie expuse în cadrul show-room-ului;
- gestionarea relației cu clienții care vin direct în show-room (întâmpinare, relaționare, prezentare produse/servicii, gestionare sesizări, informare corectă);
- gestionarea corectă a documentației specifice activității desfășurate (acte import-export, facturi, devize, proforme, alte acte contabile, garanții, alte documente fiscale, documente de HR);
- păstrarea în documentației clienților ținând cont de prevederile legale privind protecția datelor;
- suport acordat echipei de vânzări, atunci când i se solicită de către DG, DV, MO, ML, șeful de echipă.

9.4. Managerul Logistic

- se ocupă de efectuarea inventarului de la depozit, dar și din sediile companiei SC. R.S. Regal Ship SRL..
- răspunde împreună cu echipa tehnică de eventualele lipsuri identificate în urma inventarului.
- răspunde de menținerea echipamentului în condiții optime de funcționare.
- răspunde împreună cu echipa tehnică de eventualele defecțiuni și/sau lipsuri ale produselor identificate în urma inventarului.

10. 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 *
Anexa 1	Proces Verbal – Inventar (PO1-01, F1)	2 ani
Anexa 2	Proces Verbal – Casare obiecte de inventar (PO1-01, F2)	2 ani
Anexa 3	Model Raport ședință (PO1-01, F3)	2 ani

** 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: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	15	16	0			

	PROCEDURĂ GENERALĂ		
	PROCESUL DE ORGANIZARE ACTIVITATE BIROU PO1-01		Ed.: 1, rev.0

Data: 08.08.2024	pag.	din	revizia			
	16	16	0			

Formular cod PO1-01 rev.0

