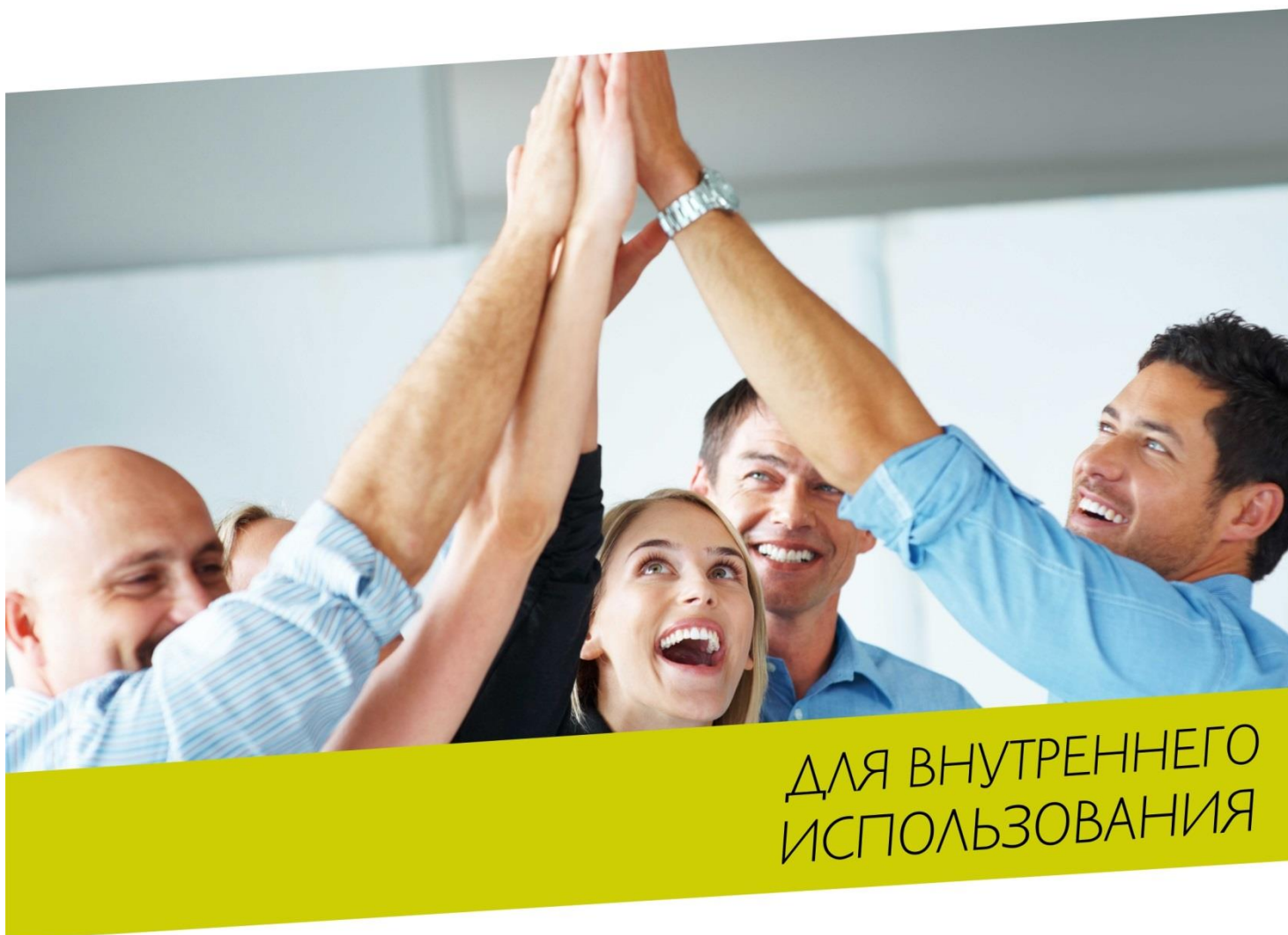


# СБОРНИК ИНСТРУКЦИЙ



ДЛЯ ВНУТРЕННЕГО  
ИСПОЛЬЗОВАНИЯ

# Содержание

Стр.

## **Раздел 1. ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ.** Правила пользования Сборником

## **Раздел 2. ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ.** Инструкции по системе VIS. Общий доступ

Глава 1.Инструкция по работе с документом История отношений.....	5
Глава 2.Инструкция по созданию документа Клиент.....	7
Глава 3. Переход документа «Клиент» по статусам.....	14
Глава 4.Инструкция по работе с документом Адрес.....	14
Глава 5. Инструкция к документу Счет.....	16
Глава 6. Инструкция по созданию документа Счет - Коммерческое предложение.....	22
Глава 7. Инструкция по созданию документа Прайс-лист (услуга).....	23
Глава 8. Инструкция по работе с документом Спецификация по услуге.....	25
Глава 9. Инструкция по работе с Инцидентами в VIS.....	28
Глава 10. Личный кабинет. Общая заявка.....	33
Глава 11. Инструкция по работе с документом Заявка от клиента.....	37
Глава 12. Инструкция по работе с документом Заявка на услугу.....	39
Глава 13. Инструкция по работе с документом Заявка на услугу в статусе "рекламация".....	42
Глава 14. Инструкция по созданию Заявки на поставку оригинала.....	42
Глава 15. Инструкция по созданию заявки на отгрузку оригинала.....	45
Глава 16. Инструкция по работе с документом Заявка на отгрузку ГП.....	46
Глава 17. Инструкция по работе с документом Заявка на ремонт техники..	49
Глава 18. Инструкция по работе с заявками, документы по которым разбиваются на несколько реквизитов.....	52
Глава 19. Инструкция по работе с документом Заявка на доставку документов.....	54
Глава 20. Опросник для нового клиента, который делает первый заказ.....	59
Глава 21. Если в VIS есть счет, который не оплатит клиент.....	60
Глава 22. Инструкция по работе с документом Прайс-лист услуг.....	61
Глава 23. Инструкция по возвратам (услуги, оригинала, техники).....	61
Глава 24. Инструкция по плану продаж.....	63
Глава 25. Инструкция по телефонии.....	65
Глава 26. Замечание по инструкции.....	67
Глава 27.Заявка на услугу. Продажа картриджей ВС.....	72
Глава 28. Понятие первичных учетных документов.....	73
Глава 29. Скупка (для всех филиалов) .....	93
Глава 30. Сценарий разговора офис-менеджера при обращении «нового» клиента.....	95
Глава 31. Инструкция по работе с Проект-задачами.....	96
Глава 32. Настройка фильтра.....	100
Глава 33. Создание инцидента для системного администратора.....	104
Глава 34 Процесс работы с просроченной дебиторской задолженностью...	105

## **Раздел 3. ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ.** Навыки продаж для менеджера..... 101 |

Глава 1. Памятка: "Звонок потенциальному клиенту".....	101
Глава 2.Сценарий разговора с «неизвестным» клиентом.....	102
Глава 3. Как нужно выстраивать взаимоотношения с клиентом.....	103
Глава 4. Как вести переговоры. I раунд.....	103

Глава 5. Как вести переговоры. II-V раунды.....	107
Глава 6. Презентация ВЕНЕТА СИСТЕМ.....	112
Глава 7. Как обойти секретаря?.....	115
Глава 8. Первый заказ. Опросник.....	118
Глава 9. Если клиент пользуется заправкой.....	119
Глава 10. Афоризмы: На фразу клиента: "У Вас дорого...".....	120
Глава 11. Как правильно вести с клиентом диалог о цене.....	121
Глава 12. Секреты продаж.....	123
Глава 13. Обучающий центр.....	125
13.1. Работа с проект-задачами в VIS	
13.2. Ключевые принципы делового этикета	
13.3. Деловая переписка	
13.4. Переговоры. Подготовка.	
13.5. Переговоры. Начало.	
13.6. Переговоры. Аргументация.	
13.7. Вопросы в ходе переговоров	
13.8. Овладение новыми навыками.	
13.9. Переговоры. Тактические приемы.	
13.10. Ведение переговоров как интервью	
13.11. Типичные ошибки менеджеров по продажам	
13.12. 8 секретов знакомства с важными людьми	
13.13. Переговоры. Личные встречи: стиль общения определяет результат.	
13.14. Как невербальное общение поможет вам в работе с клиентами.	
13.15. Small talks: техники малого разговора.	
Глава 14. Н. Рысев. "Активные Продажи".....	149
Глава 15. ПРАВИЛА РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ ПО КАТЕГОРИЯМ.....	157
Глава 16. Логика прохождения ЗУ согласно БП ВС.....	160
Глава 17. Инструкция по выявлению клиентов категории "С" в своей базе.....	162
Глава 18. Как реагировать на рекламацию!.....	170
Глава 19. Действия, если у клиента рекламация!.....	172
Глава 20. Акт списания картриджей.....	174
Глава 21. Строение лазерного картриджа и других компонентов принтера.....	175
Глава 22. В чем отличия между: драм-картриджем, принт-картриджем и барабаном?.....	179
Глава 23. Словарь основных терминов.....	180
Глава 24. Письмо SCC о признании НР права на использование восст. картриджей.....	183
Глава 25. Рекламный (пробный) картридж.....	186
Глава 26. Поиск партнеров для обслуживания федеральных клиентов.....	187
Глава 27. Порядок постановки на КТО для партнеров.....	195
Глава 28. Опрос потенциального клиента по покопийному обслуживанию.....	196

#### **Раздел 4. Рекомендации от отдела производства картриджей.....188**

Глава 1. УСЛУГА «ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЕ ВОССТАНОВЛЕНИЕ».....	188
Глава 2. УСЛУГА «ВОССТАНОВЛЕНИЕ С ЗАМЕНОЙ КОМПЛЕКТУЮЩИХ»... ..	188
Глава 3. УСЛУГА «ПРОДАЖА».....	188
Глава 4. УСЛУГА «ЗАМЕНА КОРПУСА».....	188
Глава 5. УСЛУГА «ЗАМЕНА ФОТОВАЛА».....	188
Глава 6. УСЛУГА «ЗАМЕНА ЧИПА».....	189
Глава 7. УСЛУГА «СРОЧНО».....	189
Глава 8. УСЛУГА «СОГЛАСОВАНИЕ (ТЕСТИРОВАНИЕ=ДА)».....	189

Глава 9. ТЕСТИРОВАНИЕ. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ.....	190
Глава 10. УСЛУГА «СКУПКА».....	190
Глава 11.УСЛУГА "ВОЗВРАТ".....	190
Глава 12.УСЛУГА «БРАК».....	190
Глава 13.УСЛУГА «РЕКЛАМАЦИЯ».....	191
Глава 14.Примечания для лаборатории.....	191
Глава 15.Гарантия.....	192
Глава 16. Устройство тонерного картриджа.....	193
Глава 17. Принцип лазерной печати.....	195
Глава 18. HP Q2612A.....	197
Глава 19. HP CB540/1/2/3 (CANON 716 BK/C/Y/M).....	197
Глава 20. HP Q7553 и HP Q5949 без замены ЧИПА.....	198
Глава 21. SAMSUNG MLT-D101.....	198
Глава 22. Canon Cartridge 725.....	198
Глава 23. HP CE278A.....	199
Глава 24. Canon Cartridge 728.....	199
Глава 25. HP C8543X.....	199
Глава 26. РАБОТА ЧИПОВ В МОНОХРОМНЫХ КАРТРИДЖАХ HP.....	199
Глава 27. РАБОТА ЧИПОВ В ЦВЕТНЫХ КАРТРИДЖАХ HP.....	200
Глава 28. ЧИПЫ KYOCERA.....	201
Глава 29. XEROX 3100.....	201
Глава 30. СБРОС СЧЁТЧИКОВ В АППАРАТАХ BROTHER.....	201
Глава 31. PANASONIC KX-FAT400A7410A7 - работа без замены чипов.....	202
Глава 32. Тема на форуме «Много заказов».....	202
Глава 33. Ключевые моменты в работе ОВК.....	203
Глава 34. Рекламация не признана (Для всех регионов).....	203
Глава 35. Преимущества картриджей Hewlett-Packard (выдержка с сайта Хабрахбр).....	204
Глава 36.Сертификация STMC.....	213

## **Раздел 5. Рекомендации от отдела ремонта техники.....206**

Глава 1. Виды работ и их описание.....	206
Глава 2. ИНСТРУКЦИЯ. Примечание для ЗРТ.....	206
Глава 3. Поле ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ в ЗРТ.....	206
Глава 4. Правила заключения Договоров на Диагностику, регулярное ТО и Ремонт печатающей техники.....	207
Глава 5. Инструкция по формированию спецификации на ТО.....	208
Глава 6. Технические термины.....	210
Глава 7. Расшифровка моделей аппаратов HP.....	210
Глава 8. Ремонт струйных аппаратов.....	211
Глава 9.СНПЧ.....	211
Глава 10. Подменный фонд аппаратов для клиентов работающих по договору на абонентное Т/О.....	211
Глава 11. Список перепрошиваемых аппаратов.....	212
Глава 12. Информация для клиентов, которые перепрошивали у нас Xerox/Samsung.....	212
Глава 13. Аппараты, которых нет в базе.....	213
Глава 14. ТК-1100/1140/1130.....	213

## **Раздел 6. Часто задаваемые вопросы к отделам..... 214**



Глава 1. Часто задаваемые вопросы к отделу бухгалтерии.....	214
Глава 2. Часто задаваемые вопросы к тех. отделу.....	220
Глава 3. Часто задаваемые вопросы к отделу ремонта техники.....	223
Глава 4. Часто задаваемые вопросы к отделу закупок.....	224
Глава 5. Часто задаваемые вопросы к отделу логистике.....	226
Глава 6. Часто задаваемые вопросы к отделу договоров.....	232
Глава 7. Часто задаваемые вопросы к отделу маркетинга.....	234
Глава 8. Часто задаваемые вопросы к тендерному отделу.....	237
Глава 9. Часто задаваемые вопросы к отделу персонала.....	241

<b>Раздел 7. Кому какие вопросы задавать и ставить проект-задачи .....</b>	<b>242</b>
--	------------

## **Раздел 1. Правила пользования Сборником инструкций**

1. Первые 3 раздела ОБЯЗАТЕЛЬНЫ для изучения;
2. Все правки в данном Сборнике вносятся только Гавричевой Алиной с подачи информации ей о неточностях или изменениях процесса;
3. Все правки 2014 года вносятся красным цветом;
4. В 2015 году зеленым и т.д.;
5. Обо всех изменениях в инструкциях публикуется тема на форуме;
6. Если в процессе изучения вы увидели несоответствие между инструкцией и реальными процессами, сообщайте об этом Гавричевой Алине через документ «Инцидент».
7. Отдельная просьба к руководителям вспомогательных подразделений: если в работе вы сталкиваетесь с незнанием сотрудниками Отделов продаж инструкций, ставьте в известность руководителя данного сотрудника. Сделать это можно будет через документ «Замечание по инструкциям».

**Как это работает:** руководитель вспомогательного подразделения (инициатор) создает документ из папки "Информация и инструкции"- "Замечание по инструкции", выбирает исполнителя (сотрудника, не исполняющего инструкцию), заполняет необходимые поля (раздел инструкции, текст замечания), переводит статус «Оформлено». В соответствии с заполненными полями формируется ПЗ исполнителю и ответственному (руководитель исполнителя). Ответственность по выполнению Замечания несет Руководитель ОП, чей сотрудник не исполняет инструкции. РОП должен проконтролировать, изучил ли сотрудник необходимую инструкцию, и перевести Замечание (или ПЗ по замечанию) в статус «Выполнено».

## Раздел 2. ОБЯЗАТЕЛЬНО ДЛЯ ИЗУЧЕНИЯ. Инструкции по системе VIS. Общий доступ.

### Глава 1. Инструкция по работе с документом История отношений

Заполнение документа История отношений.

В документе есть поле История отношений. Это ссылочное поле на отдельный документ История отношений. Он необходим для внесения переговорного процесса в базу.

Этот же документ доступен из отдельной папки Работа с клиентами.

Формализация документа "Клиент"

Навигатор

АДС СОВБИ, Категория=В, Координат

АДС СОВБИ, Категория=В, Координат		
Юр. лица	Код клиента	4715
Фактические адреса	Наименование	АДС СОВБИ
Контактные лица	Юр. лица	АДС СОВБИ, ООО, ИНН=
Ответственный мене...	Фактические адреса	Санкт-Петербург,нет, [Офис]
Доступ других менед...	Контактные лица	Виктор*, р.т.: Виктор *, р.т.380 97 98
Работает с конкурен...	Ответственный менеджер	Пиликина А. М. / ? / Менеджеры КО2 ( веду
История отношений	Доступ других менеджеров	Круликовская И. А. / 1835 / Коммерческий с
Планирование задач	АВС анализ	В
История по заявкам	Географические направления	
	Географические зоны	
	Лимит кредита	
	Часы работы	10:00:00
	Время обеда	14:00:00
	Потенциальный объем заказов	
	Скидка по услуге	
	Работает с конкурентом	
	Заявленная периодичность заказов	
	Причины	
	История отношений	(25.07)есть договор,но факс приняли.28.08 ч
	История отношений	
	Планирование задач	

Удобно создавать этот документ прямо из Клиента. В этом случае вся История отношений будет отражаться в навигаторе, и Вы легко сможете отследить работу с клиентом.

Формализация документа "Клиент"

Навигатор

Банк "Советский", Категория=В, Координаты: 6.2

Банк "Советский", Категория=В, Координаты: 6.2		
Юр. лица	Код клиента	2276
Фактические адреса	Наименование	Банк "Советский"
Контактные лица	Юр. лица	Банк "Советский", ЗАО, ИНН=3525024737
Ответственный мене...	Фактические адреса	Санкт-Петербург,ул. Блохина, д. 8, 4 эт., комн. 117, [Оф
Доступ других менед...	Контактные лица	Голубцев Павел Викторович, Системный администрат
Работает с конкурен...	Ответственный менеджер	Матюнина Е. В. / 2247 / Отдел маркетинга ( начальник
История отношений	Доступ других менеджеров	Логинов И. А. / 66 / Венета систем СПб ( генеральный
Планирование задач	АВС анализ	В
История по заявкам	Географические направления	6
История отношений	Географические зоны	2
	Лимит кредита	10 тыс.руб
	Часы работы	с 10:00:00 по 18:00:00
	Время обеда	
	Потенциальный объем заказов	
	Скидка по услуге	

Документ История отношений необходимо создавать каждый раз, когда Вы провели конструктивный диалог с клиентом. В документе необходимо заполнить все обязательные поля, при необходимости сослаться на Договор или спецификацию. Такая возможность предусмотрена в соответствующих ссылочных полях.

По окончании заполнения документа необходимо присвоить статус «оформлено».

**Внимание! Количество историй отношений используется при автоматическом заполнении Ежедневного отчета менеджеров.**

**Внимание! Особенностью этого документа является то, что на основе имеющихся данных будут разрешаться споры и пересечения, возникающие между менеджерами!**

## **Глава 2. Инструкция по созданию документа Клиент**

### **Документ Клиент.**

**Документ Клиент** является электронной карточкой, в которую необходимо занести данные по клиенту. Новый документ создается кнопкой [Insert].

Документ Клиент создается менеджером отдела продаж для ведения переговоров, оформления договоров, оформления заявок, сопровождения заказов и т.д.

Изначально в документе необходимо заполнить существенные поля. Впоследствии по мере развития клиента информация в карточке будет наполняться. Рекомендуется заполнять поля в определенном порядке и поэтапно сохранять.

Поля Документа:

**Код** – является автоматическим полем.

**Филиал** – является обязательным полем и определяет принадлежность Юр. Лица к одному из филиалов ВС. Заполняется автоматически.

**Наименование** – в это поле заносится название клиента, заполняются вручную.

**Юр. лицо** - открывается окно, документ создается кнопкой [Создать]. До оформления заявки от клиента документ Юр. Лицо заполнять не обязательно.

Основные поля для заполнения: Филиал; Полное наименование; Рабочее наименование; Орг. форма; Адреса; Должностные лица; ИНН.

Подробная инструкция по заполнению документа Юр. лицо находится в файле под названием Юр. Лицо.



**Фактические адреса** – открывается окно, документ создается кнопкой [Создать]

При нажатии кнопки [Создать] откроется пустой документ Адрес, поля которого необходимо будет заполнить.

1. В поле «Контекст для выбора населенного пункта» необходимо ввести начальные буквы названия нас. пункта:

2. После этого в поле «Выбор населенного пункта по контексту» нужно выбрать название из предложенного списка:

Адрес

Санкт-Петербург., [Офис]      Статус: [не присвоен]

Тип адреса	Офис
Страна	Россия
Контекст для выбора нас. пункта	санкт
Выбор нас. пункта по контексту	Санкт-Петербург (г)

Список значений из таблицы

Значение	Код
Санкт-Петербург (г)	155069

Город(старый)      Санкт-Петербург

Регион

Район(России)

Город

Юр.лицо

Клиенты

OK      Очистить

### 3. Аналогично выбираем улицу:

"Адрес"

Санкт-Петербург., [Офис]      Статус: [не присвоен]

Тип адреса	Офис
Страна	Россия
Контекст для выбора нас. пункта	санкт
Выбор нас. пункта по контексту	Санкт-Петербург (г)
Населенный пункт	Санкт-Петербург(г)
Выбор улицы по контексту	порох
Улица(с учетом введенного контекста)	

Список значений из таблицы

Значение	
Андреевская (Пороховые)(ул)	.
Молодежный (Пороховые)(пер)	.
Набережная (Пороховые)(ул)	.
Пороховская Б.(ул)	.
Пороховское кл.ще(тер)	.

Город

Юр.лицо

OK

- Остальные поля (дом, офис и т.д.) заполняем вручную.
  - Поле «Адрес по КЛАДР (классификатор адресов)» заполняется автоматически,
- после сохранения документа, ИМЕННО ЭТО ПОЛЕ БУДЕТ ОТРАЖАТЬСЯ В АДРЕСЕ В ЗАЯВКЕ

Выборгская наб., д. 55 [Санкт-Петербург(г), Выборгская(наб), город(стар) - Санкт-Петербург]		Статус: [не при]
✖ Тип адреса	Офис	
🇷🇺 Страна	Россия	
📍 Контекст для выбора нас. пункта	санкт	
📍 Выбор нас. пункта по контексту	Санкт-Петербург (г)	
📍 Населенный пункт	Санкт-Петербург(г)	
📍 Выбор улицы по контексту		
📍 Улица(с учетом введенного контекста)	Выборгская(наб)	
📍 Дом	55	
📍 Офис		
📍 Квартира		
📍 Другой(а/я, порт и прочее)		
📍 Комментарий по месторасположению		
▶ 📍 Адрес по КЛАДР	г. Санкт-Петербург, наб. Выборгская, д. 55	
📍 Почтовый индекс		
📍 Адрес	Выборгская наб., д. 55	
📍 Географическая направление		
📍 Зона		

#### Примечания:

- в поле «Адрес» дублировать вручную адрес не нужно, он так же автоматически становится из КЛАДР

После внесения адреса рекомендуется сохранить документ. Подробная инструкция по заполнению документа Фактический адрес находится в файле под названием Адрес клиента.

**Другие клиенты на адресах** – ссылочное поле, заполняется автоматически. Значение в поле появляется после сохранения корректно внесенных данных в карточку Фактические адреса.

**Контактное лицо** – открывается окно, документ создается кнопкой [Создать]

В контактное лицо клиента необходимо внести известные вам данные (обязательными являются поля Имя; Пол; Использовать для заявок от клиента; Рабочий телефон (заводится по шаблону <Код страны><Код оператора/код города><номер>#доб); Работает в компании). В карточку контактного лица рекомендуется вносить максимум известных данных. Они пригодятся в работе и не потеряются в отличие от других носителей.

Формализация документа "Физ. лицо" ID=12432506

Навигатор: Категория=В, Региональный, Координ...  
 Юр. лица  
 Фактические адреса  
 Другие клиенты на адресах  
 Контактные лица  
 Физ. лица  
 Напоминание  
 Подразделение  
 Ответственный менеджер  
 Инициатор  
 Работает с конкурентом  
 История отношений  
 Замечания по клиенту  
 Планирование задач  
 История по заявкам  
 История клиент-менеджера  
 Акт сверки взаиморасчетов  
 Прайс-листы (услуга)  
 Прайс-листы (ремонт техники)  
 Прайс-листы (товар)  
 Прайс-листы (скупка)  
 Черный список  
 Свободный клиент  
 Клиент в работе  
 Клиент в отселе

Клиент Ответственный менеджер Инициатор

Код 75862  
 Фамилия Имя Отчество  
 Фамилия  
 Имя  
 Отчество  
 Пол  
 Должность  
 Должность (другая)  
 Использовать для заявок от клиента  
 Фамилия Имя Отчество (р.п. для договоров)  
 Должность (р.п. для договоров)  
 Действующего на основании  
 Напоминание  
 Работ. телефон <Код страны> <Код оператора/код города> <номер>  
 Моб. телефон  
 Дом. телефон  
 Факс  
 Домашний адрес  
 Дата рождения  
 Поздравлять с днем рождения  
 Контакт. Рассылка по E-mail  
 E-mail  
 ICQ  
 Личный сайт  
 Примечание  
 Работает в компании  
 Контактное лицо клиента , Категория=В, Региональный, Координаты: Дзодзуашили Полина Юрьевна  
 Сотрудник подразделения  
 Обращение к лицу  
 Обращение в документах  
 Паспорт. Серия  
 Паспорт. Номер  
 Паспорт. Дата выдачи  
 Паспорт. Кем выдан  
 Используется в подразделениях  
 ИНН  
 Страховое свидетельство  
 Работает в компании(отобр.)  
 Филиал С.Петербург

Обработка

Браузер формализованного документа... Клиент(Новый)  
 Пользователь: Дзодзуашили Полина Юрьевна Роль: АДМ: Менеджер по развитию Ожидание

Подробная инструкция по заполнению документа Физ. лицо находится в файле под названием Физ.Лицо.

После заполнения полей рекомендуется сохранить документ.

Поля **Фактические адреса**, **Юр Лица** и **Контактные лица** являются множественными. При необходимости нужно повторить процедуру и еще раз зайти в поле и нажать кнопку [Создать].

**Напоминание** – открывается окно, документ создается кнопкой [Создать] Заполняется по необходимости для себя, что бы не забыть сделать обещанное. Обязательные поля: Время; Текст. Для отключения повторения в поле Повтор необходимо изменить значение на «Нет».

Формализация документа "Напоминание" ID=12446628

Навигатор: Категория=В, Региональный, Координ...  
 Юр. лица  
 Фактические адреса  
 Другие клиенты на адресах  
 Контактные лица  
 Напоминание  
 Подразделение  
 Ответственный менеджер  
 Инициатор  
 Работает с конкурентом  
 История отношений  
 Замечания по клиенту  
 Планирование задач  
 История по заявкам  
 История клиент-менеджера  
 Акт сверки взаиморасчетов  
 Прайс-листы (услуга)  
 Прайс-листы (ремонт техники)  
 Прайс-листы (товар)  
 Прайс-листы (скупка)  
 Черный список  
 Свободный клиент  
 Клиент в работе  
 Клиент в отселе

Клиент Ответственный менеджер Инициатор

Номер 145559  
 Время  
 Текст  
 Повтор Да  
 Инициатор Дзодзуашили Полина Юрьевна  
 Сотрудник Дзодзуашили Полина Юрьевна  
 Контактная информация  
 Ссылка на Клиент , Категория=В, Региональный, Координаты: Дзодзуашили Полина Юрьевна  
 Контактное лицо  
 По физ. лицу  
 Сотруднику  
 Напоминать через 1  
 Период час

Обработка

Браузер формализованного документа... Клиент(Новый)

**Подразделение** - ссылочное поле, заполняется автоматически.

**Ответственный менеджер** - ссылочное поле, заполняется автоматически. Изменяется при передаче Клиента другому менеджеру.

**Инициатор** - ссылочное поле, заполняется автоматически при создании документа.

**Отправлять уведомление о счете по EMAIL** - заполняются вручную. По согласованию с Клиентом указывается почтовый адрес, на который будут отправляться уведомления.

**Сообщение для должника в уведомлении** - заполняются вручную. Указывается к кому обращение например: вписали Екатерина, в сообщении указывается "Здравствуйте Екатерина !"

Первое письмо с уведомлением рассчитывается от даты выставления счета, в зависимости от категории клиента или указанных условий по договору (в календарных днях). По умолчанию время погашения счета по Категориям: Корпоративный-30дн, А-20дн, В-10дн, С-5дн.

**Периодичность отправки уведомлений о счете(дн)** - заполняются вручную. Если значение не указано сообщения Клиенту будут приходить ежедневно, пока счет в системе не перейдет в статус Оплачено. Можно установить периодичность, например: установим значение 5 -> уведомление по счету Клиенту будет приходить через 5 календарных дней, пока счет в системе не перейдет в статус Оплачено.

**АВС анализ** – поле редактируется отделом маркетинга. По умолчанию устанавливается значение В.

**Сфера деятельности** – обязательное для заполнения поле, заполняется вручную. Значения выбираются из имеющегося словаря.

**Периодичность заказов(раб. днях)** – поле отображается и обязательно для заполнения только в документах Клиент в статусе Постоянный, заполняется вручную.

В это поле ответственный менеджер должен проставить примерный срок (в рабочих днях) в течение которого Клиент обычно делает заказ.

*Например, если Клиент делает заказы ежемесячно, в это поле надо проставить число 20. Это будет означать, что раз в 4 недели обычно бывает заявка от Клиента. Если Клиент не делает заказ в течение указанного срока, ответственному менеджеру приходит проект-задача с напоминанием, что на этого клиента следует обратить внимание. Это сделано для того, чтобы постоянные клиенты внезапно не уходили от нас, а мы всегда вовремя могли клиенту напомнить о себе.*

Если прошло 2 срока, указанных в этом поле, проект-задача приходит руководителю ОП, РОП при этом должен оказать менеджеру поддержку/содействие/принять меры по проведению переговоров с клиентом.

Если прошло 3 срока, проект-задача приходит коммерческому директору. ВНИМАНИЕ! Коммерческий директор по получении такого сообщения может в одностороннем порядке передать Клиента в разработку другому менеджеру.

**Сайт компании** - заполняются вручную. Указывается адрес. ( )

**Географические направления** – заполняется автоматически. Данные берутся из карточки Фактические адреса.

**Географические зоны** - заполняется автоматически. Данные берутся из карточки Фактические адреса.

**Долг более 2 месяцев** - заполняется автоматически. Проставляется сумма из неоплаченных счетов. При задолженности по Клиенту, у менеджера закрывается возможность создания Заявки.

**Ограничение снято руководителем** – при необходимости, заполняется руководителем. Если Клиент имеет задолженность и делает заказ. Руководителю ставится проект-задача на снятие ограничения с объяснением причины.

**Отложен перевод в свободный до** – заполняется автоматически. Возможно продление срока, для этого необходимо создать проект-задачу маркетинг менеджеру с объяснением причины.



**Причина перевода в свободные** - заполняется вручную, при переводе клиента в Свободный. Значение выбирается из словаря.

Далее следует обратить внимание на поля **Часы работы** и **Время обеда**. Проставить туда фактическое время. Это необходимо для отдела логистики.

**Работает с конкурентом** – заполняется автоматически. Значение берется по данным из заявки на услугу, заносится техническим отделом.

**Процесс переговоров** – заполняется автоматически. Данные дублируются из документа История отношений.

**Замечания клиенту** – заполняется автоматически. Данные дублируются из документа Замечания по клиенту.

**История отношений** – открывается окно, документ создается кнопкой [Создать], заполняется вручную.

В документе следует выбрать из списка контактное лицо, внести краткую историю клиента и присвоить документу статус «оформлено».

Формализация документа "История отношений"		ID=12455153
27.12.2012 / / В		Статус: [не присвоен] <input type="button" value="Установить"/>
Клиент	Ответственный менеджер	Инициатор
▶ Дата	27.12.2012	
▶ Время	18:15:38	
▶ Клиент(взаимообратная)	, Категория=В, Региональный, Координаты: ..Дзодзуашили Полина Юрьевна	
▶ Контактное лицо		
▶ Ответственный	Дзодзуашили Полина Юрьевна / Венета Систем Россия ( менеджер по развитию) - +7(921)399-59-79	
▶ История		
▶ Договор клиента		
▶ Заказчик		
▶ Категория клиента	В	
▶ Взаимодействие с конкурентом		
▶ Конкурент		
▶ Причина перехода от(к) конкурента(у)		
▶ Напоминание		
▶ Поставить задачу		

При постановке задачи из истории отношений и переводе задачи в статус «в план» история отношений автоматически переходит из статуса [не присвоен] в статус «оформлено».

**Замечания по клиенту** - заполняется вручную. Информация для клиента.

**Планирование задач** - открывается окно, документ создается кнопкой [Создать].

Дает возможность выдать задание другому сотруднику. В данном документе обязательные для заполнения поля: Тип задачи; Приоритет; Наименование (ограниченное количество знаков), разъяснения необходимо писать в поле Описание задачи; Дата проведения. Назначать задачу можно нескольким исполнителям.

Для того, что бы задача попала к исполнителю в документе необходимо поменять статус из [не присвоен] в статус «в план».

Формализация документа "Задача"		ID=12459369
		Статус: [не присвоен] [Установить]
Клиент	Ответственный менеджер	Инициатор
<div> <div>Порядковый номер</div> <div>51272</div> </div>		
<div> <div>Инициатор</div> <div>Дзодзуашили Полина Юрьевна / Венета Систем Россия ( менеджер по развитию) - +7(921)399-59-79</div> </div>		
<div> <div>Ответственный</div> <div>Дзодзуашили Полина Юрьевна / Венета Систем Россия ( менеджер по развитию) - +7(921)399-59-79</div> </div>		
<div> <div>Кому назначен</div> <div>Дзодзуашили Полина Юрьевна / Венета Систем Россия ( менеджер по развитию) - +7(921)399-59-79</div> </div>		
<div> <div>Участник плана. Клиент</div> <div>, Категория=В, Региональный, Координаты: .Дзодзуашили Полина Юрьевна</div> </div>		
<div> <div>Участник плана. Контактное лицо клиента</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Тип задачи</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Приоритет</div> <div>Обычный</div> </div>		
<div> <div>Наименование</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Описание задачи</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Документ</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Даты проведения</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Время проведения</div> <div>10:00:00</div> </div>		
<div> <div>Дата отображения в плане</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Место проведения</div> <div>Офис</div> </div>		
<div> <div>Следующая задача</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Предыдущая задача</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Повторы</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Комментарий</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Документ</div> <div></div> </div>		
<div> <div>Клиент</div> <div></div> </div>		

**История по заявкам** – заполняется автоматически. Отображает все Заявки, которые были созданы по данному клиенту.

**История клиент-менеджера** – заполняется автоматически. В данном поле отображаются все менеджеры, которые работали с Клиентом

Следующий блок полей, существенных для Работающего клиента – это **Примечания**. В карточке предусмотрены примечания для всех отделов. Необходимо вносить нюансы работы с клиентом в соответствующие поля.

*Например, если клиент работает за наличный расчет, то это примечание для бухгалтерии, если клиенту нужно / не нужно менять ЧИПы – это примечание для отдела восстановления картриджей и так далее по смыслу.*

Работники соответствующих отделов будут видеть примечания и действовать согласно им.

**ВНИМАНИЕ:** в карточку клиента вносятся статичные примечания, то есть актуальные на все заявки клиента. Примечание по конкретной заявке необходимо вносить в саму Заявку, в соответствующее поле.

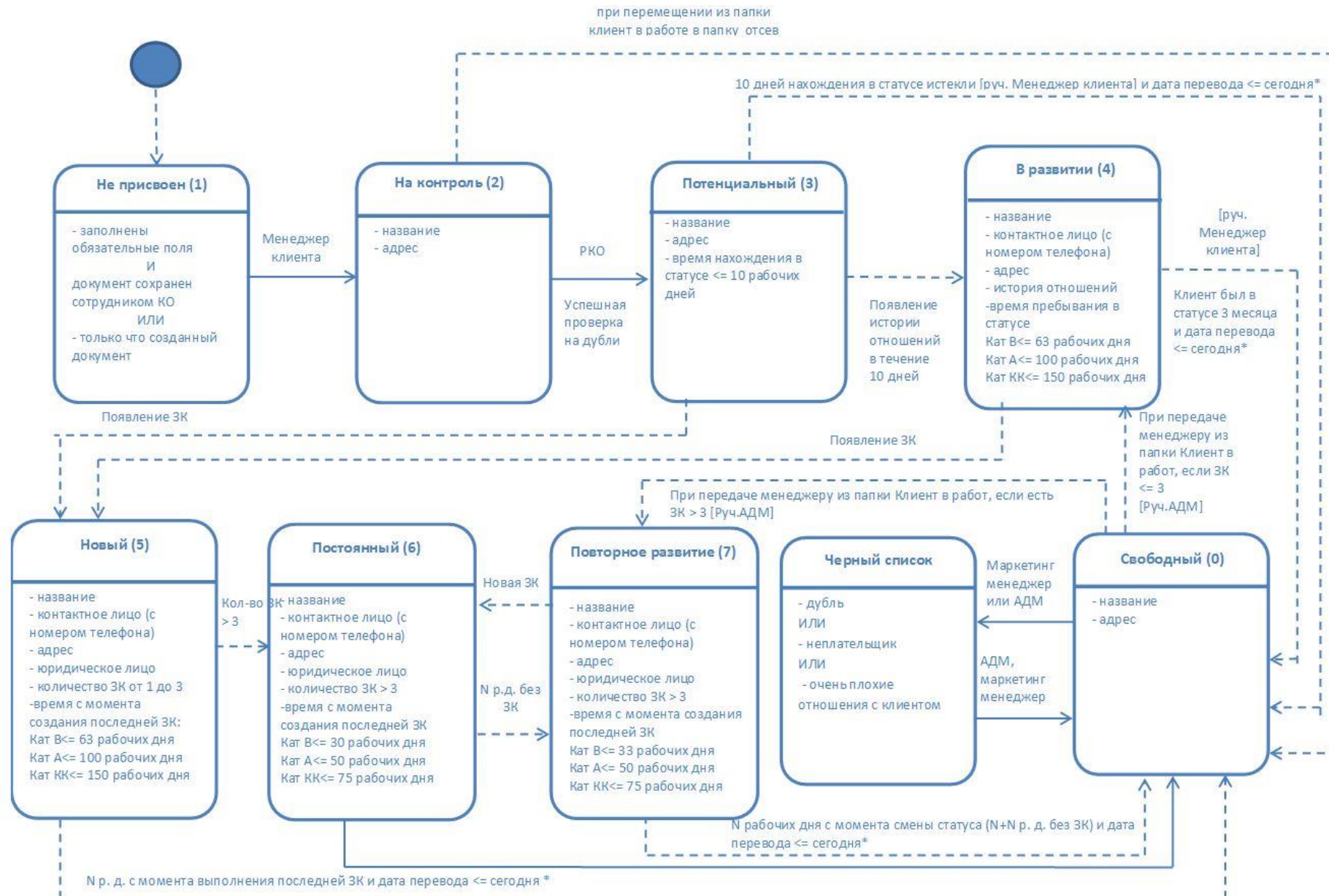
**Прайс-листы** – заполняются автоматически. Из данного поля можно увидеть все прайс-листы, которые были созданы для данного клиента.

Если все поля заполнены в соответствии с инструкцией, необходимо перевести клиента на контроль руководителю для проверки информации.

После проверки руководитель переведет клиента в работу, тогда можно приступать к созданию Заявок от клиента. Вся информация по Клиенту отразится корректно.

Дальнейший переход по статусам клиента приложен ниже. Для роли КО. Ведущий специалист выпадение в свободные по матрице не происходит, только в ручном режиме.

### Глава 3. Переход документа «Клиент» по статусам



## Глава 4. Инструкция по созданию документа Адрес.

### Инструкция по работе с документом Адрес.

1. В поле «Контекст для выбора населенного пункта» необходимо ввести начальные буквы названия нас. пункта:

The screenshot shows the 'Адрес' form with the following fields and values:

Санкт-Петербург, [Офис]		Статус:
Тип адреса	Офис	
Страна	Россия	
Контекст для выбора нас. пункта		
Выбор нас. пункта по контексту	Значение: Санкт	
Населенный пункт		
Выбор улицы по контексту		
Улица(с учетом введенного контекста)		
Дом		
Офис		
Квартира		
Другой(а/я, порт и прочее)		
Комментарий по месторасположению		
Адрес по КЛАДР		

The dialog box for 'Выбор нас. пункта по контексту' has the following fields and buttons:

Значение:
Санкт

Buttons: OK, Редактор..., Очистить, Отмена

2. После этого в поле «Выбор населенного пункта по контексту» нужно выбрать название из предложенного списка:

The screenshot shows the 'Адрес' form with the following fields and values:

Санкт-Петербург, [Офис]		Статус: [не присвоен]
Тип адреса	Офис	
Страна	Россия	
Контекст для выбора нас. пункта	санкт	
Выбор нас. пункта по контексту	Санкт-Петербург (г)	
Список значений из таблицы		
Значение	/	Код
Санкт-Петербург (г)		155069

Buttons: OK, Очистить

### 3. Аналогично выбираем улицу:

Скриншот интерфейса выбора адреса. Вверху заголовок "Адрес". В центре таблица с полями для выбора:

Санкт-Петербург, [Офис]		Статус: [не присво]
Тип адреса	Офис	
Страна	Россия	
Контекст для выбора нас. пункта	санкт	
Выбор нас. пункта по контексту	Санкт-Петербург (г)	
Населенный пункт	Санкт-Петербург(г)	
Выбор улицы по контексту	порох	
Улица(с учетом введенного контекста)		

Список значений из таблицы:

Значение
Андреевская (Пороховые)[ул]
Молодежный (Пороховые)[пер]
Набережная (Пороховые)[ул]
Пороховская Б.[ул]
Пороховское кл-ще(тер)

Внизу кнопки "OK" и "Отмена".

4. Остальные поля (дом, офис и т.д.) заполняем вручную.

5. Поле «Адрес по КЛАДР (классификатор адресов)» заполняется автоматически, после сохранения документа, ИМЕННО ЭТО ПОЛЕ БУДЕТ ОТРАЖАТЬСЯ В АДРЕСЕ В ЗАЯВКЕ

Скриншот интерфейса после сохранения документа. Вверху заголовок "Выборгская наб., д. 55 [Санкт-Петербург(г), Выборгская(наб), город(стар) - Санкт-Петербург]". В центре таблица с полями для выбора:

Выборгская наб., д. 55 [Санкт-Петербург(г), Выборгская(наб), город(стар) - Санкт-Петербург]		Статус: [не при]
Тип адреса	Офис	
Страна	Россия	
Контекст для выбора нас. пункта	санкт	
Выбор нас. пункта по контексту	Санкт-Петербург (г)	
Населенный пункт	Санкт-Петербург(г)	
Выбор улицы по контексту		
Улица(с учетом введенного контекста)	Выборгская(наб)	
Дом	55	
Офис		
Квартира		
Другой(а/я, порт и прочее)		
Комментарий по месторасположению		
Адрес по КЛАДР	г. Санкт-Петербург, наб. Выборгская, д.55	
Почтовый индекс		
Адрес	Выборгская наб., д. 55	
Географическая направление		
Зона		

#### Примечания:

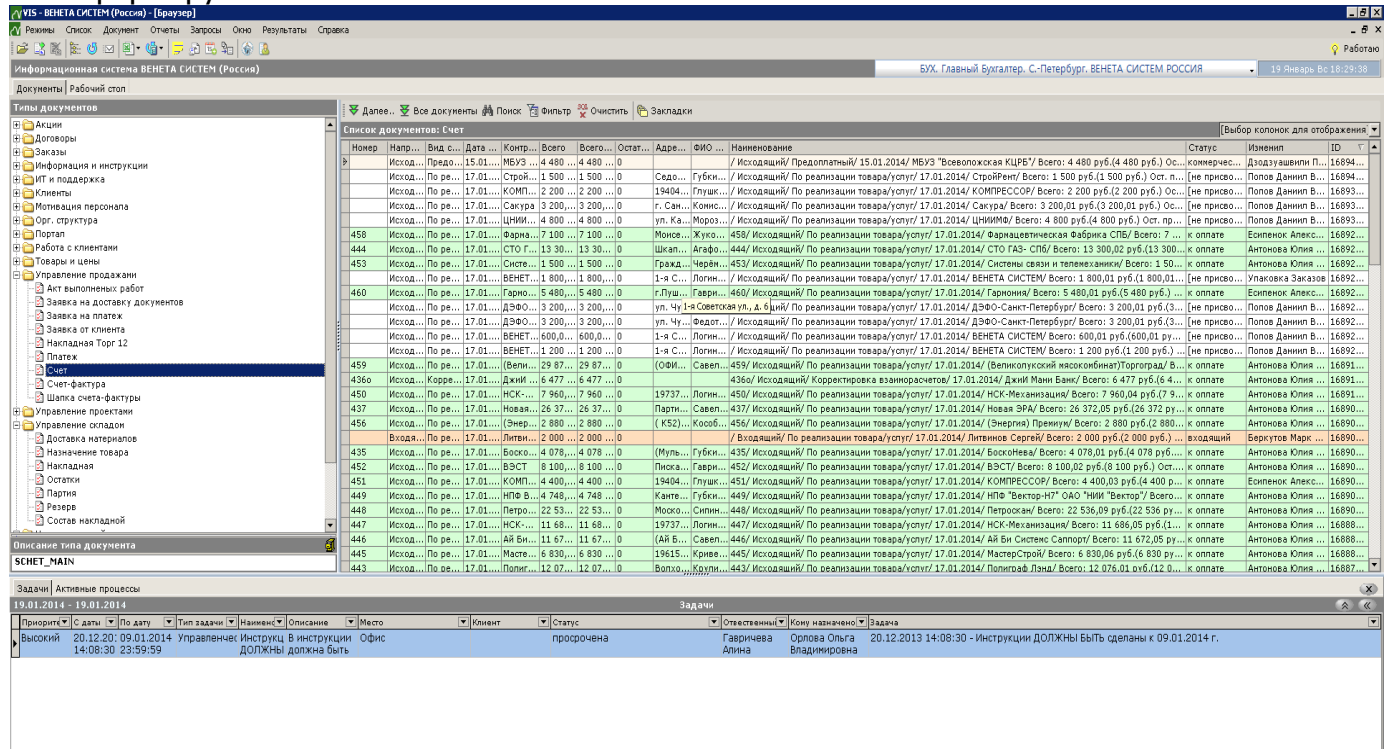
- в поле «Адрес» дублировать вручную адрес не нужно, он так же автоматически становится из КЛАДР.



## Глава 5. Инструкция к документу Счет

Данный документ можно найти в разделе Управление продажами – Счета.

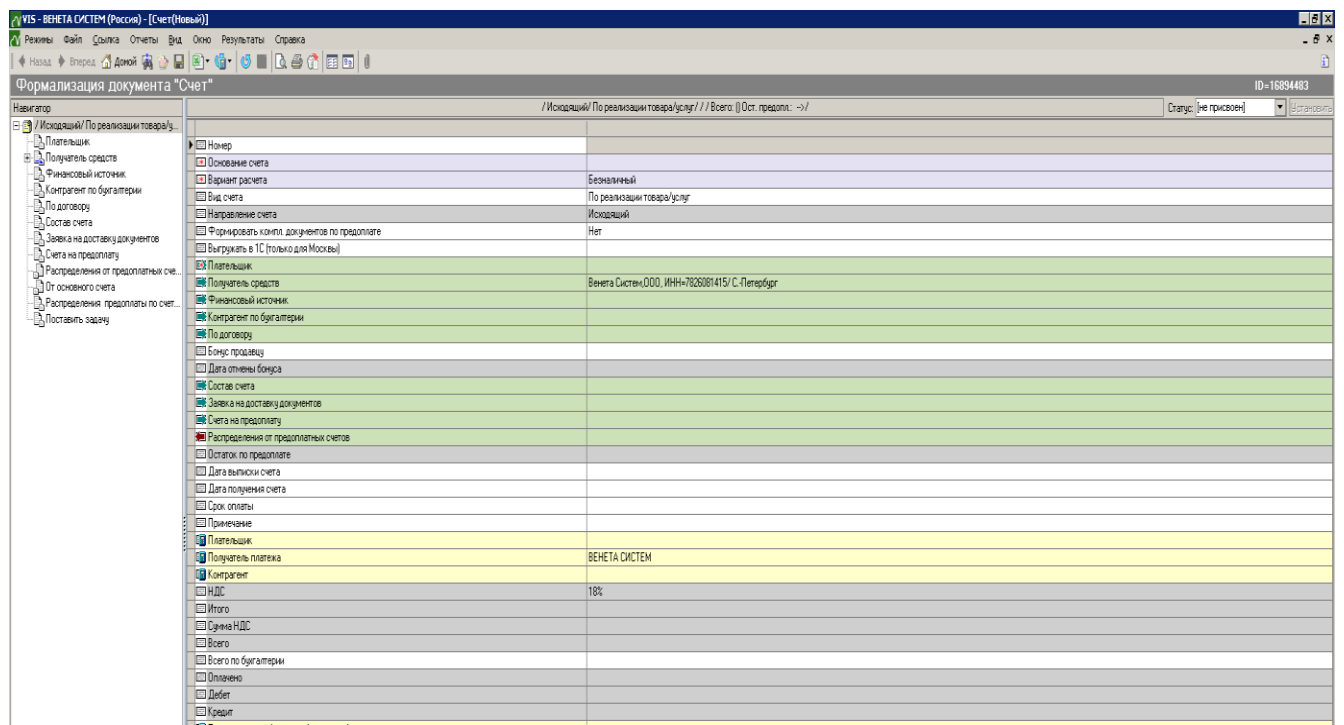
Счет формируется на основании Заявки от клиента.



**ВАЖНО:** Правильно указать информацию в заявке от клиента, на основании ее выставляются документы в 1С.

Счет оформляется в 1С по правилу – Одна заявка – Один счет! При необходимости объединения счетов – указывайте эту информацию во всех счетах, которые необходимо объединить.

Поле «номер» заполняется бухгалтером и соответствует номеру счета в 1С.



Поле «Основание счета» - переносится из Заявки от клиента.

Формализация документа "Счет"

Исходящий По реализации товара/услуг / / Всего (0 ост. предопл. ->)

Статус: (не присвоен)

ID=16894483

Навигатор

- Исходящий По реализации товара/услуг
  - Платежщик
  - Получатель средств
  - Финансовый источник
  - Контрагент по бухгалтерии
  - По договору
  - Состав счета
  - Заявка на доставку документов
  - Счета на предоплату
  - Распределения от предоплатных сче...
  - От основного счета
  - Распределения предоплаты по сче...
  - Поставить задачу

Значение	Код
Услуга по доставлению	1
Продажа	2
Ремонт, профилактика оборудования	3
Служба	4
Получка товара	5
Получение услуги	6
Доставка материалов	7

OK Очистить Отмена

Состав счета

Дата выписки счета	
Дата получения счета	
Срок оплаты	
Примечание	
Платежщик	
Получатель платежа	БЕНЕТА СИСТЕМ
Контрагент	
НДС	18%
Итого	
Сумма НДС	
Всего	
Всего по бухгалтерии	
Оплачено	
Дебет	
Кредит	

В поле «Вариант расчета» - на основании комментария менеджера бухгалтер выбирает правильный вариант – Наличный или Безналичный (по умолчанию).

При выборе варианта «Безналичный» бухгалтер формирует комплект документов: Счет, акт и/или накладная, счет-фактура.

При выборе варианта «Наличный» - Счет, акт/накладная, счет-фактура, Квитанция к приходному кассовому ордеру, чек.

**ВАЖНО:** Если клиенту не нужны документы, оплачивает наличными – в комментариях должно быть прописано – не проводной нал. (3 счета)

Поле «Вид счета» отражает информацию о счете:

ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [Счет(Новый)]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Отоб. Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Счет"

ID=16894483

Статус: [не присвоен] [Изменить]

Навигатор: / Исходящий/ По реализации товара/услуг / / Всего: 0 Отс. предопл.: -/

Платательщик

Получатель средств

Финансовый источник

Контрагент по бухгалтерии

По договору

Сотлас счета

Завка на доставку документов

Счета на предоплату

Распределения от предоплаты по сче...

От основного счета

Распределения предоплаты по сче...

Поставить задачу

Номер

Основание счета

Вариант расчета

Вид счета

По реализации товара/услуг

Список значений

Значение	Код
Предоплаты	1
По реализации товара/услуг	2
Корректировка взаиморасчетов	3

OK Очистить Отмена

Счет получателя счета

Срок оплаты

Примечание

Платательщик

Получатель платежа

Контрагент

НДС

Итого

Сумма НДС

Всего

Всего по бухгалтерии

Оплачено

Дебет

Кредит

Примечание для бухгалтера(от клиента)

Примечание для бухгалтера(по завке)

Примечание для бухгалтера (по завке на отгрузку)

Баланс с клиентом

Адрес отгрузки

ФИО менеджера(отобр. от завки)

Адрес отгрузки

От основного счета

Распределения предоплаты по счетам

Поставить задачу

Обработка

Браузер [Счет(Новый)]

Бух. Главный Бухгалтер С-Петербург: ВЕНЕТА СИСТЕМ РОССИЯ

Пользователь: Орлова Ольга Владимировна Роль: Бух. Главный Бухгалтер

Ожидание

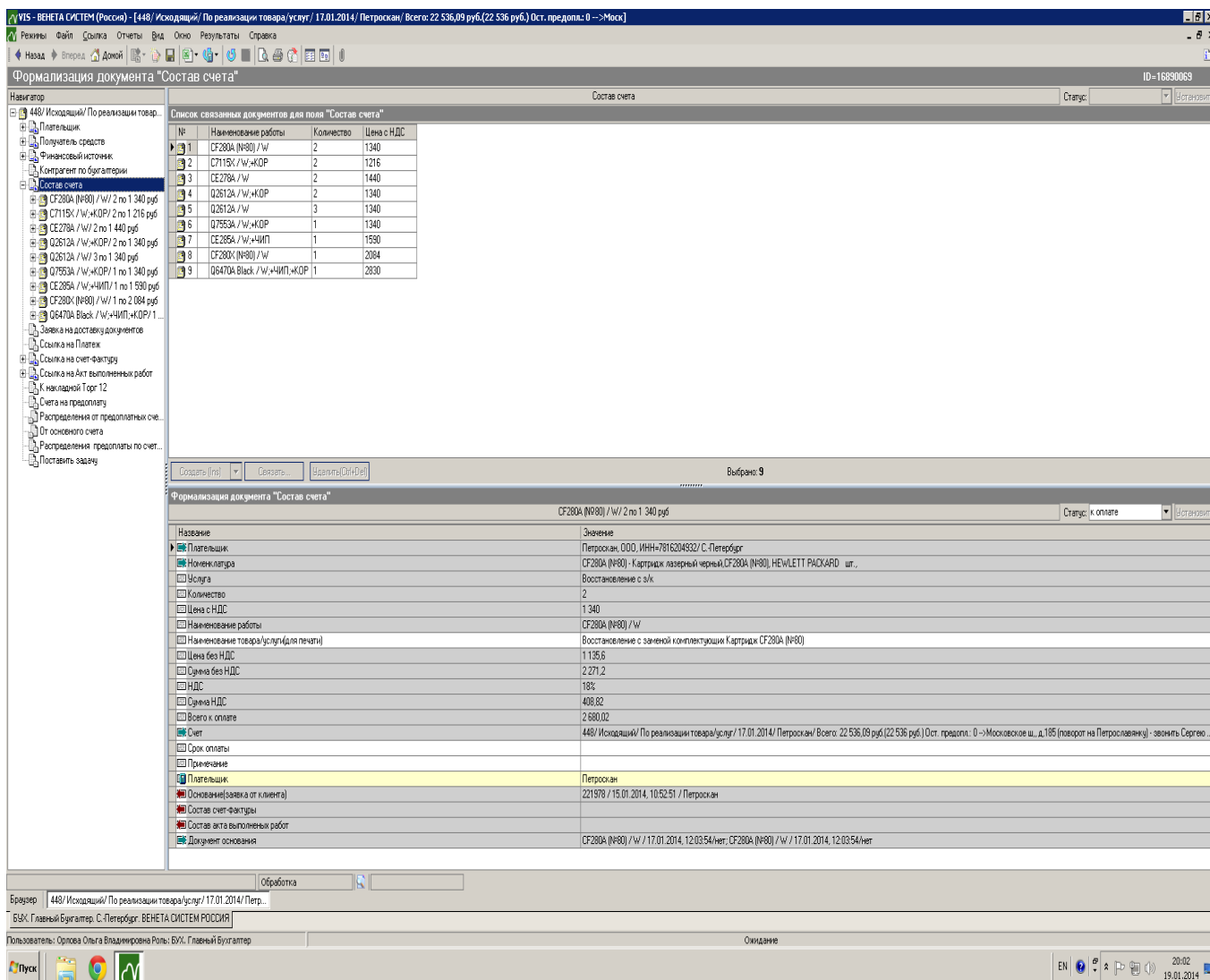
19:12 19.01.2014

Поле «Платательщик» заполняется на основании информации о плательщике по заявке от клиента.

Поле «Контрагент по бухгалтерии» может отличаться от информации в поле Платательщик – корректируется бухгалтерией по необходимости.

**ВАЖНО:** До момента формирования Заявки от клиента выяснить у контактного лица клиента на какие Юр. Лица какие картриджи нужно выставить. Если заявка одна, а предполагаете отгрузку нескольким ЮЛ, менеджер ставит в заявке от клиента «отгрузка по выполнению – нет», и далее, по готовности заказа, менеджер разбивает ее на необходимое количество ЮЛ. В составе счета отражаются номенклатурные позиции по ценам прайс-листа или спецификации к договору.

**ВАЖНО:** Своевременно оформляйте спецификации к договору с клиентом, чтобы цены в счет попадали верные.



## Документ Счет имеет несколько статусов.

Статус «не присвоен» означает, что заявка от клиента обработана Техническим отделом, отделом ремонта техники, работы выполнены.

Бухгалтерия, подготовив комплект документов в 1С, переводит счет в статус «к оплате».

При необходимости выставления комплекта документов клиенту один раз в месяц, при ежедневном отвозе картриджей, заявки клиента складываются в один объединенный счет в статусе «объединить». При выставлении комплекта документов в 1С - счет переводится в статус «к оплате».

При поступлении оплаты от контрагента по счету – счет переводится в статус «частично оплачен» или «оплачен».

Посмотреть дату и сумму оплаты, которые пришли по счету можно в самом документе счете во вкладке «ссылка на платеж».

Пример:

ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [12388, 12387/ Исходящий/ По реализации товара/услуг/ 22.10.2013/ (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"/ Всего]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Опция Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Счет"

ID=15632323

Навигатор: 12388, 12387/ Исходящий/ По реализации товара/услуг/ 22.10.2013/ (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"/ Всего: 13 100,02 руб (13 100 руб) 0 шт. предопл.: 210 -> Счетчик пр. д. 47/ Губин Никита Александрович

Статус: частично оплачено

Номер	12388, 12387
Основание счета	Продажа
Вариант расчета	Безналичный
Вид счета	По реализации товара/услуг
Назначение счета	Исходящий
Формировать копию документов по предоплате	Нет
Выгрузить в 1С (только для Москвы)	
Платеж	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"/ ЗАО, ИНН-7805059786/ С-Петербург
Получатель средств	Венеца Систем ООО, ИНН-7805081415/ С-Петербург
Финансовый источник	Венеца СПБ Безналичный БТБ (Венеца Систем / Руб) С-Петербург
Контрагент по бухгалтерии	
Бонус-продавец	Да
Дата отмены бонуса	11.12.2013
Состав счета	Lomond LQ207008/ 2 по 105 руб; Epson LX1170 II/ 1 по 12 890 руб
Заявка на доставку документов	
Ссылка на платеж	4083096 от 27.11.2013 - (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"/ Входящий Счетчик=210 руб. (Губин Никита Александрович)
Ссылка на счет-фактуру	64181 / 22.10.2013 - (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"/ Счетчик=13 100,02
Ссылка на Акт выполненных работ	
К накладной Торг 12	4614/ 22.10.2013 (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"/ 13 100,02
Счета на предоплату	
Распределения от предоплатных счетов	
Остаток по предоплате	210
Дата выписки счета	22.10.2013
Дата получения счета	
Срок оплаты	
Примечание	
Платеж	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"
Получатель платежа	ВЕНЕТА СИСТЕМ
Контрагент	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"
НДС	18%
Итого	11 101,71 руб.
Сумма НДС	1 988,31 руб.
Всего	13 100,02 руб.
Всего по бухгалтерии	13 100 руб.
Оплачено	210 руб.
Дебет	13100 руб.
Кредит	210 руб.
Примечание для бухгалтера (от клиента)	1. Счета объединить 2. Разделить в счетах ремонт и ТО 3. В счетах писать целиком "Принтер, Копировальный аппарат, Многофункциональное устройство", а не МФУ 4. ТОЛЬКО ОРИГИНАЛЬНЫЕ ПОДПИСИ
Примечание для бухгалтера (по заявке)	
Примечание для бухгалтера (по заявке на отгрузку)	
Баланс с клиентом	4530727 95 руб.
Адрес отгрузки	Счетчик пр. д. 47
ФИО менеджера (отобр. от заявки)	Губин Никита Александрович
Адрес отгрузки	Счетчик пр. д. 47
От основного счета	
Распределения предоплаты по счетам	
Поставить задачу	

Обработка

Браузер: 12388, 12387/ Исходящий/ По реализации товара/услуг/ 22.10.2...

Бух. Главный Бухгалтер С-Петербург: ВЕНЕТА СИСТЕМ РОССИЯ

Пользователь: Орлова Ольга Владимировна Роль: Бух. Главный Бухгалтер

Окна

20:28 19.01.2014

Сумма счета в примере – 13100,00, перейдя на вкладку «Ссылка на платеж», видим сумму оплаты 210,00 рублей, которые пришли на расчетный счет (безналичная форма оплаты) 27.11.2013г.

ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [12388, 12387/ Исходящий/ По реализации товара/услуг/ 22.10.2013/ (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"/ Всего]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Опция Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Платеж"

ID=16230445

Навигатор: 4083096 от 27.11.2013 - (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"/ Входящий Счетчик=210 руб. (Губин Никита Александрович)

Статус: оформлен

Номер выписки	1
Дата выписки	27.11.2013
Номер платежного поручения	4083096
Дата платежного поручения	27.11.2013
Ответственный менеджер	
Дата проведения платежа	27.11.2013
Тип Платежа	Входящий
Платеж	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"/ ЗАО, ИНН-7805059786/ С-Петербург
Платежополучатель	Венеца Систем ООО, ИНН-7805081415/ С-Петербург
Контрагент	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"/ ЗАО, ИНН-7805059786/ С-Петербург
Вариант расчета	Безналичный
Сумма иск. платежа	210 руб.
Сумма платежа	210 руб.
Счет	12388, 12387/ Исходящий/ По реализации товара/услуг/ 22.10.2013/ (Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"/ Всего: 13 100,02 руб (13 100 руб) 0 шт. предопл.: 210 -> Счетчик пр. д. 47/ Губин...
На Финансовый источник	Венеца СПБ Безналичный БТБ (Венеца Систем / Руб) С-Петербург
В выписке	1/ 27.11.2013, 266 266,15 - 582 646,9
К записи в журнале ФТ	
Счет управленческого учета	Доходы/ Поступления от покупателей
Основание платежа	Поставка товара
Назначение платежа	Мат. ценности получены картридж. Док: 2266/09-04 от 01.10.2009 Счет-ф 10910 от 22.10.2013 в т.ч. НДС 18% 32:03
Сальдо начальное	
Сальдо конечное	
Платеж	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"
Менеджер клиента	Губин Никита Александрович
Контрагент	(Кировский завод) Металлургический завод "Петросталь"



Если платежей по счету было несколько, они отражаются списком, при полном погашении суммы по счету – счет переходит в статус «Оплачен».

Ссылка «счет на предоплату» заполняется, если был выписан предоплатный счет, по которому пришла оплата, а затем была произведена отгрузка картриджей по фактическому счету.

При поступлении на расчетный счет излишней или повторной оплаты счета, бухгалтерия создает счета (предоплатные) с номерами переплата/второплата в статусе «оплачен». Данные денежные средства по просьбе менеджера (посредством ПЗ бухгалтерии, после согласования с клиентом) могут быть отнесены на другой счет или возвращены клиенту.

**ВАЖНО:** Строка Примечание – заполняется только бухгалтерией.

Строки «Всего» и «Всего по бухгалтерии» отражают сумму счета.

Всего по бухгалтерии – сумма счета в 1С.

Всего – расчетная сумма по всем позициям счета, которую формирует программа ВИС.

\* Расчет суммы программы 1С и ВИС производят по-разному, поэтому они могут отличаться на несколько копеек.

Примечание для бухгалтера (от клиента) – заполняется менеджером в карточке клиента. Рекомендуем вносить туда ту информацию, которая является постоянной от заявки к заявке.

Например: Счета должны быть на сумму не более 10000,00 рублей.

Счета объединяем, выставляем общий счет в конце месяца.

Примечание для бухгалтера (по заявке) – заполняется менеджером, относится только к этой заявке. При следующем заказе комментарий может быть другим.

Например: Счет на услугу по восстановлению объединить со счетом на ремонт принтера. Выставить одним счетом.

Примечание для бухгалтера (по заявке на отгрузку) – заполняется менеджером по конкретной заявке на отгрузку ГП.

**ВАЖНО:** все примечания должны быть актуальны на дату оформления заявки от клиента.

Поле «Адрес отгрузки»: Менеджер подбирает адрес, куда необходимо отвезти картриджи, принтеры.

**ВАЖНО:** адрес должен быть актуален.

Из счета можно поставить проект-задачу.

Менеджер самостоятельно может создать Коммерческое предложение, предварительный счет.

## Глава 6. Инструкция по созданию документа Счет - Коммерческое предложение.

Для специалистов отделов продаж появилась новая возможность создавать коммерческие предложения с конкретным ценовым предложением на основе документа Счет.

Этот документ предназначен для отправки клиенту в следующих случаях:

- выставление ценового предложения в случае согласования заявки на услугу;
- выставление ценового предложения по продаже оригинальных картриджей.

Внешне документ похож на классический счет, но не подходит для оплаты. В случае принятия клиентом положительного решения, этот документ легко превратить в предоплатный счет.

Для составления документа необходимо заполнить следующие поля:

Основание счета: выбираем Услуга по восстановлению либо Продажа.

Платательщик: выбираем ЮЛ Клиента

Получатель средств: ВЕНЕТА СИСТЕМ СПб (ID 93983) если не встало автоматом – выбираем из списка верное ЮЛ.

Дата выписки счета: ставим нужную дату.

Состав счета: создаем вручную документ (или документы, в зависимости от того, сколько позиций будет в коммерческом предложении). Заполняем следующие поля:

Номенклатура

Услуга (*если КП для восстановления картриджей*)

Количество

Цена с НДС (*для КП на оригинальные картриджи или для КП на восстановление, если цены отличаются от прайсовых*)

Если Вы хотите откорректировать Наименование товара/услуги для печати – отредактируйте это поле. Программа автоматически подставляет в него стандартные значения. При редактировании этого поля учитывайте, что в счете наименования будут соответствовать стандартным формулировкам.

После создания необходимого количества составов переходим в головной документ и присваиваем статус «коммерческое предложение».

**Внимание!** После присвоения статуса «коммерческое предложение» Вы имеете возможность редактировать цены в документе Состав счета или добавлять еще Составы. НО в головном документе Счет после сохранения **необходимо будет вручную откорректировать поле Сумма по бухгалтерии**. Кнопкой Эксель выгружаем форму для просмотра и печати, проверяем корректность введенных данных, суммы, сохраняем в pdf и отправляем клиенту. Если документ потерял актуальность – переводим в статус «аннулирован».

## Глава 7. Инструкция по созданию документа Прайс-лист (услуга)

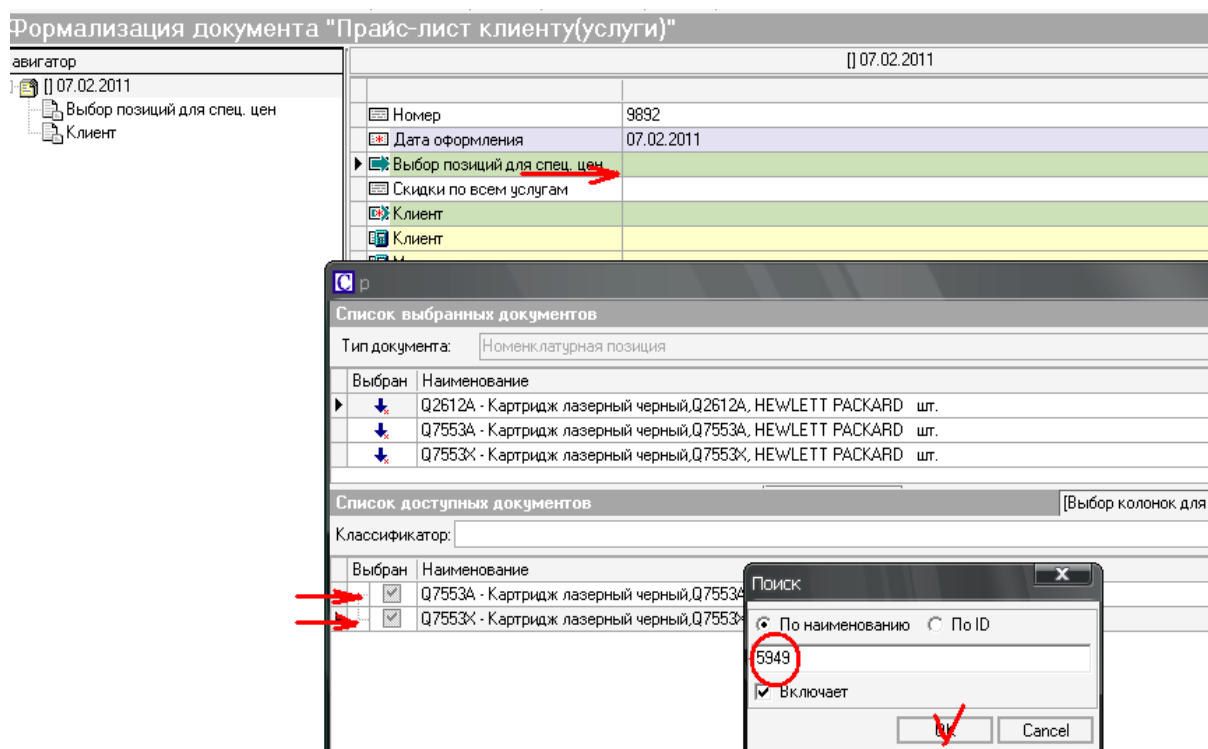
### Создание документа Прайс-лист клиенту

Документ **Прайс-лист клиенту** находится в папке **Работа с клиентами**. Документ создается при составлении коммерческих предложений для клиентов. При помощи этого документа Вы можете без труда подобрать индивидуальный перечень позиций в прайсе для каждого клиента, а так же при необходимости посчитать скидки. Этот документ так же при необходимости может стать основой для спецификации к договору.

В документе нужно заполнить существенные поля, а именно:

**Дата оформления** – Вы ставите число, которым датировали данный прайс-лист для Клиента.

**Позиции в прайс-листе** – из списка выбираете только необходимые Вам позиции нажатием на стрелку в графе «Выбран». Это поле множественное, как только вы завершили поиск и выбор 1 позиции, в этом же окне приступайте к следующему поиску.



**Скидки по всем услугам** – если предусмотрена скидка в процентном соотношении, заполните это поле, и программа автоматически посчитает Вам скидку (обратите внимание, но то, что цены выставляются с учетом копеек)

**Клиент** – здесь нужно сослаться на клиента, которому Вы высылаете этот прайс-лист.

После заполнения указанных полей следует перевести статус документа на «подготовлен».

В статусе «подготовлен» Вы сможете нужным образом подкорректировать цены на отдельные позиции, например, убрать копейки.

Это следует делать через навигатор (на подобие спецификации), заходя в каждую позицию.

Формализация документа "Прайс-лист клиенту(услуги)"

Навигатор

- "Евродиск" [Глушкова М. А.] 14.02.2008
  - Позиции в прайс-листе
    - Q2613A 502
    - Q2613X
    - Q5949A
    - Q5949X
    - Q2612A
  - Клиент
    - "Евродиск", Категория=В, Коор...

Проверка цен в позициях по щелчку на каждую позицию

Номер	56
Дата оформления	14.02.2008
Позиции в прайс-листе	Q2613A 502; Q2613X; Q5949A; Q5949X; ...
Скидки по всем услугам	2 %
Клиент	"Евродиск", Категория=В, Координаты: .Глушко
Клиент	"Евродиск"
Менеджер	Глушкова М. А.

Установка процента скидки, если она предусмотрена

После корректировки цен необходимо перевести документ в статус «оформлен».

Готовый вид прайс-листа открываем с помощью кнопки «Отчеты» на панели инструментов. Обратите внимание, что выбрав позиции 1 раз, Вы получите на выходе 3 разных документа. Просмотрите их все и выберите, что необходимо отправить клиенту.

Режимы Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Прайс-лист клиенту(услуги)"

Навигатор

- Банк Держава [Нагорный Владимир Ви...]
  - Позиции в прайс-листе
  - Клиент

Прайс-лист на услуги по регенерации картриджей  
Сравнительный расчет цены копии  
Карта рисков по услугам

Номер	367
Дата оформления	03.02.2011
Позиции в прайс-листе	ML-121003
Скидки по всем услугам	
Клиент	Банк Держава, Категория=В, Персональны
Клиент	Банк Держава
Менеджер	Нагорный Владимир Витальевич

Проверив правильность позиций и цен в прайсе, обратите внимание на правильность ВАШИХ координат в правом верхнем углу. Если Вы нашли ошибку – исправьте свои данные в VIS в карточке Физ. Лица.

Далее необходимо сохранить файл в любом из предложенных форматов. Это делается через кнопку на панели инструментов рядом с дискетой.

Предложенные для сохранения форматы не предполагают последующего внесения изменений.

191036, С-Петербург  
1-я Советская ул, 6, оф.52  
т. 740 34 35 (моб. 02) ф. 740 34 34  
www.veneta.ru, elena@veneta.ru  
Матонина Елена Владимировна  
ICQ 312094591

### Прайс-лист на услуги по регенерации картриджей.

(Цены указаны с учетом НДС 18%)

Модели аппаратов	Модель картриджа	Профилактическое восстановление, руб.	Восстановление с заменой комплектующих, руб.	Стоимость картриджа VENETA СИСТЕМ, руб.
HP LJ 1300	Q2613A	502	1191,68	1442,56
HP LJ 1300	Q2613X	595,84	1285,76	1577,8
HP LJ 1320/1160	Q5949A	501,76	1191,68	1303,4
HP LJ 1320	Q5949X	784	1881,6	2195,2
HP LJ 1010/1012/1015/1020/1022/3015/3020/3030	Q2612A	501,76	1191,68	1442,56

(Цены на регенерацию других типов картриджей, не указанных в данном прайс-листе, согласовываются дополнительно.)

Стоимость услуги по замене интеллектуального ЧИПа составляет 320 рублей, включая НДС 18%.

Оформленные Прайс-листы клиенту в случае дальнейшего заключения договора станут основой для Спецификации к данному договору.

В случае, если Вы в течение длительного периода отправляете клиенту несколько прайсов, следует каждый раз создавать новый документ, и точно указывать дату оформления. Это необходимо для дальнейшего анализа потенциала клиентов компании.

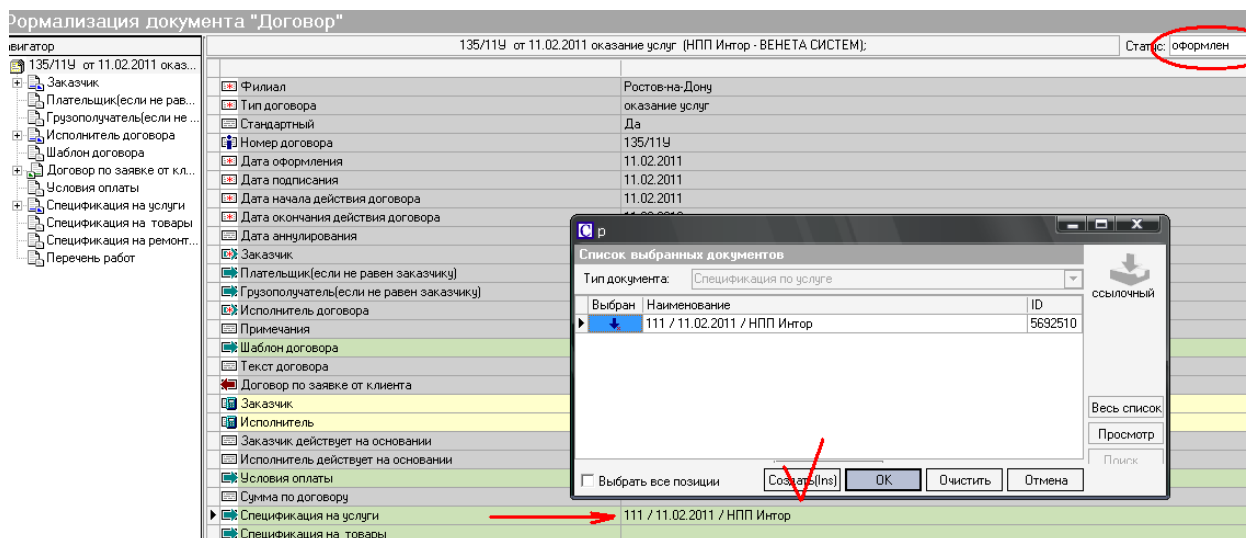
## Глава 8. Инструкция по работе с документом Спецификация по услуге.

### Спецификация по услуге.

Документ Спецификация виден в браузере в папке Договоры. Спецификация – это документ – приложение к Договору. Спецификация определяет фиксированные цены по договору на услугу. Если клиенту предоставлена скидка, необходимо создать не только Договор в статусе «оформлен», но и спецификацию к нему с указанием предложенных скидок.

Создание спецификации допустимо ТОЛЬКО из документа Договор. Только в этом случае она будет работать корректно. Необходимо так же обратить внимание, чтобы Договор был в статусе «оформлен» и имел действительный срок действия.

К договору в статусе «оформлен» может быть действующей только одна спецификация со скидками в статусе «утверждено». Если необходимо добавить/убрать позиции в спецификации – необходимо корректировать имеющуюся спецификацию, а не создавать новую.



В спецификации необходимо проставить номер. Он будет отражен в печатной форме к договору.

Далее следует выбрать позиции, которые имеются у клиента. Нужно выбирать не только те позиции, где есть скидка, а все, которые имеются в парке техники клиента. Это зафиксирует цены в случае их удорожания по прайсу. Позиции выбираются обычным поиском, при чем это поле множественное, что позволяет выбрать несколько позиций в одном поисковом окошке. Выбранные позиции отразятся в верхней части окна. Далее кнопка [Применить].

Если у вас на все позиции клиента зафиксирована скидка – следует заполнить поле Скидки по всем услугам. Например, 5%. В этом случае программа автоматически посчитает цену со скидкой от прайса. Если же на каждую позицию скидка индивидуальная, заполнять это поле не следует.

Чтобы сформировать основу документа для дальнейшей работы с ценами, необходимо присвоить статус «к утверждению». После присвоения этого статуса в документу появится поле Позиции в спецификации.



## Глава 9. Инструкция по работе с Инцидентами в VIS.

### Инструкция по созданию инцидента и его переходу по статусам.

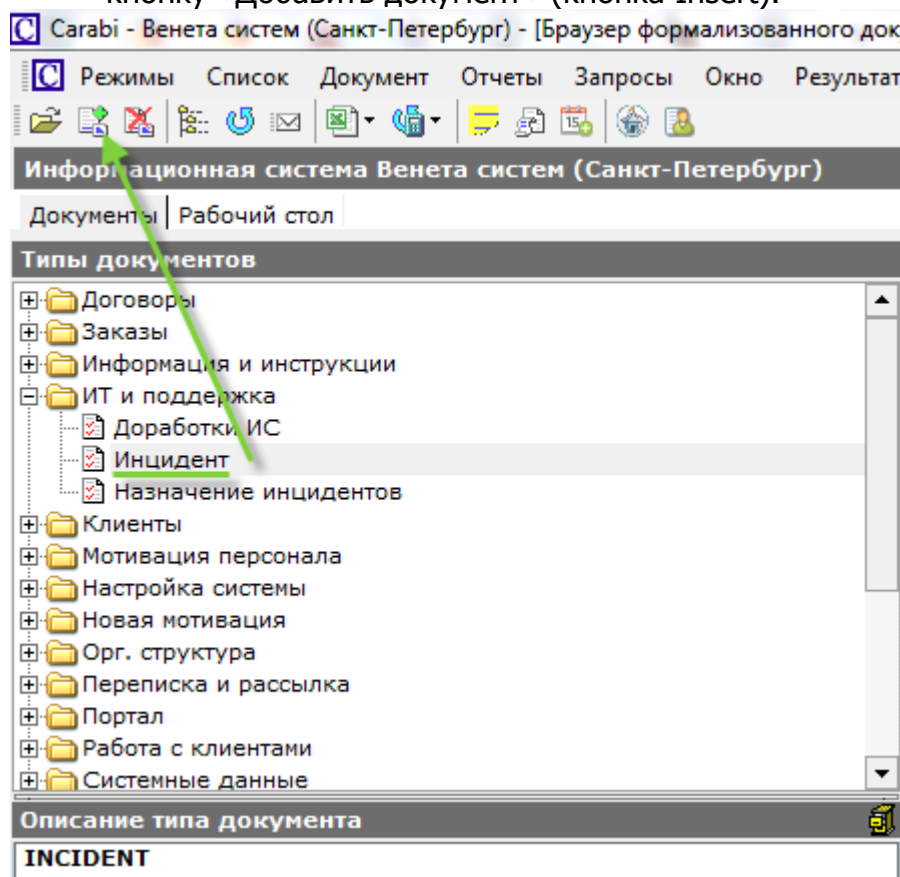
#### *Что такое инцидент*

Инцидент – это любое событие в работе информационной системы, не являющееся ее нормальной функцией, и при этом усложняющее, замедляющее или полностью блокирующее рабочий процесс. То есть, если Вы наблюдаете такое поведение VIS или сайта, которое мешает Вам или Вашим коллегам выполнять свою работу и поддерживать стандартный процесс обслуживания клиентов Венеты, это отличный повод завести заявку об инциденте.

Примеры инцидентов: отсутствие в отчете нужных данных, проблемы с заполнением обязательных полей в заявке от клиента, невозможно просмотреть нужный документ.

#### *Рекомендации по созданию заявки об инциденте*

1. В папке «ИТ и поддержка» нужно выбрать тип документа Инцидент и нажать кнопку «Добавить документ» (кнопка Insert).



Откроется документ следующего вида:



Формализация документа "Инцидент"		ID=11269718
Навигатор	4338 / 11.09.2012 14:41:07 - ИС CARABI - функционал/Дзодзуашили Полина Юрьевна -> Статус: [не присвоен] Установить	
4338 / 11.09.2012 14:41:07 - ИС CARABI ...		
Филиал	С.-Петербург	
Код	4338	
Дата, время обнаружения	11.09.2012 14:41:07	
Кто зарегистрировал	Дзодзуашили Полина Юрьевна	
Кем обнаружен	Дзодзуашили Полина Юрьевна	
Категория	ИС CARABI - функционал	
Контактный телефон		
Дата, время регистрации	11.09.2012 14:41:07	
Описание		
Копия экрана		
Важность	Средняя	

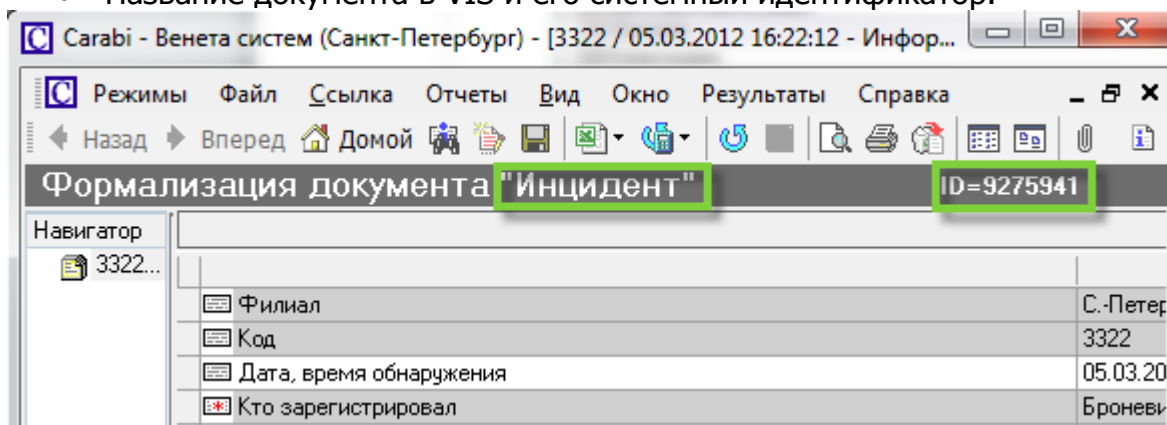
2. Категория определяет область, в которой обнаружилась проблема. За каждой областью в VIS закреплен сотрудник, который будет заниматься разбором инцидента. В данный момент с VIS работают сотрудники, специализирующиеся на следующих категориях:

- www.veneta.ru - рабочий кабинет
- www.veneta.ru - общий дизайн
- ИС VIS - функционал
- ИС VIS - общий дизайн
- ИС VIS - отчеты
- ИС VIS - сообщения
- ИС VIS - форум
- ИС VIS - сканер
- Эл. Почта

Если Ваша проблема не относится ни к одной из перечисленных категорий, значит, существующая система не поддерживает ее решение посредством обработки инцидента, и регистрация заявки никак Вам не поможет.

3. Описание. Как быстро будет решена описываемая Вами проблема, во многом зависит от точности и полноты описания. Чтобы избежать лишних уточнений, старайтесь по возможности в описании инцидента указывать следующую информацию:

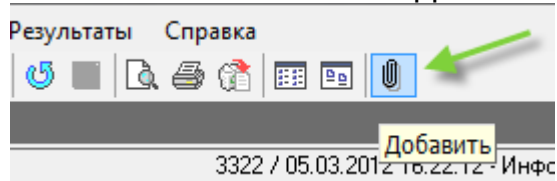
- Название документа в VIS и его системный идентификатор.



Формализация документа "Инцидент"		ID=9275941
Навигатор	3322...	
Филиал	С.-Пете...	
Код	3322	
Дата, время обнаружения	05.03.20...	
Кто зарегистрировал	Броневи...	

- Ваши действия в системе, приводящие к воспроизведению ошибки. Например, смена статуса документа или изменение какого-либо поля.
- Сообщение об ошибках, выдаваемое системой (если такое есть).
- Немного Вашей предыстории по работе с проблемным документом, отчетом, объектом. Например, информацию вида «Я не вижу папку Договоры» лучше сопроводить комментарием «Раньше никогда не видел, теперь понадобилось в связи с расширением обязанностей» или «Всегда видел, сегодня пропала».

4. В поле «Копия экрана» бывает очень полезно добавить файл с картинкой ошибки, выданной системой или набор картинок с последовательностью действий, которые вы выполняете. В поле «Копия экрана» можно добавить только один файл, для добавления нескольких файлов необходимо воспользоваться кнопкой «Добавить».




Копию Вашего экрана можно сделать, нажав сначала клавишу PrintScr, а затем Ctrl+V в открытом графическом редакторе Paint либо в документе MS Word.

5. Важность. Заводя инцидент в VIS, Вы ставите задачу тому, кто будет его разбирать. Важность инцидента определит, в какие сроки необходимо решить описанную в инциденте проблему (даты проведения для задачи) и порядок ее рассмотрения. Рассмотрены будут инциденты любой важности. Срок же может меняться как в сторону уменьшения, так и в сторону увеличения, в зависимости от сложности обнаруженной проблемы. Определять важность Вашей задачи предлагается на основе характеристики инцидента в соответствии со следующей таблицей:

Таблица 1. Важность инцидента.

Важность	Характеристика
Критичная	Ситуация, полностью останавливающая Вашу работу или мешающая выполнять основную часть Ваших обязанностей. Например, нет доступа к Заявкам от клиента у менеджера.
Высокая	Нетипичное поведение системы не позволяет выполнять одну из основных для сотрудника операций.
Средняя	Нетипичное поведение системы не позволяет выполнять одну из основных для сотрудника операций, но есть обходной вариант. Обнаруженный сбой влияет на второстепенные или вспомогательные процессы.
Низкая	Незначительные неудобства в работе, отсутствие возможности осуществить редкую или низко приоритетную операцию.
Пожелание	Особый тип инцидента, который, по сути, не является описанием сбоя или проблемы в работе. Предназначен для выражения пожеланий и предложений по улучшению процессов реализуемых VIS.

6. После заполнения всех обязательных полей Инцидент нужно сохранить  и перевести в статус «Инициировано» Статус:  .
7. Только после этого заявка будет зарегистрирована в системе, как требующая разбора.

Как живет заявка об инциденте

Таблица 2. Описание статусов Инцидента.

Статус	
Не присвоено	Инциденты в этом статусе не считаются оформленными и существуют только для создающего описание сотрудника.
Инициировано	Статус присваивается инициатором. При установке этого статуса исполнителю ставится задача и высылается уведомление о появлении нового инцидента.
Обрабатывается	Инцидент переходит в режим разбора. Это значит, что сотрудник, разбирающий инцидент ознакомился с описанием проблемы и начал по ней работать.
Требуется уточнения	Статус, сигнализирующий о том, что для разбора недостаточно данных в описании инцидента. При его установке инициатору приходит сообщение VIS о необходимости комментария. Ответственным за предоставление комментария является инициатор.
Прокомментировано	Статус, в который необходимо перевести инцидент после добавления запрошенного комментария по требующему уточнения описанию. При переводе в этот статус исполнителю отправляется сообщение VIS.
Реализовано	Когда разбор инцидента завершен и устранены его последствия и по возможности причины, исполнитель переводит инцидент в статус Реализовано.
Отклонено	В случаях, когда <ul style="list-style-type: none"> <li>- описанная в инциденте ситуация является следствием некорректных действий сотрудника,</li> <li>- невозможно выполнить запрос на добавление функций VIS /прав пользователю,</li> <li>- на основании предоставленного описания невозможно определить проблему, как сбой программы,</li> <li>- проблема уже решена, и нужно отменить необходимость разбора,</li> <li>- комментарий к инциденту не предоставляется инициатором более четырех недель,</li> </ul> инцидент переводится в статус Отклонено и сопровождается комментарием с указанием причины.
Возобновлено	Реализованные и отклоненные инциденты можно снова открыть, переведя в статус Возобновлено.

Для наглядности движения Инцидента по описанным выше статусам на Рисунке 1 представлен процесс переходов.

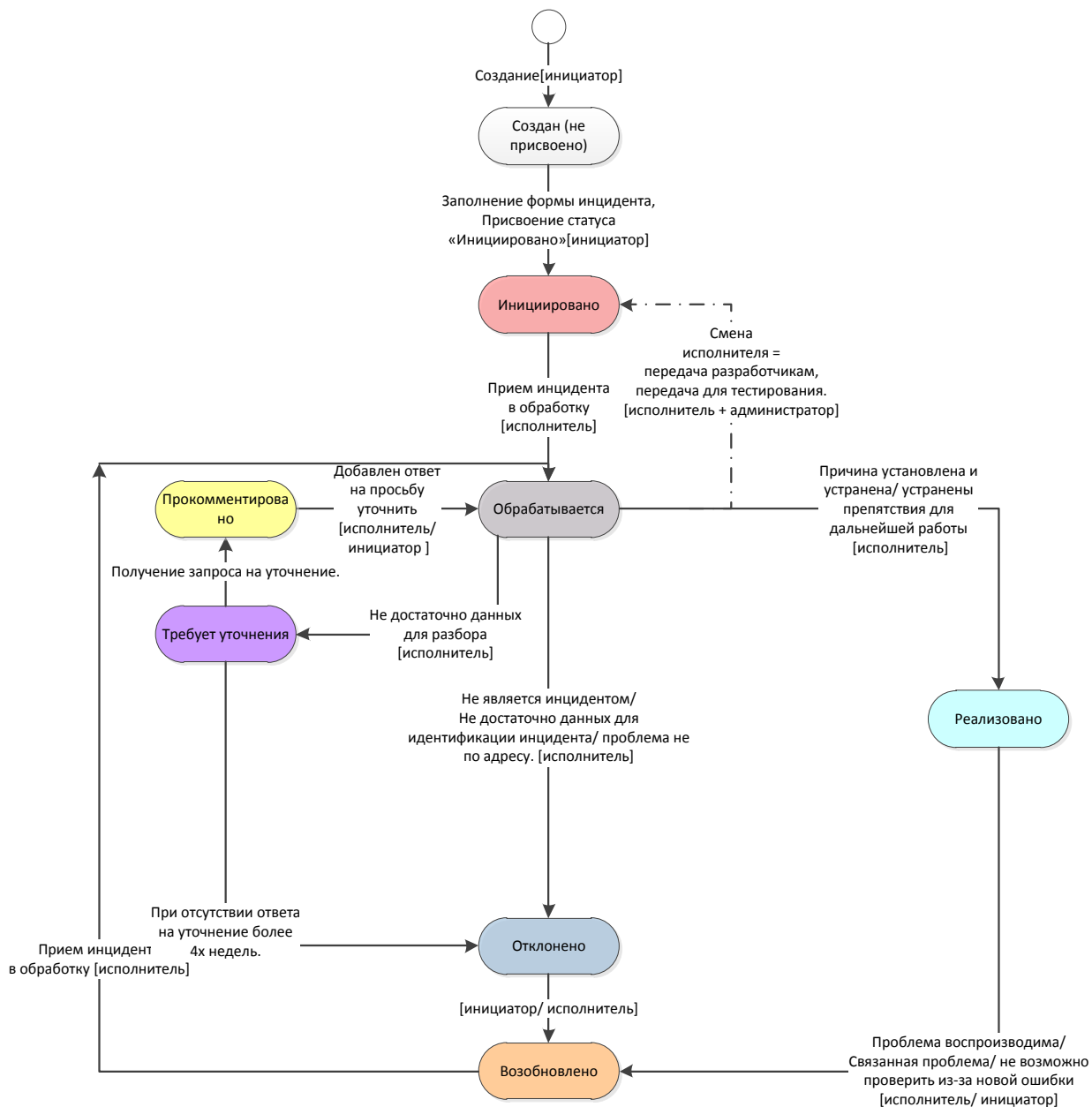


Рисунок 1. Процесс перехода заявки об инциденте по статусам.

## Глава 10. Личный кабинет. Общая заявка.

На сайте [www.veneta.ru](http://www.veneta.ru) разработан сервис «ЛИЧНЫЙ КАБИНЕТ», который позволяет нашим клиентам:

- контролировать свои заказы в режиме «реального времени»;
- самостоятельно делать заявки в любое удобное для него время;
- следить за оплатой счетов;
- по индивидуальному штрих-коду картриджа, отследить какие виды работ проводились именно с этим картриджем;
- самостоятельно получать информацию об оказанных услугах,
- выгружать данные в ms excel за необходимый клиенту отчетный период (услуга удобна для бюджетирования);
- общаться через on-line сообщения со своим менеджером.

Как работает Личный кабинет можно посмотреть в презентации на сайте по ссылке [http://veneta.ru/veneta\\_cabinet/](http://veneta.ru/veneta_cabinet/).

Доступ к личному кабинету Клиент может получить двумя способами – самостоятельно, заполнив форму регистрации <https://cabinet.veneta.ru/login/register/>, либо через ответственного менеджера (Создает карточку «Профиль клиента» в VIS).

При регистрации пользователя через сайт клиенту на почту приходит уведомление:



В VIS модератору приходит оповещение о пройденной регистрации, проводится проверка на СПАМ. После проверки данных, менеджеру отдела продаж формируется Проект-задача на открытие доступа. Менеджер в документе «Профиль клиента» заполняет поля для открытия доступа и корректирует возможности Клиента в своем личном кабинете.

Логин	<a href="#">molochnikov@</a>
Пароль	carabi
Пароль (новый)	**
Пользователь(нов.)	
Уникальный E-mail(для уведомлений)	<a href="#">molochnikov@</a>
Администратор ЛК клиента (полный д...	Да
Доступ	Венета ЛК. Администратор; Доступ в CMS; CMS — страницы; CMS — новости; ...
Список запросов для сайта	; CLIENT/ Статистика продаж/ 2750/ нет; PERSON/ Отчет по ремонту/ 2392/ не...
Доступ заблокирован	Нет
Доступ разрешен до ...	01.01.2020 00:00
Мобильный телефон	
Сайт	
Клиент	Караби, Категория=В, Федеральный, Координаты: 6; 6; 6; ....; ; ; ...Алехина ...
Физ. лицо	Молочников Михаил Александрович, / С.-Петербург / , 7(812) 3276706; 7(921...
Город (при регистрации)	
Фамилия (при рег. с сайта)	
Имя (при рег. с сайта)	
Отчество (при рег. с сайта)	
Компания (при рег. с сайта)	
E-mail для ЛК	
Телефон для ЛК	
Skype для ЛК	
Пользователь	Молочников Михаил Александрович
Фотография	
Последний вход в систему	24.03.2016 16:07
Дата регистрации	17.11.2011 15:27
Вышел из системы	24.03.2016 16:27
Доступ к данным с даты	18.10.2010
Авторизован	Да
ФИО	Молочников Михаил Александрович
Клиент	Караби

В Логин рекомендуется вводить Email клиента (в логине и пароле не допускаются русские буквы).

Логин	<a href="#">td200@mail.ru</a>
Пароль	112233
Пароль (новый)	**
Пользователь(нов.)	
Уникальный E-mail(для уведомлений)	<a href="#">td200@mail.ru</a>

Пароль прописываем в поле Пароль (новый). Если меняете только Логин, пароль обязательно нужно продублировать в поле Пароль (новый).

### Регулируем доступ к заявкам для клиента

Клиенты разделяются на Администратора - по умолчанию = все галочки доступа.

И НЕ администратора - только то, что указано галочками в поле Доступ.

Логин	<a href="#">td200@mail.ru</a>
Пароль	112233
Пароль (новый)	**
Пользователь(нов.)	
Уникальный E-mail(для уведомлений)	<a href="#">td200@mail.ru</a>
Администратор ЛК клиента (полный...	Да
Доступ	Венета ЛК. Администратор; Венета ЛК — Отражать ЗУ; Венета ЛК — Отраж...

Если в Поле Администратор ЛК стоит – ДА, то в поле Доступ можно не проставлять дополнительных галочек. Если нет или пусто, то обязательно нужно проверить, какие доступы будут у клиента.

#### 1.1 Нет галочки Админ, нет галочек в доступе – Доступ сильно ограничен

## 1.2 – Доступ к меню слева

<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Доступ к меню создание заявок	109
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Доступ к меню список заявок	110
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Доступ к меню список счетов	111
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Доступ к меню список отчетов	112
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Доступ к меню настройка пользователей	113

## 1.3 – Доступ на создание заявок

<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Создавать заявку-запрос	200
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Создавать ЗУ	202
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Создавать ЗП	203
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Создавать ЗРТ	204
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Создавать рекламационную заявку	206
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Создавать заявку на доставку документов	207
<input checked="" type="checkbox"/>	Венета ЛК – Создавать запрос на подбор печатающей техники	208

## Заявка-запрос

При оформлении заявки все данные будут вноситься в Заявку от клиента, ЗК останется в статусе «Не присвоен». Юр лицо/Адрес отгрузки/Уполномоченное лицо клиента заполняется в соответствии с полем в ЛК.








# Личный кабинет








 Как это работает?



Ваш персональный менеджер:  
**Анастасия Викторовна  
Алехина**

 Всего 3 сообщений(я)

СОЗДАНИЕ ЗАЯВОК	ИСТОРИЯ ЗАЯВОК	СЧЕТА	ОТЧЕТЫ	АКЦИИ
 Заявка на восстановление картриджей	 Заявка на поставку оригинальных картриджей	 Заявка на ремонт и техническое обслуживание	 Рекламационная заявка	
 Заявка-запрос	 Заявка на доставку документов	 Запрос на подбор печатающей техники		

СОЗДАНИЕ ЗАЯВОК	ИСТОРИЯ ЗАЯВОК	СЧЕТА	ОТЧЕТЫ	АКЦИИ
<h2>Заявка-запрос</h2> <div></div>				
<p>Пожалуйста, заполните необходимые поля для выезда специалиста <b>ВЕНЕТА СИСТЕМ</b>. Все поля обязательны для заполнения</p>				
<b>ДАТА ВЫПОЛНЕНИЯ:</b> <input type="text" value="24.11.2014"/>		<b>ЮРИДИЧЕСКОЕ ЛИЦО:</b> <input type="text" value="Компания КАРАБИ"/>		
<b>АДРЕС:</b> <input type="text" value="199155, г. Санкт-Петербург, ул. Железн"/>		<b>КОНТАКТНОЕ ЛИЦО:</b> <input type="text" value="Дзодзуашвили Полина Юрьевна"/>		
<p>Пожалуйста, свяжитесь с менеджером, если требуемого адреса нет в списке</p>		<p>Пожалуйста, свяжитесь с менеджером, если необходимо добавить контактное лицо в список</p>		
<b>ТЕЛЕФОН:</b> <input type="text" value="Например: +79213002341"/>		<b>ЗАЯВКА-ЗАПРОС:</b> <input type="text" value="Нам нужно:"/>		
<p>Пожалуйста, заполните телефон, если не выбрали контактное лицо из списка</p>				
<div>Оформить заявку</div>				

В поле Заявка-запрос необходимо прописать свою потребность в услугах.



СОЗДАНИЕ ЗАЯВОК

ИСТОРИЯ ЗАЯВОК

СЧЕТА

ОТЧЕТЫ

АКЦИИ

## Заявка-запрос

⚙️

✎

⚙️

📁

✉️

🖨

🚚

Пожалуйста, заполните необходимые поля для выезда специалиста ВЕНЕТА СИСТЕМ. Все поля обязательны для заполнения

**ДАТА ВЫПОЛНЕНИЯ:**

**ЮРИДИЧЕСКОЕ ЛИЦО:**

**АДРЕС:**  


Пожалуйста, свяжитесь с менеджером, если требуемого адреса нет в списке

**КОНТАКТНОЕ ЛИЦО:**  


Пожалуйста, свяжитесь с менеджером, если необходимо добавить контактное лицо в список

**ТЕЛЕФОН:**  


Пожалуйста, заполните телефон, если не выбрали контактное лицо из списка

**ЗАЯВКА-ЗАПРОС:**

Оформить заявку

Заявка успешно оформлена

Актуальное состояние заявки вы можете посмотреть в разделе "Заявки"

ОК

При оформлении заявки из ЛК Ответственному менеджеру приходит проект-задача в которой указан Клиент, Юр. лицо, Адрес, контактный телефон и потребность из поля Заявка-Запрос.

с 21.11.2014 по 28.11.2014 / Контакт - Создана новая Заявка-Запрос №263460 от Клиента Караби. Q6511A для аппарата HP LJ2420		Статус: в план	Установить
Порядковый номер	152805		
Инициатор			
Ответственный	Алехина Анастасия Викторовна / Венета Систем Россия ( Офис-менеджер) - 8-921-551-13-92;7(921) 5511392		
Кому назначен	Алехина Анастасия Викторовна / Венета Систем Россия ( Офис-менеджер) - 8-921-551-13-92;7(921) 5511392		
Участник плана. Клиент	Караби, Категория=С, Региональный, Координаты: 6.1,Алехина Анастасия Викторовна		
Участник плана. Контактное лицо клиента			
Тип задачи	Контакт		
Приоритет	Средний		
Наименование	Создана новая Заявка-Запрос №263460 от Клиента Караби. Q6511A для аппарата HP LJ2420 Желаемая дат...		
Описание задачи			
Документ			
Даты проведения	с 21.11.2014 по 28.11.2014		
Время проведения	10:00:00		
Дата отображения в плане	21.11.2014 00:00:00		
Место проведения	Офис		
Повторы			
Комментарий			
История по задаче			
План выполнения	Создана новая Заявка-Запрос №263460 от Клиента Караби. Q6511A для аппарата HP LJ2420 Желаемая дат...		
Документ	263460 / 21.11.2014, 12:42:49 / Караби		
Следующая задача			
Предыдущая задача			
Клиент	Компания КАРАБИ		

Значение в поле Заявка-Запрос из ЛК переносится в поле Комментарий от клиента в Заявке от клиента.

Режимы файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Двойной щелчок

Формализация документа "Заявка от клиента" ID=14207368

196514 / 20.06.2013 17:22:54 / Караби Статус: [не присвоен] [Установить]

Навигатор

- 196514 / 20.06.2013 17:22:54 / Караби
  - Подразделение
  - Заказчик
  - Юр. лицо заказчика
  - Работы по договору
  - Адрес отгрузки
  - Уполномоченное лицо заказчика
    - Заявка на услугу
    - Заявка на поставку оригинала
    - Заявка на отгрузку оригинала
    - Заявка на отгрузку ГП
    - Заявка на ремонт техники
    - Заявка на доставку документов
    - Заявка на скучку
    - Поставить задачу
    - WEB-пользователь

Номер	196514
Дата заявки	20.06.2013 17:22:54
Подразделение	Венета Систем Россия
Заказчик	Караби, Категория:С, Федеральный, Координаты: 6.1 Гавричева Алина Сергеевна
Юр. лицо заказчика	Компания КАРАБИ, ООО, ИНН-7801513286/ С-Петербург
Работы по договору	1429/114ПТС от 05.12.2011 на все услуги (Компания КАРАБИ - Венета Систем)
Адрес отгрузки	199155, г. Санкт-Петербург, ул. Железноводская, д.9А, корп. 2 [Санкт-Петербург(г.) Железноводская(ул)]
Уполномоченное лицо заказчика	Молочников Михаил Александрович, р.т.930-43-00,7(921)9304300;7(921)9304300
Комментарий от клиента	Нам нужно картридж Q6511A для аппарата HP LJ2420. Желанная дата выезда: 21.06.2013
Тел. уполномоченного лица	930-43-00
Факс заказчика	+7 (812) 715 - 08 - 18
Срочность	Нет
Информировать о статусе заявки	Нет
Заявка на услугу	
Заявка на поставку оригинала	
Заявка на отгрузку оригинала	
Заявка на отгрузку ГП	
Заявка на ремонт техники	
Заявка на доставку документов	
Заявка на скучку	
Стоимость работ(расч.)	
Отработано часов(расч.)	
Примечание для бухгалтера	
Примечание для водителя	
Примечание для отдела восстановления картриджей	
Примечание для отдела ремонта техники	
Примечание(разное)	
Примечание для менеджера	
Примечание для отдела закупки оригинала	
Отгрузочные реквизиты клиента	
Заказчик	Караби
Поставить задачу	с 20.06.2013 по 27.06.2013 / Контакт - Создана новая Заявка-Запрос N196514 от Клиента Караби. Нам нужно картридж Q6511A для аппарат...
WEB-пользователь	Караби/ Молочников Михаил Александрович/ Молочников Михаил Александрович/ Заблокирован:нет

Обработка

В соответствии с заполненными полями и комментарием менеджер завершает оформление заявки.

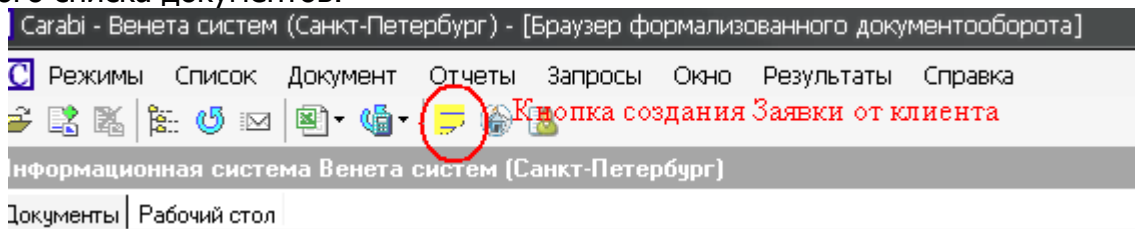
## Глава 11. Инструкция по работе с документом Заявка от клиента

### Памятка пользования программой Создание Заявки от клиента

Создание заявки на услугу / оригинал / ремонт / отгрузку оригинала или готовой продукции / доставку документов / скучку начинается с заполнения документа Заявка от клиента.

Папка Управление продажами → список документов Заявка от клиента. Создаем новый документ (клавиша «Insert»).

Так же заявку от клиента можно создать кнопкой на панели инструментов из любого списка документов.



**Номер:** присваивается автоматически.

**Дата заявки:** присваивается автоматически.

**Подразделение:** не заполняется.

**Ответственный:** по умолчанию стоит фамилия сотрудника, под чьим именем открыта программа, при необходимости изменяется на фамилию менеджера, за кем прикреплен клиент.

**Заказчик:** выбирается из списка.

**Юр. лицо заказчика:** программа выдает всех юр. Лиц, закрепленных за выбранным клиентом.

**Работы по договорам:** заполняется если с данным заключен договор.  
**ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполняется, если по договору предусмотрена скидка.

**Адрес отгрузки:** программа выдает все адреса, закрепленные за клиентом. Выбирается необходимый адрес клиента.

**Уполномоченное лицо заказчика:** отмечается контактное лицо заказчика, которое будет принимать/отдавать заказ.

**Срочность:** ставите ДА, если есть необходимость в срочном выполнении заявки. Другие отделы получают сообщения о срочности этой заявки.

**ВНИМАНИЕ:** количество срочных заявок на 1 менеджера ограничено!

**Информировать о статусах заявки** при установке значения ДА, программа проинформирует Вас о всех стадиях прохождения заявки.

**Тел. уполномоченного лица:** отражаемое поле. Не заполняется, отразится рабочий телефон выбранного уполномоченного лица.

**Факс заказчика:** отражаемое поле.

Поля документа  
Заявка от клиента.  
Можно выбрать только один вид заявки!!!!

<input type="checkbox"/>	Информировать о статусах заявки	Нет
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на услугу	91060 (03.02.2011) Услуга ВС - Банк Держава
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на поставку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку ГП	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на ремонт техники	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на доставку документов	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на скупку	
<input type="checkbox"/>	Стоимость работ(расч.)	
<input type="checkbox"/>	Отработано часов(расч.)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счета заказчику	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счет-фактуры	
<input type="checkbox"/>	Примечание для бухгалтера	
<input type="checkbox"/>	Примечание для водителя	
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела восстановления картриджей	
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела ремонта техники	
<input type="checkbox"/>	Примечание(разное)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Примечание для менеджера	Отображаемое поле из карточки клиента
<input checked="" type="checkbox"/>	Отгрузочные реквизиты клиента	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заказчик	Банк Держава

Примечание пишете в соответствующее поле или несколько полей.

Прежде, чем выбрать вид заявки, необходимо заполнить примечания, если они есть. В заявке от клиента примечание заполняется, если оно предназначено конкретно для этой заявки. Обратите внимание, что полей с примечаниями несколько и каждое предусмотрено для определенного отдела. Пишите примечание правильно. Коротко, четко и в то поле, в которое оно предназначено!

Далее следует выбрать вид заявки (услуга, оригинал, отгрузка ориг., отгрузка ГП, ремонт и тд). **ВНИМАНИЕ!** Можно выбрать только 1 вид заявки!

Далее по заполнению заявок смотрите в других инструкциях с соответствующими названиями.

## Глава 12. Инструкция по работе с документом Заявка на услугу

### Создание Заявки на услугу.

Создание заявки на услугу / оригинал / ремонт / отгрузку оригинала или готовой продукции / доставку документов / скупку начинается с заполнения документа Заявка от клиента.

Папка Управление продажами → список документов Заявка от клиента. Создаем новый документ (клавиша «Insert»).

**Номер:** присваивается автоматически.

**Дата заявки:** присваивается автоматически.

**Подразделение:** не заполняется.

**Ответственный:** по умолчанию стоит фамилия сотрудника, под чьим именем открыта программа, при необходимости изменяется на фамилию менеджера, за кем прикреплен клиент.

**Заказчик:** выбирается из списка.

**Юр. лицо заказчика:** программа выдает всех юр. Лиц, закрепленных за выбранным клиентом.

**Работы по договорам:** заполняется если с данным заключен договор. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполняется, если по договору предусмотрена скидка.

**Адрес отгрузки:** программа выдает все адреса, закрепленные за клиентом. Выбирается необходимый адрес клиента.

**Уполномоченное лицо заказчика:** отмечается контактное лицо заказчика, которое будет принимать/отдавать заказ.

**Срочность:** ставите ДА, если есть необходимость в срочном выполнении заявки. Другие отделы получают сообщения о срочности этой заявки.

**ВНИМАНИЕ:** количество срочных заявок на 1 менеджера ограничено!

**Информировать о статусах заявки** при установке значения ДА, программа проинформирует Вас о всех стадиях прохождения заявки.

**Тел. уполномоченного лица:** отражаемое поле. Не заполняется, отразится рабочий телефон выбранного уполномоченного лица.

**Факс заказчика:** отражаемое поле.

Заявка от клиента

Поля документа  
Заявка от клиента.  
Можно выбрать  
только один вид  
заявки!!!!

<input type="checkbox"/>	Информировать о статусах заявки	Нет
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на услугу	91060 (03.02.2011) Услуга ВС - Банк Держава
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на поставку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку ГП	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на ремонт техники	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на доставку документов	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на скупку	
<input type="checkbox"/>	Стоимость работ(расч.)	
<input type="checkbox"/>	Отработано часов(расч.)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счета заказчику	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счет-фактуры	
<input type="checkbox"/>	Примечание для бухгалтера	
<input type="checkbox"/>	Примечание для водителя	
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела восстановления картриджей	
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела ремонта техники	
<input type="checkbox"/>	Примечание(разное)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Примечание для менеджера	Отображаемое поле из карточки клиента
<input checked="" type="checkbox"/>	Отгрузочные реквизиты клиента	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заказчик	Банк Держава

Примечание пишете в соответствующее поле или несколько полей.

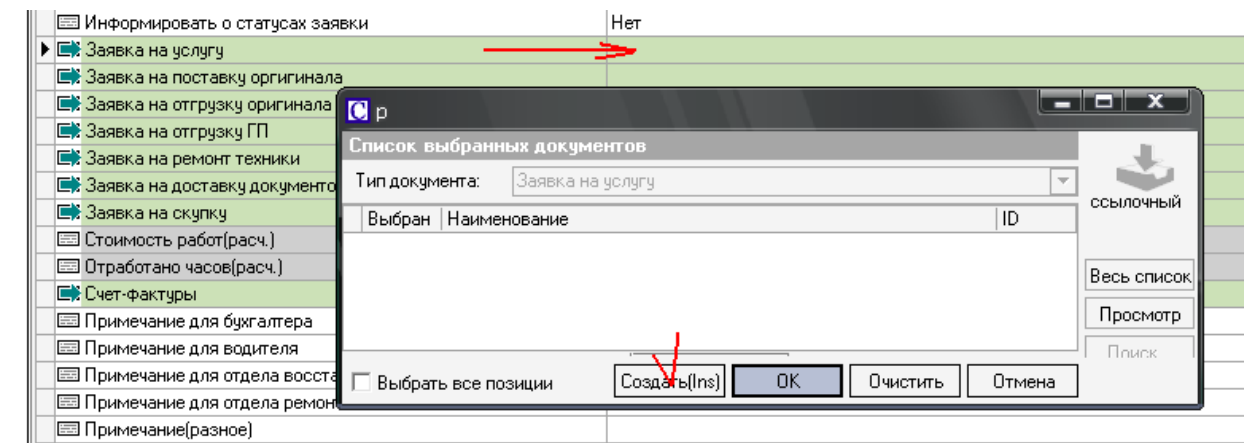
Прежде, чем выбрать вид заявки, необходимо заполнить примечания, если они есть. В заявке от клиента примечание заполняется, если оно предназначено

конкретно для этой заявки. Обратите внимание, что полей с примечаниями несколько и каждое предусмотрено для определенного отдела. Пишите примечание правильно. Коротко, четко и в то поле, в которое оно предназначено!

Далее следует выбрать вид заявки (услуга, оригинал, отгрузка ориг., отгрузка ГП, ремонт и тд). **ВНИМАНИЕ!** Можно выбрать только 1 вид заявки!

**Заявка на услугу: оформляется, если поступила заявка от клиента на восстановление картриджей / продажу восстановленных картриджей.**

**Заявка на услугу создается ТОЛЬКО от заявки от клиента.**



В карточке заявки на услугу заранее заполнены необходимые поля. По умолчанию стоят наиболее часто встречающиеся значения. Изменять значения полей следует только в случае необходимости

**Тип услуги:** остается без изменения.

**Тестирование:** если клиент требует согласование, значение поля изменяем на «да»; если согласовывать заказ не нужно – оставляем «нет».

**Доставка клиенту:** если необходимо, чтобы заявка упала в экспедицию - оставляем «да»; доставка не требуется (например, клиент хочет привезти и забрать картриджи сам) - ставим «нет».

**Отгрузка по выполнению:** если готовые картриджи нужно отгрузить сразу после выполнения заказа – оставляем «да», если требуется зарезервировать готовые картриджи на складе ГП и отгружать по требованию клиента или разбивать 1 заказ на несколько комплектов документов – ставим «нет».

**Дата оформления:** автоматически.

**Дата выполнения пункта на забрать:** по необходимости. Если есть потребность забрать картриджи в дату отличную от «завтрашнего дня», указываем дату.

Далее не заполняются никакие поля, кроме поля Примечание. Примечание здесь заполняется конкретно к этой заявке для техников (если не указано в Примечании для отдела восстановления картриджей в заявке от клиента) (например, указывается номенклатура и количество картриджей на продажу ВС).

После заполнения полей необходимо присвоить заявке на услугу статус:

- если нужна доставка картриджей от клиента – ставим «забрать» (в этом случае сформируется пункт назначения на «забрать» картриджи);

- если клиент доставит картриджи сам (как правило, в этом случае заявка оформляется после его прихода) или картриджи уже в офисе (например, забрали при отвозе предыдущего заказа) – ставим «доставлено»;

- если заявка на продажу картриджей ВС – ставим «на продажу» (для Спб), «доставлено» (для других филиалов).

## Глава 13. Инструкция по работе с документом Заявка на услугу в статусе "рекламация"

Инструкция по созданию заявок на рекламацию + подарочный картридж

Итак, идея такова: менеджер может в случае рекламации, чтобы сгладить негатив клиента, отправить ему подарочный картридж из его номенклатуры.

Если менеджер решил воспользоваться услугой подарочного картриджа в счет рекламации, ему нужно будет сделать отдельную ЗУ на рекламационный картридж.

Менеджер делает ЗУ и ставит статус "рекламация" - это означает, что в эту ЗУ будут приняты только рекламационные картриджи. В сканере в приемке для техников будет выделено, что это именно рекламационная заявка, чтобы туда случайно не приняли обычные картриджи.

Если клиент передает рекламацию вместе с заказом, то менеджеру следует сделать 2 ЗУ. Одну под обычный заказ, вторую для рекламаций. В этом случае, пожалуйста, не забывайте следить за экспедицией, чтобы все отвозилось вместе.

Если рекламация приходит вместе с картриджами, а заявки на рекламацию нет, то все картриджи принимаются отдельно в обычную ЗУ. Подарочные картриджи при этом не делаются.

По ЗУ в статусе "рекламация" у нас обычная экспедиция, такая же, как из статуса "забрать". То есть по вашей ЗУ будет пункт на «Забрать картриджи»

Если доставка не нужна - ставят Доставка клиенту "Нет".

Приняв рекламационный картридж в рекламационную заявку, техники ставят рекламация "Да" и принимают еще один подарочный картридж.

При обработке заказа в подарочном картридже в VIS ставят услугу, как обычно, ставят "обработан", при этом счет на эту ЗУ не формируется. На коробке подарочного картриджа пишут «Подарок».

**ВНИМАНИЕ:** не учитываются пожелания клиентов, при выборе, какая именно модель пойдет в подарок! Это будет картридж из его номенклатуры, из корпусов тех моделей, которых достаточно у нас на складе.

## Глава 14. Инструкция по созданию Заявки на поставку оригинала

Создание заявки на услугу / оригинал / ремонт / отгрузку оригинала или готовой продукции / доставку документов / скупку начинается с заполнения документа Заявка от клиента.

Папка Управление продажами → список документов Заявка от клиента. Создаем новый документ (клавиша «Insert»).

**Номер:** присваивается автоматически.

**Дата заявки:** присваивается автоматически.

**Подразделение:** не заполняется.

**Ответственный:** по умолчанию стоит фамилия сотрудника, под чьим именем открыта программа, при необходимости изменяется на фамилию менеджера, за кем прикреплен клиент.

**Заказчик:** выбирается из списка.

**Юр. лицо заказчика:** программа выдает всех юр. Лиц, закрепленных за выбранным клиентом.

**Работы по договорам:** заполняется если с данным заключен договор.  
**ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполняется, если по договору предусмотрена скидка.

**Адрес отгрузки:** программа выдает все адреса, закрепленные за клиентом. Выбирается необходимый адрес клиента.

**Уполномоченное лицо заказчика:** отмечается контактное лицо заказчика, которое будет принимать/отдавать заказ.

**Срочность:** ставите ДА, если есть необходимость в срочном выполнении заявки. Другие отделы получают сообщения о срочности этой заявки.

**ВНИМАНИЕ:** количество срочных заявок на 1 менеджера ограничено!

**Информировать о статусах заявки** при установке значения ДА, программа проинформирует Вас о всех стадиях прохождения заявки.

**Тел. уполномоченного лица:** отражаемое поле. Не заполняется, отразится рабочий телефон выбранного уполномоченного лица.

**Факс заказчика:** отражаемое поле.

Поля документа  
Заявка от клиента.  
Можно выбрать только один вид заявки!!!!

<input type="checkbox"/>	Информировать о статусах заявки	Нет
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на услугу	91060 (03.02.2011) Услуга ВС - Банк Держава
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на поставку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку ГП	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на ремонт техники	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на доставку документов	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на скупку	
<input type="checkbox"/>	Стоимость работ(расч.)	
<input type="checkbox"/>	Отработано часов(расч.)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счета заказчику	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счет-фактуры	
<input type="checkbox"/>	Примечание для бухгалтера	
<input type="checkbox"/>	Примечание для водителя	
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела восстановления картриджей	
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела ремонта техники	
<input type="checkbox"/>	Примечание(разное)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Примечание для менеджера	Отображаемое поле из карточки клиента
<input checked="" type="checkbox"/>	Отгрузочные реквизиты клиента	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заказчик	Банк Держава

Примечание пишете в соответствующее поле или несколько полей.

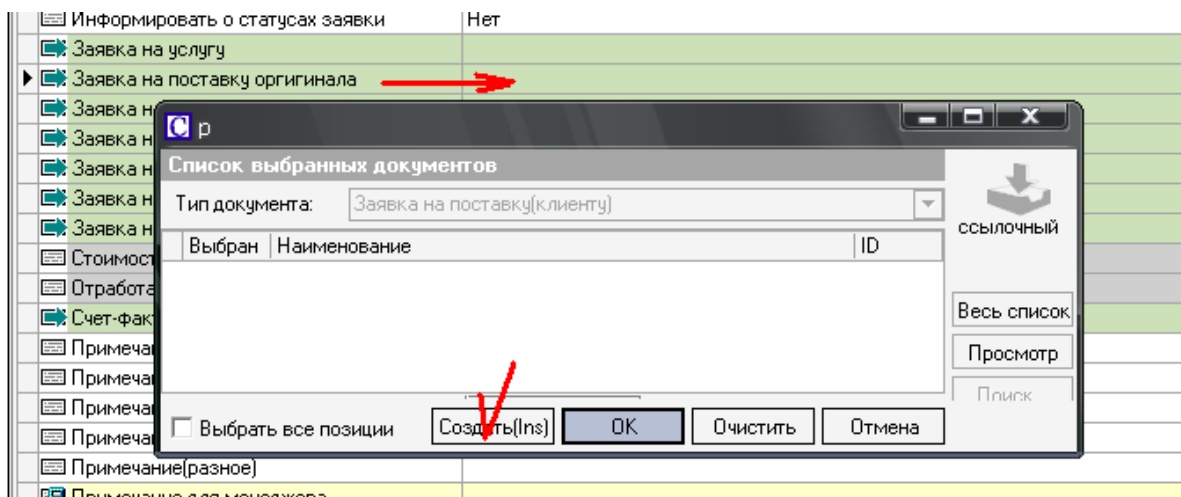
Прежде, чем выбрать вид заявки, необходимо заполнить примечания, если они есть. В заявке от клиента примечание заполняется, если оно предназначено конкретно для этой заявки. Обратите внимание, что полей с примечаниями несколько и каждое предусмотрено для определенного отдела. Пишите примечание правильно. Коротко, четко и в то поле, в которое оно предназначено!

Далее следует выбрать вид заявки (услуга, оригинал, отгрузка ориг., отгрузка ГП, ремонт и тд). **ВНИМАНИЕ!** Можно выбрать только 1 вид заявки!

**Заявка на поставку оформляется только от заявки от клиента.**

**Заявка на поставку оригинала создается, когда надо заказать оригинальные картриджи.**





При оформлении заявки на поставку следует обратить внимание на поля:

**Доставка по приходу:** если оригинальные картриджи нужно отгрузить сразу после их поступления на склад – оставляем «да», если требуется зарезервировать оригинальные картриджи на складе и отгружать по требованию клиента – ставим «нет».

**Доставка клиенту:** если требуется отвезти клиенту картриджи - оставляем «да»; если клиент заберет картриджи сам - ставим «нет».

**Номенклатурная позиция:** из списка выбираем необходимый картридж. Поле позволяет выбрать только 1 номенклатурную позицию. На каждую последующую нужна будет новая заявка на поставку.

**Количество:** ставим необходимое количество картриджей.

**Примечание:** заполняется по необходимости.

Если надо заказать несколько моделей картриджей, то после заполнения одной заявки на поставку в навигаторе надо нажать «заявка на поставку оригинала», затем на «создать», появится новое поле для заказа оригинальных картриджей.

Формализация документа "Заявка на поставку(клиенту)"

Навигатор

- 91395 / 07.02.2011 14:40:00 /
- Подразделение
- Заказчик
- Юр. лицо заказчика
- Работы по договорам
- Адрес отгрузки
- Уполномоченное лицо заказчика
- Заявка на услугу
- Заявка на поставку оригинала
- Заявка на отгрузку оригинала
- Заявка на отгрузку ГП
- Заявка на ремонт техники
- Заявка на доставку документов
- Заявка на скупку
- Счет-фактуры

Список связанных документов для поля "Заявка на поставку оригинала"

№	Дополнительная информация	Номенклатура	Бренд	Желаемая дата поставки	Дата прихода товар
1					
2					

Создать(Ins) Связать... Удалить(Ctrl+Del)

Формализация документа "Заявка на поставку(клиенту)"

, -> / [1 шт. по] <- 91395; шт./ шт. пришло

Название	Значение
Номер заявки	91395
Порядковый номер	
По заявке от клиента	91395 / 07.02.2011, 14:40:00 /
Дата оформления	07.02.2011
Желаемая дата поставки	
Подтвержденная дата поставки	
Доставка по приходу	Да
Доставка клиенту	Да
Дополнительная информация	
Дата прихода товара	
Номенклатурная позиция	
Количество	1

Когда заполнены все карточки на заказ картриджей необходимо в последней заявке на поставку поставить статус «оформлено». Тогда всем заявкам на поставку и заявке от клиента статус «оформлено» присвоится автоматически.

## Глава 15. Инструкция по созданию Заявки на отгрузку оригинала.

Создание заявки на услугу / оригинал / ремонт / отгрузку оригинала или готовой продукции / доставку документов / скупку начинается с заполнения документа Заявка от клиента.

Папка Управление продажами → список документов Заявка от клиента. Создаем новый документ (клавиша «Insert»).

**Номер:** присваивается автоматически.

**Дата заявки:** присваивается автоматически.

**Подразделение:** не заполняется.

**Ответственный:** по умолчанию стоит фамилия сотрудника, под чьим именем открыта программа, при необходимости изменяется на фамилию менеджера, за кем прикреплен клиент.

**Заказчик:** выбирается из списка.

**Юр. лицо заказчика:** программа выдает всех юр. Лиц, закрепленных за выбранным клиентом.

**Работы по договорам:** заполняется если с данным заключен договор. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполняется, если по договору предусмотрена скидка.

**Адрес отгрузки:** программа выдает все адреса, закрепленные за клиентом. Выбирается необходимый адрес клиента.

**Уполномоченное лицо заказчика:** отмечается контактное лицо заказчика, которое будет принимать/отдавать заказ.

**Срочность:** ставите ДА, если есть необходимость в срочном выполнении заявки. Другие отделы получают сообщения о срочности этой заявки.

**ВНИМАНИЕ:** количество срочных заявок на 1 менеджера ограничено!

**Информировать о статусах заявки** при установке значения ДА, программа проинформирует Вас о всех стадиях прохождения заявки.

**Тел. уполномоченного лица:** отражаемое поле. Не заполняется, отразится рабочий телефон выбранного уполномоченного лица.

**Факс заказчика:** отражаемое поле.

Заявка от клиента

Поля документа  
Заявка от клиента.  
Можно выбрать  
только один вид  
заявки!!!!

<input type="checkbox"/>	Информировать о статусах заявки	Нет
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на услугу	91060 (03.02.2011) Услуга ВС - Банк Держава
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на поставку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку ГП	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на ремонт техники	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на доставку документов	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на скупку	
<input type="checkbox"/>	Стоимость работ(расч.)	
<input type="checkbox"/>	Отработано часов(расч.)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счета заказчику	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счет-фактуры	
<input type="checkbox"/>	Примечание для бухгалтера	
<input type="checkbox"/>	Примечание для водителя	
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела восстановления картриджей	
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела ремонта техники	
<input type="checkbox"/>	Примечание(разное)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Примечание для менеджера	Отображаемое поле из карточки клиента
<input checked="" type="checkbox"/>	Отгрузочные реквизиты клиента	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заказчик	Банк Держава

Примечание пишете в соответствующее поле или несколько полей.

Прежде, чем выбрать вид заявки, необходимо заполнить примечания, если они есть. В заявке от клиента примечание заполняется, если оно предназначено

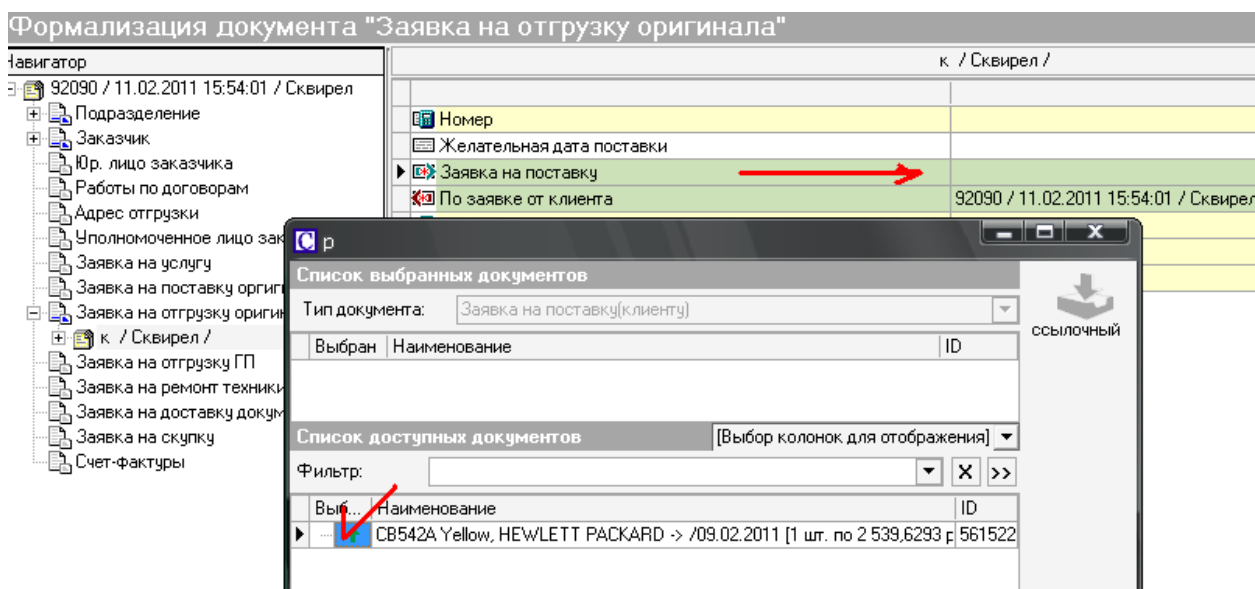
конкретно для этой заявки. Обратите внимание, что полей с примечаниями несколько и каждое предусмотрено для определенного отдела. Пишите примечание правильно. Коротко, четко и в то поле, в которое оно предназначено!

Далее следует выбрать вид заявки (услуга, оригинал, отгрузка ориг., отгрузка ГП, ремонт и тд). **ВНИМАНИЕ!** Можно выбрать только 1 вид заявки!

**Заявка на отгрузку оригинала: оформляется, если оригинальные картриджи для этого клиента лежат на складе (такое бывает, когда при оформлении заявки на поставку в поле Доставка по приходу Вы поставили «Нет» и заявки на поставку находятся сейчас в статусе «зарезервировано с ожиданием»).**

**Заявка на отгрузку оригинала оформляется только от заявки от клиента.**

В заявке нужно заполнить только одно поле. **Заявка на поставку:** из предложенного списка картриджей, хранящихся на складе, надо выбрать только те, которые надо отгрузить клиенту и нажать ОК.



Остальные поля в заявке на отгрузку оригинала являются ссылочными или отражаемыми для удобства и сохранения связи между документами.

После заполнения необходимых полей нужно присвоить статус «оформлено». Тогда сформируется счет на картриджи и пункт назначения в экспедиции на доставку товара.

## Глава 16. Инструкция по работе с документом Заявка на отгрузку ГП

Создание заявки на услугу / оригинал / ремонт / отгрузку оригинала или готовой продукции / доставку документов / скупку начинается с заполнения документа Заявка от клиента.

Папка Управление продажами → список документов Заявка от клиента. Создаем новый документ (клавиша «Insert»).

**Номер:** присваивается автоматически.

**Дата заявки:** присваивается автоматически.

**Подразделение:** не заполняется.

**Ответственный:** по умолчанию стоит фамилия сотрудника, под чьим именем открыта программа, при необходимости изменяется на фамилию менеджера, за кем прикреплен клиент.

**Заказчик:** выбирается из списка.

**Юр. лицо заказчика:** программа выдает всех юр. Лиц, закрепленных за выбранным клиентом.

**Работы по договорам:** заполняется, если с данным заключен договор. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполняется, если по договору предусмотрена скидка.

**Адрес отгрузки:** программа выдает все адреса, закрепленные за клиентом. Выбирается необходимый адрес клиента.

**Уполномоченное лицо заказчика:** отмечается контактное лицо заказчика, которое будет принимать/отдавать заказ.

**Срочность:** ставите ДА, если есть необходимость в срочном выполнении заявки. Другие отделы получают сообщения о срочности этой заявки.

**ВНИМАНИЕ:** количество срочных заявок на 1 менеджера ограничено!

**Информировать о статусах заявки** при установке значения ДА, программа проинформирует Вас обо всех стадиях прохождения заявки.

**Тел. уполномоченного лица:** отражаемое поле. Не заполняется, отразится рабочий телефон выбранного уполномоченного лица.

**Факс заказчика:** отражаемое поле.

Список документов

Заявка от клиента

Поля документа  
Заявка от клиента.  
Можно выбрать  
только один вид  
заявки!!!!

<input type="checkbox"/>	Информировать о статусах заявки	Нет
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на услугу	91060 (03.02.2011) Услуга ВС - Банк Держава
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на поставку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку оригинала	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на отгрузку ГП	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на ремонт техники	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на доставку документов	
<input checked="" type="checkbox"/>	Заявка на скупку	
<input type="checkbox"/>	Стоимость работ(расч.)	
<input type="checkbox"/>	Отработано часов(расч.)	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счета заказчику	
<input checked="" type="checkbox"/>	Счет-фактуры	
<input type="checkbox"/>	Примечание для бухгалтера	→
<input type="checkbox"/>	Примечание для водителя	→
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела восстановления картриджей	→
<input type="checkbox"/>	Примечание для отдела ремонта техники	→
<input type="checkbox"/>	Примечание(разное)	→
<input type="checkbox"/>	Примечание для менеджера	→ Отображаемое поле из карточки клиента
<input type="checkbox"/>	Отгрузочные реквизиты клиента	
<input type="checkbox"/>	Заказчик	Банк Держава

Примечание  
пишите в  
соответствующее  
поле или  
несколько полей.

Прежде, чем выбрать вид заявки, необходимо заполнить примечания, если они есть. В заявке от клиента примечание заполняется, если оно предназначено конкретно для этой заявки. Обратите внимание, что полей с примечаниями несколько и каждое предусмотрено для определенного отдела. Пишите примечание правильно. Коротко, четко и в то поле, в которое оно предназначено!

Далее следует выбрать вид заявки (услуга, оригинал, отгрузка ориг., отгрузка ГП, ремонт и тд). **ВНИМАНИЕ!** Можно выбрать только 1 вид заявки!

**Заявка на отгрузку ГП (готовая продукция): оформляется, если клиенту нужно отгрузить картриджи со склада готовой продукции (такое бывает, когда в заявке на услугу в поле Отгрузка по выполнению Вы поставили «Нет») либо, когда картриджи есть в наличии на складе отказников**

**Заявка на отгрузку ГП создается только от заявки от клиента.**

При отгрузке готовой продукции, закрепленной за клиентом по Заявке на услугу, заполняется только одно поле: **Состав выполненных изделий**: из списка предложенных картриджей выбираем те, которые необходимо отгрузить.

документа "Заявка на отгрузку ГП"

91725 к 09.02.2011 / РУБЕЖ (Группа компаний) / (С91) Софийская ул., д.91

РУБЕЖ (Группа ко... ных изделий ки) ента	Номер	91725
	Желательная дата поставки	09.02.2011
	Состав выполненных изделий	Q5949A / W; +ЧИП / 08.02.2011, 16:58:17/нет
	Склад ГП(отказники)	
	Стоимость услуг	
	По заявке от клиента	91725 / 09.02.2011, 14:10:39 / РУБЕЖ (Группа компаний)
	Код клиента	2376
	Клиент(отобр.)	РУБЕЖ (Группа компаний)
	Адрес отгрузки	(С91) Софийская ул., д.91

При отгрузке готовой продукции со склада отказников, заполняется так же одно поле **Склад ГП (отказники)**: из списка предложенных картриджей выбираем те, которые хотим отгрузить клиенту.

документа "Заявка на отгрузку ГП"

к 11.02.2011 / /

ных изделий ки) ента	Номер	
	Желательная дата поставки	11.02.2011
	Состав выполненных изделий	
	Склад ГП(отказники)	

Список выбранных документов

Тип документа: Услуга

Выбран	Наименование	ID
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	4782189
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	4782192

Список доступных документов [Выбор колонок для отображения]

Фильтр:  X >>

Классификатор:  X

Выб...	Наименование	ID
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	478218
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	478219
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	478219
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	478220
<input checked="" type="checkbox"/>	E-30 / П / 08.10.2010, 16:29:54/нет	478220
<input checked="" type="checkbox"/>	Q5949A / П; +ЧИП / 08.10.2010, 16:29:55/нет	478221

☐ Выбрать все позиции

Создать(Ins) **OK** Очистить Отмена

ссылочный

Весь список  
Просмотр  
Плиск

Остальные поля в заявке на отгрузку оригинала являются ссылочными или отражаемыми для удобства и сохранения связи между документами.

После заполнения необходимых полей нужно присвоить статус «оформлено».

Сначала ваша заявка перейдет в промежуточный статус для отдела производства «на проверку». Специалист протестирует картриджи со склада, в последствии вновь оформит заявку.

Тогда сформируется счет на картриджи и пункт назначения в экспедиции на отвоз картриджей.

## **Глава 17. Инструкция по работе с документом Заявка на ремонт техники**

### **Создание Заявки ремонт техники.**

Создание заявки на услугу / оригинал / ремонт / отгрузку оригинала или готовой продукции / доставку документов / скупку начинается с заполнения документа Заявка от клиента.

Папка Управление продажами → список документов Заявка от клиента. Создаем новый документ (клавиша «Insert»).

**Номер:** присваивается автоматически.

**Дата заявки:** присваивается автоматически.

**Подразделение:** не заполняется.

**Ответственный:** по умолчанию стоит фамилия сотрудника, под чьим именем открыта программа, при необходимости изменяется на фамилию менеджера, за кем прикреплен клиент.

**Заказчик:** выбирается из списка.

**Юр. лицо заказчика:** программа выдает всех юр. Лиц, закрепленных за выбранным клиентом.

**Работы по договорам:** заполняется если с данным заключен договор. **ОБЯЗАТЕЛЬНО** заполняется, если по договору предусмотрена скидка.

**Адрес отгрузки:** программа выдает все адреса, закрепленные за клиентом. Выбирается необходимый адрес клиента.

**Уполномоченное лицо заказчика:** отмечается контактное лицо заказчика, которое будет принимать/отдавать заказ.

**Срочность:** ставите ДА, если есть необходимость в срочном выполнении заявки. Другие отделы получают сообщения о срочности этой заявки.

**ВНИМАНИЕ:** количество срочных заявок на 1 менеджера ограничено!

**Информировать о статусах заявки** при установке значения ДА, программа проинформирует Вас о всех стадиях прохождения заявки.

**Тел. уполномоченного лица:** отражаемое поле. Не заполняется, отразится рабочий телефон выбранного уполномоченного лица.

**Факс заказчика:** отражаемое поле.

Поля документа Заявка от клиента. Можно выбрать только один вид заявки!!!!

Информировать о статусах заявки	Нет
Заявка на услугу	91060 (03.02.2011) Услуга ВС - Банк Держава
Заявка на поставку оригинала	
Заявка на отгрузку оригинала	
Заявка на отгрузку ГП	
Заявка на ремонт техники	
Заявка на доставку документов	
Заявка на скупку	
Стоимость работ(расч.)	
Отработано часов(расч.)	
Счета заказчику	
Счет-фактуры	
Примечание для бухгалтера	
Примечание для водителя	
Примечание для отдела восстановления картриджей	
Примечание для отдела ремонта техники	
Примечание(разное)	
Примечание для менеджера	Отображаемое поле из карточки клиента
Отгрузочные реквизиты клиента	
Заказчик	Банк Держава

Примечание пишете в соответствующее поле или несколько полей.

Прежде, чем выбрать вид заявки, необходимо заполнить примечания, если они есть. В заявке от клиента примечание заполняется, если оно предназначено конкретно для этой заявки. Обратите внимание, что полей с примечаниями несколько и каждое предусмотрено для определенного отдела. Пишите примечание правильно. Коротко, четко и в то поле, в которое оно предназначено!

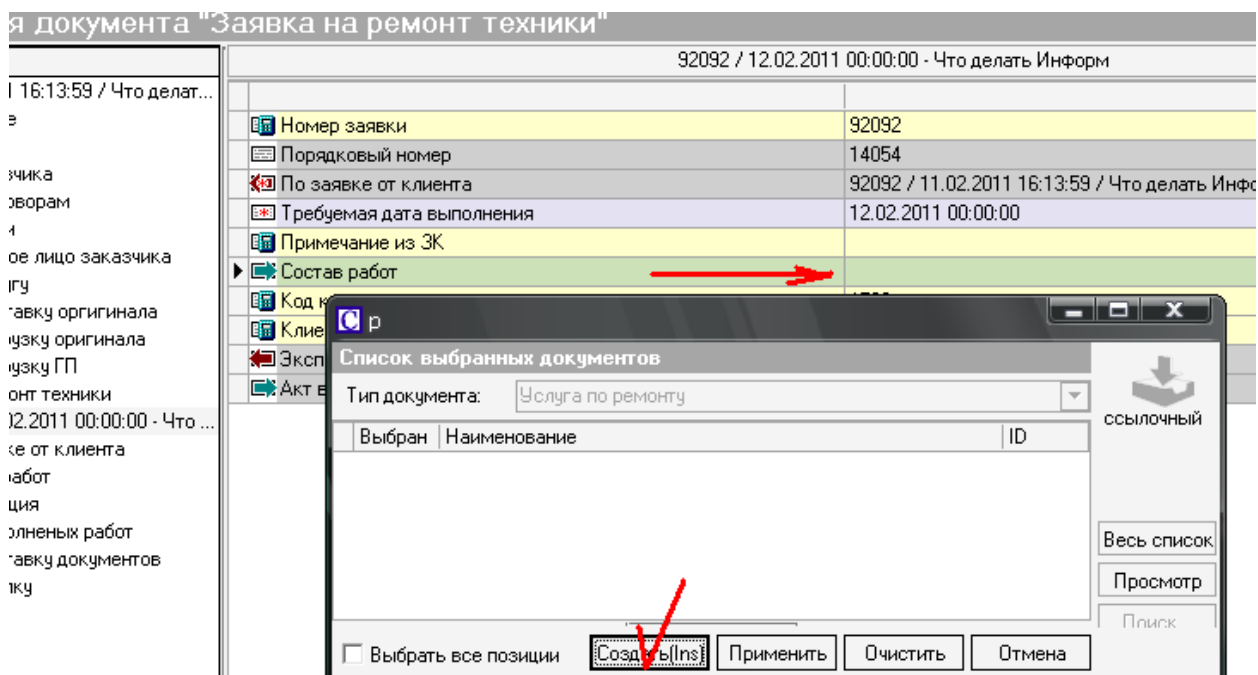
Далее следует выбрать вид заявки (услуга, оригинал, отгрузка ориг., отгрузка ГП, ремонт и тд). **ВНИМАНИЕ!** Можно выбрать только 1 вид заявки!

### **Заявка на ремонт техники: оформляется, если клиенту требуется ремонт техники**

#### **Заявка на ремонт техники оформляется только от заявки от клиента.**

Первое обязательное поле в этом документе **Требуемая дата выполнения**. Особенно важно его заполнять, когда требуемая дата приезда отличается от завтрашней.

При оформлении заявки на ремонт следует обратить внимание на поле **Состав работ**: Это поле обязательно для заполнения, так как именно там содержится вся информация о заказе.



**Состав работ** – отдельный документ, создается от заявки на ремонт.

В этом документе заполняется только 2 поля, которые **ОБЯЗАТЕЛЬНЫ** для заполнения, без этих полей заявка не будет считаться оформленной:

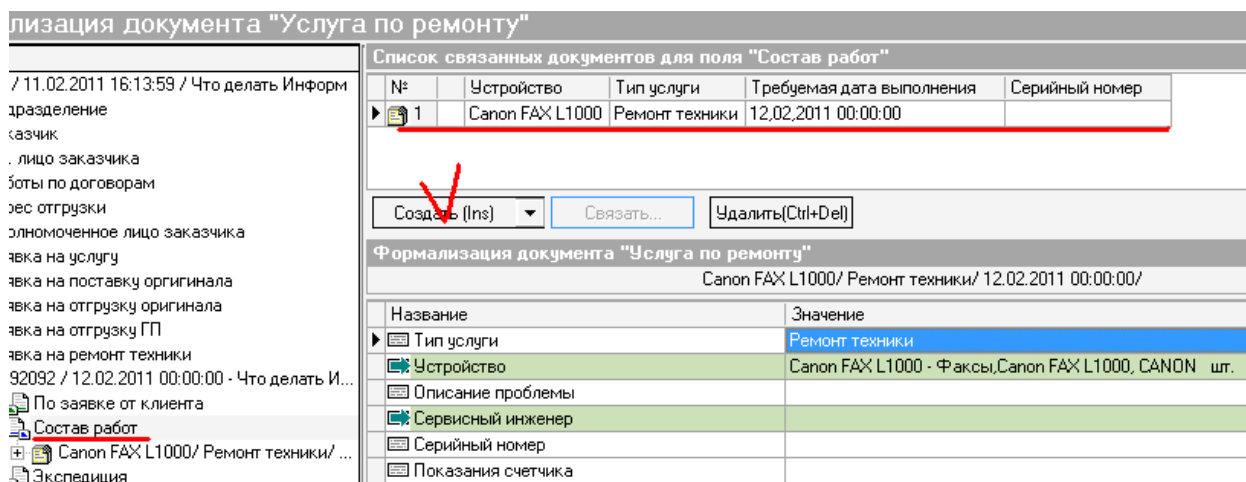
**Устройство:** из списка предложенных устройств выбираем то, которое необходимо ремонтировать, если в списке нет такого аппарата, то модель аппарата пишем в «описание проблемы».

Если заранее известно, о каком оборудовании клиента идёт речь, то данное оборудование можно выбрать из списка оборудования клиента. При этом «состав работ» формируется автоматически с заполненными полями «устройство» и «серийный номер». Заранее выбранное оборудование позволяет посмотреть историю ремонтов как менеджеру и начальнику ОРТ, так и инженеру через мобильное приложение.

**Описание проблемы:** указываются симптомы поломки со слов клиента.

**От одной заявки на ремонт можно создать несколько составов работ, в том случае, если аппаратов для ремонта несколько.**

Тогда необходимо войти в Состав работ через навигатор и нажать кнопку Создать.





По такому же принципу можно сделать необходимое количество составов работ. Все они отразятся в списке составов работ.

После заполнения состава работ необходимо вернуться через навигатор на ступень выше по дереву в Заявку на ремонт техники и присвоить статус:

- если нужно организовать доставку принтера к нам в офис – выбираем «забрать»;
- если аппарат уже у нас (например, забрали вместе с картриджами или клиент принес его сам) – выбираем «доставлено»;
- если планируется ремонт аппарата у клиента – выбираем «выезд специалиста»;
- если нужна заявка на подарочное ТО, то – выбираем «ТО в подарок».

## Глава 18. Инструкция по работе с заявками, документы по которым разбиваются на несколько реквизитов

### Создание заявки от клиента с документами на несколько реквизитов.

Если необходимо по одной заявке клиента выписать несколько комплектов документов, необходимо действовать следующим образом:

1) Если менеджер изначально знает, на какие реквизиты необходимо выписывать документы, создается 1 заявка на услугу в статусе «забрать», остальные заявки с указанием других реквизитов в статусе «доставлено». На приеме необходимо предупредить, что документы будут разбиваться, либо заполнить в поле Примечание для отдела восстановления картриджей перечень картриджей, соответствующий каждому комплекту документов.

2) Если неизвестно на какие реквизиты нужно будет разбивать заказ, то создавая заявку на услугу, стоит указать условие в поле Отгрузка по выполнению «Нет»:

11021 (24.08.2007) Услуга ВС - РСК - Борское Стекло	
Тип услуги	Услуга ВС
Тестирование	Нет
Доставка клиенту	Да
Отгрузка по выполнению	Да
Дата оформления	Значение:
Забрать до	<input type="radio"/> Да
Плановая дата выполнения	<input checked="" type="radio"/> Нет
Стоимость услуг	
Отработано часов	
Примечание	
Состав услуг	
По заявке от клиента	11021 / 24.08.2007 / РСК - Борское Стекло
Номер заказа	11021
Клиент(отобр.)	РСК - Борское Стекло
Код клиента	929

После обработки такой заявки картриджи упадут на склад готовой продукции. Когда будет известно, на какие реквизиты выписывать документы, менеджер делает несколько заявок на отгрузку ГП на нужные реквизиты, выбирая картриджи из списка ГП:

Назад Вперед Домой

## Формализация документа "Заявка на отгрузку ГП"

11029 к 24.08.2007 / Диск /

Навигатор

- 11029 / 24.08.2007 / Ди...
- Подразделение
- Ответственный
- Заказчик
- Юр. лицо заказчика
- Работы по договорам
- Адрес отгрузки
- Уполномоченное лиц...
- Заявка на услугу
- Заявка на поставку о...
- Заявка на отгрузку о...
- Заявка на отгрузку ГП
- 11029 к 24.08.200...
- Заявка на ремонт те...
- Счет-фактуры

Номер	11029
Желательная дата поставки	24.08.2007
Состав выполненных изделий	
По заявке от клиента	11029 / 24.08.20...

Ссылочн

Список выбранных документов

Тип документа: Услуга

Выбран	Наименование	ID

Список доступных документов

Фильтр: X >>

Классификатор: X

Выб...	Наименование	ID
	C4096A / W / 06.02.2007, 17:01:26	129359
	C7115K / W / 16.08.2007, 12:01:55	311812
	Q5942K / W; +ЧИП / 06.02.2007, 17:01:25	129337
	Q5942K / W; +ЧИП / 06.02.2007, 17:01:25	129339

О том, что документы разбиты, следует предупредить так же бухгалтера.

3) При необходимости разбить на несколько реквизитов оригинальные картриджи, и известно, какие картриджи на какое ЮЛ, сразу создается несколько заявок с разными реквизитами. Если пока не известно на какое ЮЛ будут выписываться документы, следует в заявке на поставку в поле Доставка по приходу выбрать «Нет»:

Режимы Документ Ссылка Отчеты Вид Окно Справка

Назад Вперед Домой

## Формализация документа "Заявка на поставку(клиенту)"

Q6000A black, HEWLETT PACKARD -> 27.08.2007 / [2 шт. по ] Стройфо

Навигатор

- Q6000A black, HEWLET...
- По заявке от клиента
- Номенклатурная поз...
- Резервирование на с...
- Заявка на закупку
- Экспедиция
- Заявка на отгрузку о...
- Счет

Номер заявки	11013
Порядковый номер	
По заявке от клиента	11013 / 24.08.2007 / Стройфор
Дата оформления	24.08.2007
Желаемая дата поставки	27.08.2007
Подтвержденная дата поставки	24.08.2007
Доставка по приходу	Да
Доставка клиенту	Значение: <input type="radio"/> Да <input checked="" type="radio"/> Нет
Дополнительная информация	
Дата прихода товара	
Номенклатурная позиция	
Количество	2
Примечание	

OK

После поступления картриджей на склад необходимо сделать заявки на отгрузку оригинала с указанием нужной номенклатуры и реквизитов.

В случае создания заявок на ремонт на разные реквизиты – всегда необходимо делать несколько заявок (по количеству комплектов документов) с указанием аппаратов в составах работ.

# Глава 19. Инструкция по работе с документом Заявка на доставку документов

## Инструкция по пользованию Заявкой на доставку документов к клиенту.

Данный документ разработан для осуществления документооборота с клиентами.

Документ облегчает менеджерам работу:

- с документами, которые необходимо отправить клиенту (недостающие документы, документы на замену, акты сверки, договоры);
- создание новых счетов (предварительных или предоплатных) клиенту.

Документ можно найти во вкладке « Управление продажами».

Скриншот интерфейса информационной системы ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия). Вкладка «Документы».

Наименование документа: Заявка на доставку документов

Наименование	Детали
221712/ 13.01.2014, 15:27:59/ Аногей - Металл Балтика (Аногей-Металл) Комиссарова Евгения Алексеевна/ 1.	Передать счет-фактуру № 13139 от 16.12.13, I
217298/ 02.12.2013, 09:37:38/ НПО Контур (Переза линия, УК Август, Вэйлпорт, Мининани)(оригинал) ((Контур) УК "Август") Кожевникова Наталья Владимировна/	
222032/ 15.01.2014, 12:42:07/ Деве (СИЛУЭТ) Кожевникова Наталья Владимировна/ Предпритражение предупреждение Счет №15024/ почтой России	
222539/ 17.01.2014, 16:12:49/ РУССКИЙ РЕГИСТР (Русский Регистр) Панкратьева Светлана Владимировна/ акт сверки за 2013 год на infozetsbeva@rusregister.ru/	
222489/ 17.01.2014, 13:46:35/ Благодатный, складской центр ((Благодатный)СЦ)ЭККАУНТ МЕНЕДЖМЕНТ Тюенцева Александра Васильевна/ закрыть документы	
222112/ 15.01.2014, 16:12:24/ Благодатный, складской центр ((Благодатный)СЦ)ЭККАУНТ МЕНЕДЖМЕНТ Тюенцева Александра Васильевна/ отправить по электр	
222126/ 15.01.2014, 16:35:04/ Кентек СПб (Кентек Санкт-Петербург) Морозов Андрей Геннадьевич/ оформление договора на ТО/ договор отделом логистики	
222544/ 17.01.2014, 16:22:50/ Саф-Нева (Саф-Нева) Ненешева Екатерина Эрнестовна/ за ремонт техники по договору ТО-6800 руб., детали -3200 руб.отдельно/ от	
222546/ 17.01.2014, 16:33:26/ КИТ Финанс Пенсионный Фонд (КИТ Финанс Пенсионный администратор (М.Митрофаньевская)) Глушкова Марина Андреевна/ 14741	
222513/ 17.01.2014, 14:48:35/ Гатчина (Конит.по упр.ин	
220665/ 25.12.2013, 12:51:34/ Гатчина (Социальная защита)СЦ)ЭККАУНТ МЕНЕДЖМЕНТ Тюенцева Александра Васильевна/ Б. счет 14728/ отде	
220662/ 25.12.2013, 12:47:19/ Гатчина (Социальная защита)СЦ)ЭККАУНТ МЕНЕДЖМЕНТ Тюенцева Александра Васильевна/ Б. счет 14728/ отде	
218879/ 12.12.2013, 11:38:07/ Благодатный, складской центр ((Благодатный)СЦ)ЭККАУНТ МЕНЕДЖМЕНТ Тюенцева Александра Васильевна/ Б. счет 14728/ отде	
222210/ 16.01.2014, 11:07:13/ НЭО Центр (Консалтинговая группа) (НЭО Центр) Морозов Андрей Геннадьевич/ Б. отправить полный комплект док-ов по счету 25	
222540/ 17.01.2014, 16:14:20/ Балтрейд (Балтрейд) Морозов Андрей Геннадьевич/ Б. привезти только счет №300 от 15.01.2014/ отделом логистики	
221167/ 31.12.2013, 12:17:50/ Судостроительный завод Пелла (Судостроительный завод "Пелла") Кособрохова Мария Викторовна/ Б. Отправить акты по	
222262/ 16.01.2014, 13:28:40/ Спенс (Живой офис) (Спенс) Панкратьева Светлана Владимировна/ Договор на восстановление со спецификацией. Регистры в пи	
220520/ 24.12.2013, 15:07:15/ Скверел (Скверел-Строй) Матюнина Елена Владимировна/ Б. Документы на Скверел и Керамос, выписанные позже 13.11. и на	
200206/ 18.07.2013, 16:56:27/ Ленгипротранспут- филиал ОАО "Роснефтепродукт". (Ленгипротранспут) Круликовская Ирина Альбертовна/ Б. не вернуть акт/	
213525/ 31.10.2013, 14:52:25/ Сфера Фитнеса (ТРЕНД) Круликовская Ирина Альбертовна/ Б. комплект документов по сч 12815 от 30.10.13 на сумму 2300 руб/ от	
222114/ 15.01.2014, 16:14:56/ Нефит-Керанка (Филиал Тюенский водоканал)ОТКРЫТОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО "Ленинградские областные коммунальные	
222422/ 17.01.2014, 11:25:17/ ЛЮМЕНЕ (Люмене) Савельев Сергей Николаевич/ Б. Документы по счету 391/ отделом логистики	
222321/ 16.01.2014, 15:29:55/ Форт (Биг) Ненешева Екатерина Эрнестовна/ Б. счет 15356(полный пакет документов), акт 8556+счет-фактуру к нему; акт Б	
222473/ 17.01.2014, 13:11:11/ НПК ОМЕГА (НАУЧНО-ПРОИЗВОДСТВЕННЫЙ КООПЕРАТИВ "ОМЕГА") Кособрохова Мария Викторовна/ ГОТОВО Подготовить оригина	
140972/ 15.03.2012, 15:45:54/ Альянс Форест (от "Стоквелл") (Альянс Форест (от "Стоквелл")) Сипина Наталья Сергеевна/ М счет 538 Передать все документы	
222315/ 16.01.2014, 15:21:36/ Нордэнергоменеджмент (Нордэнергоменеджмент) Фомина Ольга Юрьевна/ Б. Полный комплект документов по счету № 15085 от 20	
222211/ 16.01.2014, 11:07:21/ УК Малая Охта(Банк Санкт-Петербург) (Управляющая Компания "Малая Охта") Кособрохова Мария Викторовна/ Б. счет 323. При	
221913/ 14.01.2014, 16:18:03/ Комфорт строй (Комфорт Строй) Захаров Александр Артурович/ Б. счёт-фактура № 11151 от 25.10.13 г. по адресу 194100, СПб, д	
222375/ 16.01.2014, 17:54:47/ Группа компаний "ТЕОРЕМА" (Теорема) НОВЫЙ КВАРТАЛ. доставка: (БЕНУА) Савельев Сергей Николаевич/ Б. сч 392, сч 393, сч	

Задачи | Активные процессы

19.01.2014 - 19.01.2014

Приоритет	С даты	По дату	Тип задачи	Наименов	Описание	Место	Клиент	Статус	Ответственный	Кому назначено	Задача
Высокий	20.12.20	09.01.2014	Управленчес	Инструкц	В инструкции ДОЛЖНЫ должна быть	Офис		просрочена	Гавриччева Алина	Орлова Ольга Владимировна	20.12.2013 14:08:30 - Инструкция ДО

Документ «Заявка на доставку документов» (далее ЗДД) создается из «Заявки от клиента» по конкретному юридическому лицу.

WIS - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [Заявка на доставку документов(Новый)]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Доход

Формализация документа "Заявка от клиента" ID=1689

Навигатор: 222563/19.01.2014 17:05:43/ / /

- От заявки клиента
  - 222563/19.01.2014 17:05:43/
    - От счета
    - Экспликация
    - Поставить задачу

Номер	222563
Дата заявки	19.01.2014 17:05:43
Подразделение	Бухгалтерия СП6
Заказчик	
Ир. лицо заказчика	
Работы по договору	
Адрес отправки	
Исполнительное лицо заказчика	
Комментарий от клиента	
Тел. исполнительного лица	
Факс заказчика	
Информировать о статусе заявки	Нет
Заявка на услугу	
Заявка на доставку оригинальной картриджной	
Заявка на отгрузку оригинала	
Заявка на отгрузку ПП	
Заявка на ремонт и техническое обслуживание	
Заявка на доставку документов	222563/19.01.2014 17:05:43/ / / отделом логистики
Заявка на услугу	
Стоимость работ(расч.)	
Отработано час(еб(расч.)	
Прислание для бухгалтера	
Прислание для водителя	
Прислание для отдела восстановления картриджной	
Прислание(разное)	
Счет на предоплату (коммерческое предложение)	
Отправление резюме клиента	
Заказчик	
Поставить задачу	
WEB-пользователь	

При создании ЗДД необходимо правильно заполнить поля документа.

WIS - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [Заявка на доставку документов(Новый)]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Доход

Формализация документа "Заявка на доставку документов" ID=16894470

Навигатор: 222563/19.01.2014 17:05:43/ / /

- От заявки клиента
  - 222563/19.01.2014 17:05:43/
    - От счета
    - Экспликация
    - Поставить задачу

Вариант доставки	отделом логистики
Отвоз документов с заказом	Нет
Срочно доставить	
Перечень документов	
Тип счета	
Направление счета	
Прислание Бухгалтера	
От заявки клиента	222563 / 19.01.2014 17:05:43 /
От счета	
Экспликация	
Номер заявки	222563
Дата заявки	19.01.2014 17:05:43
Клиент	
Менеджер	
Контактное лицо: Фамилия	
Контактное лицо: Имя	
Контактное лицо: Отчество	
Контактное лицо: Факс	
Контактное лицо: Электронная почта	
Поставить задачу	

ЗДД предполагает несколько вариантов доставки документов клиенту, необходимо заполнить один вариант.

**ВАЖНО:** При выборе варианта отправки проверить актуальность информации для отправки – номер факса, адрес электронной почты, почтовый адрес

VENETA СИСТЕМ (Россия) - [Заявка на доставку документов(Новый)]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Заявка на доставку документов"

Навигатор: 222565/19.01.2014 17:10:12/ / /

- От заявки клиента
- От счета
- Экспедидия
- Поставить задачу

222565/19.01.2014 17:10:12/ / / Статус: [не присвоен]

Вариант доставки: отделом логистики

Отвоз документов с заказом: Список значений

Значение	Код
отделом логистики	1
факсом	2
эл. почтой	3
почтой России	4
без доставки	5
договор отделом логистики	6

Тип счета: факсом

Направление счета: эл. почтой

Приложение Бухгалтера: почтой России

От заявки клиента: без доставки

От счета: договор отделом логистики

Экспедидия: договор отделом логистики

Номер заявки:

Дата заявки:

Клиент:

Менеджер:

Контактное лицо: Фамилия:

Контактное лицо: Имя:

Контактное лицо: Отчество:

Контактное лицо: Факс:

Контактное лицо: Эл.почта:

Поставить задачу

OK

Возможен отвоз необходимых документов с заказом клиента, о чем в ЗДД можно сделать соответствующую отметку.

VENETA СИСТЕМ (Россия) - [Заявка на доставку документов(Новый)]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Заявка на доставку документов"

Автор: 222565/19.01.2014 17:10:12/ / /

- От заявки клиента
- От счета
- Экспедидия
- Поставить задачу

222565/19.01.2014 17:10:12/ / /

Вариант доставки: отделом логистики

Отвоз документов с заказом: Нет

Срочно доставить: Значение: Да Нет

Перечень документов:

Тип счета:

Направление счета:

Приложение Бухгалтера:

От заявки клиента: 222565 / 19.01.2014, 17:10:12 /

От счета:

Экспедидия:

Номер заявки: 222565

Дата заявки: 19.01.2014 17:10:12

Клиент:

Менеджер:

Контактное лицо: Фамилия:

Контактное лицо: Имя:

Контактное лицо: Отчество:

Контактное лицо: Факс:

Контактное лицо: Эл.почта:

Поставить задачу

OK Очистить Отмена

В поле перечень документов необходимо указать информацию о документах, которые необходимо подготовить к отправке клиенту.

Например : комплект документов по счету..., счет-фактура №..., договор № .. В ЗДД возможно проставить срочность выполнения - ДА/Нет.

**ЗДД также используется для передачи в бухгалтерию информации для выписки счетов (предоплатных или предварительных).**

Предварительный счет – служит для ознакомления клиента с ценами на услуги восстановления, ремонта и оригинал. Предварительный счет менеджер способен создать самостоятельно из документа Коммерческое предложение.

Предоплатный счет – служит для оплаты, после чего производится поставка товара по фактическому счету.

Счета параллельно создаются в 1С, в ВИС предоплатные счета переводятся в статус «К оплате».

Для создания счета необходимо указать ЮЛ и его ИНН, заполнить поля:

- тип счета;
- направление счета;
- перечень документов.

Формализация документа "Заявка на доставку документов"

Навигатор: 22565/19.01.2014 17:10:12 / / / Статус: [не присвоен]

22565/19.01.2014 17:10:12 / / /

Наименование	Значение	Код
Предоплатный		1
Предварительный		2
Исходящий счет		3

OK Очистить

Формализация документа "Заявка на доставку документов"

Навигатор: 22565/19.01.2014 17:10:12 / / / Статус: [не присвоен] Отменить

22565/19.01.2014 17:10:12 / / /

Наименование	Значение	code
<input type="checkbox"/>	Оригинал	1
<input type="checkbox"/>	Реконт	2
<input type="checkbox"/>	Услуга по восстановлению	3
<input type="checkbox"/>	Компьютеры	4
<input type="checkbox"/>	Товары	5
<input type="checkbox"/>	Другое	6

OK Очистить Отмена

В поле перечень документов указывается список номенклатурных позиций, которые необходимо отразить в счете:

Наименование – количество- цена – сумма. И общая сумма счета.

ВАЖНО: информация о «Бонусах клиенту» указывается четко – сумма или количество картриджей по определенной цене.

В ЗДД можно прикрепить файл с данной информацией как вложение в документ, с помощью значка «скрепка» на панели инструментов программы ВИС.

После заполнения необходимых полей, документ ЗДД переводится в статус «оформлен».

Офис-менеджеру приходят сообщения о Заявках на документы в «оформлен», которые нужно отправить эл. почтой или почтой РФ. Бухгалтерия подготавливает их и ставит статус «готово к отправке». Офис-менеджер отправляет их и переводит статус в «выполнено».

ВАЖНО проверять актуальность информации: контактное лицо, адрес эл. Почты отражаются из указанного менеджером в Заявке уполномоченного лица заказчика.

Бухгалтер, каждый день, просматривая список ЗДД в статусе "оформлен", готовит и распечатывает документы, переводит ЗДД в "готово к отправке".

Если стоит доставка отделом логистики, Программа создает пункт на отвоз документов, в пункте назначения в поле "дополнительные указания" программа отражает из заявки номера документов на документы, менеджеру как обычно сообщение о ПН. По выполнению ПН заявка переходит в "выполнено".

Менеджер проверяет в пунктах все ли сделано правильно, при необходимости вносит изменения, или откладывает пункт.

Если в заявке указана доставка почтой России, после отправки/получения документов, офис-менеджер переводит ЗДД в статус «выполнено».

Если клиент приходит сам, офис-менеджер переводит ЗДД в статус «выполнено» после получения документов клиентом.

\* В ЗДД существует ссылочное поле «Счета», в котором в скором времени можно будет выбрать из списка счета, по которым необходимо отправить документы (блок доделывается).

## Глава 20. Опросник для нового клиента, который делает первый заказ.

### ОПРОСНИК ДЛЯ ПЕРВОГО ЗАКАЗА:

Вопрос	отражение в программе
1. Реквизиты клиента; (если несколько ЮЛ каждое создается отдельно)	в карточке ЮЛ клиента
2. Точный адрес доставки:(если несколько адресов каждый создается отдельно)	в карточке адрес клиента
с нюансами подъезда (если есть);	в карточке фактический адрес клиента в поле комментариев по местоположению
3. ФИО контактного лица:	в карточке Контактного Лица клиента обязательно заполнять Имя и Фамилию
электронная почта (если даст);	в карточке Контактного Лица клиента
номер рабочего и мобильного телефона (если даст);	в карточке Контактного Лица клиента в соответствующие поля
Рассылку новостей делать? Да/ нет	в карточке Контактного Лица клиента
4. Часы работы:	В карточке клиента
часы работы в пятницу;	в карточке клиента в поле примечание для водителей и отдела ремонта техники
5. Часы обеденного перерыва:	В карточке клиента
возможен ли приезд в обеденный перерыв или строго «НЕТ»;	в карточке клиента в поле примечание для водителей (Если нет указать в обед не приезжать)
6. Примечания для бухгалтерии:	в карточке клиента в поле примечание для бухгалтерии
наличный или б/наличный расчет;	в карточке клиента в поле примечание для бухгалтерии
нюансы оформления документов;	в карточке клиента в поле примечание для бухгалтерии
8. Примечания для лаборатории (в соответствии с утвержденной формой).	в карточке клиента в поле примечание для техников
9.Если нужно согласовывать с клиентом сумму заказов	примечание для менеджера "отгрузка по выполнению НЕТ"
10. Если есть скидки у клиента	примечание для менеджера "Договор" при создании заявки указывать договор



## **Глава 21. Если в VIS есть счет, который не оплатит клиент**

В этом случае, необходимо прислать письмо Генеральному Директору с Темой "Потери" и кратко описать ситуацию! после принятия решения, Вы получите либо ответ на свое письмо, либо счет будет закрыт.

## Глава 22. Инструкция по работе с документом Прайс-лист услуг

### Памятка пользования программой Создание документа «Прайс-лист услуг»

В браузере документов необходимо перейти в папку «Товары и цены» в список документов «Прайс-лист услуг». В списке документов создаем новый документ (клавиша «Insert»).

Формализация документа "Прайс-лист услуг" ID=2319148

Навигатор / 0111/ С.-Петербург Статус: [не присвоен] Установ

Поставщик услуг	0111/ С.-Петербург
Для изделий	
Тип услуги	Услуга ВС
Поставщик услуг	Венета Систем/ , 000/ / 6-я Красноармейская ул., д.12/20, лит.А, пом.2-Н
Для изделий	
Филиал	С.-Петербург
Цена базовая	0 руб.
Валюта	Руб
Товар	
Тарифы услуг	0111
Стоимость. Профилактическое восстановление	руб.
Стоимость. Восстановление с з/к	руб.
Стоимость. Продажа ВС	руб.
Стоимость. Замена ЧИП	0 руб.
Отражать на сайте в прайсе	Нет

#### Заполнение полей:

**Тип услуги, Поставщик услуг:** значение устанавливается автоматически

**Для изделий:** необходимо значение выбрать из номенклатуры в предлагаемом списке.

**Филиал:** Если цена на услугу в ВАШЕМ филиале отличается от цены в Санкт-Петербурге – указываете ВАШ филиал. Если же предполагается, что цена будет действовать на все филиалы по России – указываем Санкт-Петербург.

**Тарифы услуг** – заполнится автоматически, исходя из нижеперечисленных полей

**Далее заполняются поля:**

- **Стоимость. Профилактическое восстановление.**

- **Стоимость. Восстановление с з/к.**

- **Стоимость. Продажа ВС.**

- **Стоимость. Замена ЧИП.**

**Отражать на сайте Да/Нет:** Если вы хотите, чтобы на сайте в Вашем городе отражалась цена на данную позицию – ставим Да.

После заполнения полей документ необходимо сохранить.

## Глава 23. Инструкция по возвратам (услуги, оригинала, техники)

### 1. Возврат по услуге (демонтаж картриджей)

#### Санкт-Петербург

Ставится одна проект-задача на возврат услуги из счета трем сотрудникам Орловой Ольге, Макееву Михаилу, Алехиной Анастасии (БУХ. Главный бухгалтер, ОЛ. Начальник отдела и АДМ. Помощник директора холдинга) с приоритетом высокий в тот момент, когда картриджи уже вернулись на склад. Алёхина Анастасия закрывает ПЗ только после того, как ее закроют Ольга и Михаил. В

описании ПЗ писать только модели картриджей (при необходимости штрих-коды), которые следует оформить возвратом.

Важный момент: на склад ГП картриджи мы не возвращаем. Если какой-то картридж отгрузили неверно, ставьте ПЗ на возврат по описанной выше схеме.

Если картриджи не отгружены с ГП и их надо демонтировать, ставьте ПЗ из заявки Макееву М.А. и Алехиной А.В.

Неверно оформленные ПЗ будут закрываться без отработки.

### **Ростов-на-Дону/Краснодар**

Ставится одна проект-задача на возврат услуги из счета Алёхиной Анастасии Викторовне (АДМ. Помощник директора Холдинга/ВЕНЕТА СИСТЕМ) с приоритетом высокий в тот момент, когда картриджи уже вернулись на склад. В описании ПЗ писать только модели картриджей (при необходимости штрих-коды), которые следует оформить возвратом.

### **Москва**

Ставится одна проект-задача на возврат услуги из счета Алёхиной Анастасии Викторовне (АДМ. Помощник директора Холдинга/ВЕНЕТА СИСТЕМ) с приоритетом высокий в тот момент, когда картриджи уже вернулись на склад. В описании ПЗ писать только модели картриджей (при необходимости штрих-коды), которые следует оформить возвратом.

### **Воронеж**

Ставится одна проект-задача на возврат услуги из счета **3 сотрудникам: Алёхиной Анастасии** (АДМ. Помощник директора Холдинга/ВЕНЕТА СИСТЕМ), **Князевой Елене** (БУХ. Главный бухгалтер/ВЕНЕТА СИСТЕМ РОССИЯ. Воронеж. Бухгалтерия Врнж) и **Сидорову Константину** (ОТ. Прием и обработка заказов/ВЕНЕТА СИСТЕМ РОССИЯ. Воронеж. Технический отдел ВРНЖ) с приоритетом высокий в тот момент, когда картриджи уже вернулись на склад. В описании ПЗ писать только модели картриджей (при необходимости штрих-коды), которые следует оформить возвратом.

## **2. Возврат оригинала**

### **Санкт-Петербург**

Ставится одна проект-задача на возврат оригинала из счета трем сотрудникам Орловой Ольге, Макееву Михаилу, Макаренко Вадиму (БУХ. Главный бухгалтер, ОЛ. Начальник отдела, ОЗ Оператор склада) с приоритетом высокий. В описании ПЗ писать только модели картриджей, которые следует оформить возвратом.

### **Ростов-на-Дону/Краснодар**

Ставится одна проект-задача на возврат оригинала из счета Масолкиной Анне/Москва (АДМ. Директор по развитию) с приоритетом высокий. В описании ПЗ писать только модели картриджей, которые следует оформить возвратом.

### **Москва**

Ставится одна проект-задача на возврат оригинала из счета Масолкиной Анне/Москва (АДМ. Директор по развитию) с приоритетом высокий. В описании ПЗ писать только модели картриджей, которые следует оформить возвратом.

### **Воронеж**

Ставится одна проект-задача на возврат оригинала из счета Масолкиной Анне/Воронеж (АДМ. Директор по развитию) с приоритетом высокий в тот момент, когда картриджи уже вернулись на склад. В описании ПЗ писать только модели картриджей (при необходимости штрих-коды), которые следует оформить возвратом.

### **3. Возврат техники**

#### **Санкт-Петербург**

Ставится одна проект-задача на поставку техники из счета двум сотрудникам Орловой Ольге и Пантелееву Александру (БУХ. Главный бухгалтер, ОПТ. Начальник отдела)

#### **Ростов-на-Дону/Краснодар**

Ставится одна проект-задача на поставку техники из счета Кадакову Ивану (ОПТ. Начальник отдела. Филиал) с приоритетом высокий.

#### **Москва**

Ставится одна проект-задача на поставку техники из счета Масолкиной Анне/Москва (АДМ. Директор по развитию) с приоритетом высокий.

#### **Воронеж**

Ставится одна проект-задача на поставку техники из счета Масолкиной Анне/Воронеж (АДМ. Директор по развитию) с приоритетом высокий.

## **Глава № 24. Инструкция по плану продаж**

План продаж ставится менеджеру ОП его непосредственным руководителем ежемесячно. Менеджер должен выполнить этот план продаж (ПП) для подтверждения или повышения своей квалификации.

Режимы Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка	
Назад Вперед Домой	
Нормализация документа "План продаж"	
ID=18122060	
вигатор	Коммерческий отдел СПб "ТяС Б" / Планирование менеджера/ Глушкова Марина Андреевна/ 01.04.2014 - 30.04.2014/ 600 000 руб. - / 111 977 руб. Статус: согласован
Коммерческий отдел СПб "ТяС Б" / Пла...	
Подразделение	Планирование менеджера
Владелец плана	Коммерческий отдел СПб "ТяС Б"
Подчиненные планы продаж	Глушкова Марина Андреевна / Коммерческий отдел СПб "ТяС Б" ( Специалист ОП) - 89214492658;7(921) 4492658
План прошлого периода	
Тип планирования	Планирование менеджера
Подразделение	Коммерческий отдел СПб "ТяС Б"
Владелец плана	Глушкова Марина Андреевна / Коммерческий отдел СПб "ТяС Б" ( Специалист ОП) - 89214492658;7(921) 4492658
Период планирования, с	01.04.2014
Период планирования, по	30.04.2014
Норма выполнения плана	9.09 %
Фактическое выполнение плана, предыдущий(по услугам и р...	536 845.01 руб.
Фактическое выполнение плана, предыдущий(по ремонту)	30 400.01 руб.
План от руководителя, предыдущий	
План от руководителя, текущий	600 000 руб.
План от руководителя, предыдущий	600 000 руб.
План исполнителя, текущий	600 000 руб.
Консолидированный план	
Фактическое выполнение плана, текущий (по услугам и рем...	111 977 руб.
Фактическое выполнение плана, текущий (по ремонту)	руб.
Фактическое выполнение плана, текущий (по всем счетам)	111 977 руб.
Плановое кол-во истории отношений	
Фактическое кол-во истории отношений	0
Плановое кол-во прайс-листов	
Фактическое кол-во прайс-листов	0
Плановое кол-во новых клиентов, сделавших ЗУ	
Фактическое количество новых клиентов, сделавших ЗУ	0
Процент выполнения плана	18.66 %
Комментарий руководителя	
Комментарий исполнителя	
Статистика новых клиентов	0
Подчиненные планы продаж	
Корректировка плана	
План прошлого периода	Коммерческий отдел СПб "ТяС Б" / Планирование менеджера/ Глушкова Марина Андреевна/ 01.03.2014 - 31.03.2014/ 600 000.
Подразделение	Коммерческий отдел СПб "ТяС Б"
Владелец плана	Глушкова Марина Андреевна

В каждом плане указан **ВЛАДЕЛЕЦ ПЛАНА** - это ответственный менеджер, которому поставлен план.

**ПЕРИОД ПЛАНИРОВАНИЯ** - промежуток времени в течение, которого надо этот план выполнить.

**НОРМА ВЫПОЛНЕНИЯ ПЛАНА** - выполнение ПП в процентах от общего объема на текущий день.

**ФАКТИЧЕСКОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ ПРЕДЫДУЩЕГО ПЛАНА ПРОДАЖ** - выполненный ПП в предыдущем месяце, для отслеживания роста или падения ПП в текущем месяце. Автоматически проставляется программой.

**ПЛАН ОТ РУКОВОДИТЕЛЯ, ТЕКУЩИЙ** - выставляется руководителем.

**ПЛАН ОТ РУКОВОДИТЕЛЯ, ПРЕДЫДУЩИЙ** - план выставленный руководителем в прошлом месяце.

**ПЛАН ИСПОЛНИТЕЛЯ, ТЕКУЩИЙ** - проставляется менеджером для утверждения плана и присваивается статус «согласовано»

**ФАКТИЧЕСКОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНА, ТЕКУЩИЙ (ПО УСЛУГАМ И РЕМОНТУ)** - выполнение ПП на текущий день.

**ФАКТИЧЕСКОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНА, ТЕКУЩИЙ (ПО РЕМОНТУ)**- выполнение ПП на текущий день.

**ФАКТИЧЕСКОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ ПЛАНА, ТЕКУЩИЙ (ПО ВСЕМ СЧЕТАМ)** - общее выполнение ПП на текущий день.

**ПЛАНОВОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ ИСТОРИЙ ОТНОШЕНИЙ** - количество историй отношений, поставленных руководителем, которое менеджер должен создать за текущий месяц.

**ФАКТИЧЕСКОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ ИСТОРИЙ ОТНОШЕНИЙ** - обновляется каждый день и отображает общее кол-во ИО созданных менеджером на текущий день.

**ПЛАНОВОЕ КОЛ-ВО ПРАЙС-ЛИСТОВ** - количество прайс-листов поставленных руководителем, которое менеджер должен сделать за текущий месяц.

**ФАКТИЧЕСКОЕ КОЛ-ВО ПРАЙС-ЛИСТОВ** - обновляется каждый день и отображает общее кол-во прайс-листов сформированных менеджером на текущий день.

**ПЛАНОВОЕ КОЛ-ВО НОВЫХ КЛИЕНТОВ, СДЕЛАВШИХ ЗУ** - количество новых клиентов, сделавших заявку на услугу, поставленных руководителем на текущий месяц.

**ФАКТИЧЕСКОЕ КОЛ-ВО НОВЫХ КЛИЕНТОВ, СДЕЛАВШИХ ЗУ** - обновляется каждый день и отображает общее кол-во новых клиентов, сделавших заявку на услугу за текущий месяц.

**ПРОЦЕНТ ВЫПОЛНЕНИЯ ПЛАНА** - обновляется каждый день и показывает в процентах фактическое выполнение ПП менеджером. Процент выполнения плана должен быть равнозначным норме выполнения плана или превышать его.

**КОММЕНТАРИЙ РУКОВОДИТЕЛЯ**-поле заполняется руководителем, если имеется комментарий к поставленному плану.

**КОММЕНТАРИЙ ИСПОЛНИТЕЛЯ** - поле заполняется менеджером, если у него имеется комментарий к поставленному плану (после написания комментария присваивается статус «на рассмотрение»).

**СТАТИСТИКА НОВЫХ КЛИЕНТОВ** - общее кол-во новых клиентов созданных менеджеров в текущем месяце.

## Глава № 25

### Инструкции по работе с IP-телефонией (СПб, Москва). Переадресация. Перевод звонков, конференц-связь.

#### 1. Перевод звонка:

- Без запроса: набираем \*1 и внутренний номер, звонок тут же переходит к нужному сотруднику.
- С запросом: набираем \*4 и внутренний номер. В данном случае есть возможность представить позвонившего и соединить его с внутренним номером, просто положив трубку.

#### 2. Переадресация звонка с рабочего телефона (модель D-Link DPH-150S) на мобильный (СПб):

### НАСТРОЙКА:

1. Нажимаем на кнопку "transfer" и ждём 2-3 секунды;
2. Появится окно с надписью: SIP1 CFD TO:
3. Вводите № своего сотового (на который нужно переадресовать) в формате: 9 8 (921) 123-45-67 (где 9-выход "в город" 89211234567-пример тел. номера)
4. нажимаете на кнопку "вкл" (на дисплее).

Note: аппарат может программировать до 2-х телефонов на переадресацию, поэтому после выполнения п.4 меню телефона перейдет в аналогичное п.2 меню: SIP2 CFD TO: ... тут ничего не нужно заполнять, просто нажимаем кнопку "вых".

Это мы заполнили № телефона для будущей переадресации (это нужно сделать всего 1 раз).

### ВКЛ/ВЫКЛ ПЕРЕАДРЕСАЦИИ:

При необходимости включения переадресации необходимо сделать следующие действия:

1. на телефоне нажать кнопку "transfer"
2. в появившемся меню уже будет введен ваш номер: SIP1 CFD TO: 98921234567 - нажать кнопку "Вкл"
3. в появившемся меню: SIP2 CFD TO: \_\_\_\_\_ нажать кнопку "Вых"

На экране телефона появиться надпись: "Переадресация всегда...".

Теперь все звонки будут переадресовываться на телефон из п.2

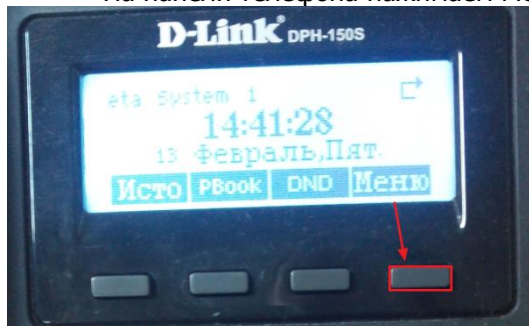
**Чтобы отключить переадресацию нужно сделать эти же 3 пункта, только в п.2. поставить "Выкл".**

### 3. Конференц-связь для троих собеседников:

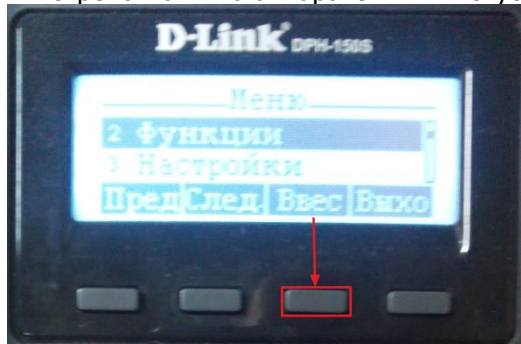
1. Набираем внутренний номер первого собеседника. Просим его немного подождать и не вешать трубку.
2. Нажимает кнопку "Конф" под экраном и набираем внутренний номер третьего собеседника. Жмем "Отпр" для набора.
3. Когда третий собеседник ответит, нажимаем еще раз кнопку "Конф" и конференц-связь для троих собеседников настроена.

### 4. Переадресация звонка с рабочего телефона на мобильный (Москва):

На панели телефона нажимаем Меню:

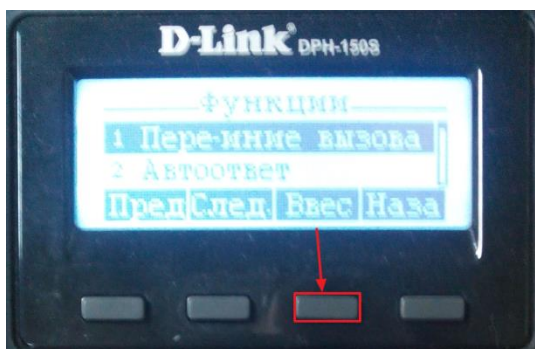


Стрелочками на аппарате спускаемся на пункт 2 – «Функции», выбираем.

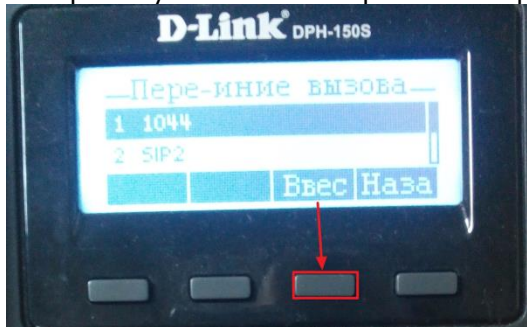



Далее выбираем пункт 1 – «Пере-иние вызова», выбираем.

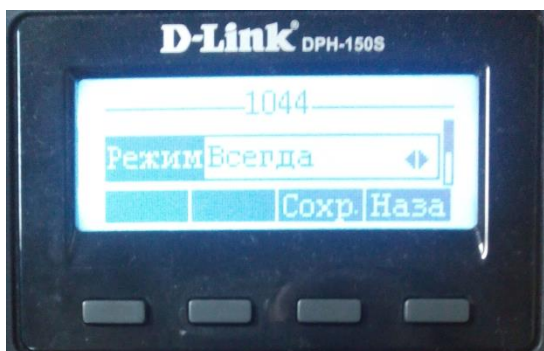





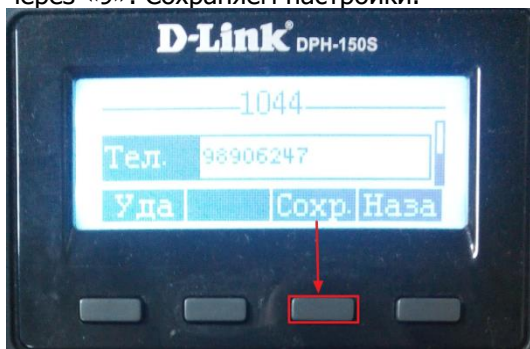
Выбираем пункт 1 – «Ваш короткий номер»



В поле «Режим» с помощью стрелочек на аппарате  (лево/право) устанавливаем значение – «Всегда»



С помощью стрелочек  (вверх/вниз) переходим на поле «Телефон» - вводим свой номер через «9». Сохраняем настройки.




Снять переадресацию через поле «Режим».

## Глава № 26. Замечание по инструкции.



Информационный объект для регистрации претензий и контроля исполнения инструкций по работе и взаимодействию в компании ВЕНЕТА СИСТЕМ.

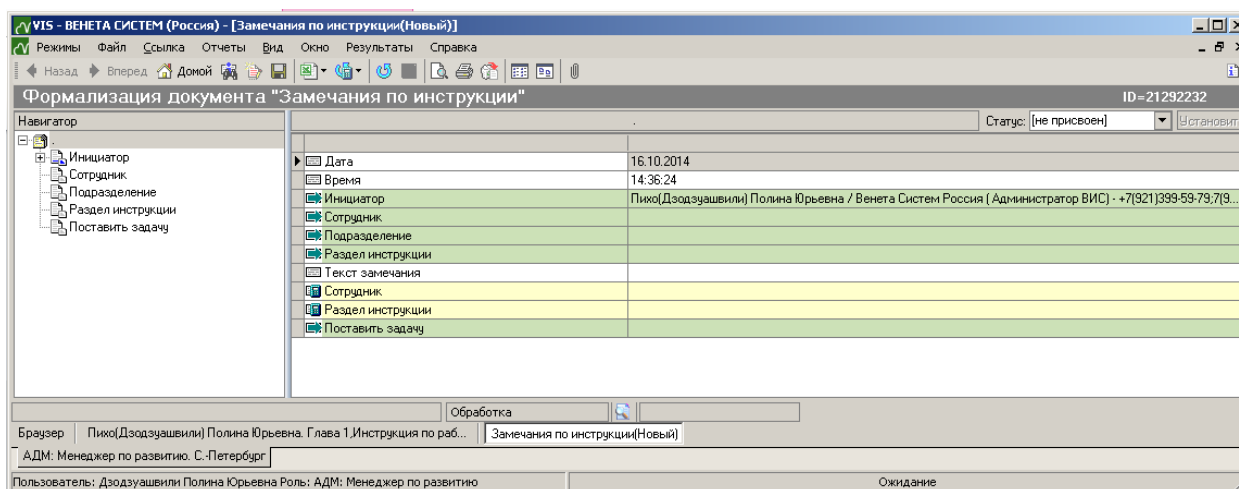
Объект находится в папке «Информация и инструкции». Новый документ создается кнопкой [Insert] или через панель в VIS, кнопкой .

Поля Документа:

**Дата** – дата регистрации претензии, заполняется автоматически.

**Время** – время регистрации претензии, заполняется автоматически.

**Инициатор** - ссылочное поле, заполняется автоматически.



Формализация документа "Замечания по инструкции" ID=21292232

Навигатор: Инициатор, Сотрудник, Подразделение, Раздел инструкции, Поставить задачу

Обработка

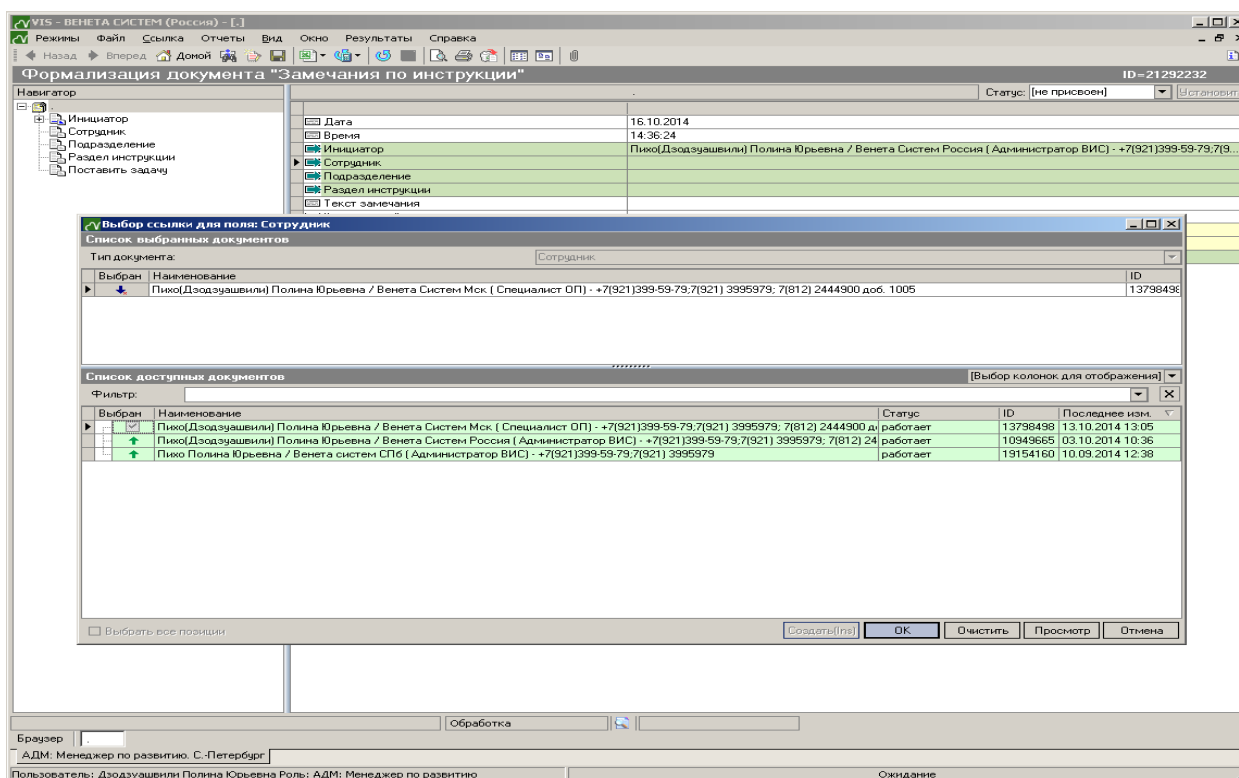
Браузер: Пикхо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна. Глава 1. Инструкция по раб... Замечания по инструкции(Новый)

АДМ: Менеджер по развитию. С.-Петербург

Пользователь: Дзодзуашивили Полина Юрьевна Роль: АДМ: Менеджер по развитию Ожидание

**Сотрудник** – ссылочное поле, выбирается сотрудник, к которому обращена претензия.

**Подразделение** - ссылочное поле, заполняется автоматически, в соответствии с подразделением Сотрудника.



Формализация документа "Замечания по инструкции" ID=21292232

Навигатор: Инициатор, Сотрудник, Подразделение, Раздел инструкции, Поставить задачу

Обработка

Браузер: Пикхо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна. Глава 1. Инструкция по раб... Замечания по инструкции(Новый)

АДМ: Менеджер по развитию. С.-Петербург

Пользователь: Дзодзуашивили Полина Юрьевна Роль: АДМ: Менеджер по развитию Ожидание

Выбор ссылки для поля: Сотрудник

Список выбранных документов

Тип документа: Сотрудник

Выбран	Наименование	ID
<input checked="" type="checkbox"/>	Пикхо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна / Венета Систем Мск (Специалист ОП) - +7(921)399-59-79;7(921)3995979; 7(812) 2444900 доб. 1005	13798498

Список доступных документов

Фильтр:

Выбран	Наименование	Статус	ID	Последнее изм.
<input checked="" type="checkbox"/>	Пикхо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна / Венета Систем Мск (Специалист ОП) - +7(921)399-59-79;7(921)3995979; 7(812) 2444900 доб. 1005	работает	13798498	13.10.2014 13:05
<input type="checkbox"/>	Пикхо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна / Венета Систем Россия (Администратор ВИС) - +7(921)399-59-79;7(921)3995979; 7(812) 2444900 доб. 1005	работает	10949665	03.10.2014 10:36
<input type="checkbox"/>	Пикхо Полина Юрьевна / Венета систем СПб (Администратор ВИС) - +7(921)399-59-79;7(921)3995979	работает	19154160	10.09.2014 12:38

☐ Выбрать все позиции

Создать(мс) OK Очистить Просмотр Отмена

**Раздел инструкции** - ссылочное поле, выбирается соответствующий раздел из списка разделов инструкции, по которому обращена претензия.

**Текст замечания** – текстовое поле, вносится сам текст претензии.

Формализация документа "Замечания по инструкции" ID=21292232

Навигатор: Пихо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна.

Пихо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна. Статус: [не присвоен] [Установить]

Диагностика	Диагностика	Диагностика
Дата	16.10.2014	
Время	14:36:24	
Инициатор	Пихо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна / Венета Систем Россия (Администратор ВИС) - +7(921)399-59-79;7(921)3995...	
Сотрудник	Пихо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна / Венета Систем Мск (Специалист ОП) - +7(921)399-59-79;7(921)3995...	
Подразделение	Венета Систем Мск	
Раздел инструкции		
Текст замечания		

Выбор ссылки для поля: Раздел инструкции

Список выбранных документов

Тип документа: Раздел инструкции

Выбран	Наименование	ID
<input checked="" type="checkbox"/>	Глава 1. Инструкция по работе с документом История отношений	20452852

Список доступных документов [Выбор колонок для отображения]

Выбран	Наименование	ID
<input type="checkbox"/>	Раздел 5. Часто задаваемые вопросы к отделам	20464908
<input type="checkbox"/>	Раздел 6. Кому какие вопросы задавать и ставить проект-задачи	20465329
<input type="checkbox"/>	Раздел 4. Рекомендации от отдела ремонта техники	20464316
<input type="checkbox"/>	Раздел 3. Рекомендации от отдела производства картриджей	20459107
<input type="checkbox"/>	Раздел 2. Навыки продаж для менеджеров	20459281
<input type="checkbox"/>	Раздел 1. Инструкции по системе VIS. Общий доступ	20452614
<input checked="" type="checkbox"/>	Глава 1. Инструкция по работе с документом История отношений	20452852
<input type="checkbox"/>	Глава 2. Инструкция по созданию документа Клиент	20452892
<input type="checkbox"/>	Глава 3. Переход документа «Клиент» по статусам	20452909
<input type="checkbox"/>	Глава 4. Инструкция по созданию документа Юр. лицо	20452951
<input type="checkbox"/>	Глава 5. Инструкция по работе с документом Адрес	20452979
<input type="checkbox"/>	Глава 6. Инструкция к документу Счет	20452986
<input type="checkbox"/>	Глава 7. Инструкция по созданию документа Счет - Коммерческое предложение	20452992
<input type="checkbox"/>	Глава 8. Инструкция по созданию документа Прайс-лист (услуга)	20453025
<input type="checkbox"/>	Глава 9. Инструкция по работе с документом Договор	20453032
<input type="checkbox"/>	Глава 10. Инструкция по работе с документом Спецификация по услуге	20453036

☐ Выбрать все позиции

Создать(мс) OK Очистить Просмотр Отмена

Обработка

Браузер: Пихо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна

АДМ: Менеджер по развитию. С.-Петербург

Пользователь: Дзодзуашивили Полина Юрьевна Роль: АДМ: Менеджер по развитию

Ожидание

При заполнении соответствующих полей переводим Замечание по инструкции в статус «Оформлено».

Формализация документа "Замечания по инструкции" ID=21292232

Навигатор: Пихо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна. Глава 1. Инструкция по работе с документом История отношений

Пихо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна. Глава 1. Инструкция по работе с документом История отношений. Статус: [оформлено] [Установить]

Диагностика	Диагностика	Диагностика
Дата	16.10.2014	
Время	14:36:24	
Инициатор	Пихо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна / Венета Систем Россия (Администратор ВИС) - +7(921)399-59-79;7(921)3995...	
Сотрудник	Пихо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна / Венета Систем Мск (Специалист ОП) - +7(921)399-59-79;7(921)3995...	
Подразделение	Венета Систем Мск	
Раздел инструкции	Глава 1. Инструкция по работе с документом История отношений	
Текст замечания	Не исполняется	
Сотрудник	Пихо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна	
Раздел инструкции	Глава 1. Инструкция по работе с документом История отношений	
Поставить задачу		

Обработка

Браузер: Пихо(Дзодзуашивили) Полина Юрьевна. Глава 1. Инструкция по раб...

АДМ: Менеджер по развитию. С.-Петербург

Пользователь: Дзодзуашивили Полина Юрьевна Роль: АДМ: Менеджер по развитию

Ожидание

В соответствии с заполненными полями формируется Проект-задача, где **Ответственный** – Руководитель отдела, **Кому назначен** - сотрудник, к которому обращена претензия.





**Раздел инструкции (отображение)** - значение для отображения в наименовании.

**Поставить задачу** — автоматическое формирование

## **Глава № 27.**

### **Инструкция по созданию заявки на продажу картриджей ВЕНЕТА СИСТЕМ.**

Последовательность действий при оформлении заявки на продажу картриджей ВЕНЕТА СИСТЕМ:

1. Уточняем наличие корпусов у Масолкиной Анны.
2. Если корпуса в наличии, Сотрудник ОП создают заявку на услугу (ЗУ) в статусе "На продажу".
  - При установке статуса приходит сообщение в Отдел закупок следующего содержания: «Сформирована ЗУ на продажу + текст из поля "Примечание" в ЗУ»;
  - Корпуса перемещаются в Технический отдел согласно примечанию;
  - Сотрудник Отдела закупок переводит статус ЗУ в "Доставлено";
  - Далее - по обычному алгоритму.
3. Если корпусов нет, ставится ПЗ Масолкиной Анне с указанием картриджей, которые надо найти и готовности клиента подождать.

## Глава № 28

### Понятие первичных учетных документов

Все хозяйственные операции, проводимые организацией, должны оформляться сопроводительными документами. Эти документы служат первичными учетными документами, на основании которых ведется бухгалтерский учет.

Первичные учетные документы принимаются к учету, если они составлены по унифицированной форме, должны содержать следующие обязательные реквизиты:

а) наименование документа;

Счет, Счет-фактура, Акт о выполненных работах, Товарная Накладная

б) дату составления документа;

в) наименование организации, от имени которой составлен документ;

ООО «ВЕНЕТА СИСТЕМ»

г) содержание хозяйственной операции;

Оказание услуг, Продажа Оригинальной продукции, Продукции ВЕНЕТА СИСТЕМ

д) измерители хозяйственной операции в натуральном и денежном выражении;

Количество-шт., Цена/Сумма - Рубли

е) наименование должностей лиц, ответственных за совершение хозяйственной операции и правильность ее оформления;

Генеральный Директор/Главный бухгалтер

ж) личные подписи указанных лиц.

Так же имеет место приказ о праве подписи на первичных бухгалтерских документах, согласно приказу подписывают уполномоченные лица за руководителя первичные бухгалтерские документы.

Первичный учетный документ составляется на бумажном носителе в бухгалтерской программе 1С.

#### Программа VIS

В браузере документов необходимо перейти в раздел ЗАКАЗЫ. Закрытие любой из заявок формирует счет в статусе «счет выставлен».

Визуальный скриншот веб-информационной системы «ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия)». В верхней части окна отображается заголовок «ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [Браузер формализованного документооборота]» и меню «Режимы», «Список», «Документ», «Отчеты», «Запросы», «Окно», «Результаты», «Справка». В строке заголовка указано «Информационная система ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия)» и дата/время «21 Январь Пн 19:32:06».

В левом меню «Типы документов» выделен пункт «Заявка на услугу». В центре экрана отображается «Список документов: Заявка на услугу». В правой части экрана находится таблица с данными документов.

Наименование	Статус	Изменил	ID
87352 (17.12.2010) Услуга ВС - Элита / Логитерра / Ритейл-Логистика	счет выстав...	Сборщиков Дмитр...	5300541
144463 (09.04.2012) Услуга ВС - Ашан	счет выстав...	Прием Заказов	9680932
155763 (13.07.2012) Услуга ВС - Маэрок	счет выстав...	Прием Заказов	106399...
138695 (28.02.2012) Услуга ВС - ИНЖЭКОН	счет выстав...	Прием Заказов	9193559
75956 (23.08.2010) Услуга ВС - Альфа-Карат	счет выстав...	Лисовский Сергей...	4400576
169146 (30.10.2012) Услуга ВС - Завод Волна	счет выстав...	Прием Заказов	118328...
177345 (15.01.2013) Услуга ВС - Форт	счет выстав...	Улакова Заказов	125393...
140842 (14.03.2012) Услуга ВС - КОФЕ СЭТ	счет выстав...	Улакова Заказов	9376448
133368 (23.01.2012) Услуга ВС - КОФЕ СЭТ	счет выстав...	Прием Заказов	8785558
177926 (21.01.2013) Услуга ВС - Медицинский центр XXI век / Медицинский центр 21 век	счет выстав...	Улакова Заказов	125863...
178003 (21.01.2013) Услуга ВС - Консалтинговый холдинг "Платонов и Партнеры"	счет выстав...	Ненешева Екатери...	125931...
164228 (21.09.2012) Услуга ВС - ИНЖЭКОН	счет выстав...	Улакова Заказов	113942...
169829 (06.11.2012) Услуга ВС - Ашан	счет выстав...	Прием Заказов	118995...
137793 (20.02.2012) Услуга ВС - Энергос / Энергодом	счет выстав...	Улакова Заказов	9111272
106268 (20.06.2011) Услуга ВС - Энергос / Энергодом	счет выстав...	Сборщиков Дмитр...	6758449
176466 (28.12.2012) Услуга ВС - Единый Центр - Создания Поддержки Развития бизнеса"	счет выстав...	Улакова Заказов	124663...
102357 (17.05.2011) Услуга ВС - Всеирусские Русские Студии	счет выстав...	Беркутов Марк Ва...	6472687
100834 (04.05.2011) Услуга ВС - Помещик	счет выстав...	Беркутов Марк Ва...	6352307
171266 (16.11.2012) Услуга ВС - Элита / Логитерра / Ритейл-Логистика	счет выстав...	Прием Заказов	120118...
100540 (29.04.2011) Услуга ВС - ФБУ "ТФИ по СЗ ФО"	счет выстав...	Беркутов Марк Ва...	6327724
137450 (17.02.2012) Услуга ВС - Институт делового администрирования ИНЖЭКОНа	счет выстав...	Прием Заказов	9091238
82505 (01.11.2010) Услуга ВС - Роинструмент	счет выстав...	Сборщиков Дмитр...	4937087
177388 (16.01.2013) Услуга ВС - ИНЖЭКОН	счет выстав...	Улакова Заказов	125444...
177581 (17.01.2013) Услуга ВС - Промстройсервер	счет выстав...	Улакова Заказов	125578...
64350 (24.03.2010) Услуга ВС - Альфа-Карат	счет выстав...	Лисовский Сергей...	3544536
59278 (11.01.2010) Услуга ВС - Центр проектов развития промышленности	счет выстав...	Масолина Анна А...	3150182
102940 (23.05.2011) Услуга ВС - Ашан	счет выстав...	Сборщиков Дмитр...	6519971
102867 (20.05.2011) Услуга ВС - ЛУЧ	счет выстав...	Беркутов Марк Ва...	6512022
152554 (18.06.2012) Услуга ВС - ТаксиНеруд(СЗНК)	счет выстав...	Улакова Заказов	103679...
175648 (21.12.2012) Услуга ВС - Медицинский центр XXI век / Медицинский центр 21 век	счет выстав...	Улакова Заказов	123815...
100704 (03.05.2011) Услуга ВС - Помещик	счет выстав...	Беркутов Марк Ва...	6343973
164002 (19.09.2012) Услуга ВС - ИНЖЭКОН	счет выстав...	Прием Заказов	113712...
151671 (07.06.2012) Услуга ВС - Элита / Логитерра / Ритейл-Логистика	счет выстав...	Улакова Заказов	102975...
110062 (19.07.2011) Услуга ВС - Элита / Логитерра / Ритейл-Логистика	счет выстав...	Сборщиков Дмитр...	7021311
70080 (04.06.2010) Услуга ВС - Эй Джи Си Флэт Гласс Клин	счет выстав...	Лисовский Сергей...	3975572
177511 (16.01.2013) Услуга ВС - СТС логистикс	счет выстав...	Улакова Заказов	125527...
177715 (17.01.2013) Услуга ВС - Консалтинговый холдинг "Платонов и Партнеры"	счет выстав...	Улакова Заказов	125670...
177571 (17.01.2013) Услуга ВС - Всеирусские Русские Студии	счет выстав...	Улакова Заказов	125573...
117781 (22.09.2011) Услуга ВС - Всеирусские Русские Студии	счет выстав...	Прием Заказов	7601480
82009 (26.10.2010) Услуга ВС - Альфа-Карат	счет выстав...	Лисовский Сергей...	4900604
177474 (16.01.2013) Услуга ВС - Завод Волна	счет выстав...	Прием Заказов	125501...

В нижней части экрана отображается панель быстрого запуска с иконками браузера, Word, Excel, PowerPoint, Outlook, Skype, а также панель задач Windows с часами и датой «21.01.2013».

Далее в разделе Управление продажами отображается Счет.

**Счет** - это документ, содержащий платежные реквизиты получателя (продавца), по которым плательщик (покупатель) осуществляет безналичный перевод денежных средств за перечисленные товары и (или) услуги (клиент может оплачивать не только по счету).

Статусы счета → не присвоен / к оплате / оплачено.

**Формализация документа "Счет"** ID=1259

Навигатор: / Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 21.01.2013/ Нева-Карат/ Всего: 12 330,03 руб (12 330,03 руб.) Ост. предопл.: 0 → г. Санкт-Петербург, г. Пуш. Статус: [не присвоен]

Счет | Плательщик | Получатель средств | Контрагент | Ответственный менеджер | Состав счета

Номер	
Статья расходов по банку	Покупатели
Основание счета	Продажа
Вариант расчета	Безналичный
Вид счета	По реализации работ/услуг
Направление счета	Исходящий
Формировать компл. документов по предоплате	Нет
Выгружать в 1С (только для Москвы)	
Плательщик	Нева-Карат, ЗАО, ИНН=7825686930/ С.-Петербург
Получатель средств	Венета Систем, ООО, ИНН=7826081415/ С.-Петербург
Финансовый источник	
Контрагент	Нева-Карат, ЗАО, ИНН=7825686930/ С.-Петербург
Контрагент по бухгалтерии	
По договору	
Ответственный менеджер	Немешева Екатерина Эрнестовна / Коммерческий отдел СПб "ЦО" ( менеджер) - +7-909-585-5609
Бонус продавцу	Да
Дата отмены бонуса	25.02.2013
Состав счета	MLT-D205L/ 3 по 4 110 руб
Заявка на доставку документов	
Ссылка на Платеж	
Ссылка на счет-фактуру	
Ссылка на Акт выполненных работ	
К накладной Торг 12	
Заявки на платеж	
Счета на предоплату	
Распределения от предоплатных счетов	
Остаток по предоплате	0
Дата выписки счета	21.01.2013
Дата получения счета	
Срок оплаты	
Примечание	
Плательщик	Нева-Карат
Получатель платежа	ВЕНЕТА СИСТЕМ
Контрагент	Нева-Карат
НДС	18%
Итого	10 449,18 руб.
Сумма НДС	1 880,85 руб.
Всего	12 330,03 руб.
Всего по бухгалтерии	12 330,03 руб.
Оплачено	руб.
Дебет	12330,03 руб.
Кредит	0 руб.
Примечание для бухгалтера(от клиента)	им нужен акт/товарная накладная увеличенного масштаба на весь лист формата А4
Примечание для бухгалтера(по заявке)	
Примечание для бухгалтера (по заявке на отгрузку)	

Обработка

Браузер формализованного документа... Инструкция по работе с документом Зая... Инструкция по работе с документом Зая... / Исходящий/ По реализации работ/услуг...

Пользователь: Немешева Екатерина Эрнестовна Роль: КО. Менеджер по кадрам и сотрудник КО Ожидание

Структуру счета можно просмотреть, двигаясь по навигатору и открывая папки или нажимая кнопки, которые находятся над полями счета.

Номер счета присваивается отделом бухгалтерии, после формирования первичных бухгалтерских документов в программе 1С, (номера в программе VIS и 1С совпадают), так же меняют статус счета «к оплате». И распечатывают пакет документов для отвоза отделом логистики.

Основание счета→ Список значений→ Продажа/Ремонт, Профилактика оборудования/Услуга по восстановлению

### **Важно знать!**

Какой комплект документов мы возьмем клиенту при оказании услуг ВС?

Счет, акт о выполненных работах, счет-фактура.

Какой комплект документов мы возьмем клиенту при продаже оригинала/продаже картриджей ВС?

Счет, товарная накладная, счет-фактура.



ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 18.12.2012/ Медицинский центр "XXI век"/ Всего: 150 руб.(150 руб.) Ост. предопл.: 0 --]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

Формализация документа "Счет" ID=12345063 Статус: [не присвоен] [Установить]

Навигатор: / Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 18.12.2012/ Медицинский центр "XXI век"/ Всего: 150 руб.(150 руб.) Ост. предопл.: 0 --г. Санкт-Петербург

Счет Платательщик: Получатель средств: Контрагент: По договору: Ответственный менеджер: Состав счета

Номер: /

Статья расходов по банку: Покупатели

Основание счета: Ремонт, профилактика оборудования

Список значений

Значение	Код
Доставка материалов	7
Покупка товара	5
Получение услуги	6
Продажа	2
Ремонт, профилактика оборудования	3
Скупка	4
Услуга по восстановлению	1

Ссылка на платеж: /

Ссылка на счет-фактуру: /

Ссылка на Акт выполненных работ: /

К накладной Торг 12: /

Заявки на платеж: /

Счета на предоплату: /

Распределения от предоплатных счетов: /

Остаток по предоплате: 0

Дата выписки счета: 18.12.2012

Дата получения счета: /

Срок оплаты: /

Примечание: /

Платательщик: Медицинский центр "XXI век"

Получатель платежа: ВЕНЕТА СИСТЕМ

Контрагент: Медицинский центр "XXI век"

НДС: 18%

Итого: 127.12 руб.

Сумма НДС: 22.88 руб.

Всего: 150 руб.

Всего по бухгалтерии: 150 руб.

Оплачено: руб.

Дебет: 150 руб.

Кредит: 0 руб.

Примечание для бухгалтера(от клиента): счета объединять на юр.лицо Туристическое агенство XXI век по факту

Примечание для бухгалтера(по заявке): Плановое Т/О

Примечание для бухгалтера (по заявке на отгрузку): /

Обработка

Браузер формализованного документа: / Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 18.12.2012/ Медицинский центр "XXI век"/ Всего: 150 руб.(150 руб.) Ост. предопл.: 0 --г. Санкт-Петербург

Пользователь: Немешева Екатерина Эрнестовна Роль: КО. Менеджер по кадрам и сотрудник КО

Ожидание

Адрес: RU 11:37 22.01.2013

Вариант расчета→ безналичный/наличный

### **Важно знать!**

Какой комплект документов получает клиент при наличном способе оплаты?  
Счет, кассовый чек и Приходный кассовый ордер, акт (накладная), счет-фактура.

Платательщик→ Юридическое лицо

Заполняется из Карточки клиента офис - менеджером, на основании реквизитов присланных клиентом.

ВИС - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [ГУЖА Пушкинского района, Категория=А, Региональный, Координаты: 8, Немешева Екатерина Эрнестовна]

Режимы | Файл | Ссылка | Отчеты | Вид | Окно | Результаты | Справка

Назад | Вперед | Домой | [Иконки]

Формализация документа "Юр. лица" ID=124712

Навигатор: ГУЖА Пушкинского района, Категория...  
 Юр. лица  
 ГУЖА Пушкинского района, ГУ...  
 Полнотекстовый поиск, ИНН=78203034...  
 Фактические адреса  
 Другие клиенты на адресах  
 Контактные лица  
 Напоминание  
 Подразделение  
 Ответственный менеджер  
 Работает с конкурентом  
 История отношений  
 Замечания по клиенту  
 Планирование задач  
 История по заявкам  
 История клиент-менеджера  
 Акт сверки взаиморасчетов  
 Прайс-листы (услуга)  
 Прайс-листы (ремонт техники)  
 Прайс-листы (товар)  
 Прайс-листы (скупка)

ГКУ ЖА Пушкинского района, ГУ, ИНН=7820041783/ С.-Петербург | Статус: [не присвоен] | [Обновить]

История отношений | Замечания по клиенту | Планирование задач | История клиент-менеджера

Клиент | Юр. лица | Фактические адреса | Контактные лица | Подразделение | Ответственный менеджер

<input type="checkbox"/> Код	9282
<input type="checkbox"/> Филиал	С.-Петербург
<input type="checkbox"/> Полное наименование	СПб ГКУ "Жилищное агентство Пушкинского района Санкт-Петербурга"
<input type="checkbox"/> Рабочее наименование	ГКУ ЖА Пушкинского района
<input type="checkbox"/> Орг. форма (сокр.)	ГКУ
<input type="checkbox"/> Другая орг. форма (для печати)	
<input checked="" type="checkbox"/> Актуальное юр. лицо(для объединения)	
<input type="checkbox"/> Орг. форма (Рус.)	
<input type="checkbox"/> Орг. форма (Анг.)	
<input type="checkbox"/> Наименование(англ.)	
<input type="checkbox"/> Примечание	
<input checked="" type="checkbox"/> Адреса юр. лица (юр. адрес)	196601, г. Санкт-Петербург, г. Пушкин, ул. Средняя, д.8 [Пушкин(г), Средняя(ул)]
<input checked="" type="checkbox"/> Адреса юр. лица (факт. адрес)	
<input type="checkbox"/> Грузополучатель и его адрес(если рекв. наименование или ...	
<input checked="" type="checkbox"/> Должностные лица	: Старовойтов Иван Петрович(не работает), ГКУ ЖА Пушкинского района, Системный администратор р.т.476-40-98; Раиса ...
<input checked="" type="checkbox"/> Руководитель	
<input checked="" type="checkbox"/> Главный бухгалтер	
<input checked="" type="checkbox"/> Банковские реквизиты	40302810923000002352/ ОАО "БАНК САНКТ-ПЕТЕРБУРГ"/ Расчетный
<input checked="" type="checkbox"/> Используется в подразделениях	Отдел снабжения; Бухгалтерия СПб; Коммерческий отдел СПб "Бенза"
<input type="checkbox"/> Сфера деятельности	Администрации/Местного значения
<input type="checkbox"/> E-MAIL (Юр.Лица)	
<input type="checkbox"/> Телефон (Юр.Лица)	
<input type="checkbox"/> Факс (Юр.Лица)	
<input type="checkbox"/> Регистрационный номер (ОГРН)	
<input type="checkbox"/> Дата выдачи ОГРН (дата регистрации)	
<input type="checkbox"/> ИНН	7820041783
<input type="checkbox"/> КПП	
<input type="checkbox"/> ОКОНХ	
<input type="checkbox"/> ОКПО	
<input type="checkbox"/> ОКАТО	
<input type="checkbox"/> ОКВЗД	
<input type="checkbox"/> Дата актуализации	26.09.2012
<input type="checkbox"/> Кто актуализ.	Немешева Екатерина Эрнестовна
<input type="checkbox"/> Номер в 1С	
<input type="checkbox"/> Обращение к руководителю(для печати)	
<input checked="" type="checkbox"/> В Компании	
<input checked="" type="checkbox"/> В проекте/задаче	
<input checked="" type="checkbox"/> Участник: Клиент	ГКУ ЖА Пушкинского района, Категория=А, Региональный, Координаты: 8, Немешева Екатерина Эрнестовна
<input checked="" type="checkbox"/> Участник: Конкурент	
<input checked="" type="checkbox"/> Участник: Поставщик	
<input checked="" type="checkbox"/> Участник: Экспедитор	
<input checked="" type="checkbox"/> Счета	: 1973/ Исходящий / / 15.03.2007/ СПб ГКУ "Жилищное агентство Пушкинского района Санкт-Петербурга"/ Всего: 14 195 руб...
<input checked="" type="checkbox"/> Платежи	: от 13.04.2007 - СПб ГКУ "Жилищное агентство Пушкинского района Санкт-Петербурга"/ Входящий Сумма=2 780 руб. (Нем...
<input type="checkbox"/> Дата/время выгрузки в 1С	

Обработка

Браузер формализованного документа... | ГКУ ЖА Пушкинского района, Категория=...

Пользователь: Немешева Екатерина Эрнестовна Роль: КО. Менеджер по кадрам и сотрудник КО | Ожидание

Адрес | RU | 11:13 22.01.2013

Состав счета→в составе счета отображаются номенклатурные позиции /количество/цена за единицу

ИС - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [488/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 21.01.2013/ "Научно-производственное объединение Завод "Волна"/ Всего: 13 830,09 руб]

Режимы Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

ормализация документа "Счет" ID=1258

Индикатор 488/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 21.01.2013/ "Научно-производственное объединение Завод "Волна"/ Всего: 13 830,09 руб.(13 830,02 р) Статус: к оплате

Счет Плательщик Получатель средств Контрагент Ответственный менеджер Состав счета Ссылка на счет-фактуру Ссылка на Акт выполненных работ

Номер	488
Статья расходов по банку	Покупатели
Основание счета	Услуга по восстановлению
Вариант расчета	Безналичный
Вид счета	По реализации работ/услуг
Направление счета	Исходящий
Формировать компл. документов по предоплате	Нет
Выгружать в 1С (только для Москвы)	
Плательщик	Завод Волна, ОАО, ИНН=7805047646/ С.-Петербург
Получатель средств	Венета Систем,ООО, ИНН=7826081415/ С.-Петербург
Финансовый источник	
Контрагент	Завод Волна, ОАО, ИНН=7805047646/ С.-Петербург
Контрагент по бухгалтерии	
По договору	
Ответственный менеджер	Немешева Екатерина Эрнестовна / Коммерческий отдел СПб "ЦО" ( менеджер) - +7-909-585-5609
Бонус продавцу	Да
Дата отмены бонуса	25.02.2013
Состав счета	; MLT-D105L / W/;ЧИП/ 2 по 1 698 руб; CE278A / V/ 1 по 589 руб; CE278A / W/ 2 по 1 368 руб; CB435A / V/ 1 по 494 р
Заявка на доставку документов	
Ссылка на Платеж	
Ссылка на счет-фактуру	53810 / 21.01.2013 - Завод Волна : Сумма=13 830,09
Ссылка на Акт выполненных работ	43450 от 21.01.2013 / Завод Волна : 13 830,09/ Услуга по восстановлению
К накладной Торг 12	
Заявки на платеж	
Счета на предоплату	
Распределения от предоплатных счетов	
На ЖФТ	
От основного счета	
Распределения предоплаты по счет...	
Поставить задачу	
Остаток по предоплате	0
Дата выписки счета	21.01.2013
Дата получения счета	
Срок оплаты	
Примечание	
Плательщик	"Научно-производственное объединение Завод "Волна"
Получатель платежа	ВЕНЕТА СИСТЕМ
Контрагент	"Научно-производственное объединение Завод "Волна"
НДС	18%
Итого	11 720,4 руб.
Сумма НДС	2 109,69 руб.
Всего	13 830,09 руб.
Всего по бухгалтерии	13 830,02 руб.
Оплачено	руб.
Дебет	13830,02 руб.
Кредит	0 руб.
Примечание для бухгалтера(от клиента)	в счете указывать основание договор № 190/06-У
Примечание для бухгалтера(по заявке)	
Примечание для бухгалтера (по заявке на отгрузку)	

ВІС - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [14592/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 16.01.2013/ СП6 ГКУ "Жилищное агентство Пушкинского района Санкт-Петербурга" / Всер]

Режимы | Файл | Ссылка | Отчеты | Вид | Окно | Результаты | Справка

Назад | Вперед | Домой | [Иконки]

### Формализация документа "Состав счета"

ID=12528250

Ссылка на счет-фактуру | Ссылка на Акт выполненных работ | Счета на предоплату | Поставить задачу

Счет | Плательщик | Получатель средств | Контрагент | Ответственный менеджер | Состав счета

Список связанных документов для поля "Состав счета"

№	Наименование работы	Количество	Цена с НДС
1	SCX-4100D3 / W	1	1064
2	Q2612A / W	4	1368
3	Q5949A / W	1	1368
4	Q7553A / W	1	1368
5	CB436A / W	1	1368
6	CE285A / W	1	1440
7	CE278A / W.-KOP	1	1368

Создать [ins] | Связать... | Удалить[Del+Del]

### Формализация документа "Состав счета"

SCX-4100D3 / W/ 1 по 1 064 руб | Статус: к оплате | Установить

Название	Значение
Плательщик	ГКУ ЖА Пушкинского района ГУ, ИНН=7820041783/ С.Петербург
Номенклатура	SCX-4100D3 - Картридж лазерный черный, SCX-4100D3, SAMSUNG шт.,
Услуга	Восстановление с з/к
Код номенклатуры ТС	000080000094220
Количество	1
Цена с НДС	1 064
Наименование работы	SCX-4100D3 / W
Наименование товара/услуги(для печати)	Восстановление с заменой комплектующих картридж Samsung SCX-4100D3
Цена без НДС	901.7
Сумма без НДС	901.7
НДС	18%
Сумма НДС	162.31
Всего к оплате	1 064.01
Счет	14592/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 16.01.2013/ СП6 ГКУ "Жилищное агентство Пушкинского района ...
Срок оплаты	
Примечание	
Наименование товара/услуги(для ТС)	SCX-4100D3 / W
Плательщик	СП6 ГКУ "Жилищное агентство Пушкинского района Санкт-Петербурга"
Примечание для бухгалтера(от заявки)	

Обработка

Браузер формализованного документа... | 14592/ Исходящий/ По реализации работ...

Пользователь: Немешева Екатерина Эрнестовна Роль: КО. Менеджер по кадрам и сотрудник КО | Ожидание

Адрес | RU | 19:51 22.01.2013

Ссылка на платеж→подвязывается оплата, где указан № платежного поручения/дата совершения платежа/плательщик/сумма.

15 - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [321/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 16.01.2013/ Саф-Нева/ Всего: 24 195,66 руб.(24 195,65 руб.) Ост. предопл.: 24195.65]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

формализация документа "Платеж" ID=1258

Исходящий: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб. Статус: оформлен

Платательщик: 321/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 16.01.2013/ Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Получатель средств: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Финансовый источник: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Контрагент: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Контрагент по бухгалтерии: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

По договору: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Ответственный менеджер: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Состав счета: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Заявка на доставку документов: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Ссылка на Платеж: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Ссылка на счет-фактуру: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Ссылка на Акт выполненных работ: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

К накладной Торг 12: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Заявки на платеж: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Счета на предоплату: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Распределения от предоплатных счетов: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

На ЖФТ: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

От основного счета: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Распределения предоплаты по счетам: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Поставить задачу: 283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Сумма=24 195,65 руб.

Счет	Платательщик	Получатель средств	Контрагент	Ответственный менеджер	Состав счета	Ссылка на Платеж	Ссылка на счет-фактуру	Ссылка на Акт выполненных работ
Номер выписки	1							
Дата выписки	18.01.2013							
Номер платежного поручения	283							
Дата платежного поручения	18.01.2013							
Ответственный менеджер								
Платательщик	Саф-Нева, ООО, ИНН=7826691266/ С.Петербург							
Платежеполучатель	Венета Систем, ООО, ИНН=7826081415/ С.Петербург							
Контрагент	Саф-Нева, ООО, ИНН=7826691266/ С.Петербург							
Варианты расчета	безналичный							
Сумма иск. платежей	24 195,65 руб.							
Сумма платежей	24 195,65 руб.							
Счет	321/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 16.01.2013/ Саф-Нева/ Всего: 24 195,66 руб.(24 195,65 руб.) 0							
Основание платежа	Оказание услуг							
Сальдо начальное								
Сальдо конечное								
Платательщик	Саф-Нева							
Менеджер клиента	Немешева Екатерина Эрнестовна							
Контрагент	Саф-Нева							

Обработка

Так же в самом счете, можно увидеть на какую сумму счет (сумма встает автоматически, после закрытия заявок) →Всего/Всего по бухгалтерии, эти значения должны совпадать.

S - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [321/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 16.01.2013/ Саф-Нева/ Всего: 24 195,66 руб.(24 195,65 руб.) Ост. предопл.: 24195,65]

Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

формализация документа "Счет" ID=125

321/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 16.01.2013/ Саф-Нева/ Всего: 24 195,66 руб.(24 195,65 руб.) Ост. предопл.: 24195,65 Статус: **оплачено**

Состав счета Ссылка на Платеж Ссылка на счет-фактуру Ссылка на Акт выполненных работ

Платежник	321/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 16.01.2013/ Саф-Нева/ Всего: 24 195,66 руб.(24 195,65 руб.) Ост. предопл.: 24195,65
Получатель средств	Саф-Нева, ООО, ИНН=7826691266/ С.-Петербург
Финансовый источник	
Контрагент	Саф-Нева, ООО, ИНН=7826691266/ С.-Петербург
Контрагент по бухгалтерии	
По договору	
Ответственный менеджер	Немешева Екатерина Эрнестовна / Коммерческий отдел СПб "ЦО" ( менеджер ) - +7-909-585-5609
Состав счета	Да
Заявка на доставку документов	06.02.2013
Ссылка на Платеж	/ Q7551X / W/ 1 по 3 104 руб; CE255A Black / W/ 3 по 2 211,6 руб; CE505A / W/ 1 по 1 396,8 руб; Q7551A
Ссылка на счет-фактуру	283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Входящий Сумма=24 195,65 руб. (Немешева Екатерина Эрнестовна)
Ссылка на Акт выполненных работ	53657 / 16.01.2013 - Саф-Нева : Сумма=24 195,65
К накладной Торг 12	43325 от 16.01.2013 / Саф-Нева : 24 195,66/ Услуга по восстановлению
Заявки на платеж	
Счета на предоплату	
Распределения от предоплатных счетов	
На Ж.Ф.Т	
От основного счета	
Распределения предоплаты по счетам	
Поставить задачу	

321/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 16.01.2013/ Саф-Нева/ Всего: 24 195,66 руб.(24 195,65 руб.) Ост. предопл.: 24195,65

Состав счета Ссылка на Платеж Ссылка на счет-фактуру Ссылка на Акт выполненных работ

Финансовый источник	
Контрагент	Саф-Нева, ООО, ИНН=7826691266/ С.-Петербург
Контрагент по бухгалтерии	
По договору	
Ответственный менеджер	Немешева Екатерина Эрнестовна / Коммерческий отдел СПб "ЦО" ( менеджер ) - +7-909-585-5609
Бонус продавцу	Да
Дата отмены бонуса	06.02.2013
Состав счета	/ Q7551X / W/ 1 по 3 104 руб; CE255A Black / W/ 3 по 2 211,6 руб; CE505A / W/ 1 по 1 396,8 руб; Q7551A
Заявка на доставку документов	
Ссылка на Платеж	283 от 18.01.2013 - Саф-Нева/ Входящий Сумма=24 195,65 руб. (Немешева Екатерина Эрнестовна)
Ссылка на счет-фактуру	53657 / 16.01.2013 - Саф-Нева : Сумма=24 195,65
Ссылка на Акт выполненных работ	43325 от 16.01.2013 / Саф-Нева : 24 195,66/ Услуга по восстановлению
К накладной Торг 12	
Заявки на платеж	
Счета на предоплату	
Распределения от предоплатных счетов	
Остаток по предоплате	24195,65
Дата выписки счета	16.01.2013
Дата получения счета	
Срок оплаты	
Примечание	
Платежник	Саф-Нева
Получатель платежа	ВЕНЕТА СИСТЕМ
Контрагент	Саф-Нева
НДС	18%
Итого	20 504,8 руб.
Сумма НДС	3 690,86 руб.
Всего	24 195,66 руб.
Всего по бухгалтерии	24 195,65 руб.
Оплачено	24 195,65 руб.
Дебет	24195,65 руб.
Кредит	24195,65 руб.
Примечание для бухгалтера(от клиента)	
Примечание для бухгалтера(по заявке)	
Примечание для бухгалтера (по заявке на отгрузку)	
Баланс с клиентом	-1228061,63 руб.
Адрес отгрузки	(Б13) Белоостровская ул.,13
ФИО менеджера(отобр. от заявки)	Немешева Екатерина Эрнестовна
Адрес отгрузки	(Б13) Белоостровская ул.,13
На Ж.Ф.Т	
Филиал	С.-Петербург
Дата/время выгрузки в ТС	
От основного счета	
Распределения предоплаты по счетам	
Поставить задачу	

Если счёт оплачен клиентом и значение в поле «Сумма» совпадает со значением в поле «Всего по бухгалтерии», такой счет переводится автоматически программой в статус «оплачено»

ВІS - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [Браузер формализованного документооборота]

Режимы Список Документ Отчеты Запросы Окно Результаты Справка

Информационная система ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) 25 Январь Пт 14:07:28

Документы Рабочий стол

Типы документов

- Акции
- Договоры
- Заказы
  - Заявка на отгрузку ГП
  - Заявка на отгрузку ...
  - Заявка на поставку(...
  - Заявка на ремонт те...
  - Заявка на закупку
  - Заявка на услугу
- Информация и инструк...
- ИТ и поддержка
- Клиенты
- Мотивация персонала
  - План продаж
  - Премии и штрафы
  - Премия персонала
- Орг. структура
- Портал
- Работа с клиентами
- Товары и цены
- Управление продажами
  - Акт выполненных ра...
  - Запрос на подбор те...
  - Заявка на доставку ...
  - Заявка от клиента
  - Платеж
  - Счет
  - Счет-фактура
- Управление проектами
- Форум и приказы
- Экспедиция
  - Пункт назначения
  - Транспортное средс...
- Юр. и физ. лица

Далее.. Все документы Поиск Фильтр Очистить Закладки

Список документов: Счет

Номер	Направлен...	Вид счета	Дата выпис...	Контрагент	Всего	Всего по ...	Остаток по предо...	Адрес отгр...	ФИО не...	Статус	ID
55	Исходящий		11.01.2009	СКБ ВТ Ис...	2 200 руб.	2 200 руб.				оплачено	997497
3	Исходящий		11.01.2009	СтройПар...	1 820 руб.	1 820,01 р...				оплачено	999916
39	Исходящий		11.01.2009	ФОРТ Авто	972,8 руб.	972,79 руб.				оплачено	1003112
55	Исходящий		11.01.2009	СКБ ВТ Ис...	2 700 руб.	2 700,01 р...				оплачено	997500
2	Исходящий		11.01.2009	СтройПар...	15 608,64 ...	15 608,73 ...				оплачено	960216
55	Исходящий		11.01.2009	СКБ ВТ Ис...	200 руб.	200,01 руб.				оплачено	997494
40	Исходящий		11.01.2009	УК Форт	486,4 руб.	486,41 руб.				оплачено	1003107
102	Исходящий		12.01.2009	Торговый ...	3 776 руб.	3 776 руб.				оплачено	1007863
132	Исходящий		13.01.2009	Торговый ...	1 002 руб.	1 002,01 р...				оплачено	1009694
131	Исходящий		13.01.2009	Торговый ...	2 336 руб.	2 336 руб.				оплачено	1011169
127	Исходящий		13.01.2009	Гардинно...	3 328 руб.	3 328 руб.				оплачено	1010822
153	Исходящий		13.01.2009	Жилконсе...	2 528 руб.	2 528,01 р...				оплачено	1011287
206	Исходящий		13.01.2009	Петровент...	2 530 руб.	2 530 руб.				оплачено	1011418
212	Исходящий		14.01.2009	СКБ ВТ Ис...	1 120 руб.	1 120 руб.				оплачено	1015125
198	Исходящий		14.01.2009	УК Форт	486,4 руб.	486,4 руб.				оплачено	1012814
переплата	Исходящий		14.01.2009	АШАН Гип...	0,05 руб.	0,05 руб.				оплачено	1013543
180	Исходящий		14.01.2009	Торговый ...	1 500 руб.	1 500 руб.				оплачено	1012701
163	Исходящий		14.01.2009	Жилконсе...	2 900 руб.	2 900 руб.				оплачено	1011069
235	Исходящий		15.01.2009	ООО Агент...	1 610 руб.	1 610,01 р...				оплачено	1016716
257	Исходящий		15.01.2009	КНАУФ МА...	8 120,64 р...	8 120,65 р...				оплачено	1017641
231	Исходящий		15.01.2009	Торговый ...	1 216 руб.	1 216 руб.				оплачено	1016413
222	Исходящий		15.01.2009	СКБ ВТ Ис...	23 850 руб.	23 850,04 ...				оплачено	1017419
293	Исходящий		16.01.2009	Станция п...	1 472 руб.	1 472 руб.				оплачено	1021968
307	Исходящий		16.01.2009	Петровент...	4 320 руб.	4 320 руб.				оплачено	1022600
297	Исходящий		16.01.2009	Нева-Карат	11 552 руб.	11 552,01 ...				оплачено	1022297
355	Исходящий		19.01.2009	Институт Д...	6 176 руб.	6 176 руб.				оплачено	1025655
352	Исходящий		19.01.2009	Корунд	2 600 руб.	2 600 руб.				оплачено	1025666
323	Исходящий		19.01.2009	ЭЛИТА-Пе...	2 700 руб.	2 700,01 р...				оплачено	1016464
421	Исходящий		20.01.2009	Саф-Нева	5 012 руб.	5 011,99 р...				оплачено	1030328
381	Исходящий		20.01.2009	Станция п...	1 024 руб.	1 024 руб.				оплачено	1029060
398	Исходящий		20.01.2009	Корунд	2 256 руб.	2 256 руб.				оплачено	1029589
389, 612	Исходящий		20.01.2009	Биг	2 310,4 руб.	2 310,41 р...				оплачено	1029535
441	Исходящий		21.01.2009	Бест Кера...	9 430 руб.	9 430,01 р...				оплачено	1032717
470	Исходящий		21.01.2009	АШАН Гип...	3 450 руб.	3 450,03 р...				оплачено	1034373
513	Исходящий		22.01.2009	Станция п...	800 руб.	800 руб.				оплачено	1038107
500	Исходящий		22.01.2009	Гардинно...	1 856 руб.	1 856 руб.				оплачено	1039464
577	Исходящий		23.01.2009	Станция п...	3 968 руб.	3 968 руб.				оплачено	1044515
586	Исходящий		26.01.2009	Станция п...	1 216 руб.	1 216 руб.				оплачено	1044603
681	Исходящий		27.01.2009	(не испол...	2 060 руб.	2 060,01 р...				оплачено	1050250
652	Исходящий		27.01.2009	АШАН Гип...	8 960 руб.	8 960,04 р...				оплачено	1046157
720	Исходящий		27.01.2009	Группа К...	9 900 руб.	9 900 руб.				оплачено	1053612
732	Исходящий		28.01.2009	Центр лп...	5 693 руб.	5 693,03 р...				оплачено	1056999

Счет Выгружено 101/... Открыть список задач

Браузер формализованного документооб...

Пользователь: Немешева Екатерина Эрнестовна Роль: КО. Менеджер по кадрам и сотрудник КО Ожидание

Адрес RU 14:07 25.01.2013

Если значение в после «Сумма» НЕ совпадает со значением в поле «Всего по бухгалтерии», такой счет переводится автоматом в статус « частично оплачено».

Из этого следует, что по данному счету перечисленны денежные средства не в полном объеме и надо ожидать остаток суммы.

ВIS - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [Браузер формализованного документооборота]

Режимы Список Документ Отчеты Запросы Окно Результаты Справка

Информационная система ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) 29 Январь Вт 13:30:18

Документы | Рабочий стол

Типы документов

- Заявка на отгрузку ГП
- Заявка на отгрузку ор...
- Заявка на поставку(кл...
- Заявка на ремонт техн...
- Заявка на закупку
- Заявка на услугу
- Информация и инструкции
- ИТ и поддержка
- Клиенты
- Мотивация персонала
- План продаж
- Премии и штрафы
- Премия персонала
- Орг. структура
- Личная карточка
- Образование
- Отпуска
- Сотрудник
- Структурное подразде...
- Портал
- Работа с клиентами
- Ежемесячная квота на ...
- Ежемесячная квота на ...
- Зачекивания начальника...
- Зачекивания по клиенту
- История отношений
- Прайс-лист клиенту но...
- Прайс-лист клиенту(ск...
- Прайс-лист клиенту(то...
- Прайс-лист клиенту(ус...
- Товары и цены
- Управление продажами
- Акт выполненных работ
- Запрос на подбор техн...
- Заявка на доставку до...
- Заявка от клиента
- Платеж
- Счет
- Счет-фактура
- Управление проектами
- Форум и приказы
- Экспедиция
- Пункт назначения
- Транспортное средство
- Юр. и физ. лица

Филтратия списка документов

Название	Условие	Значение	Статус	Применить
			создан	<input type="checkbox"/>
			к оплате	<input type="checkbox"/>
			оплачено	<input type="checkbox"/>
			частично оплачено	<input checked="" type="checkbox"/>
			объединить	<input type="checkbox"/>
			переплачено	<input type="checkbox"/>
			устанавливается	<input type="checkbox"/>

Список документов: Счет

Номер	Направлен...	Вид счета	Дата в...	Контрагент	Всего	Всего по б...	Остаток...	Адрес отгрузки	ФИО м...	Статус	ID
11799	Исходящий	По реализа...	05.10.2012	Филиал СТ...	3 200,01 руб.	3 200,01 руб.	3200	Ленинградская ...	Ненеш...	частично оплачено	11557210
12575,12582...	Исходящий	По реализа...	23.10.2012	Санкт-Пете...	12 604,05 р...	12 604 руб.	11877.3	г. Санкт-Пете...	Ненеш...	частично оплачено	11738442
14491,14492...	Исходящий	По реализа...	06.12.2012	Санкт-Пете...	206 015,7 р...	206 016 руб.	138118	г. Санкт-Пете...	Ненеш...	частично оплачено	12199095
14663/349	Исходящий	По реализа...	11.12.2012	Управляющ...	18 743,04 р...	18 743 руб.	4043	г. Санкт-Пете...	Ненеш...	частично оплачено	12179339
14665/частич...	Исходящий	По реализа...	11.12.2012	Управляющ...	7 056,02 руб.	7 056,02 руб.	2808	г. Санкт-Пете...	Ненеш...	частично оплачено	12246090
15373, 41	Исходящий	По реализа...	09.01.2013	Филиал СТ...	51 472 руб.	51 472 руб.	3757	Ленинградская ...	Ненеш...	частично оплачено	12419133

Описание типа документа

SCHE\_T\_MAIN

Счет Выгружено 6/...

Браузер формализованного документооб...

Пользователь: Немешева Екатерина Эрнестовна Роль: КО. Менеджер по кадрам и сотрудник КО

Ожидание

Адрес RU 13:30 29.01.2013

## Дебет. Кредит.

Дебет — расход денежных средств компании.

Кредит — приход денежных средств в компанию.



СИСТЕМ (Россия) - [15373, 41/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 09.01.2013/ Филиал "СТС Логистикс"/ Всего: 51 472 руб.(51 472 руб.) Ост. пред]

айл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

перед Домой

ация документа "Счет" ID=124

15373, 41/ Исходящий/ По реализации товара/услуг/ 09.01.2013/ Филиал "СТС Логистикс"/ Всего: 51 472 руб.(51 472 руб.) Ост. предопл.: 3757 --> Пен Статус: частично оплачено

Счет Плательщик Получатель средств Контрагент По договору Ответственный менеджер Состав счета Ссылка на Платеж Ссылка на счет-фактуру

Исходящий/ По реализации ...	Номер	15373, 41
эль средств	Статья расходов по банку	Покупатели
звый источник	Основание счета	Продажа
энт	Вариант расчета	Безналичный
энт по бухгалтерии	Вид счета	По реализации товара/услуг
зору	Направление счета	Исходящий
зенный менеджер	Формировать компл. документов по предоплате	Нет
чета	Выгружать в 1С (только для Москвы)	
на доставку документов	Плательщик	"СТС Логистикс", ЗАО, ИНН=7713611372/ С.-Петербург
на Платеж	Получатель средств	Венета Систем, ООО, ИНН=7826081415/ С.-Петербург
т 14.01.2013 - Филиал "СТС ...	Финансовый источник	
на счет-фактуру	Контрагент	"СТС Логистикс", ЗАО, ИНН=7713611372/ С.-Петербург
на Акт выполненных работ	Контрагент по бухгалтерии	
ной Торг 12	По договору	1191/12УПТС от 06.09.2011 на все услуги ("СТС Логистикс" - Венета Систем); Да
на платеж	Ответственный менеджер	Немешева Екатерина Эрнестовна / Коммерческий отдел СПб "ЦО" ( менеджер) - +7-909-585-5609
предоплату	Бонус продавцу	Да
еления от предоплатных сче...	Дата отмены бонуса	13.02.2013
ного счета	Состав счета	TK-350/ 1 по 3 756,97 руб.; CE390A/ 1 по 6 315 руб.; HP LJ Enterprise 600 M603/ 1 по 41 400 руб
еления предоплаты по счет...	Заявка на доставку документов	
ть задачу	Ссылка на Платеж	326 от 14.01.2013 - Филиал "СТС Логистикс"/ Входящий Сумма=3 757 руб. (Немешева Екатерина Эрнестовна)
	Ссылка на счет-фактуру	53403 / 09.01.2013 - "СТС Логистикс": Сумма=51 472
	Ссылка на Акт выполненных работ	
	К накладной Торг 12	
	Заявки на платеж	
	Счета на предоплату	
	Распределения от предоплатных счетов	
	Остаток по предоплате	3757
	Дата выписки счета	09.01.2013
	Дата получения счета	
	Срок оплаты	
	Примечание	TK-350 выставлена в 1С, сч. 15373 на сумму 3757р.
	Плательщик	Филиал "СТС Логистикс"
	Получатель платежа	ВЕНЕТА СИСТЕМ
	Контрагент	Филиал "СТС Логистикс"
	НДС	18%
	Итого	43 620,33 руб.
	Сумма НДС	7 851,67 руб.
	Всего	51 472 руб.
	Всего по бухгалтерии	51 472 руб.
	Оплачено	3 757 руб.
	Дебет	51472 руб.
	Кредит	3757 руб.
	Примечание для бухгалтера(от клиента)	
	Примечание для бухгалтера(по заявке)	
	Примечание для бухгалтера (по заявке на отгрузку)	

Если сумма денежных средств перечисленных клиентом больше, чем сумма, на которую выставлен счет, то счет полностью «закрываем» (вешается сумма на которую выставлен счет), а на разницу формируем счет, где вид счета→переплата.

Так же необходимо сделать акт сверки, чтобы сумму этой переплаты подтвердил клиент и учел при оплате следующего счета.

ВІS - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [Браузер формализованного документооборота]

Режимы Список Документ Отчеты Запросы Окно Результаты Справка

Информационная система ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) 30 Январь, Ср 15:07:54

Документы | Рабочий стол

Типы документов

- Акции
- Договоры
- Заказы
  - Заявка на отгрузку ГП
  - Заявка на отгрузку ориги...
  - Заявка на поставку(клие...
  - Заявка на ремонт техники
  - Заявка на закупку
  - Заявка на услугу
- Информация и инструкции
- ИТ и поддержка
- Клиенты
  - Клиент
  - Клиент-менеджер
  - Свободный клиент
  - Мотивация персонала
  - План продаж
  - Премии и штрафы
  - Премия персонала
- Орг. структура
  - Личная карточка
  - Образование
  - Отпуска
  - Сотрудник
  - Структурное подразделе...
- Портал
- Работа с клиентами
- Товары и цены
- Управление продажами
  - Акт выполненных работ
  - Запрос на подбор техники
  - Заявка на доставку доку...
  - Заявка от клиента
  - Платеж
  - Счет
  - Счет-фактура
- Управление проектами
- Форум и приказы
- Экспедиция
  - Пункт назначения
  - Транспортное средство
- Юр. и физ. лица

Описание типа документа  
SCHET\_MAIN

Далее.. Все документы Поиск Фильтр Очистить Закладки

Фильтрация списка документов

Название	Условие	Значение	Статус	Применить
			создан	<input type="checkbox"/>
			к оплате	<input type="checkbox"/>
			оплачено	<input type="checkbox"/>

Список документов: Счет [Выбор колонок для отображения]

Номер	Направлен...	Вид счета /	Дата вып...	Контрагент	Всего	Всего по б...	Остато...	Адрес отгрузки	ФИО н...	Статус	ID
переплата	Исходящий	По реализ...	20.05.2009	АШАН Гиле...	0,06 руб.	0,06 руб.				оплачено	1939397
переплата	Исходящий	По реализ...	28.01.2010	Бест Керан...	0,01 руб.	0,01 руб.				оплачено	3259532
переплата	Исходящий	По реализ...	29.01.2010	Биг	0,01 руб.	0,01 руб.				оплачено	3267802
переплата	Исходящий	По реализ...	18.04.2012	ФБУ ТФИ п...	0,95 руб.	0,95 руб.	0.95			оплачено	9836175
переплата	Исходящий	Предоплат...	20.05.2009	Торговый ...	0,01 руб.	0,01 руб.				оплачено	1954281
переплата	Исходящий	Предоплат...	10.05.2011	Партнер	0,01 руб.	0,01 руб.	0.01			оплачено	6408328
переплата	Исходящий	Предоплат...	27.11.2009	Торговый ...	2 784 руб.	2 784 руб.				оплачено	2949467
переплата	Исходящий	Предоплат...	10.12.2012	СПБ ГКУ Ж...	16 666,6 руб.	16 666,6 руб.	16666.6			оплачено	12239508
переплата	Исходящий	Предоплат...	11.07.2012	ММ Полигр...	0,01 руб.	0,01 руб.	0.01			оплачено	10624279
переплата	Исходящий	Предоплат...	04.10.2010	АШАН Гиле...	0,02 руб.	0,02 руб.	0.02			оплачено	4759824
переплата	Исходящий	Предоплат...	04.10.2010	ЭЛИТА-Пет...	0,01 руб.	0,01 руб.	0.01			оплачено	6318667
переплата	Исходящий	Предоплат...	17.12.2012	Учет.ру	83,94 руб.	83,94 руб.	83.94			оплачено	10222764
переплата	Исходящий	Предоплат...	17.12.2012	КОФЕ СЭТ	3 058 руб.	3 058 руб.	0			оплачено	12331004
переплата	Исходящий	Предоплат...	22.05.2009	Торговый ...	0,01 руб.	0,01 руб.				оплачено	1965634
переплата	Исходящий	Предоплат...	10.12.2012	СПБ ГКУ Ж...	16 666,6 руб.	16 666,6 руб.	137.6			оплачено	12239535
переплата	Исходящий	Предоплат...	14.04.2009	АШАН Гиле...	0,05 руб.	0,05 руб.				оплачено	1703551
переплата	Исходящий	Предоплат...	10.12.2012	Институт д...	17 руб.	17 руб.	17			оплачено	12265231
переплата	Исходящий	Предоплат...	28.03.2012	ММ Полигр...	0,01 руб.	0,01 руб.	0.01			оплачено	9555837
переплата	Исходящий	Предоплат...	14.01.2009	АШАН Гиле...	0,05 руб.	0,05 руб.				оплачено	1013543

Счет Выгружено 19/...

Браузер формализованного документооб... ММ Полиграфоформление Пэкэнджинг...

Пользователь: Немешева Екатерина Эрнестовна Роль: КО. Менеджер по кадрам и сотрудник КО

Ожидание

Адрес RU 15:07 30.01.2013

VIS - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [переплата/ Исходящий/ Предоплатный/ 17.12.2012/ КОФЕ СЭТ/ Всего: 3 058 руб.(3 058 руб.) Ост. предопл.: 0 -->/]

Режимы | Файл | Ссылка | Отчеты | Вид | Окно | Результаты | Справка

Назад | Вперед | Домой

Формализация документа "Счет" ID = 12331004

переплата/ Исходящий/ Предоплатный/ 17.12.2012/ КОФЕ СЭТ/ Всего: 3 058 руб.(3 058 руб.) Ост. предопл.: 0 -->/ Статус: оплачено

Счет | Плательщик | Получатель средств | Контрагент | Ответственный менеджер | Ссылка на Платеж | Распределения предоплаты по счетам

Номер	переплата
Статья расходов по банку	
Основание счета	Услуга по восстановлению
Вариант расчета	Безналичный
Вид счета	Предоплатный
Направление счета	Исходящий
Формировать компл. документов по предоплате	Нет
Выгружать в ТС (только для Москвы)	
Плательщик	КОФЕ СЭТ, ООО, ИНН=7804389083/ С.Петербург
Получатель средств	Венета Систем, ООО, ИНН=7826081415/ С.Петербург
Финансовый источник	
Контрагент	КОФЕ СЭТ, ООО, ИНН=7804389083/ С.Петербург
Контрагент по бухгалтерии	
По договору	
Ответственный менеджер	Антонова Юлия Александровна / Бухгалтерия СПб (менеджер) - 8-921-371-44-69
Бонус продавцу	Нет
Дата отмены бонуса	
Состав счета	
Заявка на доставку документов	
Ссылка на Платеж	376 от 17.12.2012 - КОФЕ СЭТ/ Входящий Сумма=3 058 руб. (Ненешева Екатерина Эрнестовна)
Ссылка на счет-фактуру	
Ссылка на Акт выполненных работ	
К накладной Торг 12	
Заявки на платеж	
Счета на предоплату	
Распределения от предоплатных счетов	
Остаток по предоплате	0
Дата выписки счета	17.12.2012
Дата получения счета	
Срок оплаты	
Примечание	
Плательщик	КОФЕ СЭТ
Получатель платежа	ВЕНЕТА СИСТЕМ
Контрагент	КОФЕ СЭТ
НДС	18%
Итого	2 591,53 руб.
Сумма НДС	456,47 руб.
Всего	3 058 руб.
Всего по бухгалтерии	3 058 руб.
Оплачено	3 058 руб.
Дебет	3058 руб.
Кредит	3058 руб.
Примечание для бухгалтера(от клиента)	в течении месяца, заказы возмем только со счетами по ТС закрываем, в конце месяца по всем отгрузкам отправляем док...
Примечание для бухгалтера(по заявке)	
Примечание для бухгалтера (по заявке на отгрузку)	

Обработка

Браузер формализованного документооб... переплата/ Исходящий/ Предоплатный/ ...

Пользователь: Немешева Екатерина Эрнестовна Роль: КО. Менеджер по кадрам и сотрудник КО

Ожидание

Адрес

15:09 30.01.2013

## Примечания для бухгалтера.

Для того, чтобы первичные бухгалтерские документы клиенту были выставлены правильно, с учетом требований к оформлению документов в компании клиента (требования к оформлению документов клиент должен прислать предварительно), необходимо заполнять графу Примечания для бухгалтера.

Где пишутся ПОСТОЯННЫЕ примечания для отдела бухгалтерии?

В Карточке клиента → Примечания для бухгалтера

Обратите внимание, что полей с примечаниями несколько и каждое предусмотрено для определенного отдела. Пишите примечание правильно. Коротко, четко и в то поле, в которое оно предназначено!

ВІS - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [ММ Полиграфоформление Пэкэнджинг, Категория=Корпоративный, Региональный, Координаты: 7; 4; 8; 5, Немешева Екатерина Эрнестовна]

Режимы | Файл | Ссылка | Отчеты | Вид | Окно | Результаты | Справка

Назад | Вперед | Домой

Формализация документа "Клиент" ID=101750

ММ Полиграфоформление Пэкэнджинг, Категория=Корпоративный, Региональный, Координаты: 7; 4; 8; 5 Статус: постоянный

Ответственный менеджер История отношений Замечания по клиенту Планирование задач

Клиент Юр. лица Фактические адреса Другие клиенты на адресах Контактные лица Подразделение

Навигатор

- ММ Полиграфоформление Пэкэнджинг...
- Юр. лица
- Фактические адреса
- Другие клиенты на адресах
- Контактные лица
- Напоминание
- Подразделение
- Ответственный менеджер
- Работает с конкурентом
- История отношений
- Замечания по клиенту
- Планирование задач
- История по заявкам
- История клиент-менеджера
- Акт сверки взаиморасчетов
- Прайс-листы (услуга)
- Прайс-листы (ремонт техники)
- Прайс-листы (товар)
- Прайс-листы (скупка)

Код клиента 2457

Филиал С.Петербург

Наименование ММ Полиграфоформление Пэкэнджинг

Юр. лица ММ Полиграфоформление Пэкэнджинг, ООО, ИНН=4720022460/ С.Петербург; ГЕРАКЛ, ООО, ИНН=4720014678/ С.Петербур...

Фактические адреса Ломоносовский р-ндер Виллози, Волонское шоссе д. 4 [Санкт-Петербург(r), Волонское(ш)]; г. Санкт-Петербург, ул. Марша...

Другие клиенты на адресах Волонское(ш), 4 Санкт-Петербург(r)/ С.Петербург; Маршала Говорова(ул), д. 35, лит. А Санкт-Петербург(r)/ С.Петербург

Контактные лица Лагутина Татьяна, ММ Полиграфоформление Пэкэнджинг, Начальник отдела закупок р.т.326-51-51 доб.71-217; 3йягрон Ки...

Напоминание

Подразделение Коммерческий отдел СПб "ЦО"

Ответственный менеджер Немешева Екатерина Эрнестовна / Коммерческий отдел СПб "ЦО" (менеджер) - +7-909-585-5609

Отправлять уведомление о счете по EMAIL

Сообщение для должника в уведомлении

Периодичность отправки уведомлений о счете(дн)

ABC анализ Корпоративный

Сфера деятельности Производство промышленное

Периодичность заказов(раб. днях)

Сайт компании

Географические направления 7; 4

Географические зоны 8; 5

Долг более 2 месяцев

Ограничение снято руководителем 28.09.2012

Отложен перевод в свободный до

Причина перевода в свободные

Часы работы с 08:30:00 по 17:00:00

Время обеда с 12:00:00 по 13:00:00

Работает с конкурентом

Процесс переговоров 27.04.2009 - 21.04 повезли оригиналы счет-фактур и забрали заказ, как раз думала отдать в оплату 22.04, 24.04 деньгт не ...

Замечания клиенту 02.12.10 Макеев клиент дал заказ 10.12.10 Беркутов пришел заказ - нет заявки 22.04.11 Беркутов пришел заказ - нет заяв...

История отношений : 12.10.2007/ 13.26/ ММ Полиграфоформление Пэкэнджинг/ Корпоративный; 27.04.2009/ 16.7/ ММ Полиграфоформление П...

Замечания по клиенту : 02.12.2010/ 17.19/ ММ Полиграфоформление Пэкэнджинг/ клиент дал заказ; 10.12.2010/ 10.48/ ММ Полиграфоформлен...

Планирование задач : 15.10.2007 / Контакт / звонок - - ММ Полиграфоформление Пэкэнджинг, ГЕРАКЛ, Технология Фасада: с 06.04.2012 по 14...

История по заявкам : 59402 / 12.01.2010, 16.18.39 / ММ Полиграфоформление Пэкэнджинг; 60248 / 26.01.2010, 11:45.04 / ММ Полиграфоформл...

История клиент-менеджера

Примечание для водителя отзваниваться ,о времени приезда за 1-2 часа!!!!!!

Примечание для бухгалтера СЧЕТА ОБЪЕДИНЯТЬ, в течении месяца выставляем, только счета, в конце месяца общий счет за все отгрузки месяца и г...

Примечание для лаборатории Значение: [И]

Примечание руководителя

Примечание для отд. рем. тех.

Примечание для менеджера

Примечание для отдела закупки оригинала

Комментарий ММ

Новые взаимоотношений

Кто актуализ.

Дата обновления информации

OK Редактор... Очистить Отмена

Обработка

Браузер формализованного документаоб... переплата/ Исходящий/ Предоплатный/ ... ММ Полиграфоформление Пэкэнджинг, ...

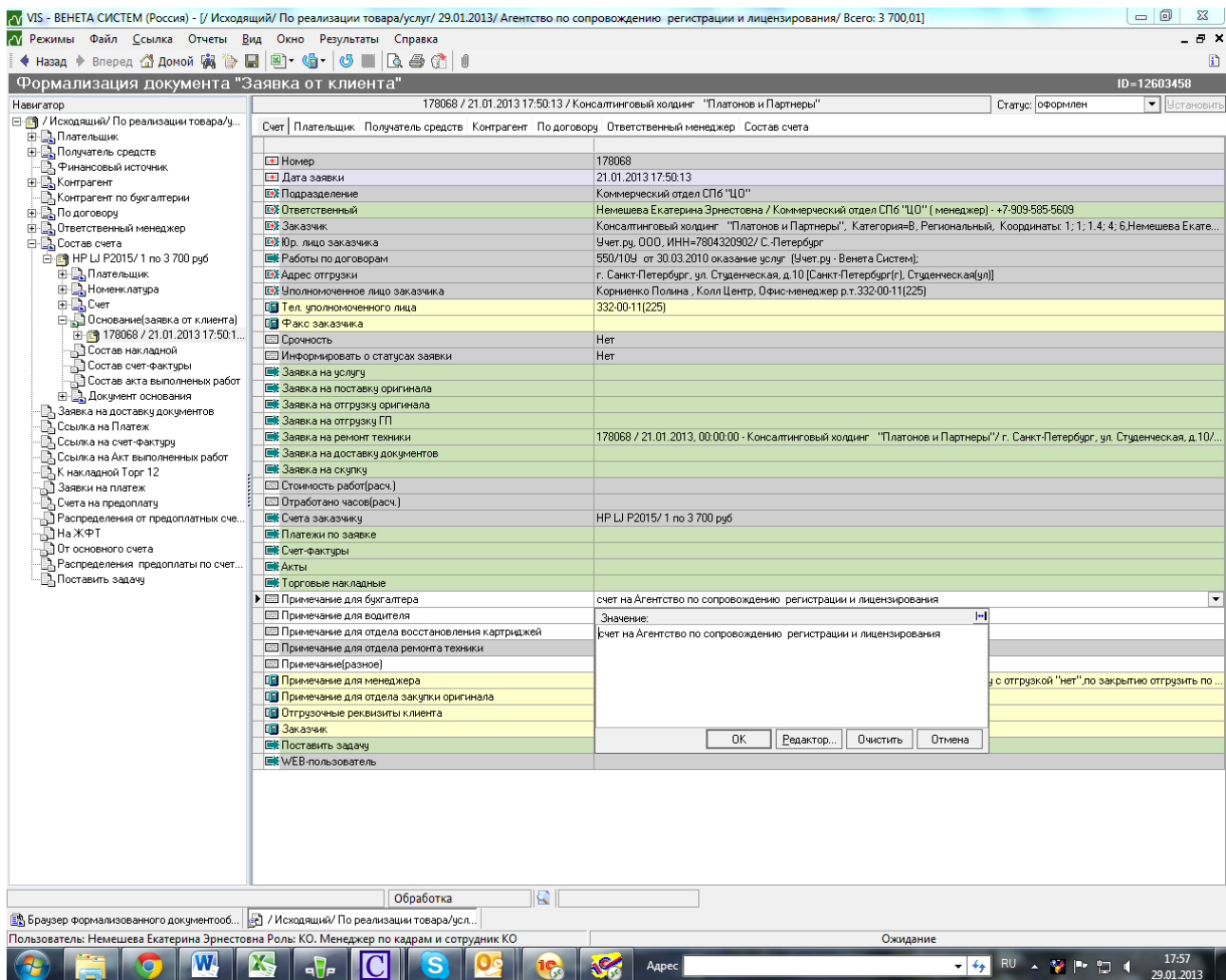
Пользователь: Немешева Екатерина Эрнестовна Роль: КО. Менеджер по кадрам и сотрудник КО

Ожидание

Адрес RU 15:05 30.01.2013

Если примечания носит временный характер(единоразовый)

В заявке от клиента информация заносится в поле Примечания для бухгалтера, при создании любой заявки на услугу / оригинал / ремонт / отгрузку оригинала или готовой продукции, примечание предназначено конкретно для этой заявки.



**Как сформировать счет в общепринятой унифицированной форме из программы VIS**  
 Счет можно создать нажатием кнопки-значка Excel на панели инструментов → Счет

ВІS - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [37/ Исходящий/ По реализации товара/услуг/ 09.01.2013/ Парадиз/ Всего: 11 116,22 руб.(11 116,22 руб.) Ост. предопл.: 0 -->г. С.-Петербург, пр-кт

Режимы | Файл | Ссылка | Отчеты | Вид | Окно | Результаты | Справка

Назад | Вперед | Домой | [Иконки] | [Иконки]

Формализация документа "Счет" ID = 12472024

37/ Исходящий/ По реализации товара/услуг/ 09.01.2013/ Парадиз/ Всего: 11 116,22 руб.(11 116,22 руб.) Ост. предопл.: 0 -->г. С.-Петербург, пр-кт | Статус: [к оплате] | [Изменить]

Счет | Платательщик | Получатель средств | Контрагент | Ответственный менеджер | Состав счета | Ссылка на счет-фактуру

Номер	37
Статья расходов по банку	Покупатели
Основание счета	Продажа
Вариант расчета	Безналичный
Вид счета	По реализации товара/услуг
Направление счета	Исходящий
Формировать компл. документов по предоплате	Нет
Выгружать в ТС (только для Москвы)	
Платательщик	Парадиз, ООО, ИНН=7802456721/ С.-Петербург
Получатель средств	Венета Систем, ООО, ИНН=7826081415/ С.-Петербург
Финансовый источник	
Контрагент	Парадиз, ООО, ИНН=7802456721/ С.-Петербург
Контрагент по бухгалтерии	
По договору	
Ответственный менеджер	Немешева Екатерина Эрнестовна / Коммерческий отдел СПб "ЦО" ( менеджер ) : +7-909-585-5609
Бонус продавцу	Да
Дата отмены бонуса	13.02.2013
Состав счета	108R00908 (3140/3155)/ 2 по 2 635,35 руб; 108R00909 (3140/3155)/ 2 по 2 922,75 руб
Заявка на доставку документов	
Ссылка на Платеж	
Ссылка на счет-фактуру	53400 / 09.01.2013 - Парадиз : Сумма=11 116,22
Ссылка на Акт выполненных работ	
К накладной Торг 12	
Заявки на платеж	
Счета на предоплату	
Распределения от предоплатных счетов	
Остаток по предоплате	0
Дата выписки счета	09.01.2013
Дата получения счета	
Срок оплаты	
Примечание	
Платательщик	Парадиз
Получатель платежа	ВЕНЕТА СИСТЕМ
Контрагент	Парадиз
НДС	18%
Итого	9 420,52 руб.
Сумма НДС	1 695,7 руб.
Всего	11 116,22 руб.
Всего по бухгалтерии	11 116,22 руб.
Оплачено	руб.
Дебет	11116,22 руб.
Кредит	0 руб.
Примечание для бухгалтера(от клиента)	
Примечание для бухгалтера(по заявке)	
Примечание для бухгалтера (по заявке на отгрузку)	

Подготовка отчета...

Браузер формализованного документооб... | 37/ Исходящий/ По реализации товара/у... | 37/ Исходящий/ По реализации товара/у...

Пользователь: Немешева Екатерина Эрнестовна Роль: КО. Менеджер по кадрам и сотрудник КО | Ожидание

Адрес | RU | 17:59 | 29.01.2013

Распечатать сформированный счет можно путем нажатия на панели инструментов кнопки Print.

Preview

100% Close

Print

**ООО "ВЕНЕТА СИСТЕМ"**  
**Адрес:** 6-я Красноармейская ул., д.12/20, лит.А, пом.2-Н  
 тел. (812)740-21-25

**Образец заполнения платежного поручения**

ИНН 7826081415	КПП 783901001		
Получатель ООО "ВЕНЕТА СИСТЕМ"		Сч. № 40702810639040000661	
Банк получателя ФИЛИАЛ ОПЕРУ ОАО БАНК ВТБ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ		БИК 044030704	Сч. № 30101810200000000704

**Счет № 15448 от 28 декабря 2012 г.**

**Заказчик:** АНО "Медицинский центр "XXI век"  
**Платательщик:** АНО "Медицинский центр "XXI век"  
**Менеджер:** Немешева Екатерина Эрнестовна  
**Адрес:** г. Санкт-Петербург, ул. Садовая, д.53

№	Наименование товара	Ед. изм.	Кол-во	Цена (руб.)	Сумма (руб.)
1	Профилактическое восстановление Картридж СВ436А; с заменой ЧИПа	шт	2,000	652,55	1 304,82
2	Профилактическое восстановление Картридж СВ436А; с заменой ЧИПа	шт	2,000	652,55	1 305,10
3	Восстановление с заменой комплектующих Картридж СВ436А; с заменой ЧИПа	шт	1,000	1 228,82	1 228,82
4	Восстановление с заменой комплектующих Картридж СВ436А; с заменой ЧИПа	шт	1,000	1 228,82	1 228,82
5	Восстановление с заменой комплектующих CE255A Black; с заменой ЧИПа	шт	1,000	2 203,39	2 203,39
6	Профилактическое восстановление CE278А; с заменой ЧИПа	шт	4,000	652,55	2 610,20
7	Профилактическое восстановление CE278А; с заменой ЧИПа	шт	3,000	652,55	1 957,65
8	Профилактическое восстановление CE278А; с заменой ЧИПа	шт	1,000	652,55	652,55
9	Восстановление с заменой комплектующих CE278А; с заменой ЧИПа	шт	1,000	1 228,82	1 228,82
10	Восстановление с заменой комплектующих CE278А; с заменой ЧИПа	шт	4,000	1 228,82	4 915,28
11	Восстановление с заменой комплектующих CE278А; с заменой ЧИПа	шт	6,000	1 228,82	7 372,92
12	Восстановление с заменой комплектующих CE278А; с заменой ЧИПа	шт	1,000	1 228,82	1 228,82
13	Восстановление с заменой комплектующих CE278А; с заменой ЧИПа	шт	3,000	1 228,82	3 686,46
14	Профилактическое восстановление CE285А; с заменой ЧИПа	шт	6,000	705,09	4 230,54
15	Профилактическое восстановление CE285А; с заменой ЧИПа	шт	3,000	705,09	2 115,27

Page 1 of 2

Адрес

18:36 29.01.2013

Сохранить счет можно, предварительно экспортировав путем нажатия на панели инструментов кнопки Export (лучше всего Excel table) → Счет загрузиться в Excel файл → далее обычная процедура сохранения документов.

Preview

100% Close

PDF file...  
 JPEG image...  
 Excel table (XML)...  
 Text file...  
 TIFF image...  
 HTML file...  
 BMP image...  
 Gif image...  
 CSV file...  
 RTF file...  
 HTML file...  
 Excel table (OLE)...  
 Excel table (XML)...  
 RTF file...  
 BMP image...  
 JPEG image...  
 TIFF image...  
 Gif image...  
 Text file...  
 CSV file...  
 E-mail...  
 Text (matrix printer)...  
 PDF file...

**ООО "ВЕНЕТА СИСТЕМ"**  
 Адрес: 6-я Красноармейская ул., д.12/20, лит.А, пом.2-Н  
 тел. (812)740-21-25

**Образец заполнения платежного поручения**

ИНН 7826081415	КПП 783901001		
Получатель ООО "ВЕНЕТА СИСТЕМ"		Сч. № 40702810639040000661	
Банк получателя ФИЛИАЛ ОПЕРУ ОАО БАНК ВТБ В САНКТ-ПЕТЕРБУРГЕ		БИК 044030704	Сч. № 30101810200000000704

**Счет № 15448 от 28 декабря 2012 г.**

**Заказчик:** АНО "Медицинский центр "XXI век"  
**Плательщик:** АНО "Медицинский центр "XXI век"  
**Менеджер:** Немешева Екатерина Эрнестовна  
**Адрес:** г. Санкт-Петербург, ул. Садовая, д.53

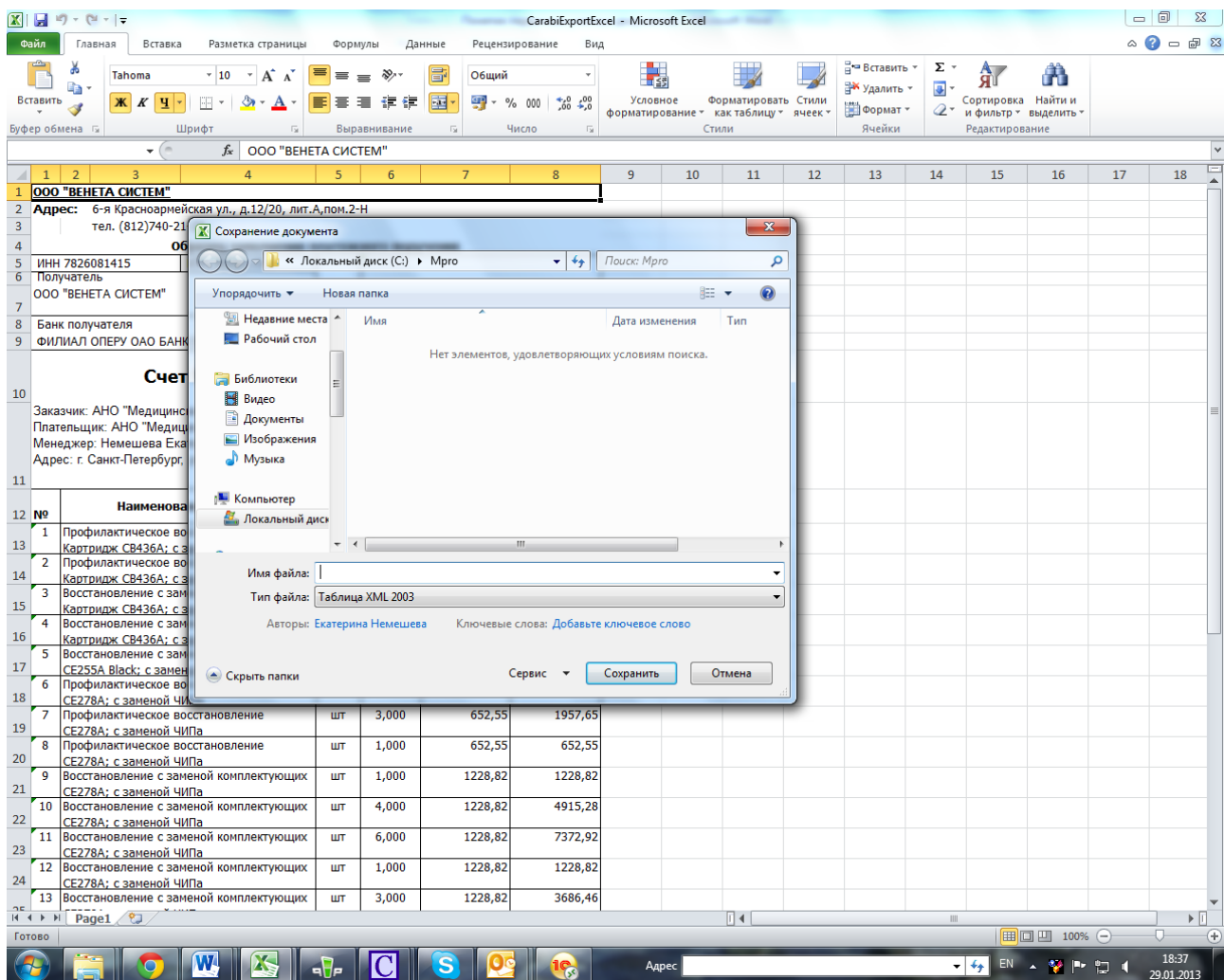
№	Наименование товара	Ед. изм.	Кол-во	Цена (руб.)	Сумма (руб.)
1	Профилактическое восстановление Картридж СВ436А; с заменой ЧИПа	шт	2,000	652,55	1 304,82
2	Профилактическое восстановление Картридж СВ436А; с заменой ЧИПа	шт	2,000	652,55	1 305,10
3	Восстановление с заменой комплектующих Картридж СВ436А; с заменой ЧИПа	шт	1,000	1 228,82	1 228,82
4	Восстановление с заменой комплектующих Картридж СВ436А; с заменой ЧИПа	шт	1,000	1 228,82	1 228,82
5	Восстановление с заменой комплектующих CE255A Black; с заменой ЧИПа	шт	1,000	2 203,39	2 203,39
6	Профилактическое восстановление CE278А; с заменой ЧИПа	шт	4,000	652,55	2 610,20
7	Профилактическое восстановление CE278А; с заменой ЧИПа	шт	3,000	652,55	1 957,65
8	Профилактическое восстановление CE278А; с заменой ЧИПа	шт	1,000	652,55	652,55
9	Восстановление с заменой комплектующих CE278А; с заменой ЧИПа	шт	1,000	1 228,82	1 228,82
10	Восстановление с заменой комплектующих CE278А; с заменой ЧИПа	шт	4,000	1 228,82	4 915,28
11	Восстановление с заменой комплектующих CE278А; с заменой ЧИПа	шт	6,000	1 228,82	7 372,92
12	Восстановление с заменой комплектующих CE278А; с заменой ЧИПа	шт	1,000	1 228,82	1 228,82
13	Восстановление с заменой комплектующих CE278А; с заменой ЧИПа	шт	3,000	1 228,82	3 686,46
14	Профилактическое восстановление CE285А; с заменой ЧИПа	шт	6,000	705,09	4 230,54
15	Профилактическое восстановление CE285А; с заменой ЧИПа	шт	3,000	705,09	2 115,27

Page 1 of 2

Адрес

RU 18:26 29.01.2013





## Информационные поля

Поле → Бонус продавцу ДА/НЕТ

Бонус ДА присваивается по умолчанию, после формирования счета.

Бонус ДА, означает получение денежного вознаграждения продавцом (% продаж)

Бонус НЕТ, программа меняет бонус автоматически, означает отмену денежного вознаграждения продавцу

Поле → Дата отмены бонуса

Указана дата, до которой действует Бонус - считается дата → **отсрочка платежа согласно заключенному договору + n дней**

N - количество дней, зависит от категории клиента и квалификации менеджера (см. инструкцию Правила работы с клиентами по категориям)

ВІС - ВЕНЕТА СИСТЕМ (Россия) - [233/ Исходящий/ По реализации работ/услуг/ 15.01.2013/ Холдинговая компания "Юнайтед Элементс Групп"/ Всего: 1 000 руб.(1 000)]

Режимы | Файл | Ссылка | Отчеты | Вид | Окно | Результаты | Справка

Назад | Вперед | Домой | [Иконки]

Формализация документа "Счет" ID = 12529036

Навигатор: 233/ Исходящий/ По реализации товар...  
 [Иконка] Платежи  
 [Иконка] Финансовый источник  
 [Иконка] Контрагент  
 [Иконка] Контрагент по бухгалтерии  
 [Иконка] По договору  
 [Иконка] Ответственный менеджер  
 [Иконка] Состав счета  
 [Иконка] Заявка на доставку документов  
 [Иконка] Ссылка на платеж  
 [Иконка] Ссылка на счет-фактуру  
 [Иконка] Ссылка на Акт выполненных работ  
 [Иконка] К накладной Торг 12  
 [Иконка] Заявки на платеж  
 [Иконка] Счета на предоплату  
 [Иконка] Распределения от предоплатных сче...  
 [Иконка] На ЖФТ  
 [Иконка] От основного счета  
 [Иконка] Распределения предоплаты по счет...  
 [Иконка] Поставить задачу

Счет | Платежи | Получатель средств | Контрагент | По договору | Ответственный менеджер | Состав счета | Ссылка на счет-фактуру | Ссылка на Акт выполненных работ

Номер	233
Статья расходов по банку	Покупатели
Основание счета	Ремонт, профилактика оборудования
Вариант расчета	Безналичный
Вид счета	По реализации товара/услуг
Направление счета	Исходящий
Формировать компл. документов по предоплате	Нет
Выгружать в ТС (только для Москвы)	
Платежи:	Холдинговая компания "Юнайтед Элементс Групп", ЗАО, ИНН=7813443770/ С.-Петербург
Получатель средств	Венета Систем,ООО, ИНН=7826081415/ С.-Петербург
Финансовый источник:	
Контрагент	Холдинговая компания "Юнайтед Элементс Групп", ЗАО, ИНН=7813443770/ С.-Петербург
Контрагент по бухгалтерии	
По договору	2668/094 от 18.11.2009 оказание услуг (Холдинговая компания "Юнайтед Элементс Групп" - Венета Систем),Да
Ответственный менеджер	Немешева Екатерина Эрнестовна / Кооперативный отдел СПб "ЦО" ( менеджер ) : +7-909-585-5609
Бонус продавцу	Да
Дата отмены бонуса	19.02.2013
Состав счета	Xerox Phaser 3200/ 1 по 1 000 руб
Заявка на доставку документов	
Ссылка на Платеж	
Ссылка на счет-фактуру	53571 / 15.01.2013 - Холдинговая компания "Юнайтед Элементс Групп": Сумма=1 000
Ссылка на Акт выполненных работ	43253 от 15.01.2013 / Холдинговая компания "Юнайтед Элементс Групп": 1 000/ Услуга по восстановлению
К накладной Торг 12	
Заявки на платеж	
Счета на предоплату	
Распределения от предоплатных счетов	
Остаток по предоплате	0
Дата выписки счета	15.01.2013
Дата получения счета	
Срок оплаты	
Примечание	
Платежи:	Холдинговая компания "Юнайтед Элементс Групп"
Получатель платежа	ВЕНЕТА СИСТЕМ
Контрагент	Холдинговая компания "Юнайтед Элементс Групп"
НДС	18%
Итого	947,46 руб.
Сумма НДС	152,54 руб.
Всего	1 000 руб.
Всего по бухгалтерии	1 000 руб.
Оплачено	руб.
Дебет	1000 руб.
Кредит	0 руб.
Примечание для бухгалтера(от клиента)	
Примечание для бухгалтера(по заявке)	при выставлении документов учесть предыдущий ремонт на 2500 руб.
Примечание для бухгалтера (по заявке на отгрузку)	

Обработка

Браузер формализованного документа... 233/ Исходящий/ По реализации работ/у...

Пользователь: Немешева Екатерина Эрнестовна Роль: КО. Менеджер по кадрам и сотрудник КО

Ожидание

Адрес [Поле] RU 18:21 31.01.2013

Ответственные за инструкцию – Орлова О. и Немешева Е.

## Глава 29. УСЛУГА СКУПКА (для всех филиалов)

Алгоритм действий менеджера при желании клиента отдать картриджи на скупку:

### Санкт-Петербург

1. Цену, количество и целесообразность скупки согласовываем с Начальником отдела закупок Масолкиной А. (АДМ. Директор по развитию);
2. После того, как получили информацию, согласовываем с клиентом цену и создаем Пункт Назначения (ПН), выбрав в графе «Задания» - «забрать скупку»;
3. После прихода картриджей на склад и проверки их на оригинальность и целостность – Масолкина А. присылает № накладной и сумму ответственному менеджеру, далее можно создавать ПН, выбрав в графе «Задания» - «отдать деньги». Предварительно необходимо согласовать это с Начальником отдела логистики Макеевым М. (ОЛ. Начальник отдела).
4. Прайс-лист прикреплять не нужно;
5. На скупку нужны только оригинальные, ранее не заправлявшиеся картриджи.
6. Нужно обязательно предупредить клиента, что водитель не проверяет картриджи и деньги отдаст (если оплата наличными) только при следующем приезде. Оплата возможна и безналичным путем.

## **Москва**

1. Цену, количество и целесообразность скупки согласовываем с Начальником отдела закупок Масолкиной А. (АДМ. Директор по развитию);
2. После получения информации согласовываем с клиентом цену;
3. Если клиент согласен, Масолкина А. собирает посылку с корпусами и отправляет в Москву;
4. Оплата клиенту осуществляется наличным/ безналичным способами.

## **Ростов-на-Дону/Краснодар**

1. Цену, количество и целесообразность скупки согласовываем с Начальником отдела закупок Масолкиной А. (АДМ. Директор по развитию);
2. После получения информации согласовываем с клиентом цену;
3. Если клиент согласен, создаем Пункт Назначения (ПН), выбрав в графе «Задания» - «забрать скупку»; далее можно создавать ПН, выбрав в графе «Задания» - «отдать деньги» (если оплата за наличный расчет). Предварительно необходимо согласовать это с бухгалтером Окунцовой Ольгой (БУХ. Бухгалтер);
4. После проверки картриджей, поступивших в лабораторию, деньги отвозят/перечисляют клиенту.

## **Воронеж**

1. Цену, количество и целесообразность скупки согласовываем с Начальником отдела закупок Масолкиной А. (АДМ. Директор по развитию);
2. После получения информации согласовываем с клиентом цену;
3. Если клиент согласен, создаем Пункт Назначения (ПН), выбрав в графе «Задания» - «забрать скупку»; далее можно создавать ПН, выбрав в графе «Задания» - «отдать деньги» (если оплата за наличный расчет). Предварительно необходимо согласовать это с Директором Котовым И.Г. (АДМ. Генеральный директор);
4. После проверки картриджей, поступивших в лабораторию, деньги отвозят/перечисляют клиенту.

Ответственная за инструкцию «Скупка» - Масолкина А.А.

## Глава 30.

### Сценарий разговора офис-менеджера при обращении «нового» клиента.

#### Сценарий разговора офис-менеджера при обращении «нового» клиента.

**ВЕНЕТА СИСТЕМ:** ВЕНЕТА СИСТЕМ, Анастасия. Здравствуйте!

**Клиент:** Здравствуйте! Вы занимаетесь заправкой картриджей?/Сколько стоит заправить картридж?/Вы поставляете картриджи?

**ВЕНЕТА СИСТЕМ:** Представьтесь, пожалуйста. Как я могу к вам обращаться?

**Клиент:** Иван Иванович.

**Клиент:** отказывается отвечать и представляться.

**ВЕНЕТА СИСТЕМ:** задаем уточняющие вопросы.

**ВЕНЕТА СИСТЕМ:** предлагаем обратиться за информацией на сайт. При необходимости отправить запрос с сайта, в котором указать контактную информацию (ФИО, название организации и контактный телефон).

- Какую организацию представляет?

- Можете назвать свой основной парк техники/  
Модели картриджей, которые вас интересуют?

Как объяснить клиенту, почему собираем эту информацию?

**Не хотим терять ваше время на поиски нужной номенклатуры в прайс-листе. Специалист ОП сможет вам подробно и компетентно рассказать о нашей услуге.**

- По какому телефону с вами можно связаться?  
И последний вопрос ☺ : откуда вы о нас узнали?

**Клиент:** отвечает на все поставленные вопросы.

**Обязательно: назвать компанию, от которой обращается, контактный телефон. Назвать несколько моделей печатающих устройств.**

Желательно обозначить примерные объемы печати.

**ВЕНЕТА СИСТЕМ:** Спасибо за информацию. Я передам ваши контакты специалисту Отдела продаж. Он свяжется с вами в ближайшее время. Спасибо, что обратились в ВЕНЕТА СИСТЕМ!

Клиент переводится на сотрудника ОП (в порядке алфавитной очереди).

**ВАЖНО!** Если клиент пришел к нам по рекомендации, то порекомендовавшей компании отправляется подарок. Офис-менеджер уточняет, какая организация порекомендовала нас, и создает пункт назначения с заданием «вручить подарок», предварительно согласовав это с Директором по развитию.

Ответственная за инструкцию Алехина А.

## Глава 31. Инструкция по работе с Проект-задачами

ПЗ – инструмент, позволяющий ставить себе и коллегам задачи на будущее с возможностью контроля их исполнения (если задача поставлена коллеге).

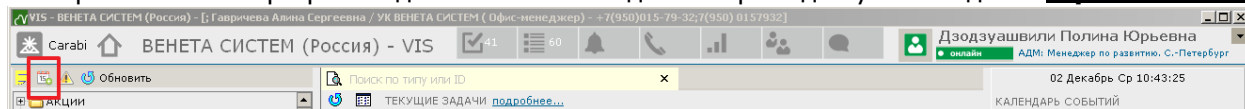
ПЗ можно поставить из различных документов ВИС (Истории Отношений, Счета, Договоры и т.п.), с привязкой к этим документам для удобства перехода исполнителем ПЗ к искомому документу и работы над ним.

Также ПЗ можно поставить без привязки к клиенту.

### Постановка ПЗ:

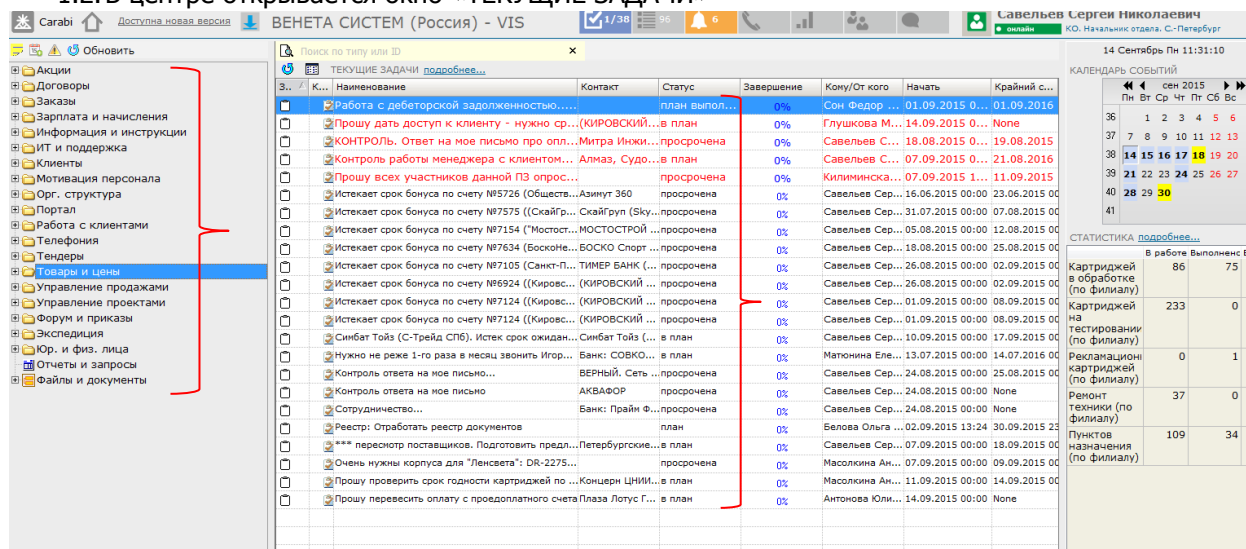
#### 1. Постановка ПЗ с начального экрана:

На верхней панели программы добавлена иконка для быстрого доступа к созданию **Проект-задачи**



1.1. Для этого нужно навести на любую «корневую» папку ВИС (в левой панели). Или нажать на иконку на верхней панели;

1.2. В центре открывается окно «ТЕКУЩИЕ ЗАДАЧИ»



1.3. Поставив курсор на любую из ПЗ или на пустое поле (если ПЗ еще нет), нажимаем правую кнопку мыши и выбираем: «Добавить задачу».

1.4. Открывается документ создания ПЗ:

Порядковый номер	186585
По документу	
Шаблон задачи	
Инициатор	Гавричева Алина Сергеевна / УК VENETA СИСТЕМ ( Офис-менеджер) - +7(950)015-79-3...
Ответственный	Гавричева Алина Сергеевна / УК VENETA СИСТЕМ ( Офис-менеджер) - +7(950)015-79-3...
Кому назначен	Гавричева Алина Сергеевна / УК VENETA СИСТЕМ ( Офис-менеджер) - +7(950)015-79-3...
Участник плана. Клиент	
Участник плана. Контактное лицо клиента	
Тип задачи	
Приоритет	Обычный
Наименование	
Описание задачи	
Документ	
Даты проведения	
Время проведения	10:00
Даты отработки	

1.5. Поле: «Шаблон задачи» - выбор шаблона Задачи для автоматического заполнения основных полей. Заполняются Исполнитель, приоритет, наименование, описание в зависимости от выбранного шаблона.

Данное поле имеет встроенные шаблоны, только если создается из Карточки клиента путем создания ПЗ посредством нажатия на иконку «Добавить задачу» в верхнем меню Карточки клиента:



Шаблоны нельзя создать самостоятельно, т.к. они имеют общий характер и создаются администраторами ВИС по запросам (через Инцидент) и после согласования в целесообразности создания шаблона для общих нужд сотрудников.

- 1.6. По умолчанию поля: **«Инициатор»**, **«Ответственный»** и **«Кому назначен»** стоят с вашими ФИО, чтобы вы могли поставить ПЗ только себе.
- 1.7. Поля: **«Участник плана. Клиент»** и **«Участник плана. Контактное лицо клиента»** следует заполнить, если ПЗ ставится с привязкой к конкретному клиенту или контактному лицу клиента. В дальнейшем через ПЗ возможно будет с легкостью перейти в карточку «Клиент» и оттуда провести работу по выполнению данной ПЗ (звонок клиенту, История Отношений, новая ПЗ и т.п.).
- 1.8. Поле: **«Тип задачи»** - заполнение этого поля позволяет конкретизировать тип данной задачи (например: «Задача Бухгалтерии», «Звонок», «Встреча» и т.п.). Данные типы в дальнейшем будут меняться по мере необходимости и потребностей.
- 1.9. Поле: **«Приоритет»** позволяет определить приоритетность данной ПЗ и определить сроки её выполнения. Есть 4 критерия приоритетности: «Критичный», «Высокий», «Средний» и «Обычный».
  - 1 – Критичный. Выделяется желтым цветом, – задача должна быть выполнена в течение часа. Время задачи проставляется автоматически;
  - 2 – Высокий. Выделяется синим цветом, – задача должна быть выполнена в течение суток. Дата проставляется автоматически;
  - 3 – Средний. Задача должна быть выполнена в течение 3 дней. Дата проставляется автоматически;
  - 4 – Обычный. В этом случае дата и время проставляется самостоятельно на тот период, который необходим.
- 1.10. Поле: **«Наименование»**. В этом поле можно кратко описать цель данной ПЗ.
- 1.11. Поле **«Описание задачи»**. В этом поле можно развернуто описать цель ПЗ.
- 1.12. Поле **«Документ»**. Предназначено для прикрепления к ПЗ какого-либо документа (файла) для дальнейшего и быстрого обращения к нему для ускорения выполнения ПЗ.
- 1.13. Поле **«Даты проведения»**. Позволяют устанавливать период актуализации ПЗ. Если ПЗ не будет выполнена в рамках этих дат, то ПЗ перейдет в статус «Просрочена».
- 1.14. Поле **«Время проведения»**. Это поле позволяет задавать временные рамки ПЗ.
- 1.15. Поле **«Дата отображения в плане»**. Это поле позволяет задавать дату и время отображения в браузере ВИС. По умолчанию ВИС устанавливает дату, с которой начинается ПЗ (из поля: «Даты проведения») и время 00:00, т.е. уже в начале рабочего дня ПЗ будет отображена в браузере ВИС.
- 1.16. Поле **«Место проведения»**. Это текстовое поле и по умолчанию заполнено словом «офис» - какой-либо нагрузки это поле не несет, его можно не менять.
- 1.17. Поле **«Повторы»**. Это отдельный инструмент, который используется для повторяющихся ПЗ (например, ПЗ на подготовку ежемесячного отчета; ПЗ на еженедельную работу с дебиторской задолженностью и т.п.)
- 1.18. Поля **«Комментарий»**, **«История по задаче»**, **«Следующая задача»**, **«Предыдущая задача»** - не обязательны для заполнения.
- 1.19. Поля **«Документ»** и **«Клиент»** - заполняются системой автоматически, если заполнены поля «Участник плана. Клиент» и «Документ».
- 1.20. Когда ПЗ готова, ей необходимо присвоить статус. Существует 3 статуса: «в план», «аннулировано» и «запрос руководителю».
  - «в план» - основной статус, запускающий ПЗ в работу.
  - «аннулировано» - позволяет аннулировать данное ПЗ (в случае ошибки или не актуальности)
  - «запрос руководителю» - статус используется при постановке ПЗ руководителю.

## 2. Постановка ПЗ из документа.



## 2.1. Из «Карточки клиента»:

При этом поле «Участник плана. Клиент» заполняются автоматически.

Порядковый номер	100500
По документу	
Шаблон задачи	
Инициатор	Гавричева Алина Сергеевна / УК ВЕНЕТА СИСТЕМ ( Офис-менеджер) - +7(950)015-79-3...
Ответственный	Гавричева Алина Сергеевна / УК ВЕНЕТА СИСТЕМ ( Офис-менеджер) - +7(950)015-79-3...
Кому назначен	Гавричева Алина Сергеевна / УК ВЕНЕТА СИСТЕМ ( Офис-менеджер) - +7(950)015-79-3...
Участник плана. Клиент	Русский Стандарт водка (руст инк), Категория=Корпоративный, Региональный, Коорд...
Участник плана. Контактное лицо клиента	
Тип задачи	
Приоритет	Обычный
Наименование	
Описание задачи	
Документ	

## 2.2. Из «Счета»:

При этом поле «Участник плана. Клиент» и «Документ» (указывается № счета) заполняются автоматически.

Порядковый номер	186587
По документу	Счет
Шаблон задачи	
Инициатор	Гавричева Алина Сергеевна / УК ВЕНЕТА СИСТЕМ ( Офис-менеджер) - +7(950)015-79-32;7(950) 0157932
Ответственный	Гавричева Алина Сергеевна / УК ВЕНЕТА СИСТЕМ ( Офис-менеджер) - +7(950)015-79-32;7(950) 0157932
Кому назначен	Гавричева Алина Сергеевна / УК ВЕНЕТА СИСТЕМ ( Офис-менеджер) - +7(950)015-79-32;7(950) 0157932
Участник плана. Клиент	Айтимаркет (АФК-Аудит), Категория=В, Региональный, Координаты: 1; 1; 5.1; 4; 3.Сипина Наталья Сергеев
Участник плана. Контактное лицо клиента	
Тип задачи	
Приоритет	Обычный
Наименование	
Описание задачи	
Документ	
Даты проведения	
Время проведения	10:00
Дата отображения в плане	
Место проведения	Офис
Повторы	
Комментарий	
История по задаче	
Документ	10427/ Исходящий/ По реализации товара/услуг/ 30.09.2015/ ООО"Айтимаркет"/ Всего: 2 400 руб.(2 400 р

## 2.3. Из «Договора»: При этом поле «Участник плана. Клиент» и «Документ» (указывается № Договора) заполняются автоматически.

Грузополучатель(если не равен з...	Инициатор	Савельев Сергей Николаевич / Коммерческий отдел СПб "ЯС 6" ( Руководитель ОП) - +7-921-946-92-58;7(921)
Исполнитель договора	Ответственный	Савельев Сергей Николаевич / Коммерческий отдел СПб "ЯС 6" ( Руководитель ОП) - +7-921-946-92-58;7(921)
Банковские реквизиты исполнителя	Кому назначен	Савельев Сергей Николаевич / Коммерческий отдел СПб "ЯС 6" ( Руководитель ОП) - +7-921-946-92-58;7(921)
Шаблон условий оплаты	Участник плана. Клиент	РИМР (Российский Институт Мощного Радиостроения), Категория=Корпоративный, Региональный, Координаты:
Договор по заявке от клиента	Участник плана. Контактное лицо клиента	
Условия оплаты	Тип задачи	
Периодические начисления по до...	Приоритет	Обычный
Спецификация на услуги	Наименование	
Спецификация на товары	Описание задачи	
Спецификация на абонент. ТО	Документ	
Спецификация для покойного об...	Даты проведения	
Поставить задачу	Время проведения	10:00
21.09.2015 / Вспомогательным ...	Дата отображения в плане	
/ - - (РИМР) РОССИЙСКИЙ ИНС...	Место проведения	Офис
	Повторы	
	Комментарий	
	История по задаче	
	Документ	401/15 от 06.02.2015 на все услуги ((РИМР) - ВЕНЕТА Систем);/ С.-Петербург
	Следующая задача	
	Предшествующая задача	
	Клиент	(РИМР) РОССИЙСКИЙ ИНСТИТУТ МОЩНОГО РАДИОСТРОЕНИЯ;(РИМР) ПРИБОЙ;(РИМР) Мощная Аппаратура Радио

## 3. Постановка ПЗ другому сотруднику или группе сотрудников.

Заполняется аналогично описанным ранее действиям с некоторыми нюансами:

Необходимо заменить в поле «Кому назначен» свое ФИО на ФИО сотрудника/ов. Исполнителю приходит «Календарный план», по которому и осуществляется работа по поставленной задаче.

Если исполнителю не достает информации, можно поставить ПЗ в статус «Требуется уточнения» и оставить комментарий. После выполнения ПЗ, приходит сообщение с информацией о выполнении. Далее можно проверить правильность и объем выполнения поставленной ПЗ. Если ПЗ полностью выполнена, переводим ее в статус «Закрывается», если не полностью, по возвращаем «В план».

Задача с 14.09.2015 по 15.09.2015 / Вспомогательным подразделениям - Прошу согласовать новое КП и новые цены по клиенту... - МДМ-Печать ID= 26028160 Закреть

Назад Вперед Домой Сохранить Отчет Добавить файл Добавить задачу Написать комментарий История объекта

с 14.09.2015 по 15.09.2015 / Вспомогательным подразделениям - Прошу согласовать новое КП и новые цены по клиенту... - МДМ-Печать Статус: [не присвоен] Установить

Инициатор	Порядковый номер	184662
Савельев Сергей Николаевич / К...	Инициатор	Савельев Сергей Николаевич / Коммерческий отдел СПб "ЯС 6" (Руководитель ОП) - +7-921-946-92-58;7(921) 9469258...
Ответственный	Ответственный	Савельев Сергей Николаевич / Коммерческий отдел СПб "ЯС 6" (Руководитель ОП) - +7-921-946-92-58;7(921) 9469258...
Савельев Сергей Николаевич / К...	Кому назначен	Матюнина Елена Владимировна / Венета Систем Россия (Заместитель директора Холдинга) - 8-911-731-09-32;7(911) 73...
Матюнина Елена Владимировна / ...	Участник плана, Клиент	МДМ-печать, Категория=А, Региональный, Координаты: 10.,Савельев Сергей Николаевич
Логин Игорь Александрович / ...	Участник плана, Контактное лицо клиента	
Участник плана, Клиент	Тип задачи	Вспомогательным подразделениям
МДМ-печать, Категория=А, Реги...	Приоритет	Обычный
Участник плана, Контактное лицо ...	Наименование	Прошу согласовать новое КП и новые цены по клиенту...
Повторы	Описание задачи	Подготовлен расчет нового ценового предложения в котором учтен опыт прошлого сотрудничества и объемы в 70т.руб. ...
Документ	Документ	Расчет_цен_08.09.2015r_xlsx
Следующая задача	Даты проведения	с 14.09.2015 по 15.09.2015
Предыдущая задача	Время проведения	с 13:16 по 18:00
	Дата отображения в плане	14.09.2015 00:00
	Место проведения	Офис
	Повторы	
	Комментарий	
	История по задаче	
	Документ	
	Следующая задача	
	Предыдущая задача	
	Клиент	МДМ-Печать

## ПОВТОРЫ.

Это отдельный модуль в создании ПЗ, позволяющий делать повторяющиеся ПЗ с заданными периодами. Он не является обязательным, а лишь дает дополнительные сервисные возможности пользователям.

После создания «Повтора» статус ставить не нужно, т.к. по умолчанию ВИС ставит статус «Действует»:

Повтор: Статус: действует Установить

Тип задачи	Назначить повтор	
Инициатор	Настройка повторения	
Ответственный	В случае выпадения на выходной	Переносить на ближайший рабочий день
Кому назначен	Дата следующего назначения задачи	
Участник плана, Клиент	От проекта-задачи	/ - -
Участник плана, Контактное лицо...		

1. Поле **«Назначить повтор»**. Позволяет выбрать несколько вариантов «повторов»:

### 1.1. «Через заданные интервалы времени»

При выборе этого варианта открываются дополнительные настройки периодичности:

Назначить повтор	Через заданные интервалы времени
Настройка повторения	
Значение	
Единица измерения	
В случае выпадения на выходной	Переносить на ближайший рабочий день
Дата следующего назначения задачи	
От проекта-задачи	/ - -

- Сначала нужно заполнять последнее поле: «Единица измерения», чтобы задать параметр: «Год», «День» или «Месяц».

**Например:** нам нужно, чтобы ПЗ повторялась 1раз/мес, тогда выбираем «Месяц»

- Теперь заполняется поле: «Значение» в котором ставим цифру «1».
- Поле «Настройка повторения» заполняется автоматически.

В итоге получается следующее:

Назначить повтор	Через заданные интервалы времени
Настройка повторения	1
Значение	1
Единица измерения	Месяц
В случае выпадения на выходной	Переносить на ближайший рабочий день
Дата следующего назначения задачи	
От проекта-задачи	/ - -

### 1.2. «Конкретная дата»

Аналогично заполняется. Только выбирается конкретная дата повтора:

Назначить повтор	Конкретная дата
Настройка повторения	23.09.2015
Дата	23.09.2015
В случае выпадения на выходной	Переносить на ближайший рабочий день
Дата следующего назначения задачи	
От проекта-задачи	/ - -

### 1.3. «По дням недели»

- Сначала заполняем нижнее поле: «Неделя», где можем выбрать на какой неделе месяца нужно, чтобы в определенный день недели ПЗ появлялась.

**Например,** нам нужно, чтобы на последней неделе месяца, в среду появилась ПЗ, тогда выбираем в поле «Неделя» - «Последняя».

- Далее заполняем поле «День Недели» и в нашем примере выбираем «Среда», получается следующий «Повтор»:



Назначить повтор	По дням недели
Настройка повторения	Среда
День недели	Среда
Неделя	Последняя
В случае выпадения на выходной	Переносить на ближайший рабочий день
Дата следующего назначения задачи	
От проекта-задачи	/ - -

Далее сохраняем ПЗ и повторы будут срабатывать через заданные интервалы.

## ШАБЛОНЫ ПЗ

### - Шаблон для ПЗ «Отклонение от стандартного процесса».

ПЗ по этому шаблону можно поставить из документа «Клиент» ответственному менеджеру в случае, если развитие клиента идет не по процессу. Чаще всего это означает, что есть история отношений, но не поставлены ПЗ, нет общего плана дальнейших действий.

О недоработках частного характера стоит сообщать в поле «Описание» в задаче, чтобы ответственный менеджер понимал, с чем ему стоит работать.

Шаблон предназначен для Руководителей ОП, Коммерческого директора, Директоров филиалов и Руководителя Холдинга.

### - Шаблон для ПЗ «Изменить категорию клиента (ABC анализ)»

Данный шаблон создан преимущественно для Сотрудников ОП, чтобы упростить процесс изменения категории клиента. Если нужно поменять категорию, ПЗ ставите из Клиента для Отдела Маркетинга, воспользовавшись этим шаблоном.

### - Шаблон для ПЗ «Актуализировать статус заявки»

Шаблон предназначен для Руководителей компании и Руководителей коммерческих отделов, чтобы напомнить Ответственному менеджеру о просроченных или забытых заявках.

ПЗ по этому шаблону можно поставить из Заявки от клиента. Исполнителем (Кому назначен) является Ответственный менеджер клиента, т.е. если заявка была сделана другим сотрудником, а потом произошла замена менеджера, ПЗ придет тому, кто является ответственным менеджером на данный момент.

Сотрудник ОП при получении такой ПЗ должен посмотреть заявку и либо закрыть ее (согласовать тестирование или др.), либо прокомментировать, по какой причине заявку закрыть нельзя.

### - Шаблон для ПЗ «Доступ к созданию заявки»

Шаблон могут использовать все Сотрудники ОП для того, чтобы сделать заявку на клиента, у которого есть долг более 2-х месяцев. Ставится из карточки Клиента.

Ответственный – ОМ Клиента. Кому назначен – Коммерческий директор.

В поле «Описание» необходимо указать, что предпринимается для погашения долга и почему, несмотря на задолженность, необходимо сделать заявку.

### - Шаблон для ПЗ «Нет развития клиента»

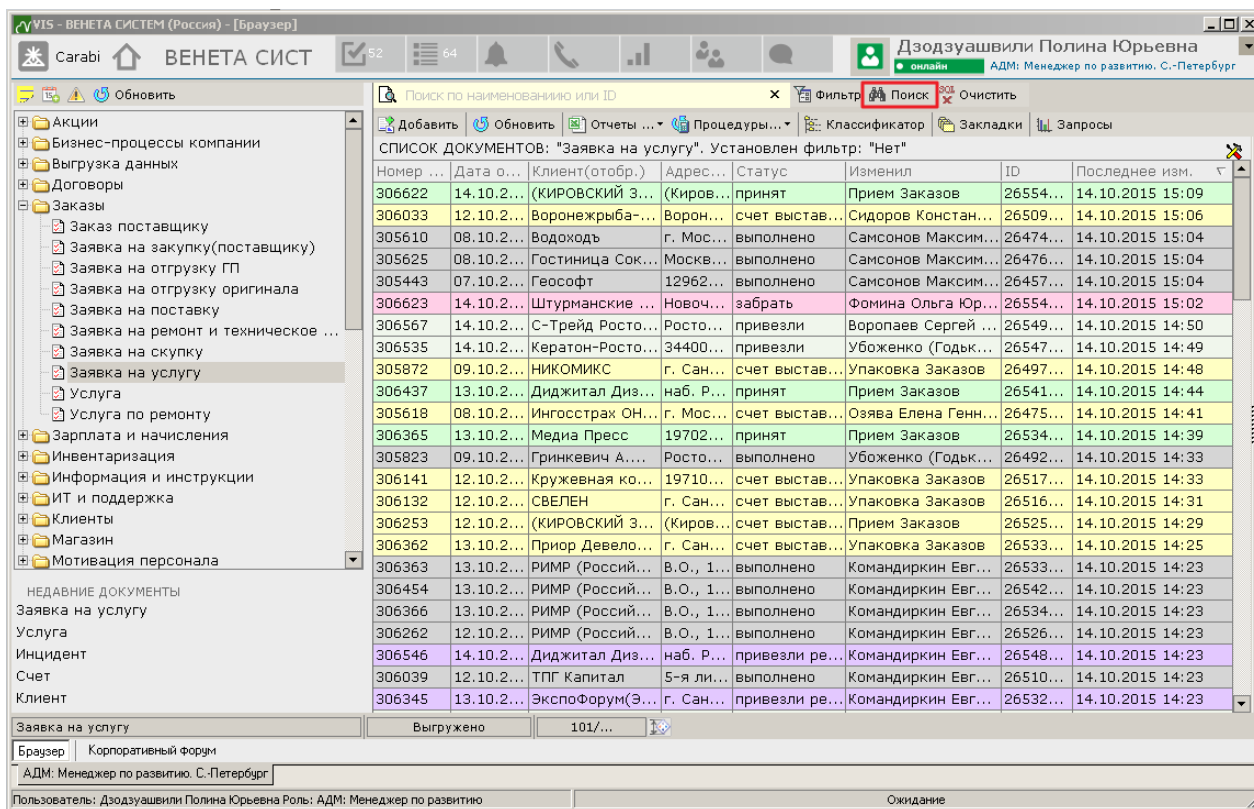
Шаблон могут использовать Руководители коммерческих отделов, Директора филиалов, Руководители компании и Коммерческий директор.

ПЗ ставится из карточки Клиента. Если по клиенту нет развития (нет ИО или ПЗ). Отличие от шаблона «Отклонение от стандартного процесса» в том, что работы по клиенту не ведутся вообще, а в «Отклонении...» работа ведется, но не по процессу.

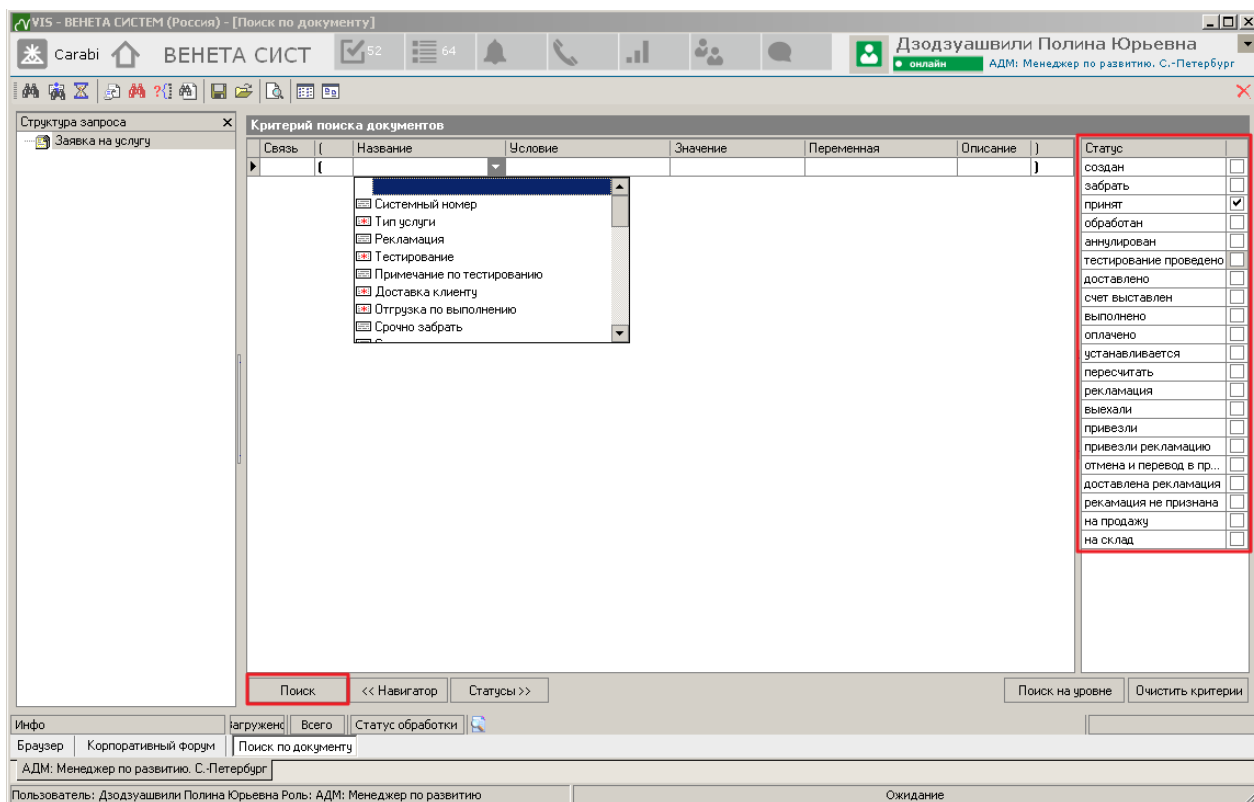
Название шаблона	Постановка из документа	Необходимые дополнительные комментарии	В каких случаях применимо	Важные комментарии
Возврат услуги	Счет	Модель картриджа, тип услуги, количество	- Не смогли исправить рекламацию; - Клиент отказался от Продажи ВС или восстановленных картриджей (на усмотрение и под ответственность менеджера).	Руководство компании оставляет за собой право применять санкции к злоупотребляющим возвратами. Возврат - не панацея от всех проблем.
Разделить счет	Счет	ИНН юр. лица, модель картриджа (принтера), стоимость работ и количество	- Перенести часть позиций в отдельный счет и/или на другое юридическое лицо; - выставить счет за часть работ позже	Не стоит брать за правило делать все заявки на одно ЮЛ, а потом через ПЗ разделять счета.
Пересчитать заявку по спец. ценам	Заявка на услугу		-Забыли указать договор; - изменили цены в спецификации или добавили позицию в спецификацию. ВАЖНО! Пересчитать можно только ЗУ, по исправлению цен на ЗРТ обращайтесь к Нач. ОРТ Пантелееву Александру	Обязательно проверить сумму счета после закрытия ПЗ. Если заявка не пересчиталась, то возобновляйте план и указывайте, что должно было измениться и не изменилось.
Откатить заявку	Заявка от клиента	Если заявка на услугу и ремонт, то следует указать причину, по которой требуется откатить.	Сотрудник отдела совершил ошибку при закрытии заявки. Например, проставил не ту услугу.	К работе принимаются только ПЗ от руководителей Технического отдела и ОРТ. По вопросам, связанным с поставками товара, обращаться в Отдел закупок.
		Если заявка на отгрузку ГП и требуется вернуть картриджи на склад клиента, то нужно перечислить модели картриджей, тип услуги и количество.	Менеджер отгрузил не те картриджи.	Если вы отгрузили не на то ЮЛ и/или не на тот адрес, вопрос можно решить по-другому. Ставьте ПЗ с соответствующим комментарием.

## Глава 32. Настройка фильтра для сортировки данных

1. Открываем поиск по конкретному информационному объекту, по которому мы хотим получить выборку:



2. Определяем статусы, в которых должен находиться документ на данный момент и параметры, по которым будет происходить выборка.



При нажатии на «Поиск» выводит список найденных документов, список можно вывести в браузер, нажав на кнопку «В браузер».

VENETA СИСТ (Россия) - [Поиск по документу]

Структура запроса: Заявка на услугу

Критерий поиска документов

Связь	Название	Условие	Значение	Переменная	Описание	Статус	ID
	304676 - 01.10.2015 - РИМР (Российский Институт Мощного Радиостроения) /В.О., 11-я линия, д.66					принят	26349599
	303552 - 24.09.2015 - РИМР (Российский Институт Мощного Радиостроения) /В.О., 11-я линия, д.66					принят	26197814
	306554 - 14.10.2015 - Венета Систем Воронеж /Воронежская обл., г. Воронеж, б-р. Победы, д.506					принят	26549081
	306506 - 14.10.2015 - Венета Систем Воронеж /Воронежская обл., г. Воронеж, б-р. Победы, д.506					принят	26546078
	306571 - 14.10.2015 - ДИДЖИТАЛ ДИЗАЙН /г. Москва, ш. Варшавское, д.36 стр.8 5-й подъезд					принят	26550143
	306531 - 14.10.2015 - ГК Тетис Про /117042, г. Москва, ул. Поляны, д.54					принят	26547487
	306590 - 14.10.2015 - ПрофАльянс ООО /344090, Ростовская обл., г. Ростов-на-Дону, пер. Машиностроительный, д.7/110, оф.307					принят	26551501
	306622 - 14.10.2015 - (КИРОВСКИЙ ЗАВОД) КировТЭК /Киров ТЭК) Корабельная ул. д. 5, 3-й эт., каб.309 (НЕ НА "Кировском э-де")					принят	26554177
	306348 - 13.10.2015 - Радиус(Профиль) /г. Москва, ул. Барклай, д.13, стр.1					принят	26532728
	306423 - 13.10.2015 - РИА Воронеж /Воронежская обл., г. Воронеж, ул. Плехановская, д.53 оф.1001					принят	26539262

В браузер Просмотр

Поиск завершен 67/67 67 Найдено 67 документов

Браузер Корпоративный форум Поиск по документу

АДМ: Менеджер по развитию, С.-Петербург

Пользователь: Дзодзуашвили Полина Юрьевна Роль: АДМ: Менеджер по развитию Ожидание

VENETA СИСТ (Россия) - [Браузер]

Поиск по наименованию или ID

СПИСОК ДОКУМЕНТОВ: "Заявка на услугу". Установлен фильтр: "Нет"

Номер	Дата о...	Клиент(отобр.)	Адрес...	Статус	Изменил	ID	Последнее изм.
304676	01.10.2...	РИМР (Россий...	В.О., 1...	принят	Прием Заказов	26349...	02.10.2015 16:33
303552	24.09.2...	РИМР (Россий...	В.О., 1...	принят	Савельев Сергей ...	26197...	29.09.2015 12:16
306554	14.10.2...	Венета Систем...	Ворон...	принят	Сидоров Констан...	26549...	14.10.2015 12:25
306506	14.10.2...	Венета Систем...	Ворон...	принят	Сидоров Констан...	26546...	14.10.2015 11:19
306571	14.10.2...	ДИДЖИТАЛ Д...	г. Мос...	принят	Озява Елена Генн...	26550...	14.10.2015 12:32
306531	14.10.2...	ГК Тетис Про	11704...	принят	Озява Елена Генн...	26547...	14.10.2015 11:58
306590	14.10.2...	ПрофАльянс О...	34409...	принят	Моржаков Алекс...	26551...	14.10.2015 13:09
306622	14.10.2...	(КИРОВСКИЙ З...	(Киров...	принят	Прием Заказов	26554...	14.10.2015 15:09
306348	13.10.2...	Радиус(Профи...	г. Мос...	принят	Озява Елена Генн...	26532...	14.10.2015 09:26
306423	13.10.2...	РИА Воронеж	Ворон...	принят	Сидоров Констан...	26539...	14.10.2015 09:21
306315	13.10.2...	АСТ-интернэш...	11520...	принят	Озява Елена Генн...	26530...	13.10.2015 10:42
306204	12.10.2...	СПЕКТР=Порядок	Ворон...	принят	Ковнева Татьяна ...	26522...	14.10.2015 09:09
306209	12.10.2...	Пан Чемодан (...)	12516...	принят	Озява Елена Генн...	26522...	14.10.2015 09:30
306246	12.10.2...	ГК Русский ап...	Ворон...	принят	Сидоров Констан...	26525...	14.10.2015 09:11
306184	12.10.2...	СМАК-1 (БРИГ...	39404...	принят	Сидоров Констан...	26520...	14.10.2015 10:10
306435	13.10.2...	ГК Русский ап...	Ворон...	принят	Сидоров Констан...	26540...	14.10.2015 10:16
306432	13.10.2...	ГК Русский ап...	Ворон...	принят	Сидоров Констан...	26540...	14.10.2015 10:19
306379	13.10.2...	Краснодар Анд...	Красн...	принят	Моржаков Алекс...	26535...	14.10.2015 09:14
306515	14.10.2...	ОАО Газпром ...	39408...	принят	Сидоров Констан...	26546...	14.10.2015 10:53
306174	12.10.2...	Три Двери=ОО...	Ворон...	принят	Петрушенко Нина...	26520...	14.10.2015 10:51
306228	12.10.2...	Краснодар Де...	Красн...	принят	Башковская Гали...	26523...	14.10.2015 12:55
306089	12.10.2...	Конструкция	Моско...	принят	Озява Елена Генн...	26513...	14.10.2015 10:46

В браузер Просмотр

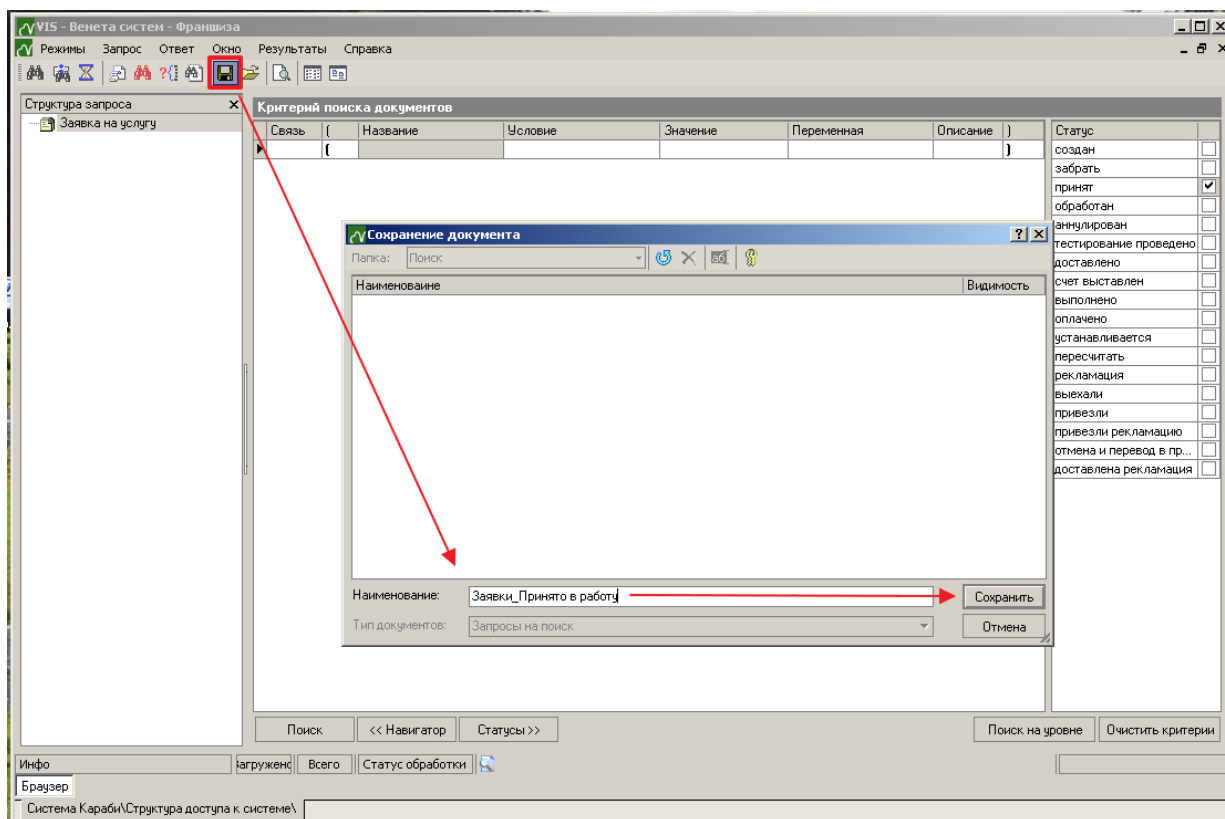
Поиск завершен 67/67 67 Найдено 67 документов

Браузер Корпоративный форум Поиск по документу

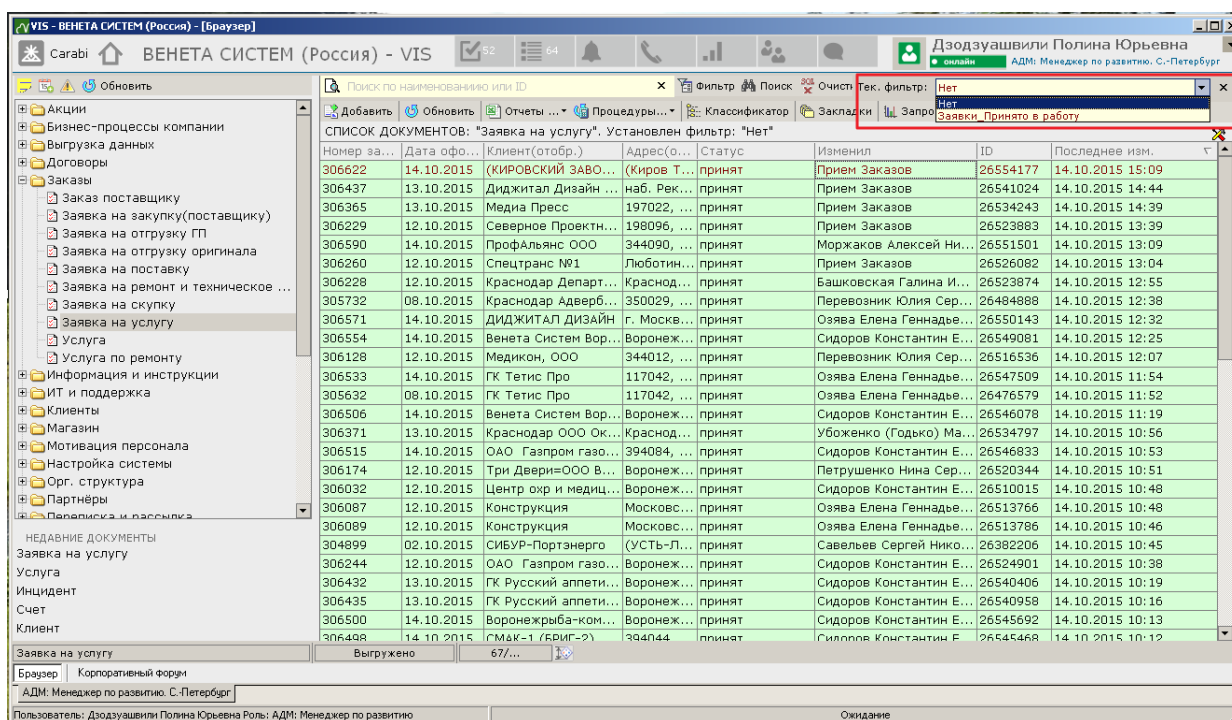
АДМ: Менеджер по развитию, С.-Петербург

Пользователь: Дзодзуашвили Полина Юрьевна Роль: АДМ: Менеджер по развитию Ожидание

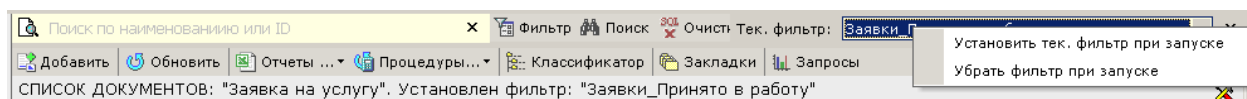
3. Если данный фильтр будет использоваться постоянно, его нужно сохранить:



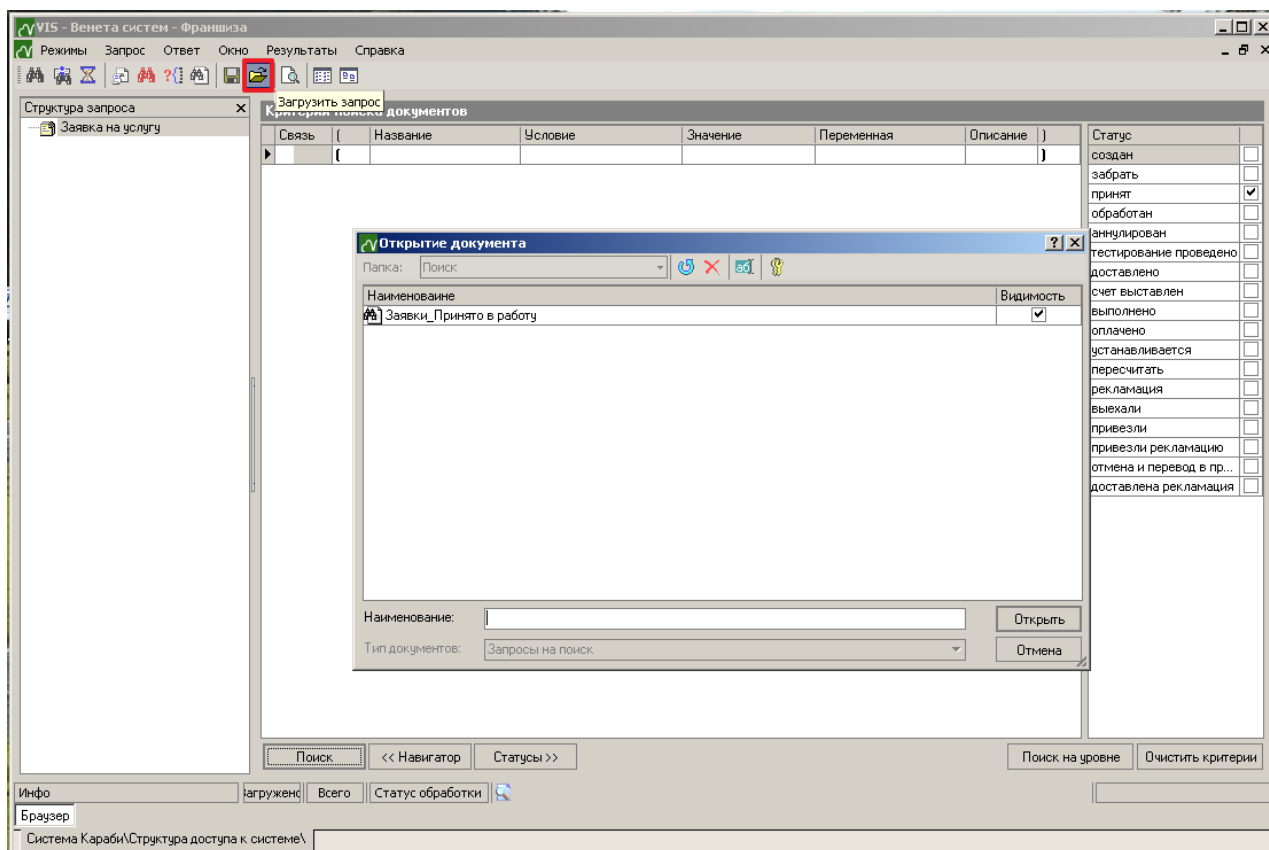
Сохраненный фильтр можно использовать прямо из браузера (Обновить программу в браузере):



4. Фильтр можно установить по умолчанию при запуске. Для этого нужно выбрать сохраненный фильтр, нажать на него правой кнопкой мыши и выбрать «Установить тек.фильтр при запуске». Либо «Убрать фильтр при запуске», если он уже не актуален.



5. Открыть и изменить фильтр можно через Поиск – Загрузить запрос:



## Глава 33. Создание инцидента для системного администратора

Инцидент для системного администратора.

1. Категория – «Персональный компьютер»
2. Параметры заполнения поля «Описание»:
  - ФИО, мобильный телефон и филиал инициатора
  - имя компьютера\* (если системный блок) или логин для входа на станцию
  - \* Как посмотреть: Мой компьютер - Свойства
  - описание проблемы
3. Закрытие инцидента ложится на инициатора. Сделать это можно через установку статуса «Обрабатывается» и потом «Реализовано».

**ВАЖНО!** Системные администраторы не работают в программе. Инцидент перенаправляется им на почту (текст копируется только из поля «Описание»). Только правильно оформленный инцидент гарантирует, что ваша проблема будет решена.

Пример:

Филиал	С.-Петербург
Код	18693
Дата, время обнаружения	08.04.2016 14:41
Кто зарегистрировал	Алехина Анастасия Викторовна
Кем обнаружен	Алехина Анастасия Викторовна
Категория	Персональный компьютер (ИТ администратор)
В проекте	
Контактный телефон	
Дата, время регистрации	08.04.2016 14:41
Описание	Алехина Анастасия, СПб, 8(921)551-13-92. Логин: sommo2. Обновить Skype.
Копия экрана	
Важность	Средняя
Доработка	
Связанные инциденты	
Задачи	

## Глава 34.

### Процесс работы с просроченной дебиторской задолженностью.

Сотрудник ОП ставит Проект-задачу из «Счета»\* Менеджеру по работе с Дебиторской задолженностью Гавриковой Елене:

Контактное лицо: выбрать того, с кем стоит вести переговоры по оплате

Тип задачи: Вспомогательным подразделениям

Приоритет: Высокий

Наименование: Работа с дебиторской задолженностью

Описание: краткое резюме предпринятых ранее действий по оплате данного счета.

\*имеются в виду только просроченные счета, т.е. счета, оплата по которым не поступила в сроки, установленные договором.

Порядок работы Менеджера по работе с ДЗ

#### ЭТАП №1

Первый звонок клиенту с целью выяснить:

*В наличии ли документы по счету?* (Если нет, поставить ПЗ Офис-менеджеру Холдинга: «Сделать ЗДД для отправки документов по счету № ... от ... на сумму ... Клиент «...»»)

*Всё ли корректно оформлено?* (Важно! Перенос документов или выставление счета на другое ЮЛ возможно только в рамках одного календарного месяца.)

*Когда ожидать оплату?*

По итогам первого разговора Менеджер по работе с ДЗ ставит себе проект-задачу из существующей ПЗ (вкладка «следующая задача») на дату предполагаемой оплаты клиентом (не позднее 7 дней) с целью проконтролировать, поступил ли платеж.

Если оплата поступила, Менеджер закрывает проект-задачу.

Что делать, если клиент отказывается оплачивать счет:

- причина: нет документов/ отказ принять документы от даты выставления. Решение: Менеджер по работе с ДЗ связывается с бухгалтерией и узнает, есть ли у нас подписанный со стороны клиента акт/товарная накладная. Если да, отправляем ее скан клиенту и просим оплатить счет. Если нет, решение вопроса переходит к бухгалтерии.

- причина: не доволен оказанными услугами. Решение: постановка ПЗ Алехиной Анастасии с описанием ситуации.

## **ЭТАП № 2**

Если оплата не поступила, то Менеджер совершает повторный звонок и готовит официальное письмо «О дебиторской задолженности».

После отправки письма ставит себе проект-задачу (на 7 дней вперед) с целью проконтролировать, поступил ли платеж.

## **ЭТАП № 3**

Если ответа не последовало, то необходимо отправить по почте РФ «Уведомление о вызове на сверку», 2 акта сверки и неподписанные клиентом отгрузочные документы (если такие имеются) акты и/или товарные накладные. Отправлять следует по почте РФ ценным письмом с описью.

## **ЭТАП № 4**

Через 2 недели после отправки, если оплата не поступила, следует подготовить Претензию.

После отправления Претензии Менеджер ставит себе проект-задачу (на 7 дней вперед) с целью проконтролировать, поступил ли платеж.

## **ЭТАП № 5**

Если оплата не поступила (при этом от клиента нет объективной информации о том, когда ожидать оплату) работа над счетом переходит к Специалисту по работе с договорами Гавричевой Алине. Менеджер по работе с ДЗ ставит Специалисту по работе с договорами Гавричевой Алине ПЗ, в которой указывает всю информацию о проведенной работе по счету.

## **ЭТАП № 6**

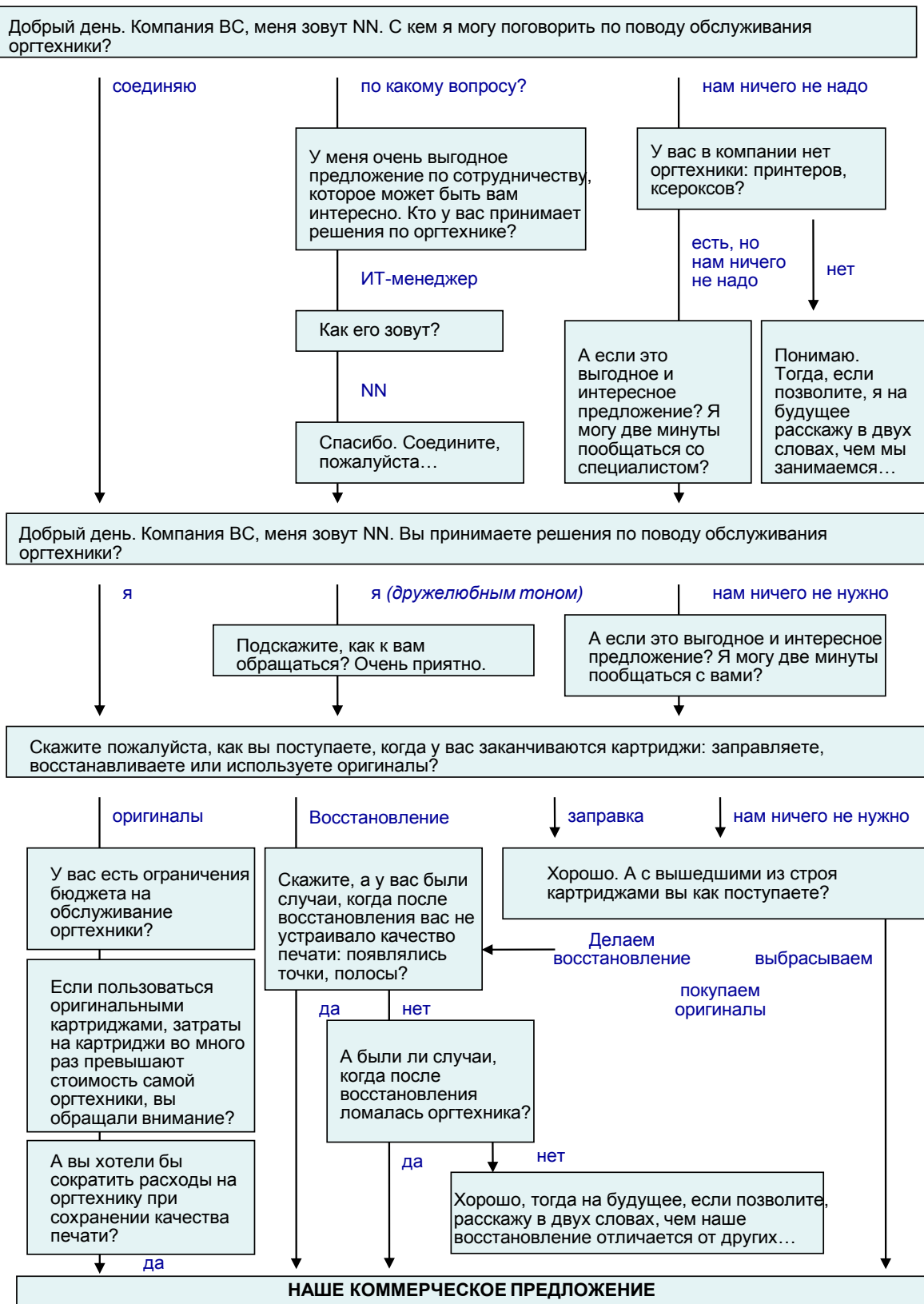
Специалист по работе с договорами Гавричева Алина совместно с Коммерческим директором Сипиной Натальей решает вопрос о подаче документов в суд.



**Раздел 3. Обязательно для изучения. Навыки продаж для менеджеров.**

**Глава 1. ПРОДАЖИ. Памятка: "Звонок потенциальному клиенту"**

## ЗВОНОК ПОТЕНЦЕАЛЬНОМУ КЛИЕНТУ



## Глава 2. Сценарий разговора с «неизвестным клиентом»

**ВЕНЕТА СИСТЕМ:** ВЕНЕТА СИСТЕМ. Здравствуйте!

**Клиент:** Здравствуйте! Вы занимаетесь заправкой картриджей?/Сколько стоит заправить картридж?/Вы поставляете картридж?

**ВЕНЕТА СИСТЕМ:** Представьтесь, пожалуйста. Как я могу к вам обращаться?

**Клиент:** Иван Иванович.

**ВЕНЕТА СИСТЕМ:** задаем уточняющие вопросы.

- *Какую организацию представляет?*
- *Откуда узнали о нас?*
- *Можете назвать свой основной парк техники/*  
*Модели картриджей, которые вас интересуют?*

Как объяснить клиенту, почему собираем эту информацию?

**Не хотим терять ваше время на поиски нужной номенклатуры в прайс-листе. Специалист ОП сможет вам подробно и компетентно рассказать о нашей услуге.**

- *По какому телефону с вами можно связаться?*

**Клиент:** отвечает на все поставленные вопросы.

**Обязательно:** назвать компанию, от которой обращается, контактный телефон. Назвать несколько моделей печатающих устройств.

Желательно обозначить примерные объемы печати.

**ВЕНЕТА СИСТЕМ:** Спасибо за информацию. Я передам ваши контакты специалисту Отдела продаж. Он свяжется с вами в ближайшее время.  
Спасибо, что обратились в ВЕНЕТА СИСТЕМ!

**Клиент:** отказывается отвечать и представляться.

**ВЕНЕТА СИСТЕМ:** предлагаем обратиться за информацией на сайт. При необходимости отправить запрос с сайта, в котором указать контактную информацию (ФИО, название организации и контактный телефон).

## Глава 3. Как нужно выстраивать взаимоотношения с клиентом

Общие понятия взаимоотношений с клиентом.

Чтобы изменить «холодные отношения» и преобразовать озлобленных клиентов в счастливых клиентов нужно сделать так, чтобы людям было ЛЕГКО и УДОБНО вести с тобой дела.

Чтобы заставить конкурентов исчезнуть, необходимо создать ДОВЕРИЕ и УВЕРЕННОСТЬ в потенциальных клиентах и стать для них источником дополнительных ценностей.

### В процессе продажи ты:

- узнаешь о специфике работы клиента, делаешь так, чтобы клиент сам рассказал тебе, чего он хочет.
- формируешь доверие, даешь ему понять, что он всегда может рассчитывать, что ты доведешь дело до конца.
- становишься источником дополнительных возможностей
- понимаешь трудности и личные цели клиента (!!!)
- совместно вырабатываешь план решения проблем (!!!)
- доставляешь ему именно то, чего он хочет.

Демонстрируй свои знания о бизнесе собеседников, задавай вопросы относительно трудностей.

Позитивная установка – ПОМОГАЕМ КЛИЕНТУ РЕШАТЬ ЕГО ПРОБЛЕМЫ.

Успех основан на ЧЕСТНОСТИ, ДОВЕРИИ и построении НАДЕЖНЫХ взаимоотношений + абсолютная уверенность в наличии ЛУЧШЕГО решения для клиента.

Разговор всегда энергичный, позитивный и только по-существу.

## Глава 4. Как вести переговоры. I раунд.

### 1-й раунд. Как вести переговоры.

Полезные советы

Как продать сервис и продукцию Венета Систем

Продажи, для себя я давно сравниваю с поединком на боксерском ринге.

**Первое:** (подготовка боя) выбрать соперника – Клиента имеющихся в базе или создать нового.

**Второе:** выйти на лицо принимающего решение (ЛПР), это тоже подготовка боя.

**Третье и основное** - Сам бой! Здесь я останавлиюсь поподробнее.

Главная задача любого поединка - это Победа! В нашем случае это заключение договора или получение заказа! Для меня бой это всегда шоу, а потому я считаю не правильным ставить задачу на первый раунд - заключить сделку. Такой поединок вряд ли останется в памяти, а значит, и клиент к нам будет относиться весьма предвзято.

**Задача первого раунда** – короткая презентация основного продукта (только услуга восстановления картриджей) и расположение клиента.  
Оставим о себе приятные воспоминания!

### **Диалог и возможные варианты его развития.**

Если мы не знаем имени ЛПР:

- Здравствуйте! Я Логинов Игорь, имею честь представить Вам Компанию «Венета Систем».

- Как я могу к Вам обращаться?

<<Иван Петрович>>

- Очень приятно Иван Петрович! Я не отниму у Вас много времени! (Пауза, далее- (П))

- Компания «Венета Систем» предоставляет услуги по комплексной поддержке бесперебойной работы печатающих устройств. (П)

- Наша компания уже более 10 лет специализируется на восстановлении картриджей. Филиалы компании представлены в таких городах как Санкт-Петербург, Москва, Ростов-на-Дону, Воронеже и других. (П)

- Наша технология восстановления картриджей позволяет существенно экономить средства без потери на качестве печати, а общий комплекс сервиса позволяет существенно экономить время наших партнеров. (П)

- Иван Петрович, мне бы хотелось представить Вам более подробную информацию о нас, об уровне цен, комплексном подходе, расходных материалах которые мы используем. Скажите, как правильнее это сделать? (Позвонить в другой раз. Прислать на почту или я могу лично приехать и все рассказать?)

(Возможные варианты ответов)

1) <<Мне будет удобно, если Вы позвоните завтра>> (пришлете письмо, факс)

- Иван Петрович, скажите какая у Вас печатающая техника, что бы я завтра мог не только представить вам подробную информацию о нас, а уже сформировать прайс и подготовить экономическое обоснование/

<<Представляет парк принтеров>>

(обязательно уточнить: «Это исчерпывающий список или только основные позиции?»).

- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание. Завтра в назначенное время я вам позвоню.

**Отправляем предложение «Восстановлению картриджей»**

**Готовим индивидуальный прайс клиенту**

**Задача максимум 1 раунда выполнена!**

**Менеджер принимает решение о дальнейшем развитии клиента.**

2) <<Мне не интересно ваше предложение>>.

- Скажите, Иван Петрович, у Вас был негативный опыт использования услуг восстановления картриджей?

<<Да! И нет ни малейшего желания повторить свой негативный опыт>>

- И все-таки позвольте нам изменить ваше отношение к профессиональному восстановлению картриджей. (П)

- Я уверенно могу заявить, что мало кто может предоставлять услуги на таком высоком уровне, как «Венета Систем». Нам есть чем гордиться. Это не отнимет у вас много времени, но наверняка позволит существенно сэкономить и деньги и время в будущем.

<<Хорошо, попробуйте>>

- Спасибо Иван Петрович за такую возможность. Как Вам удобнее будет получить эту информацию?

<<Эл. Почта....>>

- Иван Петрович, скажите какая у Вас печатающая техника, что бы я мог не только представить вам подробную информацию о нас, а уже сформировать прайс и подготовить экономическое обоснование

<<Представляет парк принтеров>>

(обязательно уточнить, «Это исчерпывающий список или только основные позиции?»).

- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание, в назначенное время я вам позвоню (напишу ит.д.)

**Отправляем предложение «Восстановлению картриджей»**

**Готовим индивидуальный прайс клиенту**

**Задача максимум 1 раунда выполнена!**

**3) <<Скажите, сколько у вас стоит картридж .....?>>**

- Иван Петрович, это единственная модель, которая Вас интересует?

- Это не праздный вопрос, так как сама цена картриджа не сможет отразить экономическую целесообразность сотрудничества с нами. Дело в том, что принято считать экономию по цене картриджа. А ключевое значение имеет цена копии. (П) Согласитесь, что в конечном итоге Вы платите за напечатанные листы (копии), а не за коробочку с картриджем.

<<Согласен.>>

- Иван Петрович, скажите какая у Вас печатающая техника, что бы я завтра мог не только представить вам подробную информацию о нас, а сформировать прайс и подготовить экономическое обоснование.

<<Представляет парк принтеров>>

(обязательно уточнить, « Это исчерпывающий список или только основные позиции?»).

- Как Вам удобнее будет получить эту информацию?

- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание, в назначенное время я вам позвоню (напишу ит.д.)

**Отправляем предложение «Восстановлению картриджей»**

**Готовим индивидуальный прайс клиенту**

**Задача максимум 1 раунда выполнена!**

**4) <<У нас есть поставщик.>>**

- Иван Петрович, я в этом не сомневался. У всех наших клиентов до нас были поставщики. И многие из них были вполне довольны, пока не попробовали сотрудничать с нами! (П).

- Я уверенно могу заявить, что мало кто может предоставлять услуги на таком высоком уровне, как «Венета Систем». Нам есть чем гордиться. Это не отнимет у вас много времени, но наверняка позволит существенно сэкономить и деньги и время в будущем.

<<Хорошо, попробуйте.>>

- Спасибо Иван Петрович за такую возможность. Как Вам удобнее будет получить эту информацию?

- Эл. Почта....

- Иван Петрович, скажите какая у Вас печатающая техника, что бы я мог не только представить вам подробную информацию о нас, а сформировать прайс и подготовить экономическое обоснование.

<<Представляет парк принтеров>>

(обязательно уточнить, « Это исчерпывающий список или только основные позиции?».)

- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание, в назначенное срок я вам позвоню (напишу ит.д.).

**Отправляем предложение «Восстановлению картриджей»**

**Готовим индивидуальный прайс клиенту**

**Задача максимум 1 раунда выполнена!**

**5) << Мне не интересно ваше предложение.>>**

- Скажите Иван Петрович, у Вас был негативный опыт использования услуг восстановления картриджей?

<<Да. И нет ни малейшего желания повторить свой негативный опыт.>>

- И все-таки позвольте нам изменить ваше отношение к восстановлению картриджей. Я уверенно могу заявить, что мало кто может предоставлять услуги на таком высоком уровне, как «Венета Систем». Нам есть чем гордиться. Это не отнимет у вас много времени, но наверняка позволит существенно сэкономить и деньги и время в будущем.

<<Не позволю. Мне не интересно восстановление картриджей.>>

- Прошу прощения, что оторвал Вас сегодня от дел. Поверьте, сделал я это из лучших побуждений. До свидания Иван Петрович!

**Выполнена задача минимум 1 раунда.**

**(мы познакомились!!!)**

**6) <<У меня был опыт работы с вашей компанией.>>**

- Иван Петрович, Вы можете мне рассказать, что именно Вам не понравилось в сотрудничестве с «Венета Систем» в прошлом? Наша компания очень внимательно относится к качеству предоставления услуг и не перестает совершенствовать процессы.

- Например процент рекламаций по черным картриджам за последний квартал составил 0,6% такого показателя нет ни у кого из наших конкурентов на рынке и это только небольшая часть наших заслуг. (Только наша компания, за всю свою 10 летнюю историю один раз меняла цены в прайс-листе, все наши коллеги по бизнесу делают это как минимум раз в год в сторону повышения).  
(П)

- Я уверенно могу заявить, что сегодня мало кто может предоставлять услуги на таком высоком уровне, как Венета Систем. Нам есть чем гордиться. Это не отнимет у вас много времени, но наверняка позволит существенно сэкономить и деньги и время в будущем.

<<Хорошо, попробуйте.>>

- Спасибо Иван Петрович за такую возможность. Как Вам удобнее будет получить эту информацию?

<<Эл. Почта....>>

- Иван Петрович, скажите какая у Вас печатающая техника, что бы я мог не только представить вам подробную информацию о нас, а сформировать прайс и подготовить экономическое обоснование

<<Представляет парк принтеров>>

(обязательно уточнить, « Это исчерпывающий список или только основные позиции?».)

- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание. В назначенный срок я вам позвоню (напишу и т.д.).

**Отправляем предложение «Восстановлению картриджей»**

**Готовим индивидуальный прайс клиенту**

**Задача максимум 1 раунда выполнена!**

Если клиент ждет более подробную информацию (Вариант ответов 1-4)  
Предоставляем подробную информацию. Развиваем отношения.

Здесь возможны то же два варианта:

1) клиент принимает предложение, тогда развиваем отношения, готовим договор. Забираем картриджи.

Аплодисменты! Клиент Наш! Шампанское в студию!

2) Клиент не проявил интереса (Мне не интересно ваше предложение.)

В этом случае мы продолжаем Бой!

Второй раунд наступает через 3-5 дней после первого.

## **Глава 5. Как вести переговоры. II-V раунды**

### **Второй раунд!**

**(Через 3-5 дней)**

Второй раунд требует определенной подготовки. С первого раунда мы наверняка получили массу информации.

Рисуем сценарий исходя от имеющихся данных.

### **Категорическое «нет», на услугу восстановления картриджей!**

- Иван Петрович, здравствуйте! Я «Логинов Игорь» из Компании «Венета Систем»! (П)

- Помните я Вам рассказывал про нашу услугу восстановления картриджей?

<<Да>>.

- Я вам в прошлый раз не успел рассказать еще об одной услуге, которую мы оказываем.

- В комплексе с услугой восстановления она очень удобна, но ее мы предлагаем и как самостоятельное направление. Это поставка оригинальных картриджей!

- Мы гарантируем, что картриджи поставляемые «Венета Систем» на 100% оригинальные!

- К сожалению, в настоящее время, купить оригинальную продукцию очень трудно, так как рынок завален подделками и Китайской совместимкой, которая наносит вред не только технике, но и травит людей, так как делается из опасных для здоровья полимеров.

- Иван Петрович я могу подготовить для Вас коммерческое предложение по ценам картриджей для Вашей техники?



Как мне лучше предоставить вам эту информацию? (Эл. Почта, факс или лично)

### **Варианты ответов.**

#### 1) Предложение заинтересовало.

<<Эл. Почтой.>>

- Иван Петрович, я могу отправить Вам визитную карточку на почту? А Вы мне в ответ пришлете список печатающей техники.

<<Предоставляет адрес Эл. Почты.>>

- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание. В назначенный срок я вам позвоню (напишу и т.д.)

**Задача максимум 2 раунда выполнена.**

**Отправляем предложение по Оригину и прайс на оригинальные картриджи**

#### 2) Мне не интересно Ваше предложение.

<<У меня есть поставщик>>

- Иван Петрович, я в этом не сомневался. У всех наших клиентов до нас были поставщики. И многие из них были вполне довольны, пока не попробовали сотрудничать с нами! (П)

- Ведь есть только один способ узнать, кто лучший – Сравнить. Наше предложение не отнимет много времени, но Вы для себя сможете убедиться, кто лучший на этом рынке. ☺

#### 3) Мне не интересно Ваше предложение.

<<Я пользуюсь совместимкой и очень доволен.>>

- Иван Петрович, но если Вы пользуетесь совместимкой, почему бы Вам не рассмотреть наше предложение рециклинга картриджей, ведь это и дешевле и удобнее, а главное не наносит вред окружающей среде. Нашей многострадальной Родине, только вредных полимеров Китая и не хватает. Особенно в центральной ее части. (Настаиваем на предоставлении предложения по Восстановлению).

**Третий раунд!**  
**(Через 3-5 дней после Второго раунда)**

**Категорическое «НЕТ», на услугу восстановления картриджей!**  
**Категорическое «НЕТ» на поставки оригинала!**

- Иван Петрович, здравствуйте! Я, «Логинов Игорь» из Компании «Венета Систем»!  
(П)
- Я Вам звонил неделю назад и рассказывал про нашу услугу восстановления картриджей, про возможность поставки оригинальных картриджей?  
<<Да.>>
- Позвольте мне рассказать еще об одной услуге, которую мы оказываем. Это регулярное обслуживание печатающей техники, которое рекомендуется производителем техники. Если проводить регулярное обслуживание, то техника служит на много дольше, а так же бесперебойно, что очень важно, особенно когда большой документооборот. (П)
- Иван Петрович, я могу организовать приезд нашего специалиста для оценки состояния Вашей печатающей техники и подготовки коммерческого предложения.
- Все что от Вас требуется это предоставить мне список печатающей техники.

**Варианты ответов и сценарии.**

1) Клиент заинтересовался:

- <<Я готов рассмотреть Ваше предложение!>>
- Иван Петрович, Вы можете мне перечислить свой парк техники, или Вам проще мне его предоставить другим способом (эл. почта, аська).
- <<Предоставляет список принтеров.>>
- Спасибо Иван Петрович за уделенное мне внимание. В назначенный срок я вам позвоню (напишу и т.д.)

**Задача максимум 2 раунда выполнена.**

**Отправляем предложение техническое обслуживание.**

Менеджер принимает решение о дальнейшем развитии клиента.

2) Клиент не заинтересовался

- <<Мне не интересно Ваше предложение.>>
- У вас есть уже поставщик или Вы считаете, что регулярное обслуживание не требуется по другим причинам?
- <<У меня есть поставщик.>>
- Я так и предполагал! Все в этой жизни меняется Иван Петрович, и я прошу только об одном, если Вам нужна будет экстренная помощь или Ваш поставщик Вас разочарует, такое бывает, вспомните о предложении «Венета Систем». Мы сможем стать Вашим надежным партнером!
- Прошу прощения, что оторвал Вас сегодня от дел. Поверьте, я не мог Вам об этом не рассказать.
- До свидания Иван Петрович!

**Четвертый раунд**  
(Через 3-5 дней после Третьего раунда)

**Категорическое «НЕТ», на услугу восстановления картриджей!**  
**Категорическое «НЕТ» на поставки оригинала!**  
**Категорическое «НЕТ» на техническое обслуживание!**

- Иван Петрович, здравствуйте!
- Это опять Логинов Игорь из Компании «Венета Систем»! (П).
- Прошу меня простить, но я просто обязан Вам рассказать о возможности для клиентов «Венета Систем», которой не обладает ни кто на рынке обслуживания печатающей техники. (П).
- Это наш «Личный кабинет» на сайте «Венета Систем».
- Он по своему уникален. Вы не только можете лично делать заявки, которые отразятся в нашей программе и будут отработаны всеми подразделениями согласно процессу прохождения заявки, но и позволят Вам в реальном режиме времени видеть ход их выполнения. Вы сможете следить за своими счетами, видеть статистику работ по каждому конкретному картриджу, выгружать отчеты для планирования расходов. Быть в курсе всех наших новостей и проводимых акциях. Управлять лично всеми процессами. Это действительно уникальный инструмент, который показывает прозрачность и честность наших отношений с клиентами. Ведь делать хорошо картриджи это одно, а быть честными со своими клиентами совсем другое. «Венета Систем» гордится открытостью и честностью сотрудничества со своими партнерами.

**Пятый раунд**  
(Через 10-15 дней после Четвертого раунда).

- Иван Петрович, здравствуйте! Уже узнаете по голосу! Спасибо мне очень приятно!
- У нас сейчас проводится Акция! Позвольте я в двух словах расскажу вам о ней. Я уверен, что она должна Вас заинтересовать....

Далее возможны два варианта развития событий:

1. <<Клиент истерично кричит: «Оставьте меня в покое!» >>  
Мы извиняемся! (Да боже мой, я не хотел вам зла!)
2. На пару месяцев он уходит в свободные, долго не пролежит, хорошо если с ним в контакт войдет менеджер противоположного пола (мало ли какие фобии бывают у людей).  
Выходов у наших клиентов два: Начать работать с нами или просто быть нам не интересными....

**ВЫВОДЫ:**

- Как видно из всех раундов переговоров, цель у нас одна: узнать парк принтеров и объем печати клиента, любыми путями, так как это главный критерий для принятия решения, нужен этот клиент «ВС» или Нет.
- Если Клиент интересен компании, то это уже другой бой!  
Но задача будет прежняя, Договор или Заявка!
- Главное понять и принять для себя железное правило: Всякий раз по завершении очередного раунда, менеджер должен четко представлять, что он скажет этому

клиенту в следующем раунде. И главное как он это скажет. Каким голосом. Какой интонацией, как заставить потенциального клиента стать постоянным.

«Венета Систем» действительно уникальная компания, уже даже конкуренты это признали, Равных нам нет!

### **Аргументы:**

Только «Венета Систем» имеет такой низкий % рекламаций!

Только «Венета Систем» работает по единым стандартам бизнес процессов, которые гарантируют высокий уровень сервиса

Только «Венета Систем» имеет «Личный кабинет» Клиента на столь высоком уровне.

Только «Венета Систем» имеет свои филиалы и взаимодействует с ними как единое целое!

Только «Венета Систем» так кристально честна в отношениях со своими клиентами и может это подтвердить при помощи личного кабинета.

Только у «Венета Систем» самый широкий перечень номенклатуры рециклинга картриджей.

Только работая с «Венета Систем» клиент может, сделав заявку, забыть о ней, будучи уверенным, что все будет сделано в срок.

## Глава 6. Презентация «ВЕНЕТА СИСТЕМ»

### Миссия компании ВЕНЕТА СИСТЕМ

Мы обеспечиваем бесперебойную печать, используя свой опыт и знания, основываясь на защите экологии, соблюдая высокие технические стандарты в работе и приверженность к истинному партнерству, для экономии времени, сил и средств наших клиентов.

Мы рады предоставить Вашему вниманию информацию о компании «ВЕНЕТА СИСТЕМ» и предложить воспользоваться высококачественными услугами по профессиональной регенерации картриджей для лазерных, струйных принтеров, факсов и фотокопировальной техники.

Услуга компании «ВЕНЕТА СИСТЕМ» позволяет значительно сократить затраты на приобретение картриджей, при 100% гарантии качества и ресурса печати.

Более 10-ти лет мы сотрудничаем с предприятиями и организациями, которым необходимо высокое качество печати, удобный сервис и надежность поставщиков. Занимая лидирующую позицию в Санкт-Петербурге, Москве, Ростове-на-Дону, Краснодаре, Воронеже, Минске и Липецке в предоставлении услуг по регенерации картриджей, компания «ВЕНЕТА СИСТЕМ» заручилась поддержкой и благодарственными отзывами от крупнейших организаций.

### Преимущество цены

Восстановление печатающих свойств картриджей по технологии итальянской компании **«Veneta System Holding» S.p.A.** позволяет экономить до 60% средств на печать.

Усредненный расчет копии в таблице для самых популярных моделей картриджей показывает ориентировочную экономию основанную на статистике ВЕНЕТА СИСТЕМ.

Модель картриджа	Оригинальный картридж, руб./копия	Совместимый картридж, руб./копия	Оригинальный + Заправленный картриджи, руб./копия	Восстановленные картриджи «ВЕНЕТА СИСТЕМ», руб./копия
HP Q2612A	1,35	0,75	<b>0,60</b>	<b>0,46</b>
HP CB436A	1,50	0,83	<b>0,65</b>	<b>0,54</b>
HP Q7553A	1,10	<b>0,57</b>	0,59	<b>0,43</b>
HP Q7553X	0,79	<b>0,37</b>	0,62	<b>0,35</b>
HP Q5949A	1,08	0,64	<b>0,52</b>	<b>0,51</b>
HP Q5949X	0,83	<b>0,40</b>	0,68	<b>0,34</b>

### Совершенство технологий

Компания «ВЕНЕТА СИСТЕМ» производит регенерацию картриджей для всего модельного ряда HEWLETT PACKARD, большинства моделей CANON, XEROX, SAMSUNG, BROTHER, LEXMARK, SHARP и многих других.

Мы используем только высококачественные материалы американской корпорации **Static Control Components**, т.к. качество печати картриджа напрямую зависит от расходных материалов и комплектующих.

Все процессы по регенерации осуществляются квалифицированными инженерами на промышленном оборудовании по уникальной технологии **«Veneta System Holding» S.p.A.**

Все бизнес-процессы компании «ВЕНЕТА СИСТЕМ» от прохождения заявки до взаимоотношений с клиентом осуществляются при помощи информационно-аналитической программы.

***Эта программа позволяет:***

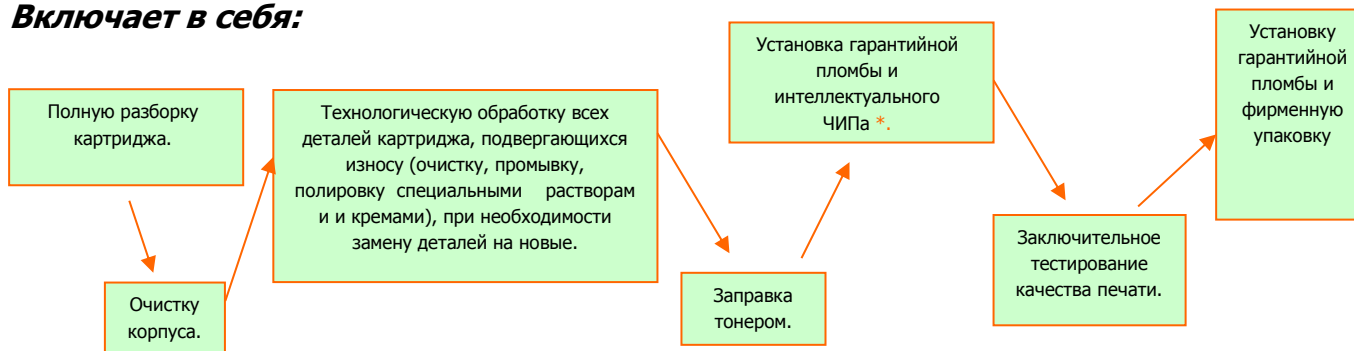
- закрепить каждый картридж за клиентом с помощью штрих-кодирования;
- предоставлять объективную информацию по истории восстановления картриджа;
- увеличить скорость прохождения заказа;
- предоставлять нашим клиентам аналитическую информацию для планирования бюджета на печать на следующий период;
- оформлять он-лайн заявку с сайта **www.veneta.ru**.

## Регенерация

Восстановление печатающих свойств картриджа может проводиться по двум направлениям:

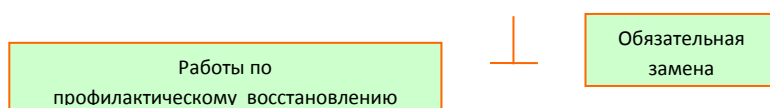
**Профилактическое восстановление** - позволяет отработать картриджу гарантированно один рабочий цикл.

***Включает в себя:***



**Полное восстановление с заменой комплектующих** - позволяет отработать картриджу гарантированно один рабочий цикл и произвести 1-2 профилактических восстановлений, в зависимости от режима печати и модели картриджа.

***Включает в себя:***



\* Замена интеллектуального ЧИПа производится в случаях, когда данная модель картриджа без ЧИПа не работает, либо по желанию клиента. Замена ЧИПа

позволяет пользоваться всеми сервисными функциями, как при использовании оригинальных картриджей.

**Безусловно, на сегодняшний день существует масса компаний, которые и заправляют картриджи, и даже делают их ремонт, но есть несколько аргументов в пользу ВЕНЕТА СИСТЕМ, такие, как:**

**1. Только у ВЕНЕТА СИСТЕМ** стабильные цены на восстановление картриджей с 2001 года. Не смотря на постоянные колебания цен, как на оригинальные картриджи, так и на все услуги по их восстановлению, ВЕНЕТА СИСТЕМ может похвастаться их стабильностью. Наш прайс-лист на услуги остается практически неизменным, что позволяет нашим клиентам быть уверенными в стабильности издержек на данную статью расходов.

**2. Только ВЕНЕТА СИСТЕМ** является широкой сетью компаний, которые работают как единое целое с целью совершенствования технологий восстановления картриджей, что позволяет быть на несколько шагов впереди всех наших коллег в данном сегменте рынка. Это особенно актуально сегодня, когда модельный ряд печатающей техники постоянно обновляется. Ежегодно на рынок выводится несколько десятков моделей печатающей техники, и уже стало нормой, что ВЕНЕТА СИСТЕМ первой начинает делать восстановление новых моделей картриджей.

**3. Только ВЕНЕТА СИСТЕМ** имеет специальную программу прохождения, регистрации и учета картриджей на базе штрих кодирования с учетом всех бизнес-процессов. Она позволяет собирать и анализировать цикличность работы картриджей, видеть ответственным менеджерам и нашим клиентам при помощи личного кабинета на сайте [www.veneta.ru](http://www.veneta.ru) ход выполнения заказов, а так же минимизировать количество рекламаций.

**4. ВЕНЕТА СИСТЕМ** не только восстанавливает картриджи, но также осуществляет поставку оригинальных картриджей, поставку печатающей техники, ее ремонт и техническое обслуживание.

**5. ВЕНЕТА СИСТЕМ** обладает дипломом лауреата конкурса «Сделано в России», подтверждающий высокий уровень качества оказываемых услуг и сервиса.

**6. ВЕНЕТА СИСТЕМ** использует только лучшие расходные материалы, которые зарекомендовали себя во всем мире и проверены годами нашей безупречной работы. Только расходные материалы Компании Static Control Components и технологии Венета Систем позволяют гарантировать минимальный процент рекламаций.

**7. На сегодня с ВЕНЕТА СИСТЕМ** сотрудничает более 2000 клиентов, многие из которых работают с Венета Систем более 5 лет.

**ВЕНЕТА СИСТЕМ – Надежный партнер и Мы гордимся этим!**

Мы располагаем всеми необходимыми технологиями и знаниями для обеспечения бесперебойной печати вашей оргтехники!

## Глава 7. Как обойти секретаря?

Холодные звонки. Возражения секретаря (привратника)

### *Поговорки, пословицы, изречения, цитаты*

Не зря говорят "Нового счастья ищи, а старого не теряй". Несмотря на то, что ваши потребности на данный момент удовлетворены, можно подумать о других возможностях, которые мы предоставляем.

### *Метафоры, аналогии*

Представьте, вы переключаете телевизионную программу. Там фильм. Вы смотрите несколько секунд — неинтересно. Щелкаете пультом дальше. Через несколько минут вам звонит подруга и говорит, что по ТВ идет потрясающий фильм. Она говорит про то самое кино. Вы начинаете смотреть более внимательно, и вам нравится до того, что уже и не оторваться от экрана. Бывает же такое, что сначала думаешь «неинтересно», а затем меняешь свою точку зрения?

### *Предъявление аргументов — логический способ*

Неинтересным может быть то, что изучено и проверено. Ведь так? Разве новое может быть неинтересным? Вдобавок к этому мы говорим сейчас не о приобретении, а о знакомстве двух компаний — вашей и нашей.

### *Ссылки на нормы*

Мой опыт показывает, что 9 из 10 предложений сначала кажутся неинтересными, но при более внимательном рассмотрении 2 из 9 оказываются стоящими. Согласитесь, что такое может быть и с нашими услугами.

### *Смена роли*

Ваша задача выбирать, моя задача — предлагать. Ваша роль — не засорять голову руководителя бесконечными предложениями, моя роль — показать, что мы явно отличаемся от других и можем быть очень полезными для вас.



• Пришлите информацию по факсу (мэйлу)

### *Мысли-цели*

Предложение по факсу не передает всех тонкостей.

Пять минут личного разговора с ЛПР даст больше, чем 10 листов предложения.

Мы особенные, предложение по факсу этого не передаст.

### *Поговорки, пословицы, изречения, цитаты*

Знаете, как говорят, лес рубят, щепки летят. Сейчас у вас работы невпроворот, а наше предложение очень важное. Как бы не затерялось на столе у ХХ. Тем более, что я могу не учесть тонкостей, мне нужно посоветоваться с ним. Поэтому прошу вас соединить, чтобы сделать уточнения.

### *Метафоры, аналогии*

Чтобы построить корабль, нужен чертеж. Вот и мне нужны указания от ХХ. Его указания — это для меня чертеж. А корабль — это мое предложение

### *Предъявление аргументов — логический способ*

Согласен, что письменное предложение важно и необходимо. Но я сомневаюсь, что учту все тонкости, которые вас необходимы. Поэтому прошу вас соединить, чтобы сделать уточнения.

• Его сейчас нет

### *Поговорки, пословицы, изречения, цитаты*

Как говорится, куй железо, пока горячо. Наше предложение может быть интересным для ХХ на данный момент. Может быть, есть возможность переключить на тот телефон, по которому он сейчас находится.

### *Ссылки на нормы*

В 55 % случаев, когда наш клиент понимает ценность той информации, которую мы предоставляем, он сам начинает нас разыскивать. Можно вас попросить передать ХХ суть нашего звонка? Наверное, ему самому захочется с нами переговорить.

• У нас нет человека, который этим занимается

### *Поговорки, пословицы, изречения, цитаты*

Не зря говорят: "Свято место пусто не бывает". Если дело выгодное, всегда найдется человек, который его возглавит. Давайте попробуем найти человека, который может со мной профессионально поговорить

### *Метафоры, аналогии*

Допустим, вы ведете машину по незнакомому городу, в котором у вас нет знакомого автослесаря. А у вас ломается машина. Вряд ли вы скажете себе, что этим здесь некому заниматься. Вы просто попробуете найти новую мастерскую. Давайте попробуем найти человека, который может со мной профессионально поговорить.

*Мысли-цели:*

Лучше уточнить у руководства, перед тем как принимать решение.

Иногда кажется, что предлагают то же самое, а при более внимательном рассмотрении оказывается совсем другое.

*Поговорки, пословицы, изречения, цитаты*

Знаете, в темноте все кошки серые. Если не приглядываться, все поставщики похожи. Вы можете меня переключить на ответственного человека, чтобы как раз об этом поговорить.

*Метафоры, аналогии*

Все звезды издалека одинаковые. Но при ближайшем рассмотрении какая-то звезда оказывается черной, какая-то новой, а какая-то Солнцем. Вы абсолютно уверены, что меня не слудует соединять с ответственным?

*Поговорки, пословицы, изречения, цитаты*

Иногда говорят: "Семь раз отмерь — один раз отрежь"-. Не торопитесь принимать решение. Ознакомьтесь, пожалуйста, с моей информацией более подробно.

*Метафоры, аналогии*

Если у человека все есть и все удовлетворяет, есть машина, квартира, дача, он ездит в путешествия, у него семья, дети, хорошая работа. Значит ли это, что ему ничего не надо? Нет. Чем больше у человека есть, тем больше ему хочется.

*Ссылки па нормы*

60 % компаний, для которых мы сейчас являемся поставщиками, начинали разговор с того, что у них все есть и им ничего не надо. И это понятно. Вы стабильная компания с устоявшимися контактами. Но разве новое — это всегда ненужное? В среднем состояние стабильности поставок длится около трех месяцев, мир меняется, все движается, возникают новые потребности. Как раз на такой случай я и звоню.

## Глава 8. Первый заказ. Опросник.

### ОПРОСНИК ДЛЯ ПЕРВОГО ЗАКАЗА:

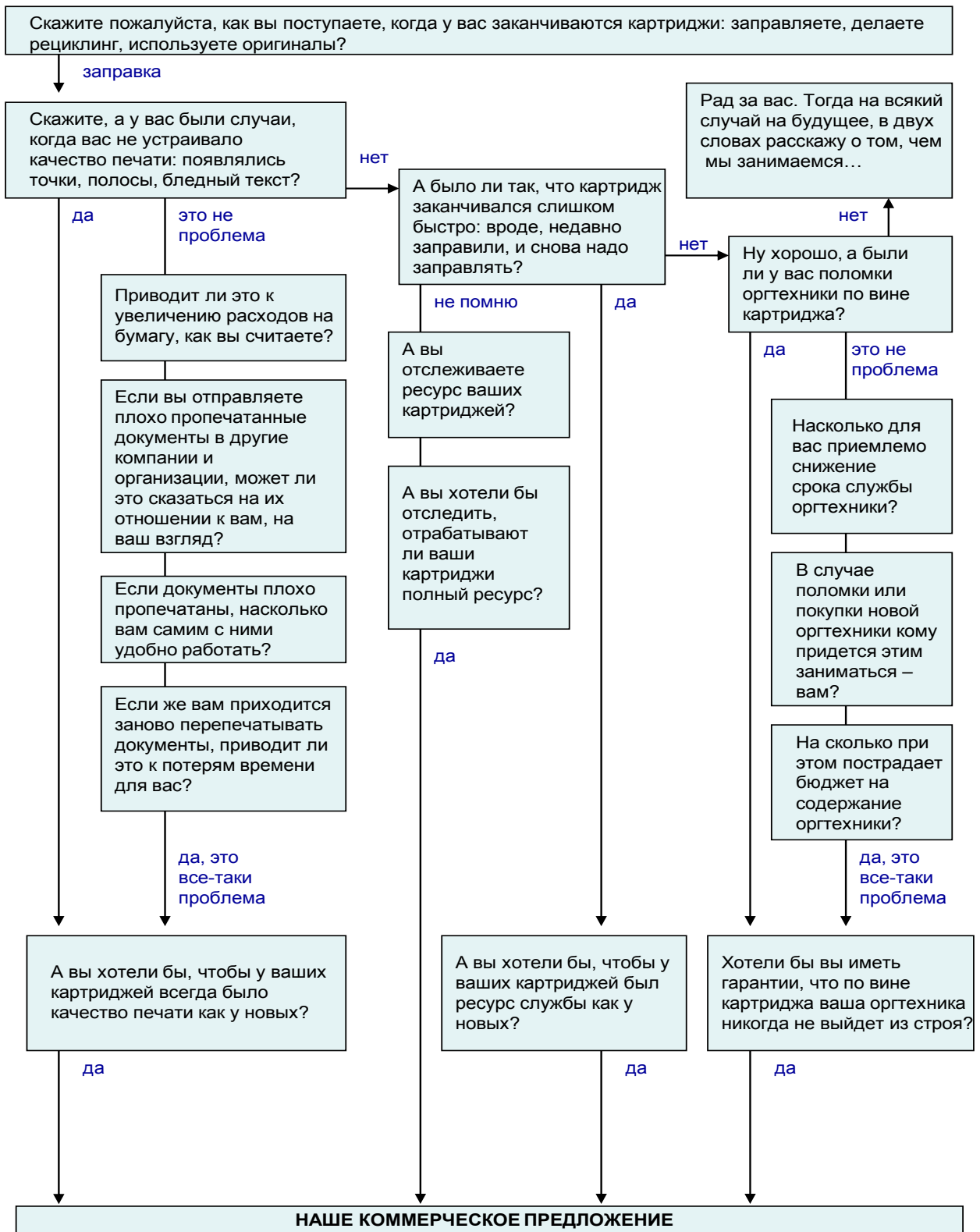
(что необходимо выяснить у клиента и какие данные и куда занести в VIS)

Вопрос	Отражение в программе:
<b>1. Реквизиты клиента;</b> (если несколько ЮЛ каждое создается отдельно)	в карточке "ЮЛ клиента"
<b>2. Точный адрес доставки:</b> (если несколько адресов каждый создается отдельно)	в карточке "Адрес клиента"
с нюансами подъезда (если есть);	в карточке клиента в поле "Примечание для водителей"
<b>3. ФИО контактного лица:</b>	в карточке "Контактного Лицо" клиента
электронная почта (если даст);	в карточке "Контактного Лицо" клиента
номер рабочего и мобильного телефона (если даст);	в карточке "Контактного Лицо" клиента
Рассылку новостей делать? Да/ нет	в карточке "Контактного Лицо" клиента
<b>4. Часы работы:</b>	В карточке клиента
часы работы в пятницу;	в карточке клиента в поле "Примечание для водителей"
<b>5. Часы обеденного перерыва:</b>	В карточке клиента
возможен ли приезд в обеденный перерыв или строго «НЕТ»;	в карточке клиента в поле "Примечание для водителей" (Если нет указать в обед не приезжать)
<b>6. Примечания для бухгалтерии:</b>	в карточке клиента в поле "Примечание для бухгалтерии"
наличный или б/наличный расчет;	в карточке клиента в поле "Примечание для бухгалтерии"
нюансы оформления документов;	в карточке клиента в поле "Примечание для бухгалтерии"
<b>8. Примечания для лаборатории</b> (в соответствии с утвержденной формой).	в карточке клиента в поле "Примечание для техников"
<b>9. Если нужно согласовывать с клиентом сумму заказов</b>	примечание для менеджера "отгрузка по выполнению НЕТ"
<b>10. Если есть скидки у клиента</b>	примечание для менеджера "Договор" при создании заявки указывать договор

## Глава 9. Если клиент пользуется заправкой

### Алгоритм общения с клиентом

#### Клиент пользуется заправкой



### **На фразу клиента: «У Вас дорого...»**

«Законы экономики не позволяют  
получить что-то ценное задёшево.

Если Вы решаетесь в пользу самого дешевого  
предложения, Вы должны учитывать и риск,  
на который Вы идёте.

А если Вы на него идёте,  
то у Вас достаточно денег,  
чтобы заплатить и за что-нибудь получше».

"В этом мире нет почти ничего, что бы кто-нибудь не  
смог бы сделать немножко похуже и продать немножко  
подешевле,

и люди, ориентирующиеся только на цену,  
становятся заслуженной добычей подобных дельцов».

## Глава 11. Как правильно вести с клиентом диалог о цене

«Как правильно говорить о ценах» — 10 главных правил

### Правило 1

Цену нельзя просто «отстаивать и обосновывать»: ее нужно «продавать», т. е. постоянно и четко показывать покупателю, почему эта цена выгодна ему:

- это получается тогда, когда вы хорошо представляете его потребности, ситуацию, возможности, ограничения;
- любая цена покажется покупателю высокой, пока он не ощутит пользу и выгоду от предлагаемой цены.

### Правило 2

Если покупатель проявляет особую активность и напористость только тогда, когда вы дошли до цены, то это означает, что предыдущие этапы переговоров (особенно презентацию своего товара) вы провели неудачно. «До цены» нужно сделать все возможное, чтобы полезность и преимущества вашего товара для покупателя были четко ясны ему.

### Правило 3

Никогда не начинайте разговор с покупателем с цены — это самая грубая ошибка. Любым способом давайте «ценовой бутерброд»:

- вначале полезность и выгода товара для покупателя;
- в «серединке» — цена;
- затем — дополнительная «бесплатная польза».

### Правило 4

Произносите цену твердо и уверенно. Настаивайте на цене, пока и поскольку покупатель не делает «встречных предложений»:

- неуверенное и сбивчивое произнесение цены — верный сигнал покупателю, что нужно «атаковать» и у вас можно быстро кое-что «выторговать» без всяких уступок;
- если вы не настаиваете на цене, то первой же мыслью покупателя будет: «Ну и пройдоха — хотел мне "втюхать" по этой дикой цене! Ну, теперь-то уж мы его...» и т. д.;
- воспитание у покупателя уверенности, что вы даете «всегда честную цену», — важнейший момент взаимоотношений.

### Правило 5

Максимально используйте все психологические возможности «уменьшения цены» в глазах покупателя:

- применяйте «деловое разбиение цены»;
- применяйте «сведение к пустяку»;

- применяйте «сравнение».

### Правило 6

Обязательно продумайте до начала беседы «дополнительную бесплатную пользу», подкрепляющую вашу цену:

- упомяните о достижениях, «вложенных» в товар, и как эти знания может использовать покупатель;
- отметьте удобное расположение ваших складов;
- грамотно продемонстрируйте готовность вашей фирмы к любым дополнительным консультациям; особо — если есть «горячая линия»;
- обучение персонала покупателя;
- положительные результаты продаж, зафиксированные «до того», и т. д. и т. п.

Чем больше покупатель получит «за ту же цену» — тем крепче позиции этой цены.

### Правило 7

Давайте возможность покупателю «ощутить» действие преимуществ и выгоду для него вашей цены. Например:

- «Представьте себе, что...»;
- «Как приятно будет увидеть (услышать, узнать и т. д.), что...»;
- «Ваш шеф, узнав об этой (о такой) отличной покупке...»;
- «Что скажут ваши друзья (жена, муж, партнеры и т. д.), если вы им скажете (покажете, продемонстрируете и т. д.)...».

### Правило 8

Если покупатель все-таки торопится узнать цену, тогда вы:

- назовите ее приблизительно фразой типа «При примерных объемах Ваших закупок...»;
- задайте встречные вопросы: - Сколько вы хотите брать...? Когда вы планируете...? Как часто вам требуется...? и пр.
- не стесняйтесь использовать «последнее средство»: «Я сейчас же поговорю с вами о цене, только разрешите...»

### Правило 9

Покупатель говорит: «Это слишком дорого!» Что тогда?

1-я линия поведения. Согласитесь, что фактор цены, экономичности, финансовых результатов — важнейший и... плавно перейдите к чисто экономическим выгодам для покупателя (возможно, вы их объяснили не очень ясно).

2-я линия поведения. Встречный вопрос типа:

«Дорого по сравнению с чем?»:

- с преимуществами;
- с финансовыми возможностями;
- со старой ценой;
- со способами производства;
- с ценами конкурентов.

Как только вы поняли суть, у вас появилась «логика преодоления возражений о цене» — конкретный аргумент.

3-я линия поведения. Используйте снова «метод сравнения» («Слишком дорого?!» (Удивление); «Разумеется, цена... на первый взгляд...» (Согласие); «Если же посмотреть... то...» (Преодоление возражений)).

### Правило 10

Как бы ни развивался разговор о цене, старайтесь использовать (для ее «продажи»!) все вспомогательные приемы:

- «перечисление»: «Давайте еще раз вместе порассуждаем: за (цена) вы получаете (длинный перечень выгод и преимуществ)»;
- «умножение»: «Если вы, благодаря этой сделке, получите...; то в годовом исчислении...»;
- «обращение к эмоциям» (для тех, кто озабочен имиджем и престижем);
- метод «сравнительной таблицы» (для рационального покупателя);
- «от цены покупателя» («Если взять предлагаемую вами цену, то вряд ли за нее можно получить (несколько важных преимуществ), хотя, с другой стороны, если пойти на (несколько серьезных недостатков), то, возможно...»);
- метод «без чего вы готовы были бы обойтись» (если есть возможность «ассортиментного разнообразия»);
- метод «уступка за уступку».

Таким образом, приведенные выше правила охватывают все основные моменты, вокруг которых, как правило, строятся переговоры о цене. Единственное, что, пожалуй, следует добавить ко всему этому, еще раз повторить то, с чего памятка начиналась. Напомним в связи с этим замечательное высказывание великого Цицерона: «Не думай зажечь аудиторию, если не горишь сам!» Перефразируем выдающегося оратора древности: «Не пытайся эффективно "продать" цену, если сам не уверен в ее справедливости!»

## **Глава 12. Секреты продаж**

Маленькие хитрости менеджеров



Секрет 1. Вы должны продать только одну вещь: свой статус. Если Ваш менеджер по продажам хорошо знает только продукцию, которой торгует, – этого сегодня недостаточно. Он должен разбираться в бизнесе клиентов и стараться показать им свои знания, то есть продавать свой статус эксперта. Тогда вопрос цены для покупателей уже не будет иметь значения. В современных условиях компаниям следует брать на работу менеджеров по продажам, которые либо хорошо представляют бизнес клиентов, либо хотят его изучить.

Секрет 2. Вам выгодно работать честно. Постоянные клиенты – самые прибыльные и предсказуемые. Такими они становятся, только если мы работаем с ними честно и не даем повода искать нам замену. Так, на вопрос «Почему Вы сделали покупку именно здесь?» (его задали около 50 тысячам покупателей США, выходящим из магазина) большинство ответили: «Потому что я им доверяю». Ответы, в которых упоминались ассортимент или расположение магазина, звучали реже; цена же оказалась на седьмом месте.

Секрет 3. Вы должны продавать только в нужный момент. Продавец-любитель не умеет спрашивать и слушать: он все время продает. Большинство участвующих в ролевой игре «Продай покупателю пачку сигарет» даже не спрашивают: «А Вы курите?». Им некогда, они активно продают. Как отреагирует клиент на такое поведение?

Секрет 4. Вы должны сначала заняться внутренними продажами и только потом – продажами товаров и услуг клиентам. Если в Вашей компании в отделе продаж говорят мы, имея в виду продавцов, и они, имея в виду всех остальных, то это общая беда. Например, финансовый директор блокирует попытки заключить нестандартный договор. В этой ситуации менеджеру по продажам сначала следует привлечь финансового директора на свою сторону и только потом искать новых клиентов.

Секрет 5. Вы должны сделать так, чтобы клиент не стал сравнивать Вас с другими. Отличия могут касаться не только самой продукции. С конвейера автозавода сходят одинаковые машины, но ведь потом кто-то продает их лучше, а кто-то – хуже. Различаться могут продукты, а могут – компании; главным же отличием должен стать сам менеджер по продажам. Исследования показывают, что в b2b-секторе до 80% клиентов, делая выбор, обращают внимание скорее на менеджера по продажам, чем на все остальное. Ведь клиенты тоже люди, и они любят покупать у тех, кому доверяют.

Секрет 6. Вы должны понимать, чего боится клиент. Подумайте, как завоевать статус эксперта. Например, один менеджер по продажам заключил контракт на сотни миллионов долларов таким образом. Поздоровавшись с Генеральным Директором компании-заказчика, он заявил: «Я вчера плохо спал. Размышлял, какой трудный выбор Вы должны сделать. Столько факторов риска и успеха! И я подумал, о каких десяти вещах позаботился бы в первую очередь, окажись на Вашем месте. Посмотрите, какой список у меня получился». Список привел Генерального Директора в восторг: восемь из десяти пунктов полностью совпадали с его представлениями. Очевидно, менеджер по продажам знал, чего боялся Генеральный Директор. Остальное оказалось формальностью. Контракт был подписан и удачно реализован.

Секрет 7. Вы должны управлять ожиданиями клиента. Панический страх потерять клиента приводит к тому, что продавец обещает партнеру больше, чем может выполнить. И только продавцы, которые досконально знают бизнес клиентов, могут

упорядочить их ожидания, сказать им честно, что бывает, а чего не бывает, за какие деньги и на каких условиях можно получить желаемое. И клиент это поймет.

Секрет 8. Вы должны освоить азы управления проектами. Зачастую компании легче продать и обещать, чем впоследствии внедрить то, что продано, и выполнить то, что обещано. Поэтому сегодня уже нельзя работать успешно, оставаясь в прежних рамках. Менеджер не должен сидеть спокойно, в то время как от него уходят клиенты. Если главное происходит после продажи, то продавец должен быть именно там, где это происходит, и влиять на то, как это происходит.

Секрет 9. Вы должны работать больше, и по-другому. Только оптимист может годами делать одно и то же и ожидать, что это всегда будет приносить одинаковые плоды. Если рассылка 500 писем не дала результатов, то вряд ли поможет рассылка 1500 писем. Надо делать что-то по-другому. Например, увеличить количество личных встреч, а не полагаться только на звонки и письма. Кроме того, исследования показывают, что тот, кто умеет работать с клиентами, всегда спокоен. Видно, что он не спешит, думает о будущем. Это подкупает партнеров.

Секрет 10. Хмурое или озабоченное лицо – не единственные признаки профессионализма. Улыбайтесь! Дайте клиенту возможность порадоваться, получить заряд оптимизма. У него и без Вас хватает проблем. Китайцы говорят: если не умеешь улыбаться – не работай продавцом. Пусть Ваши менеджеры по продажам прочитают пару статей об эмоциональном интеллекте, тогда они поймут, что улыбка – часть успеха.

## Глава 13. Обучающий центр

### 13.1. Работа с проект-задачами в VIS

Отмечено, что у многих сотрудников возникают сложности с выбором приоритетности задачи. Чтобы легче было разобраться, ниже представлены действующие приоритеты:

**1 – Критичный.** Выделяется желтым цветом, – задача должна быть выполнена в течение часа. Время задачи проставляется автоматически;

**2 – Высокий.** Выделяется синим цветом, – задача должна быть выполнена в течение суток. Дата проставляется автоматически;

**3 – Средний.** Задача должна быть выполнена в течение 3 дней. Дата проставляется автоматически;

**4 – Обычный.** В этом случае дата и время проставляется самостоятельно на тот период, который необходим.

К выбору приоритета задачи стоит относиться внимательно, в зависимости от вопроса, который вы хотите решить. Учитывайте также следующее – сколько приблизительно времени может уйти на ваш вопрос, кому вы ставите задачу, время постановки задачи (например, если вы ставите статус "Критичный" за 10 минут до окончания рабочего дня, вы рискуете остаться без ответа). И, может быть, для приоритета "Критичный" вам будет достаточно звонка коллеге?

Что самое главное, проект-задача является частью тайм-менеджмента. Корректное использование такого инструмента позволит грамотно распределить не только свою нагрузку, но и нагрузку своих коллег, а это приводит к более быстрому ответу и разрешению рабочих ситуаций.

### 13.2. Ключевые принципы делового этикета

Переговоры, общение с коллегами, клиентами, партнерами – это все ситуации делового общения, требующие от сторон не только взаимного уважения и понимания, а также соблюдения определенных нехитрых правил, принципов. Все их можно связать в небольшой список, который мы приводим ниже:

Принцип предсказуемости. Соблюдать общий протокол безопаснее – всегда знаешь, от кого и чего ждать.

Принцип бесполого сообщества. Нивелирование половой принадлежности партнера по бизнесу. Именно к этой модели приведен международный бизнес-этикет. И именно в этом отличие делового этикета от гражданского – где мужчина рыцарствует, а женщина царствует.

Принцип уместности. Согласно правилам этике, в определенное время в определенном месте с определенными людьми уместны строго определенные вещи.

Принцип ранжирования. В бизнес-этикете старший по должности (а не по возрасту) пользуется большими привилегиями. Но клиент в деловой иерархии всегда стоит выше босса.

Принцип экономии времени. Деловой этикет удобен тем, что он основывается на принципах быстроты и логичности. Например, если, при прочих равных условиях, возникает вопрос, кто первый садится в машину или входит в лифт, передает столовый прибор и т.д., - ответ прост – тот, кто находится ближе.

Принцип позитивности. В бизнес-сообществе не принято выражение негативных эмоций – только позитив и доброжелательность. Принято излучать радушие, не сплетничать, не распространять слухи, не обсуждать других людей за их спиной. Юмор также должен быть строго уместным.

Принцип постоянства. Бизнес-этикет – не нарядный костюм, который надевается только по особым случаям, а остальное время висит в шкафу. Именно постоянство хороших манер вызывает доверие у окружающих и формирует репутацию.

Принцип здравого смысла. Нормы делового этикета не должны противоречить здравому смыслу и правилам поддержания порядка, регламента, организованности. Если вы не совсем владеете всеми правилами этикета, руководствуйтесь правилами здравого смысла – не прогадаете.

Принцип свободы. Нормы делового этикета не должны препятствовать свободному волеизъявлению и свободе выбора каждого человека. Свобода предполагает толерантное отношение к выявлению национальных особенностей, культурных традиций, лояльность к чужой точке зрения и различиям во взглядах и позициях.

Принцип целесообразности. Каждое правило делового этикета должно служить определенным целям. Разные виды деловых отношений – презентация, деловая беседа, ведение переговоров и т.п. – имеют разные цели, и каждый аспект делового этикета должен соответствовать своей цели.

Принцип консерватизма и сдержанности (в словах, реакциях, эмоциях). Консерватизм во внешнем облике делового человека, в его манерах, приверженность традициям невольно вызывают ассоциации с чем-то незыблемым, надежным, а надежный партнер – идеальный стандарт бизнеса.

Принцип эффективности. Стандарты деловых отношений рациональны – они должны способствовать сокращению сроков исполнения договоров, заключению большего числа сделок, снижению конфликтов в коллективе и т.п. В конечном счете, использование деловой этики является экономически выгодным.

(На основании книги «CEO 2.0. Тренинг руководителя нового поколения». Т. Индина, 2015.)

### **13.3. Деловая переписка**

В настоящее время подавляющее число деловых коммуникаций происходит через электронную почту. И для достижения максимального эффекта от такого вида коммуникаций необходимо знать некоторые правила. Они помогут не только предстать в выгодном свете перед партнерами и клиентами, но и избежать возможной ошибки. Ведь может случиться так, что допущенная ошибка приведет к существенным материальным потерям.

Основные принципы переписки:

- позитивность, доброжелательность, конструктивность;
- доступность для понимания;
- точность; четкое указание данных, на которые вы ссылаетесь (дата, место, время и т.д.);
- конкретность (получатель письма должен с первых строк понимать, что именно от него требуется);
- лаконичность. Если вы ясно мыслите, то способны ясно изложить свои мысли и ваш собеседник это сразу увидит и оценит;

- этичность (корректность и уважение к партнеру).

На электронные письма принято отвечать оперативно. При отсутствии автоответчика – 2-3 дня. Однако лучше придерживаться правила отвечать в течение 24 часов.

При получении письма:

- подтверждаете получение информации;
- если нет возможности ответить оперативно, уведомите отправителя о сроке вашего ответа;
- в случае задержки ответа извинитесь, кратко объяснив причину.

Краткость – сестра таланта. Формулируйте кратко. Пишите короткие предложения, выражая главную мысль ключевыми словами. Деловые письма – не книги, их читают быстро.

Следите за объемом письма. Старайтесь, чтобы письмо умещалось на экране ноутбука (компьютера). Если письмо длинное, в конце еще раз напишите, что вы ждете от адресата.

Если вы не на связи, пользуйтесь автоответчиком. Это создает дополнительный штрих к вашему имиджу обязательного и надежного партнера.

### **13.4. Переговоры. Подготовка.**

*«Переговоры являются основным способом получить от других людей то, чего вы хотите.» Роджер Фишер.*

Прежде чем вступать в переговоры, разберитесь, переговоры ли это и насколько целесообразно ваше участие в них. Если вопрос можно решить другим путем, зачем все усложнять?

В условиях современного мира, когда модель переговоров в виде агрессивного поединка практически ушла, а на ее место пришла другая модель – эффективное партнерство и конструктивный диалог, важно быть подготовленным к переговорам. От того насколько вы готовы к переговорам, зависит результат.

При подготовке к переговорам ответьте на основные вопросы:

- Какова ваша цель?
- Каковы ваши интересы (ожидаемый результат, минимальное условие)?
- Что вы знаете о противнике (интересы, цели, сильные/слабые стороны, риски)?
- Какова будет ваша позиция (жесткая/мягкая, открытая/закрытая)?
- В чем ваши общие интересы (где возможен компромисс)?
- Каковы опасности, угрозы переговоров?
- Каковы возможности маневра (какие могут быть уступки, каков ваш план Б, В и т.д.)? «Лучше иметь пару планов про запас».

Подготовка к переговорам также включает в себя сбор информации об оппоненте. Вся эта информация пригодится вам для разработки стратегии убеждения и воздействия, эффективной в вашей ситуации. Если в переговорах принимает участие группа лиц, то стоит сосредоточить внимание на человеке, принимающем решение.

Инструмент в помощь: Карта интересов сторон.

а) описание интересов сторон (своих и партнера):

- общих;
- взаимодополняющих;
- несовместимых;

б) описание позиции партнера;

в) оптимальную и минимально приемлемую альтернативы.

Готовясь к переговорам, убедитесь, что вам известны ответы на следующие вопросы:

- Каковы цели компании-партнера?
- Характеристики компании-партнера.
- Кто проводил переговоры с ним ранее (есть ли об этом информации)?
- Факторы успеха и неудачи в прошлых переговорах.
- Специфика предстоящих переговоров.
- Кто будет представлять противоположную сторону?
- Кто будет представлять вас? (если идете не вы)
- Какой вид сообщения окажется самым эффективным?
- Каковы риски и проблемные зоны переговоров?
- Ожидаемые зоны соглашений и споров.
- Начальные и конечные уступки переговоров.
- На какие уступки вы готовы идти и в чем уступать не намерены?

До начала переговоров необходимо определить свою позицию по всем возможным вариантам развития переговоров и составить план.

План деловых переговоров включает следующие вопросы:

Обоснование целей предстоящих переговоров;

Определение круга участников переговоров и распределение ролей;

Выяснение и определение потребностей и целей партнера в переговорах;

Выработку своих предложений, подготовку убеждающих аргументов;

Проработку стратегии и тактики ведения переговоров;

Выявление всех возможных действий и возражений партнера;

Анализ, контроль и корректировку хода подготовки переговоров.

Сопроводите ваш план текстом выступления, который содержит основные темы, предложения, ключевые понятия, формулировки предложений.

При подготовке к важной и ответственной деловой встрече вы можете даже отрепетировать с руководителем или коллегой подобную встречу, чтобы быть более уверенным.

### **13.5. Переговоры. Начало.**

*«Природа войны такова, что главным фактором является оперативность». Сунь-цзы.*

Итак, вы подготовились к переговорам и впереди уже сами переговоры.

Знаете ли вы, что свою позицию в переговорах можно усилить, прибегнув к нехитрым способам? Вот они:

- Проводите переговоры лучше на своей территории – это даст вам дополнительное преимущество.
- Создайте численный перевес (чем больше участников – тем сильнее ваша позиция).
- Не опаздывайте и не приходите на встречу слишком рано (и то, и другое создает позиционный дисбаланс).
- Создайте необходимую атмосферу, разрядите напряженную обстановку. Постарайтесь наладить эмоциональный контакт с другой стороной.
- Проявите уважение и продемонстрируйте свой высокий статус знанием хороших манер.

Переговоры, как правило, открывает сторона, на чьей территории проходит встреча. Если территория нейтральная, воспользуйтесь этим и начните первым. При открытии переговоров кратко представляют своих участников (по старшинству, называя имя и должность) и обозначьте цель встречи четко и коротко. Можно также выразить свое расположение, уважение и благодарность другой стороне и сказать несколько слов о достижении взаимопонимания, поиске общих интересов и настрое на сотрудничество.

Важно создать атмосферу сотрудничества, что является важным моментом в конструктивных переговорах: используя приемы корректной коммуникации, вы можете расположить вашего собеседника к поиску общих позиций, получить его расположение, снять общее напряжение ситуации. Говорите теплым дружелюбным тоном, обращаясь по имени. Уделите время установлению контакта и разговору на приятные темы (так называемый small talk), сделайте комплимент, подчеркните значимость партнера (не переборщите, можно скатиться в открытую лесть, что сыграет отрицательную роль •).

Найдите точки соприкосновения – важно договориться об уровне ценностей. Такими ценностями могут быть хобби, путешествия, общие знакомые, партнеры и т.д.

Применяйте навыки активного слушания. Оно необходимо для прояснения позиции, выяснения интересов и целей партнера по переговорам, получения важной информации. Кроме того активное слушание способствует установлению взаимопонимания и демонстрирует уважение к партнеру.

Приемы активного слушания:

- Внимательное слушание;
- Кивки головой;
- Контакт глаз;
- Улыбка, доброжелательная и заинтересованная мимика;
- Уточняющие вопросы;
- Поддерживающие реплики (да, точно, верно и т.д.);
- Отзеркаливание (копирование позы, жестов, интонаций оппонента).

Если контакт с собеседником установлен, вы это можете определить по следующим признакам:

- Собеседник смотрит вам в глаза;
- Отвечает на ваши вопросы;
- Принимает открытые позы;
- Улыбается;
- Обращается к вам по имени;
- Смеется над вашими шутками;
- Принимает комплименты;
- Говорит больше, чем вы.

### **13.6. Переговоры. Аргументация.**

*«Я не играю в рамках данного набора правил, я стремлюсь изменять правила игры» Джордж Сорос.*

Аргументы в переговорах должны быть обязательно убедительными. Можно выделить три типа аргументов: сильные, слабые и несостоятельные. Вот основные критерии оценки аргументов:

#### Сильные аргументы

Это аргументы, которые не поддаются критике, опровержению, разрушению. К ним можно отнести:

- суждения на основе точно установленных фактов;
- положения законов, уставов, руководящих документов;
- заключения экспертов и выводы, подтвержденные экспериментально;
- мнения признанных авторитетов в той или иной области;

- показания свидетелей и очевидцев событий;
- статистические данные.

#### Слабые аргументы

Это аргументы, поддающиеся критике

- выводы на основе недостаточных статистических данных;
- ссылки на авторитеты, мало известные аудитории;
- аналогии, неубедительные примеры;
- тенденциозно подобранные изречения, афоризмы и высказывания;
- вероятные версии, выводы.

#### Несостоятельные аргументы

Это аргументы, которые поддаются критике, полному разоблачению и дискредитации оппонента:

- суждения на основе подтасовки фактов;
- ссылки на сомнительные или непроверенные источники;
- потерявшие силу законодательные акты, постановления и решения;
- домыслы, догадки, предположения;
- демагогические измышления и увертки;
- расчет на невежество и предрассудки оппонента или аудитории;
- выводы на основании фиктивных документов;
- выдаваемые авансом обещания и посулы;
- ложные заявления и показания;
- подлоги и фальсификация.

#### Методы аргументации в ходе переговоров

- фундаментальная аргументация – производится обоснование доводов, предложений, идей неоспоримыми фактами, данными, примерами;
- системный опрос – задаются заранее продуманные вопросы для выявления слабых мест в позиции собеседника;
- учеты силы аргументов – если собственные аргументы сильны, их можно применять порознь, если слабы – вместе. Если партнер настроен позитивно, переходите от слабых аргументов к более сильным, а если критично – от сильных к слабым. Если оппонент настроен негативно – начните с самого сильного аргумента;
- выявление противоречий в высказываниях партнера;
- выведения за рамки темы – происходит постоянное изменение акцентов с последующим изменением существа дела.

#### Опровержение аргументов оппонента

Кроме предъявления аргументов необходимо также уметь опровергать аргументацию. Это можно сделать следующими приемами:

- разделение аргументов на части (разделите на группы: неоспоримые факты, спорные положения, ошибочные взгляды);
- метод «да, но...» (если приводит неоспоримые аргументы, с ними следует согласиться, но найти зацепку, чтобы высказать сомнение или замечание);
- метод сравнения (сравниваются аргументы свои и партнера);
- игнорирование аргументов

NB! 1) Подготовьте аргументы заранее. Сочетайте рациональные способы убеждения (цифры, факты, рекомендации, статистика) с эмоциональными (истории, примеры, апелляции к ценностям);

2) Оптимальная подборка аргументов в переговорах – 5-7 аргументов;

3) Используйте убеждающие метафоры и истории. Особенно важных и статусных людей проще убеждать метафорами – рассказыванием историй, в которых содержится поучительный вывод или мудрый совет.

### **13.7. Вопросы в ходе переговоров**

*«Многим гораздо важнее не заключить с вами сделку, а поговорить по душам»* *Неизвестный автор.*

Для управления ходом переговоров следует задавать необходимые вопросы в удобный момент.

Основные виды вопросов:

- Вопрос о мнении задают при необходимости определить или выяснить позицию партнера по определенной проблеме, ситуации или вопросу («Каково ваше мнение по данному вопросу?»);
- Вопрос о фактах имеет целью уточнить или конкретизировать определенную информацию, представленную партнером («А когда именно был заключен этот контракт?»);
- Вопрос о согласии задают при завершении определенного этапа переговоров, когда выяснены основные моменты будущего соглашения («Будет ли вам интересно поучаствовать в таком партнерстве?»);
- Вопрос-пояснение («Вы не могли бы пояснить, почему...?») позволяет получить дополнительную информацию, уточнить свои предложения и нейтрализовать возражения партнера;
- Итоговый вопрос о мнении («Ну вот, мы изложили все основные преимущества договора с нами. Что вы думаете по этому поводу?»);
- Вопрос-заявление содержит определенные обязательства, побуждающие партнера к действию («Если мы докажем преимущества заключения контракта с нами, вы готовы сделать заказ?»).

Если вы это еще не применяете, попробуйте применить, и увидите, что это работает.

### **13.8. Овладение новыми навыками.**

*«Даже сама лучшая карта – это еще не территория».*

Прежде, чем приступить к теме Тактических приемов в переговорах, хотим поделиться с вами тезисами статьи Ника Рекхэма «Как приобрести навык». Выдержки из статьи будут интересны всем, т.к. каждый день мы сталкиваемся с тем, что нужно чему-то учиться, овладевать новыми навыками. Однако чтобы начать применять что-то новое, нужно этому научиться и научиться правильно, чтобы в нужный момент навык сработал автоматически, а не отнимал время и вел к непонятному результату.

Доктор психологии Ник Рекхэм выделил четыре основных правила, которые позволяют лучше всего усвоить нужный навык.

**Правило 1:** Практикуйтесь только в одном типе поведения, в выработке одного навыка, одновременно.

Важно: переходите к изучению нового навыка, когда у вас появляется уверенность в том, что изучаемый навык вы поняли правильно и соответственно его применяете.

**Правило 2:** Тренируйте новый тип поведения минимум три раза.

Мы все знаем, что первые шаги самые сложные. Первый раз тяжело и робко, дальше становится легче и появляется больше уверенности. Только после трехкратной тренировки можно первый раз оценить насколько этот навык успешен.

**Правило 3:** Количество прежде качества.

Или повторение – мать учения. Чем чаще вы используете навык, не закликаясь на качестве, тем быстрее качество само появится.

**Правило 4:** Практика в безопасных ситуациях.



Применяйте новый навык, знание, в ситуациях, которые представляют для вас, для вашего дела наименьший риск. Новый навык вызывает некоторую робость и неуверенность, допустимые в обычных ситуациях, и недопустимые в случае, например, жестких переговоров.

### **13.9. Переговоры. Тактические приемы.**

*«Даже сама лучшая карта – это еще не территория».*

Прежде, чем приступить к теме Тактических приемов в переговорах, хотим поделиться с вами тезисами статьи Ника Рекхэма «Как приобрести навык». Выдержки из статьи будут интересны всем, т.к. каждый день мы сталкиваемся с тем, что нужно чему-то учиться, овладевать новыми навыками. Однако чтобы начать применять что-то новое, нужно этому научиться и научиться правильно, чтобы в нужный момент навык сработал автоматически, а не отнимал время и вел к непонятному результату.

#### **Овладение новыми навыками.**

Доктор психологии Ник Рекхэм выделил четыре основных правила, которые позволяют лучше всего усвоить нужный навык.

Правило 1: Практикуйтесь только в одном типе поведения, в выработке одного навыка, одновременно.

Важно: переходите к изучению нового навыка, когда у вас появляется уверенность в том, что изучаемый навык вы поняли правильно и соответственно его применяете.

Правило 2: Тренируйте новый тип поведения минимум три раза.

Мы все знаем, что первые шаги самые сложные. Первый раз тяжело и робко, дальше становится легче и появляется больше уверенности. Только после трехкратной тренировки можно первый раз оценить насколько этот навык успешен.

Правило 3: Количество прежде качества.

Или повторение – мать учения. Чем чаще вы используете навык, не закликаясь на качестве, тем быстрее качество само появится.

Правило 4: Практика в безопасных ситуациях.

Применяйте новый навык, знание, в ситуациях, которые представляют для вас, для вашего дела наименьший риск. Новый навык вызывает некоторую робость и неуверенность, допустимые в обычных ситуациях, и недопустимые в случае, например, жестких переговоров.

### **Переговоры. Тактические приемы.**

В переговорах существует масса приемов, которые необходимо знать и постепенно осваивать. Также существуют определенные действия, которые лучше осуществлять в процессе общения.

- Наблюдайте, оценивайте и анализируйте ситуацию.
- Помните о цели и будьте конструктивны.
- Понимайте мотивы собеседника и верно интерпретируйте происходящее.
- Прогнозируйте последствия.
- Применяйте осознанное воздействие.
- Правильно ставьте вопросы.
- Меняйте тактику при необходимости, будьте гибким, маневрируйте.

Попробуйте составить психологический портрет соперника в момент переговоров

Чтобы эффективнее выстраивать коммуникацию с оппонентом, необходимо обладать информацией о его личности, характере. В этом помогут следующие источники:

- Внешний образ (одежда, аксессуары).
- Вербальный компонент (ключевые слова, фразы, обороты речи).
- Невербальный компонент (мимика, жесты, поведение).
- Рабочее пространство (офис, рабочий стол, анализ почерка и т.д.).
- Реакция оппонента на воздействия (ваши вопросы, ситуации в переговорах).

NB! Вступая в переговоры, убедитесь, что вы правильно представляете мотивы оппонента. Учитесь понимать причины и мотивы других людей.

Также существуют способы информационного воздействия в переговорах

- Разъяснительный подход (информируйте оппонента).
- Убеждающий подход (учитывайте интересы оппонента при приведении аргументов и убеждении).
- Эмоциональный подход (используйте истории, примеры, личное обаяние).
- Долгосрочное убеждение (многократно воздействуйте через повторение).

Формы психологического воздействия в переговорах

- Вербальное (вопросы, истории, факты).
- Невербальное (интонация, эмоциональный тон).
- Контекстуальное (время, пространство, внешние стимулы).

Невербальное воздействие в переговорах осуществляется с помощью:

- Взгляда;
- Мимики, жестов, позы;
- Интонации;
- Темпа речи;
- Громкости;
- Пауз;
- Использования пространства (территория, дистанция);
- Использования звука, шума, цвета, света, запаха;
- Использования прикосновений, тактильных ощущений (рукопожатия, похлопывания) и т.д.

### **13.10. Ведение переговоров как интервью**

В 3 разделе в главах 4 и 5 находится инструкция «Раунды переговоров» и советы, описывающие алгоритм беседы с клиентом. Однако они лишь направляют менеджера, но детально не объясняют, КАК разговаривать с клиентом.

За все время работы в компании я сделал некоторые наблюдения по поводу общения с собеседником – оно жутко напоминает интервью. Что такое интервью? Это разновидность разговора, беседы между двумя и более людьми, при которой интервьюер задаёт вопросы своим собеседникам и получает от них ответы. Чтобы выявить потребности клиенты необходимо задавать вопросы, очень редко клиент сам делится такой информацией. Хотя порой его вообще крайне сложно вытянуть на контакт.

Я попробовал спроецировать интервью на продажи и использовать этот метод при разговоре с клиентами. Помогла мне в этом книга Андрея Максимова «Как разговорить собеседника» и еще несколько книг, в той или иной степени посвященных интервью. Представленная ниже концепция «Интервью как способ продажи» - попытка систематизировать принципы общения с клиентами (как с новыми, так и с работающими). Думаю, что данный материал может стать полезным подспорьем как для стажеров, так и для опытных специалистов отдела продаж в их повседневной деятельности.

#### **ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ**

Когда вы хотите задать вопрос кому угодно – случайному человеку на улице, клиенту, или начальнику, - вы первым делом считываете с него информацию, и, если информация эта говорит о том, что человек не расположен беседовать с вами, - разговор надо немедленно прекращать. В повседневной жизни невозможно получить информацию о человеке, который категорически не хочет ее тебе давать.

*Иногда потенциальный клиент говорит резко и грубо: «Не надо мне звонить!» это сигнал – звонить ему не надо, или представиться нужно по-другому. Но эту информацию мы получили.*

Если мы хотим получить от человека информацию, то должны сделать хотя бы попытку его понять. Андре Моруа: «В разговоре, как в хирургии, нужно действовать с величайшей осторожностью». Человек пуглив, чаще всего в начале общения ваш собеседник вас боится. Нужно действовать как хирург: с одной стороны осторожно, чтобы не навредить, но, с другой, решительно, чтобы был результат. Хирург не может быть наглым и не может быть чересчур стеснительным.

Если другой человек необходим вам только для того, чтобы рассказать информацию о себе, - вы никогда не сможете получить от него информацию. Куница: «Межличностное общение – взаимодействие между несколькими людьми, осуществляемое с помощью средств речевого и неречевого воздействия, в результате которого возникает психологический контакт и определенные отношения между участниками общения»

От человека проще получить информацию, если между вами возник психологический контакт. Вы можете получить от человека информацию только в том случае, если из всего огромного человечества вы нашли того, с кем удалось наладить связь. Как правило, это близкие люди, друзья или будущие друзья, когда только зарождаются доверительные отношения.

Для начала как минимум, в каждой конкретной ситуации надо честно сказать себе: чего вы хотите? чего добиваетесь? какова ваша цель?

*Пример: вы звоните клиенту для того, чтобы написать Историю отношений (ИО), или вы звоните для того, чтобы пополнить свою базу постоянным клиентом? Какая разница? Ведь это вы звоните – один и тот же человек. В зависимости от того, с какой целью вы звоните, у вас будет разный голос, от вас будет исходить разная энергия, к вам по-разному будет относиться собеседник. В результате вы добьетесь разных целей. В первом случае – вы легко можете написать 30 ИО, но все они будут отпиской; во втором – вы найдете нового клиента.*

Если человек не настраивает себя осознанно, настройка происходит подсознательно. Всегда, когда выговорите себе: сделаю, как получится, вы чаще всего себя обманываете. Вы знаете, что именно получится, но боитесь в этом признаться даже самому себе. Иногда действительно бороться с обстоятельствами невозможно и от нас мало что зависит. Но ни Бог, ни обстоятельства, ни судьба не могут отнять у человека право и возможность сказать самому себе: Я сделал все, что мог.

Человек должен чаще разговаривать с самим собой. Чаще ставить перед собой задачи. Стараться существовать осознанно в любых ситуациях.

Общение - это контакт или связь одного или нескольких людей с целью получить информацию, поделиться информацией или получить удовольствие. Во всех трех ситуациях наше поведение должно быть осознанно различным.

Приступая к любому общению, мы должны задать себе самый главный вопрос: «Зачем? Зачем это общение нам нужно?»

3 вида общения:

- 1) дать информацию;
- 2) получить информацию;
- 3) просто развлечься.

В любом виде общения ваше поведение должно быть направлено на решение одной задачи – как можно быстрее и качественно добраться до цели вашего разговора. Если вы хотите сразу достичь нескольких целей, то, как правило, это приводит к ужасным нервным расстройствам. И чем больше одновременно целей вы перед собой ставите, тем сильнее будет ваше расстройство. Что такое невроз? «Состояние, характеризующееся усиленной тратой энергии для непродуктивных целей». Непродуктивные цели – это те цели, достижение которых не приводит к осуществлению наших желаний.

### **Свойство стрелы или дар стрелы**

Стрела поражает только одну цель. Универсальный закон – в большом ли деле, в маленьком ли – необходимо определить одну цель и двигаться к ней. Началом любого дела должна быть постановка перед самим собой вопроса: «Зачем?» - и честный, однозначный, безвариантный ответ на него.

Слово «интервью» ни в коей мере не должно пугать. Не стоит возмущаться: «Что я – журналист, что ли, интервью брать?». INTERVIEW – встреча, беседа, разговор, и лишь второе значение – собственно интервью. Состоит из двух английских слов INTER – «между» и VIEW – «взгляд, суждение, точка зрения». У интервью абсолютно конкретная цель – получение информации, и она соответственно

достигается абсолютно конкретными средствами. Интервью – это разновидность межличностного вербального общения, при котором интервьюер ставит своей целью получить необходимую ему информацию у своего собеседника или собеседников.

Стоит вспомнить еще раз о законе стрелы - многие ошибки, возникающие у людей, которые берут интервью, происходят именно в силу того, что интервьюер не определяет свою цель как получение информации от другого. В результате интервьюер может замечательно побеседовать с другим человеком, они могут прекрасно провести время, даже подружиться, но информации он не получит.

Почему важен этот акцент – необходимая интервьюеру информация? Потому что в общении человек получает информацию всегда.

Интервью же отличается от иных разновидностей межличностных коммуникаций тем, что Вы нацелены на получение информации, необходимой Вам! Эта цель должна определять все течение беседы. Очень важно еще раз подчеркнуть, что в нашем разговоре речь идет не об интервью как жанре журналистики, а об интервью – жанре человеческого общения.

Научить получать информацию можно всех. Это не искусство, это ремесло.

Человек, который хочет получить ответ на свой вопрос, всегда должен быть ведущим. Хоть на телевидении, хоть в магазине, хоть на улице, хоть в беседе с любимой девушкой, - ведущим. Вести беседу должен он.

К любому интервью надо готовиться. Чем больше клиент, тем больше подготовка.

Тело

Мысли (чтобы не пересилили эмоции)

Душа нервы

Психика – энергетическая система, которая управляется посредством саморегуляции. Мы можем регулировать себя. Необходимо создать для себя позитивную программу. Стрела должна лететь в сторону выполнения задачи. Все остальное побоку. Дилеммы, которые всегда возникают в подобных случаях: ловко – неловко, получится – не получится, будут меня слушать – не будут и т. п., - должны быть грубо отброшены.

У нас есть задание. Например, получить информацию. Мы его выполним – это непременно. В себе и в окружающем мире мы обращаем внимание только на то, что поможет нам справиться с этим заданием. Задача выполняется проще, быстрее и качественней в том случае, когда Вы убеждены, что ее выполните.

Советы:

1) прежде чем войти в помещение или совершить новый звонок, сделать пять медленных, глубоких дыхательных движений.

2) проводить репетиции того, что вам предстоит

3) отдайте себе отчет в причине страха. Сохраняйте уверенный вид. Уверенный вид действует на слушателя. Если внушите ему веру в наши возможности, у вас самого возникнет чувство уверенности. Если вы поддадитесь первому побуждению – спешить, ваша нервозность только возрастет.

!!! Собеседник не сможет ответить ни на один ваш вопрос, если он будет видеть/слышать не человека, а комок нервов.

Только человек, сумевший собраться и успокоиться, сможет настроить себя на позитивную программу. Главное настроить себя на разговор с другим человеком, а не на собственный монолог.

Когда человек идет на важный разговор/делает звонок, он, как правило, «проигрывает» будущую беседу в голове. Получается потрясающе! Только вот одно «но»: в этих беседах, как правило, не учитывается другой человек, не учитывается, что он не камень, который будет молча Вас слушать, а живой человек. В результате, когда вы разговариваете с собеседником, и он отвечает не так, как вы предполагали, разговор сразу ломается, не клеится. Вы чувствуете себя растерянным.

План ваших вопросов можно и нужно выстраивать. Предполагать поведение собеседника, в частности, его ответы ни в коем случае нельзя. Это неверный настрой.

**!!! Готовьтесь не к тому, как вы будете говорить, а к тому, как вы будете слушать.**

Лейл Лаундес: «Есть 2 типа людей: те, кто, входя в комнату, говорят: «А вот и я!» - и те, кто произносит: «А вот и ты!». Перед тем, как брать интервью, вы должны настроить себя, свою душу на то, чтобы говорить: «А вот и ты!»

Главная цель любого интервью – хоть бытового, хоть профессионального – получение информации. Успех интервью измеряется количеством и качеством информации, полученной за время его осуществления.

Что такое информация? Информация – это новость. Подлинная новость для вас – это то, чего Вы, лично Вы не знаете. Новость понятие абсолютно субъективное. То, что для одного человека является новостью, для другого может являться прописной истиной.

Не надо настраивать себя на получение «новости вообще», на получение того, что считается новостью. Нужно быть абсолютным эгоистом и стараться обрести то, что будет являться новым и необходимым лично для вас. Но в любом разговоре информация должна нести для вас не просто новость, но новость полезную.

Информация – это полезная новость; сообщение чего-либо, о чем вы не знаете и что может пригодиться вам в дальнейшем для успешного завершения сделки.

Для нас это количество принтеров, модели, количество картриджей и т.д. Чем больше данных, тем уникальнее предложение.

Поэтому, разбираясь в потоке любой информации – той ли, которую изливает на вас ваш собеседник или которая низвергается на вас отовсюду, - отбор нужно производить по двум критериям:

- а) является ли это новостью для вас;
- б) полезна ли для вас эта новость.

Очень часто вашему собеседнику неохота напрягаться, думать над вашими вопросами. Ему куда проще идти проторенным путем: не выдавать новое – что нужно вам, а говорить про хорошо знакомое старое. Бывает, что собеседник поступает так сознательно, не желая выдавать подлинную новость.

С каким бы высоким начальником вы ни беседовали, с каким бы уважаемым человеком ни вели разговор, вы должны помнить: понять и оценить, предоставили вам информацию или нет, может только один человек на свете – вы сами.

Подготовка мыслей к интервью означает определение конкретной цели и способов ее достижения.

Начиная эту подготовку, Вы должны четко, конкретно, кратко сформулировать: какую именно информацию Вы хотите получить, за какой новостью вы звоните.

### **ПЛАН**

Необходимо составить план беседы. Составление плана будущего интервью необходимо не для того, чтобы ему потом слепо следовать. Составление плана – прекрасная возможность сосредоточиться на будущей беседе, выявить наиболее существенное в ней.

Составление плана – это попытка систематизировать будущее.

Пример!!! Может быть всего 2 вопроса. План – это составление и расположение в определенном порядке тех вопросов, которые помогут вам, не отвлекаясь на лишнее, получить ту полезную новость, которая вам необходима.

Беседа с целью получения информации может считаться удачной не тогда, когда она была долгой, или душевной, или даже страстной, но только в том случае, если в результате вы получили точные, исчерпывающие ответы на вопросы, намеченные в вашем плане.

План встречи составленный на бумаге:

- 1) поможет сосредоточиться
- 2) если во время предстоящего разговора вы будете волноваться, поможет не забыть какие-то важные вопросы
- 3) опять же если не удастся справиться с нервами, поможет заполнить паузы, которые возникают во время разговора и которые ваш собеседник нередко использует для того, чтобы увести разговор с нужного вам направления.

### **ДОРОЖНАЯ КАРТА**

Составляя план, вы как бы вычерчиваете ДОРОГУ БЕСЕДЫ. Дорога Беседы – это наиболее короткий и осознанный путь от начала беседы к получению полезной новости.

#### Правило одной минуты:

Прежде чем делать звонок вашему собеседнику или перед встречей, нужно на одну минуту остановиться и как бы провести ревизию вашего тела, души, нервов и мыслей. Проще говоря, сосредоточиться.

Если вы не сумели сосредоточиться перед беседой, у вас есть все шансы на то, что вам «всучат» не ту информацию, которая нужна вам, а ту, которую вам хочет предоставить ваш собеседник.

Человек по природе своей - недоверчив.

Когда мы берем интервью в повседневной жизни, собеседник нередко испытывает к вам недоверие не потому, что вы лично ему несимпатичны, а потому, что такова его природа. Практически любой человек, у которого вы хотите взять интервью, испытывает дискомфорт. Ваш собеседник, как правило, довольно редко прямо отвечает на вопрос, который ему задаешь. Как правило, вы берете интервью у людей, которые либо вовсе не хотят с вами разговаривать, либо хотят отвечать вовсе не на те вопросы, которые вы им ставите.

### **ПРЕПЯТСТВИЯ НА ПУТИ**

Большинство людей, к сожалению, «живут на баррикадах». И в самом начале интервью ваша задача состоит не в том, чтобы сразу начать получать информацию, а в том, чтобы наладить контакт с собеседником. Люди встречают вас в маске.

Имейте в виду, что, если человек начинает с вами говорить, значит, что-то заставляет его это делать. Элементарная вежливость, в крайнем случае, обстоятельства. Понятно, что, если человек совершенно не желает с вами беседовать, он просто бросает трубку.

Трудности нахождения контакта с собеседником на первом этапе разговора (увы, нередко он оказывается и последним этапом), как правило, вызваны не его нелюбовью лично к вам, но его нелюбовью к самому себе, то есть его собственным человеческим комплексам.

Первый контакт нередко не получается только потому, что вы принимаете закомплексованность собеседника за нелюбовь к вам. Это порождает, в свою очередь, страх и комплексы в вас. А двум дрожащим, закомплексованным людям довольно трудно о чем-либо договориться.

То, что мы называем «маской», и есть комплексы, которые на протяжении разговора нужно постараться уничтожить.

Снять маску с собеседника – не цель, а всего лишь одно из средств получения информации.

Надо сказать об одной, весьма серьезной опасности: дело в том, что на протяжении разговора эта защитная маска может укрепляться и твердеть.

На протяжении разговора ваш собеседник ни в коем случае не должен получить подтверждение тому, что его первоначальное недоверие к вам было оправданным, что он опасался вас не зря.

Если же человек надел маску, сознательно обороняясь от вас, снять ее будет довольно сложно.

### **КАК СНИМАТЬ МАСКИ**

Пролог – эта та часть беседы, во время которой необходимо наладить контакт с будущим собеседником. Разговор начинается с того, что вы здороваетесь.

Эрик Берн: «Правильно сказать «здравствуйте» это значит увидеть другого человека, почувствовать его как явление, воспринять его и быть готовым к тому, что у него будет адекватная реакция».

Психологи А. Гарнер и А. Пиз: «Исследования показывают, что использование имени собеседника значительно повышает интерес к разговору и, что является наиболее важным, *слушатель с особым вниманием относится к сказанному после его имени, стараясь понять, каким образом это связано с ним*».

В прологе беседы лучше вообще ничего не сказать, чем сказать что-то, укрепляющее маску вашего собеседника. Пролог должен быть не слишком длинным (дабы не раздражать собеседника), но и не слишком коротким (дабы не показаться ему формальным).

### **КАКОЙ ВОПРОС – ТАКОЙ ОТВЕТ**

Если вы не сумеете задать правильный, хороший вопрос – вам не удастся получить от вашего собеседника полезную информацию. Главное свойство хорошего вопроса – вопрос непременно должен требовать ответа. Ни в коем случае нельзя задавать вопросы, ответы на которые вам известны.

*Старайтесь задавать вопросы не ради того, чтобы подтвердить некое собственное знание, а чтобы узнать полезную новость: то, что вам неизвестно и может вам пригодиться.*

Когда человек сознательно или подсознательно понимает, что с ним разговаривают ради того, чтобы получить информацию, то он начинает злиться: вопросы, в которых содержится готовый ответ, ужасно раздражают.

Вопрос должен быть сформулирован лаконично. Пустое многословие также ужасно раздражает. Вопросы делятся на 2 большие группы:

- 1) вопросы, которые заставляют вашего собеседника вспоминать что-либо;
- 2) вопросы, которые заставляют вашего собеседника размышлять о чем-либо

*Вопросы, которые заставляют вашего собеседника вспоминать, - как бы «размягчают» его, помогают сохранить, а подчас и создать атмосферу доброжелательности. Помогают снять с собеседника маску, наладить контакт с ним.*

Как правило, первый вопрос должен быть как раз из тех, что заставляют человека вспоминать, а не думать.

У вопросов, которые заставляют человека вспоминать, есть 2 существенных недостатка.

Во-первых, ответы на такие вопросы, как правило, почти никогда не несут никакой информации. Они хороши для создания атмосферы, для налаживания контакта, они помогут раскрыть другого человека, понять его.

Во-вторых, если ваши вопросы не заставляют собеседника думать, он начинает вспоминать имеющиеся у него ответы-шаблоны и отвечать им.

Основу любого интервью составляют вопросы, заставляющие думать.

*Вопросы, заставляющие вспоминать, - фундамент, а вопросы, заставляющие думать, - само здание беседы.*

Мыслить – значит идти путем сомнений. Вопросы, заставляющие собеседника думать – это вопросы, которые направляют его мысль на путь сомнений.

Для того, чтобы этого добиться, нужно задавать как можно больше открытых вопросов.

*Закрытые вопросы* – это вопросы, на которые ожидается ответ «да» или «нет». *Открытые вопросы* – это вопросы, на которые нельзя ответить «да» или «нет». Они требуют какого-то пояснения. Это так называемые вопросы «что?», «кто?», «как?», «сколько?», «почему?».

Во время интервью важно не только то, что вы спрашиваете, но и то, как вы это делаете.

Поскольку в любом интервью ведущий это Вы, значит Вам и выбирать метод ведения беседы, который необходим Вам, а не кому-либо другому – для достижения поставленной цели.

### 3 МЕТОДА ВЕДЕНИЯ ИНТЕРВЬЮ

- 1) Доброжелательный
- 2) Агрессивный
- 3) Нейтральный (или переходный между агрессивным и доброжелательным)

*Доброжелательный.*

Это такой метод получения информации, при котором собеседник рассматривается вами как многогранная личность, способная передать вам полезную информацию.

Доброжелательный метод ведения интервью – это беседа двух уважающих друг друга людей, и здесь чаще всего используются открытые вопросы.

Самый главный закон такого метода ведения разговора в том, что ваш собеседник должен быть вам по-настоящему интересен.

Собеседник может простить вам любую неловкость в разговоре, даже глупость, но не будет вам прощения, если человек поймет, что он вам неинтересен.

Каждый человек мечтает о том, чтобы пригодиться миру.

### *Агрессивный.*

Это такой метод получения информации, при котором ваш собеседник рассматривается вами исключительно как источник информации.

При агрессивном методе ведения беседы чаще всего используются закрытые вопросы. Могут ли они заставить собеседника думать? Несмотря на то, что ответы на них однозначны – «да» и «нет», они заставляют человека думать, как минимум, над тем, сказать вам правду или солгать.

Какой же метод лучше для получения информации?

Если вы сразу приступите к агрессивному методу ведения беседы, не дав себе труда подумать об установлении контакта, об атмосфере, то, скорее всего, никакого интервью у вас не получится.

*Агрессивный метод ведения беседы используется в том случае, если доброжелательный не дает результата. Однако умелое чередование этих методов может принести нужный вам результат: полезную информацию.*

Как же использовать агрессивный метод, чтоб он принес желаемый эффект?

3 правила:

1) Агрессивная форма ведения интервью никогда не может предшествовать доброжелательной;

Агрессивность – интенсивность, с которой индивид выражает в своем поведении конструктивные и деструктивные стремления. Если вы начинаете с агрессивной формы, то, скорее всего, вы забыли про правило одной минуты: не смогли подготовиться к беседе ни тело, ни душу, ни нервы, ни мысли.

2) Агрессивная форма ведения интервью – это прием, который в определенный момент может быть использован для получения информации, но не может стать основой интервью.

3) Агрессивная форма ведения интервью – замечательный способ выяснить, лжет вам человек или говорит правду.

Если у человека нет повода вам врать, то он вас обманывать не станет. Если же вы знаете причины, по которым человек может вас обмануть, его ложь становится прогнозируемой.

*Во время интервью интервьюером должно двигаться не желание продемонстрировать собственный ум и талант, не стремление унижить или возвысить собеседника, не жажда поделиться чем-то сокровенным, но только и единственно – получение полезной новости.*

### **ФИНАЛ ПЕРЕГОВОРОВ**

*Финал интервью – это момент, когда вам стало ясно: все полезные новости, какие только можно было получить от собеседника, получены.*

Если финал интервью и финал разговора совпадают, это всегда оставляет у вашего собеседника ощущение, что его использовали.

Закон окончания интервью прост: между финалом интервью и вашим уходом должно пройти некоторое время.

### **НЕСКОЛЬКО ИНТЕРЕСНЫХ ТЕЗИСОВ ПО ТЕМЕ**

Диалог – такая форма общения, при которой собеседники получают информацию друг от друга.

Монолог – такая форма общения, при которой информацию получает лишь один собеседник.

*Хороший интервьюер – тот, кто умеет превратить диалог со своим собеседником в его монолог.*

Задача человека, берущего интервью, состоит в том, чтобы вовремя уйти в тень. Ваши собственные монологи и даже участие в диалоге – не более чем средство, с помощью которого можно достичь главной цели: вывести вашего собеседника на монолог.

Схема любого интервью проста: это диалог двух людей, постепенно превращающийся в монолог вашего собеседника. В отдельных случаях диалогу может предшествовать ваш собственный монолог.

Уточняющие вопросы – отдельная группа открытых вопросов, которые помогают собеседнику сосредоточиться на той части беседы, которая для вас важна.

Вопросы: Что? Где? Почему? Кто? Когда? Как? Зачем? Например?



Уточняющие вопросы не должны походить на вопросы во время допроса и создавать у собеседника ощущение праздного любопытства.

Провокационный вопрос – разновидность открытого вопроса. Главная его цель – резко свернуть беседу с того направления, которое вам представляется бесперспективным в плане получения информации.

Основная характеристика провокационного вопроса – не его «неприятность», а его – неординарность. Он непременно должен выпадать из общего течения разговора, если это течение вас не устраивает.

Чем более неприятный вопрос вы задаете, тем более доброжелательно необходимо это делать. Цель провокационных вопросов не в том, чтобы разозлить собеседника, а в том, чтобы возбудить его, изменить его психическое состояние.

Поэтому как бы остро вы ни формулировали провокационный вопрос, вы должны задавать его тоном мягким, спокойным и уважительным.

*Провокационный вопрос не должен быть направлен на то, чтобы разрушить беседу, он должен быть направлен на то, чтобы «построить» ее новое, нужное вам, направление.*

Интервью никогда не должно начинаться с провокационных вопросов.

Решаясь на провокацию, вы должны ответить себе на 2 самых основных вопроса:

- 1) Исчерпаны ли все иные способы добиться от вашего собеседника монолога?
- 2) Надеетесь ли вы, что не скатитесь с помощью провокации на элементарный скандал, а наоборот, выйдете к намеченной вами цели каким-то иным путем?

Ваш потенциальный собеседник должен быть компетентным человеком.

Если вы хотите получить во время интервью как можно больше полезной информации, нужно научиться не только говорить, но и МОЛЧАТЬ.

Во время интервью молчание должно быть активно

*Молчание в интервью – не просто «знак согласия», но знак того, что вам интересно и важно то, о чем говорит ваш собеседник.*

*Глупое, не вовремя вставленное слово раздражает больше, нежели заинтересованное молчание.*

Слушать и слышать – это два совершенно разных занятия.

В сущности, все проблемы общения сводятся к двум: люди часто не умеют высказывать свои мысли; люди часто не умеют слушать чужие мысли.

*Способность сосредотачиваться на своем собеседнике с целью получить от него некую полезную информацию – вот одно из определений настоящей беседы, то есть такого разговора, в котором вы хотите услышать другого, а не выговориться сами.*

Иногда человек не выдает вам информацию не потому, что не хочет этого делать, а потому, что действительно вас не понимает. Вы вроде бы говорите на одном языке, а на самом деле – на разных.

Для того чтобы получить от собеседника информацию, нужно разговаривать с ним на том языке, который этому человеку понятен и близок.

Чаще всего вам не удастся найти общий язык с собеседником не потому, что вы не можете понять его язык, а потому что вы не хотите его понимать; не потому, что его язык для вас непереводим, а потому, что вы пытаетесь заставить его понять ваш собственный язык.

Человек не только видит системой «глаза-мозг»; не только слышит системой «уши-мозг», но и говорит системой «язык-мозг».

Голос должен быть спокойным. Интонация, с которой вы говорите, должна быть мирной.

Во время интервью голос не должен «спать», он просто обязан жить, реагируя на слова вашего собеседника, выделяя какие-то наиболее существенные моменты ваших вопросов. Но никогда жизнь голоса не должна развиваться в сторону скандальности.

Основной ориентир при выборе собеседника – ваша интуиция.

*Автор Логинов И.А.*

### 13.11. Типичные ошибки менеджеров по продажам

**Ошибка 1.** Менеджер не учитывает, удобно ли клиенту разговаривать. Высока вероятность, что руководитель занят именно в момент звонка и не может выслушать предложение, хотя потенциально заинтересован в нем. Звонок становится раздражающим фактором. Часто в ответ на вопрос «удобно ли Вам сейчас разговаривать?» менеджер слышит «нет», но не всегда уточняет подходящее для следующего звонка время – и общение прекращается. Не менее важно уловить настроение потенциального клиента и поддерживать в течение разговора комфортную для него эмоциональную атмосферу.

**Ошибка 2.** Менеджер ничего не знает о компании, в которую звонит. Не спросить (или перепутать) имя и должность собеседника, не знать, какие услуги могут быть интересны компании, а какие ей точно не нужны, – все это недопустимо. Например, менеджер предлагает контейнерные перевозки фирме, которая перевозит только сборные грузы, или вовсе забывает спросить в начале разговора, занимается ли компания внешнеэкономической деятельностью. Был случай, когда наша сотрудница позвонила, чтобы узнать контактные данные человека, принимающего решения, а в середине разговора вдруг обнаружила, что с ним-то она и разговаривает.

#### Мотивация менеджеров по продажам: полезные советы руководителям

Прежде чем звонить, менеджеру нужно найти информацию о возможном клиенте в открытых источниках и определить, каков потенциал сотрудничества наших компаний.

Менеджер не должен тратить время и энергию на переговоры с фирмами, которые в наших услугах не нуждаются. Например, мы работаем только с поставщиками игрушек и детских товаров, метизов (изделий из металла) и инструментов, поэтому в компании другого профиля наши менеджеры не звонят.

**Ошибка 3.** Менеджер не способен оперативно предоставить информацию о базовых тарифах и ставках. Ответ на вопрос о цене клиент предпочитает услышать быстро. Если вместо этого повисает неловкая пауза, он может решить, что и в дальнейшем не получит от сотрудничества желаемого результата, и в итоге контакт, скорее всего, будет потерян. У нас был случай, когда менеджер после вопроса выдержал 15-секундную паузу, и клиент даже засомневался, слушал ли его кто-то.

**Ошибка 4.** Неубедительная речь. Слова-паразиты и неуверенность в голосе очень мешают продажам. Обычно такие ошибки происходят на начальных этапах работы менеджеров, если они настроены на неудачу и боятся получить отказ. Как только специалист осознает, что в полной мере владеет необходимой информацией, он начинает общаться более решительно и, как результат, более продуктивно.

### 13.12. 8 секретов знакомства с важными людьми

Сложно переоценить роль важных знакомств в нашей жизни. Но как порой непросто наладить связи с нужными людьми. Однако есть правила, которые помогут вам обратить на себя внимание важной персоны, грамотно начать разговор и удерживать внимание собеседника, сделать так, чтобы запомнили именно вас, и, как итог, извлечь максимум пользы из важного знакомства.

#### **1. Сделайте «домашнюю работу»**

Нельзя недооценивать этот совет. Сбор краткого досье на людей, с которыми вам нужно познакомиться, значительно облегчит начало разговора и поможет вашему собеседнику запомнить именно вас из десятков людей, с которыми ему придется пообщаться в этот день. Кроме того, вы поймете, чем вы лично могли бы быть полезны этому человеку. Собирая информацию, вы сможете найти общие интересы.

Особо выделяет значимость «домашней работы» строительный магнат Дональд Трамп в своей [книге «Искусство заключать сделки»](#). Он пишет, что к любым встречам надо готовиться. Узнав все возможное о тех, с кем вам предстоит иметь дело, вы окажетесь в выгодном положении. «Проделайте «домашнюю работу», и это обязательно окупится», – советует Дональд Трамп.

#### **2. Уделите должное внимание своему внешнему виду**

Психолог Сьюзан Вайншенк в своей [книге «Законы влияния»](#) советует для начала понять, какой цели вы хотите достичь, а в зависимости от этого выбирать одежду. Чтобы выглядеть авторитетно, вы должны быть одеты по крайней мере на один уровень строже, чем те, к кому вы обращаетесь. Если вам нужно выглядеть «своим парнем», одевайтесь так же, как ваша аудитория.

А вот что советует Дональд Трамп в [книге «Переговоры в стиле Трампа»](#): «Когда-то я гордился тем, что покупаю недорогие костюмы. Зачем платить тысячи долларов, если можно купить вещи за 100 долл.? Но с годами я понял, что не прав. Теперь я покупаю качественную обувь и одежду, и она кажется вечной, тогда как дешевка, помнится, быстро изнашивалась и выглядела ровно на столько, сколько я за нее заплатил. Одежда многое говорит о нас еще до того, как мы откроем рот». Но здесь не надо впадать в крайности. Не стоит надевать на себя все лучшее, что у вас есть, особенно если логотипы производителей на вещах затмевают вас лично. Чтобы вас запомнили, достаточно одного правильно подобранного яркого или необычного акцента.

### **3. Будьте в хорошем настроении, улыбайтесь, не суетитесь**

Не забывайте, что люди любят общаться со счастливыми, довольными собеседниками. И не важно, что при этом творится у вас на душе. Ваши слова прозвучат более убедительно, если вы произнесете их с улыбкой, глядя в глаза собеседнику, - пишет Сьюзан Вайншенк в [книге «Законы влияния»](#). Прямой взгляд в глаза во время разговора означает, что вам интересно и вы внимательно слушаете собеседника. Однако слишком пристальный взгляд в глаза может быть истолкован как угроза. «Бегающий» взгляд сообщает собеседнику, что вы нервничаете или лжете. Покусывание губ передает ваше беспокойство, неуверенность и страх. Широко распахнутые глаза и слегка приподнятые брови демонстрируют вашу сосредоточенность и интерес. Не суетитесь. Старайтесь не нервничать. Суетливость выдает вашу нервозность, скуку или нетерпение. Суетливый человек не вызывает доверия. Кроме того, нервозность заразна. Если вы сильно нервничаете, это подрывает доверие к вам. И здесь имейте в виду, что, когда люди принимают позы, которые должны внушать окружающим доверие, они и в самом деле начинают чувствовать себя более уверенно.

### **4. Чтобы наладить контакт, подражайте положению тела и жестам своего собеседника**

Когда люди чувствуют схожесть с вами, они легче поддаются убеждению. Чтобы понравиться, вам стоит во время разговора подражать их движениям и копировать выражение лица. Это позволит наладить контакт, дать человеку почувствовать, что вы похожи и поступаете одинаково. Совет из [книги Сьюзан Вайншенк «Законы влияния»](#).

### **5. Умейте слушать**

Учитесь слушать других, вместо того чтобы говорить о себе и своих проблемах. Не стоит занимать собеседника личными переживаниями и рассказами о своих делах — это всегда порождает у людей раздражение и желание поскорее закончить разговор.

«Не надо докучать собравшимся, — учит знаменитый лорд Честерфилд в [своих «Письмах к сыну»](#), — рассказывая какие-нибудь истории, это самое нудное и неприятное, что только может быть. Если ты случайно знаешь какой-нибудь очень коротенький рассказ, имеющий прямое отношение к предмету, о котором в данную минуту идет разговор, расскажи его как можно короче, но даже и тогда заметь, что, вообще-то говоря, ты не любишь рассказывать истории и в данном случае прельстила тебя только краткость».

### **6. Попросите о помощи**

Если вам нужна поддержка, содействие или совет, не бойтесь просить о помощи. Интересен пример, который рассказал Бенджамин Франклин в [своих «Воспоминаниях»](#). Так, однажды Франклину, в то время молодому человеку, удалось получить место клерка в Генеральной ассамблее Филадельфии. Такая должность давала возможность получать официальные заказы для своей типографии. Однако через некоторое время возникла серьезная угроза. Один из самых богатых и влиятельных людей Ассамблеи невзлюбил Франклина. Он не только невзлюбил его, но и выступил против него в публичной речи. Франклин решил расположить к себе этого человека и применил для этого необычный ход — он попросил своего врага оказать услугу себе: «Я узнал, что в библиотеке у него есть очень редкая, интересная книга, и написал ему записку, в которой выразил желание прочитать эту книгу и просил сделать одолжение — дать мне ее на несколько дней. Он немедленно прислал книгу. И примерно через неделю я ее возвратил, сопроводив второй запиской, в которой выразил искреннюю признательность. Когда мы вскоре встретились, он заговорил со мной, чего раньше никогда не делал, причем чрезвычайно любезно, и позже всегда изъявлял готовность в любом случае быть мне полезным. Мы стали большими друзьями, и наша дружба продолжалась до его смерти».

## 7. Получите контакты собеседника

Недостаточно оставить важному для вас человеку свою визитку, старайтесь получить его контакты. Обязательно возьмите визитку. Или предложите отправить ему СМС или е-мейл со своего телефона, таким образом, у вас сразу же появится прямой контакт.

## 8. Напомните о себе хотя бы однажды

После знакомства рекомендуем отправить вашему собеседнику короткое письмо с благодарностью за приятную беседу. В теме письма укажите место или повод вашей встречи. Такой знак внимания увеличит шансы того, что вас запомнят. Лорд Честерфилд в [своих «Письмах к сыну»](#) подчеркивает значимость небольших знаков внимания. Такие знаки внимания — верное свидетельство вашей предупредительности и уважения к тем, кому они оказываются. Можно, например, приметить маленькие привычки, пристрастия, антипатии и вкусы людей, которых хотелось бы расположить к себе. Внимание к подобным пустякам льстит самолюбию гораздо больше, нежели вещи более значительные, потому что люди начинают думать, что чуть ли не все ваши мысли и заботы направлены на то, чтобы сделать им приятно.

В статье используется материал, взятый с ресурса «Главная мысль. Бизнес-книги в кратком изложении». Только для внутреннего пользования ВЕНЕТА СИСТЕМ.

[http://www.knigikratko.ru/news/lichnaya-effektivnost/8-sekretov-znakomstva-s-vagnymi-ludmi?utm\\_source=lettergm&token=41d23c85-bcaa-11a0-e272-2d0146100802&ttl=7888](http://www.knigikratko.ru/news/lichnaya-effektivnost/8-sekretov-znakomstva-s-vagnymi-ludmi?utm_source=lettergm&token=41d23c85-bcaa-11a0-e272-2d0146100802&ttl=7888)

## 13.13. Переговоры. Личные встречи: стиль общения определяет результат.

*Единственная цель телефонного разговора — условиться о встрече.  
Брайан Трейси «Эффективные методы продаж»*

Вы можете быть мастером телефонных переговоров и виртуозом деловой переписки, однако ничто не оказывает на человека такого влияния, как личная встреча. Недаром большинство крупных контрактов заключаются именно при личных встречах, которые могут проходить как в деловой обстановке, так и в более непринужденных условиях.

В деловом общении действует достаточно простое правило — нам нравятся те, кому мы нравимся. Поэтому профессиональному переговорщику необходимо усвоить ряд рекомендаций и правил, наиболее важными из которых являются следующие:

- **Не прерывайте и не перебивайте собеседника.** Дайте человеку закончить свою мысль. К тому же тишина стимулирует людей продолжать говорить. Выслушивайте клиента, и он будет стараться заполнить тишину, продолжая отвечать на заданный вами вопрос.
- **Не смотрите на часы.** Если вам очень надо посмотреть на часы, сделайте это незаметно. В противном случае клиент интерпретирует этот жест как отсутствие интереса к нему и как желание поскорее от него избавиться.
- **Не заканчивайте предложение за собеседника.** Прервав человека словами «Это я уже слышал», вы отбиваете у него всякое желание продолжать общаться с вами.
- **Задав вопрос, дождитесь ответа.** Очень многие задают вопрос и сами же на него отвечают, говоря при этом, что это происходит из-за возникающей паузы. Но пауза — это хорошо, значит, клиент обдумывает ваш вопрос, он ведь не должен выдавать ответ моментально. Пауза нервнрует, но если вы задали вопрос, то дождитесь ответа.
- **Примите соответствующую позу.** Не разваливайтесь на стуле, говоря тем самым клиенту: «Ну, рассказывай, я тебя слушаю». Сидите прямо, наклонитесь слегка вперед. Наклон вперед свидетельствует о заинтересованности человека.  
Очень важное правило — не ведите переговоры, если вы себя плохо чувствуете, ведь вы не сможете правильно и полностью воспринимать информацию.

В ходе деловых личных встреч крайне важно показывать партнеру по переговорам, что вы его слушаете, а для этого:

- **Поддерживайте визуальный контакт.** Даже если вы внимательно слушаете собеседника, а при этом смотрите куда угодно, он сделает единственный вывод — вам неинтересно и вы его не слушаете.
- **Повернитесь к собеседнику лицом.** Беседовать с клиентом, повернувшись к нему боком или спиной, а лицом к компьютеру или к чему угодно, просто неприлично. Беседуя с клиентом, развернитесь корпусом к нему, одного поворота головы недостаточно.

- **Кивайте.** Это очень эффективный способ показать собеседнику, что вы его слушаете и понимаете. Соглашаясь или понимая, о чем говорит наш собеседник, мы киваем произвольно. Но, кивая слишком часто, вы сообщаете собеседнику, что ваше терпение закончилось и ему пора закругляться.
- **Установите вербальную обратную связь.** «Да, конечно, это интересно...» и т.д. — все это вербальная реакция, подтверждающая, что мы слушаем нашего собеседника. Всем нам необходимо подтверждение того, что нас слушают.
- **Задавайте уточняющие вопросы.** Если вам что-то неясно или вы не уверены, что правильно поняли клиента, не стесняйтесь и задавайте уточняющие вопросы. Вы произведете впечатление человека, старающегося не упустить важные моменты беседы. Существует множество уточняющих вопросов: «Вы имеете в виду, что...», «Правильно ли я вас понял...», «Поясните, пожалуйста...», «Вы хотите сказать...», др.
- **Не поддавайтесь соблазну опровергать новую для вас информацию.** Люди предпочитают спорить. Если вы услышали от собеседника что-то не соответствующее вашим убеждениям или отличное от ваших представлений, не накидывайтесь на него и не обороняйтесь, отстаивая свою точку зрения. Лучше просто спросите: «Откуда у вас такие сведения?», «Почему вы так считаете?», «Чем объясняется ваша позиция?»
- **Избегайте синдрома: «А у меня».** Клиент может рассказывать о чем угодно, не надо пытаться произвести на него впечатление своим еще более значимым личным опытом, выхватывая у него инициативу. Похвастаться собой вы всегда успеете, а вот клиент, после того как его перебили, может вообще замолчать и закрыться. Вам это надо?
- **Делайте себе пометки.** Это имеет следующие преимущества: вы подавляете в себе импульс прервать говорящего; вы на бумаге можете отреагировать на возможную начинающуюся злость с вашей стороны, и успокоиться для вашего ответа в дальнейшем; уже при слушании вы сможете отделить важное от второстепенного; вы можете быть уверены в том, что действительно детально вошли во все существенные проблемы, когда придет ваша очередь говорить; ваш партнер по переговорам видит, что к нему серьезно относятся, если вы считаете нужным делать для себя заметки во время выступления.

**Организация пространственной среды** является важнейшим элементом личного делового общения и играет достаточно серьезную роль в конечном результате.

Так, человек всегда интуитивно пытается подчинить себе окружающее его небольшое пространство и воспринимает все находящееся в этом пространстве как часть себя или свою собственность.

В деловом общении большое значение имеет использование возможностей сесть за стол именно там, где это важно для достижения целей или удобно. Какую же информацию можно «считывать», наблюдая за тем, как рассаживаются деловые люди?

1. **Угловая позиция** подходит больше всего для дружеской непринужденной беседы, хотя возможна и для делового разговора, например: руководитель — подчиненный. Позиция способствует постоянному контакту глаз и создает условия для жестикуляции, не мешающей партнеру, позволяет наблюдать друг за другом. Угол стола служит частичным барьером: при возникновении конфронтации можно отодвинуться дальше, в ситуации взаимопонимания — сблизиться; территориальное разделение стола отсутствует.
2. **Когда люди сидят рядом по одну сторону,** такая позиция подходит для непосредственного делового взаимодействия. Когда задача или проблема решаются совместно, людям нужно сидеть рядом, чтобы лучше понять действия и намерения друг друга, видеть анализируемые материалы, обсудить и выработать общие решения.
3. **Положение деловых партнеров друг против друга** создает атмосферу соперничества, при которой каждый из участников жестко ведет свою линию, отстаивает свою позицию, пытается обыграть делового партнера; стол между ними становится своеобразным барьером. Достичь согласия при такой позиции за столом чрезвычайно трудно, даже компромисс затруднителен, а вот конфликт вполне возможен. С другой стороны, такая позиция может свидетельствовать о субординации. Разговор тогда должен быть коротким и конкретным. Именно так садятся за стол переговоры: тогда это означает равноправную позицию и может способствовать конструктивному общению.
4. В определенных ситуациях делового общения целесообразно занимать независимую позицию, то есть **по диагонали через весь стол.** Эта позиция характерна для людей, не желающих взаимодействовать. Она свидетельствует об отсутствии заинтересованности или о желании остаться незамеченным, например, на деловом совещании, семинаре и пр.

Личностные деловые переговоры — это неизбежный стресс. Как бы спокойны и уверены вы не были, на подсознательном уровне волнение все равно присутствует, и очень важно уметь контролировать и снимать стресс. Чем больше ваш стресс, тем более поверхностным делается ваше дыхание. Из-за этого голос становится выше, а также тормозится поступление энергии в мозг. А это как раз то, что повредит вам в важных переговорах. Благодаря глубокому вдоху вы расслабляетесь и снова снабжаете свой мозг достаточным количеством энергии.

И главное — практикуйтесь.

### 13.14. Как невербальное общение поможет вам в работе с клиентами.

*«Язык тела не лжет! Даже с того света».  
из сериала «Обмани меня» («Lie to me»)*

Недавно мы говорили о важности личных встреч для проведения успешных переговоров. При непосредственной близости в деловом общении значительную роль начинает играть невербальная коммуникация, о которой мы поговорим сегодня.

Для любого специалиста, работающего в сфере торговли, очень важным является знание процессов, происходящих в сознании клиента в каждый момент деловых переговоров. Вдумчивое наблюдение за телесными движениями не такая простая задача, как это кажется с первого раза.

В реальности клиент не заботится о том, чтобы дать нам дополнительное время на расшифровку его сообщений. Он предлагает нам для интерпретации комплекс мелких движений и на обдумывание следующего хода дает нам лишь то время, которое заполнено его собственными словами. Правильная расшифровка невербального сообщения позволяет нам сделать шаг к заключению сделки, неправильная — уводит в обратном направлении.

Чтобы оказывать профессиональное воздействие на клиентов, необходимо не только правильно определять, что означает каждый жест, но и хорошо изучить и расширить арсенал собственных жестов и движений.

Язык тела разнообразен и включает в себя несколько планов. Каждое движение имеет свое значение, несет для окружающих определенное «послание». Это послание может быть выражено достаточно типичными движениями, а может иметь свое индивидуальное содержание, понятное лишь при близком знакомстве с человеком. Выделяют четыре невербальных канала, по которым собеседники обмениваются информацией:

- пространство;
- мимика;
- взгляд;
- телесные движения.

#### Пространство и работа с клиентом

Расстояние между двумя людьми, вступающими в общение (не обязательно словесное) принято называть *дистанцией*. Одним из важнейших показателей профессиональной работы менеджера является его умение выбирать оптимальную дистанцию по ходу деловой беседы.

Каждый человек ощущает пространство вокруг себя как свое собственное, неприкосновенное. Это пространство может быть представлено в виде кокона, диаметром которого является протянутая рука, несколько согнутая в локте. Если кто-то покушается на это пространство, человек чувствует себя дискомфортно, «не в своей тарелке» и стремится выпроводить нарушителя за пределы «своей» территории.

У каждого человека размеры кокона и соответственно дистанции индивидуальны. Обычно уверенные, контактные люди спокойно общаются на близкой дистанции, гибко подстраиваясь под дистанцию собеседника. Замкнутые, «проблемные» люди при сокращении дистанции ощущают дополнительное напряжение. Поэтому они выбирают более сдержанное общение и, соответственно, более длинную дистанцию.

Помимо индивидуальных особенностей дистанции выделяют общие закономерности, характерные для большинства людей. Выделяют четыре типа расстояния для общения:

- интимное;
- личное;
- социальное;
- публичное.

Вы можете выбирать расстояние, на котором происходит общение с клиентом, в зависимости от тех целей, которые вы ставите перед собой. Но при этом важно помнить, что дистанция будет работать на заключение сделки только в том случае, если и вы, и ваш клиент чувствуют себя комфортно на этом расстоянии.

Важную информацию для продавца несет не только выбранная клиентом дистанция, но и расположение вещей в пространстве, которым «владеет» покупатель. Особенно важным является расположение стула, кресла или другого «сидячего» места для посетителя. Вы наверняка можете вспомнить множество мелких, казалось бы, незначительных жестов, с помощью которых клиент «указывает» вам, с какого места лучше с ним общаться.

Жесты и позы как закодированное сообщение.

Необходимая для заключения сделки информация хранится в выражении лица, жестах и позах наших клиентов. Мы можем использовать эту информацию, наблюдая за поведением клиента в целом, доверяя своей интуиции, и можем обращать внимание на отдельные жесты, посылающие опытному наблюдателю закодированное сообщение. Давайте рассмотрим некоторые из них.

**Закрытая поза.** Поза, в которой человек скрещивает руки и ноги, называется закрытой. Перекрещенные на груди руки являются модифицированным вариантом преграды, которую человек выставляет между собой и своим собеседником. Закрытая поза несет с собой послание: «Я погружен в себя, не хочу с вами контактировать».

Иногда эта поза выражает несогласие или даже недовольство тем, что говорит собеседник. Если она усилена сжатыми кулаками, то внимательный наблюдатель поймет, что собеседник не только «держит оборону», но и готов, в случае чего, к бою.

Примерно треть информации, воспринятой в такой позе, не усваивается собеседником. Наиболее простым способом «выведения» клиента из невыгодной для нас позы является предложение что-нибудь поддержать или посмотреть. Изменяя положение корпуса, клиент меняет и положение рук.

Если мы видим, что заказчик сохраняет закрытую позу для того, чтобы чувствовать себя увереннее, то должны оказать ему хотя бы минимальную поддержку. Если же мы видим, что закрытая поза является выражением несогласия с нашей точкой зрения, необходимо выяснить, чем недоволен наш клиент.

**Открытая поза.** Открытой считается поза, в которой руки и ноги не перекрещены, корпус тела направлен в сторону собеседника и ладони несколько развернуты к партнеру по общению. Все каналы невербального общения тесно взаимосвязаны.

Как только человек меняет отсутствующий взгляд на заинтересованный, он уже не может оставаться в закрытой позе: плечи распрямляются, руки перестают изображать защитный барьер, ноги приобретают более устойчивое положение, выражение лица становится более контактным. Открытая поза несет клиенту сообщение: «Я настроен на общение с вами». Поэтому покупатели обычно оценивают такого менеджера как заинтересованного, контактного, доброжелательного, хорошо разбирающегося в товаре.

Для некоторых менеджеров, привыкших защищаться от клиентов с помощью различных закрытых поз, бывает достаточно трудно сохранять открытую позу в течение всей деловой беседы. Иногда можно слышать такие высказывания: «Это выглядит неестественно», «Мне так неудобно», «Я привык по-другому». Любое изменение привычной позы, движения или жеста кажется неестественным, а поэтому и не совсем удобным.

Иногда для того, чтобы преодолеть дискомфорт, связанный с непривычной позой, нужно лишь «поймать» определенное внутреннее ощущение. Если вызвать у себя настрой, соответствующий следующим утверждениям: «Я настроен на клиента, мне интересно и важно услышать его мнение. Я искренне хочу помочь ему в решении его проблем», то тело само выберет для себя наиболее удобную позу. Это и будет ваша индивидуальная открытая поза, которая поможет в работе с клиентами.

**Прикрывание рта и почесывание носа.** Прикрывание рта отражает наличие у собеседника двух противоречивых желаний: высказаться и остаться не услышанным.

В этом случае менеджер может помочь собеседнику разговориться, задав ему вопрос или обратив внимание на его позу с помощью утверждения: «Я вижу, вы не во всем согласны со мной». Аналогичную информацию о клиенте несет жест прикосновения к носу. Он является завуалированным вариантом «закрытого» рта. Клиент, который почесывает или поглаживает собственный нос, скорее всего в данный момент находится в оппозиции по отношению к высказыванию менеджера.

Жесты, используемые клиентом для прикрывания носа и рта, несут для нас важную информацию о честности клиента. Эти жесты говорят, что существует противоречие между тем, что говорит клиент, и тем, о чем он на самом деле думает. Не стоит верить клиенту, который, почесывая нос, говорит: «Мы обсудим условия сделки более подробно в следующий раз». Следующего раза не будет.

**Прикосновение к уху.** Почесывание уха является облегченным вариантом «затыкания» ушей и означает, что человек не хочет слышать того, о чем ему говорит собеседник. Такая реакция возможна, если клиенту стало скучно слушать торгового агента или он не согласен с одним из его утверждений. В любом случае, менеджеру стоит выяснить, что в его речи вызывает такое сопротивление. Это можно сделать с помощью вопросов: «Вы не согласны со мною?» или «А как вы считаете?»

**Подпираание ладонью подбородка.** Если вы проводите презентацию, а ваш клиент поддерживает ладонью собственную голову, то стоит использовать один из приемов, повышающих внимание собеседника. Клиент подпирает ладонью щеку или подбородок, если ему скучно, неинтересно и он борется со своим желанием заснуть. В этом случае ему, конечно же, необходима дополнительная опора в виде руки. Чем меньше клиент заинтересован в наших предложениях, тем больше его голова соприкасается с ладонью.

В процессе длительных деловых переговоров, особенно с «болтливыми» или «занудными» клиентами, торговый агент бессознательно может поддерживать свой угасающий интерес с помощью



дополнительной опоры. Но данный жест будет работать против заключения сделки, так как передаст усталость и незаинтересованность и клиенту.

**Поглаживание подбородка.** Этот жест говорит о том, что клиент находится в стадии размышлений и рассматривает для себя возможные варианты. Для менеджера этот жест несет важную информацию о том, что необходимо еще раз спросить о сомнениях покупателя, выслушать их и привести доводы «за» и «против» приобретения товара.

Менеджер может использовать данный жест в ситуации, когда ему необходимо подумать (этот жест с успехом заменяет почесывание головы и потирание шеи), или в ситуации, когда он хочет показать, что предложения клиента нуждаются в дополнительном обдумывании.

**Положение головы.** Если у вас дома живет собака или кошка, вам хорошо известны ситуации, когда ваш любимец изо всех сил пытается понять, о чем вы с ним говорите. В этот момент голова животного немного наклоняется вбок. То же самое происходит с заинтересованным клиентом. Когда корпус тела немного наклонен вперед, а голова чуть-чуть повернута вбок, готовность клиента воспринять новую информацию максимальна. Именно в этот момент утверждения менеджера обладают наибольшей убеждающей силой.

Для того чтобы вызвать у клиента наибольшее доверие, менеджеру стоит слушать клиента, немного наклонив голову. Такой жест скажет клиенту, что интерес продавца искренний, неподдельный. Важно не только то, насколько голова отклонена в сторону, но и то, насколько ее положение отличается от вертикального по оси «вперед — назад».

Поза менеджера, наклонившего голову вперед и смотрящего исподлобья, будет восприниматься клиентом как «устрашающая». Такое положение головы часто сохраняют торговые агенты, получившие за день несколько отказов, но при этом решившие «не сдаваться». А поза менеджера, несколько откинувшего голову назад, будет восприниматься как надменная или оценивающая.

### **13.15. Small talks: техники малого разговора.**

Малый разговор — это беседа на интересную и приятную для собеседников тему, чаще всего не связанную с темой «большого» разговора, это непринужденная и приятная беседа о семейных делах, хобби, забавных событиях. Беседа эта кажется случайной, попутной, незначительной, непринужденно родившейся из ничего. Однако это лишь внешнее впечатление.

Цель малого разговора — создать благоприятную психологическую атмосферу, заложить основы взаимной симпатии и доверия. Или же — восстановить эмоциональное равновесие, симпатию и доверие.

Малый разговор должен проходить в личной экспертной зоне собеседника, касаться приятных или интересных для него сторон жизни.

У каждого человека есть профессиональная и личная экспертные зоны. Эти зоны могут иметь разные области пересечения. Теоретически можно представить себе человека, у которого обе зоны полностью совпадают ему и на работе, и вне работы интересно делать одно и то же, думать об одном и том же и об одном и том же и говорить. У большинства людей, однако, есть личная жизнь, дом, хобби.

Высокий класс малого разговора состоит в том, чтобы говорить о том, что является экспертной зоной другого человека, а не своей собственной.

Темами малого разговора могут быть увлечения и хобби собеседника, дом или его личная жизнь. В основном все зависит от того, с кем вы говорите. Очень важно улавливать в каком состоянии находится ваш партнер. Первый шаг к успешному общению, если вы хотите начать разговор и не задушить его в зародыше состоит в том, чтобы подстроиться под настроение вашего собеседника. Малый разговор должен быть актуальным, уместным, учитывать состояние собеседников.

Есть темы, обсуждение которых может не привести к желаемому результату. Как ни странно, не рекомендуется в малом разговоре обсуждать литературу, фильмы, так как мнения могут разойтись по множеству причин даже среди самых близких друзей. В любом случае, прежде, чем предлагать тему - задавайте вопросы на разведку.

Началом малого разговора может быть удивление или восхищение тем, чем человек владеет — это может что-то принадлежащее ему - деталь в одежде, написанная статья, какое-то умение. И в этом случае малый разговор удачно сочетается с комплиментом. Если Вы хотите высказать свое мнение — не будьте категоричны. Начинайте не с безапелляционных заявлений, а с выражения своих чувств по поводу какой-либо темы.

Если говорить о техниках малого разговора, то в литературе чаще всего упоминается следующие:

#### **1. Цитирование партнера.**

Ссылки на ранее сказанное партнером, его рассказы о себе, своих занятиях, хобби и др. Например:

- Вы говорили, что раньше бывали в Суздале?
- Я помню, ты любишь пастельные тона.



- Ты собирался посетить эту выставку.
- Помню, мы говорили о том, что ты любишь париться у себя на даче.
- Я запомнил(а) разницу между воблером и блесной после того нашего разговора.

## **2. Позитивные констатации.**

Положительные высказывания о событиях в жизни партнера, о благоприятных событиях в жизни вообще, о сдвигах к лучшему, о достижениях партнера и чужих достижениях, о людях, не участвующих в разговоре, но известных обоим собеседникам и т. п. Например:

- Я слышал, что вы в воскресенье были на этом чудесном фестивале?
- Я уже много раз обращал внимание на эту кожаную обложку вашей тетради.
- Похоже, ты стал пользоваться разноцветными маркерами при работе с текстом. Это кажется очень эффективным. Я, наверное, последую твоему примеру.
- Теперь уже линию метро провели почти прямо к вашему дому, неправда ли?
- Вот такой экран у компьютера действительно не будет утомлять глаза.
- Я недавно встретил(а) Андрея. Он был так увлечен своими мыслями! Работает над новым проектом. Замечательно!

## **3. Информирование.**

Сообщение информации, важной, интересной и приятной для партнера. Например:

- Я уже видел(а) в продаже резиновые лодки с эхолотом в спортивном магазине на Литейном.
- Марина только что показывала мне журнал с карнавальными костюмами к Новому году. По-моему там есть костюм лошади, очень забавный. А Марина кстати еще не ушла с факультета.
- Оказывается можно выбрать себе вегетарианское меню на весь период семинара. Сегодня будет грибной суп и жаркое из овощей.
- Я узнал что все желающие могут присоединиться к экскурсии в Эрмитаж. Записываться нужно у девушки по имени Ольга. Высокая блондинка у нее бейдж с именем на пиджаке.

**4. Интересный рассказ.** Увлекательное, захватывающее повествование, неожиданное, приятное или пикантное и т. п.

### **Также старайтесь не совершать типичных ошибок:**

1. «Насильственное интервью» (допрос).
  - Ну, а чем тебя радует твой сын в последнее время?
  - Увлекается компьютером. Даже слишком.
  - А в какие игры он играет?
  - ? (собеседница в затруднении)
  - Какие у него любимые игры?
  - ? (собеседница в еще большем затруднении)
2. Вырождение в большой разговор.
  - Конечно, ты планируешь этой зимой кататься на лыжах! Я знаю ты любишь.
  - Да, с 28 декабря уеду на неделю в горы
  - С 28-го? А отчет ты успеешь подготовить? и т. д.
3. Скатывание в негатив.
  - Странно, Новый год на носу, а нигде ничего не украсили.
  - Да никакого нет настроения.
  - Какое тут настроение, когда и зарплату дадут только 31-го. Даже подарки не успеем купить.
  - И премии не будет?
  - Конечно, не будет т. д.
4. Односложные ответы.

Не забывайте тренировать навыки малого разговора, они точно помогут вам стать большими мастерами коммуникации.

В посте был использован материал из статей: Е.В. Сидоренко «Техники малого разговора» ([http://www.elitarium.ru/2010/06/21/tekhniki\\_malogo\\_razgovora.html](http://www.elitarium.ru/2010/06/21/tekhniki_malogo_razgovora.html)) и И. Мякова «Искусство small talk или малого разговора» (<http://www.festivalnlp.ru/articles/26/471>)

## Глава 14. Н. Рысев. "Активные Продажи"

(переделано под ВС)

### Николай Рысев. Активные продажи.

Если вы хотите изменить что-то в своей жизни, начните прямо сейчас, в данную секунду и все получится!!!

#### Вопросы:

##### **Вопрос на контакт. Цель – разговорить клиента.**

Удалось прочитать наше предложение?

Сколько у нас времени на разговор?

##### **Вопрос-мнение**

Необходимо спрашивать о мнении клиента на какую-либо тему.

Скажите, как вы относитесь к компаниям, предоставляющим услуги по заправке картриджей?

##### **Вопрос о фактах. Обоснованный вопрос о фактах.**

Стоит человеку объяснить, зачем вы делаете то или иное, и многое становится намного легче и спокойнее.

Для того, чтобы я смогла составить КП именно для Вашей техники, перечислите мне, пожалуйста, наименования картриджей или же модели принтеров?

Сколько картриджей в месяц расходует ваша компания?

##### **Вопрос о результате.**

Побудите клиента сосредоточиться на конечном результате, на том, чего он действительно желает.

Скажите, а что для вас самое важное в работе компании по восстановлению картриджей?

Что вам нравится в работе вашей компании по восстановлению картриджей?

##### **Наводящие вопросы.**

Наводящий вопрос должен навести клиента на мысль, которая является центральной в вашей будущей презентации.

А вы уверены в том, что заправляя картридж, вы действительно не рискуете сохранностью вашей оргтехники?

##### **Вопрос о презентации.**

Скажите, вам было бы интересно узнать об услуге профессионального восстановления картриджей до оригинального состояния?

Могу ли я проинформировать вас о том, что предлагает наша компания?

##### **Вопрос о согласии.**

Могу ли я выслать вам КП?

##### **Вопрос-объяснение.**

Да,... а почему?

Вам что-то не понравилось?

А при каких условиях это было бы возможно?

А с чем это связано?

##### **Суммирующий вопрос мнение.**

Наша задача – работать с головой и сердцем клиента, изменять его картину мира, побуждать его к каким-то действиям, создавать позитивные образы, понимать его потребности.

Важна не сама вещь, а то, что она дает, какие возможности предоставляет.

В результате клиент приобретает ожидание получения выгоды. И наша задача как продавцов стимулировать, активизировать это ожидание и предвкушение.

**Открытые вопросы**— начинаются с вопросов: почему, зачем, как, когда, в какой степени и пр.

**Закрытые вопросы** – вам нравится, вы придете, вы купите, согласны, это вас интересует?

**Вопросы – «скажи мне, да»**

Вы ведь заинтересованы в бесперебойной работе техники?

Вас интересует улучшение качества обслуживания в данной области?

**Альтернативный вопрос.**

Вам удобнее это обсудить завтра или послезавтра?

Вы заинтересованы в техническом обслуживании всей вашей техники или же пока только относительно восстановления картриджей?

Когда вы предлагаете делать выбор из имеющихся вариантов, вы ограничиваете его выбор теми вариантами, которые удобны вам.

**Типичные ошибки задавания вопросов:**

- После того как задается вопрос, не делается пауза.
- Задается сразу 2 или больше вопросов.
- Вы задаете вопрос и сами на него отвечаете.
- Задать вопрос, дослушать до половины, подумать, что уловили суть и продолжить говорить.
- Задать вопрос неуверенным голосом, будто вы сами не знаете, стоит ли его задавать

П: Какие у вас еще ко мне вопросы?

К: Да, наверное я все выяснил...

П: Часто мне задают такой вопрос.....

И выкладываешь вопрос сочиненный тобой и сама же отвечаешь на него.

**Техники активного слушания:**

Самое главное при контакте с человеком – это безусловное доверие тому, что говорит собеседник. Надо всецело доверять организму клиента, его внутреннему миру. Нужно безусловно принимать человека, быть с ним, смотреть на мир его глазами, говорить его словами, его фразами.

- Выяснение

Продавец сосредотачивается на словах клиента, пытается уточнить детали или понятия неясные для него.

Скажите, пожалуйста, что вы имеете ввиду?

- Дословное повторение.

Для чего?

- Вы грамотно заполнили паузу – есть несколько секунд подумать как ответить.
- Вы вжились в картину мира клиента.
- Вы проверили – правильно ли вы слышите клиента.

- Пересказ слов клиента, перефразирование.

Цель: не ставить вопрос так остро, как это делает дословный пересказ.

- Начинать с : «Правильно ли я вас понял....» (Услышал, уловил вашу мысль, схватил мысль, я так понимаю, поправьте меня, если я не прав...)

**Аргументация и убеждение клиента.**

- Чем больше деталей в вашей аргументации, тем больше клиент верит в нее и склонен принять решение в вашу пользу.

Что является деталями: даты, сроки, имена производителей.

- Правило доступности.

Клиента убеждает больше всего то, что легче ему дается в его представлениях, образ чего является наиболее раскрученным и запечатленным в сознании, в его картине мира.

- Образные сравнения. Прочный как камень, надежный, как швейцарский банк и пр.
- Использование схематичных рисунков.
- Вербальные картинки. «Представьте себе...», «Допустите такую ситуацию», «Вообразите следующее».
- Правило «потому что». Люди воспринимают аргументацию более благосклонно и просто по причине формального объяснения. Главное, чтобы «потому что» было. А что там идет за «потому что» вопрос не столь важный.
- Правило последнего козыря. Оставляйте про запас один или несколько козырей, чтобы было чем крыть возражения клиента.

Люди, давшие согласие на малое, предрасположены дать согласие и на большее, если это касается одного и того же вида согласия, или одного и того же человека, просящего этих людей.

Выстраивайте отношения с клиентом таким образом, чтобы каждая его уступка вам была больше предыдущей, начиная с малого.

Все чем можно пользоваться, чтобы повлиять на другого человека, - внушение. Спокойный голос, хорошая, уверенная речь, повелительные наклонения и констатация фактов – и вы уже думаете так, как хотелось бы этому человеку.

### **Борьба с возражениями:**

#### **Алгоритм обработки возражений:**

- Выслушать.
- Если есть необходимость – проверить, правильно ли вы поняли.
- Задать уточняющий или наводящий вопрос.

Мы работаем через управляющую компанию в Москве, все вопросы туда.

- А мелочь или же самые необходимые нужды, такие как восстановление картриджей, тоже через Москву?

Подскажите, с кем лучше разговаривать, кто за это отвечает в Москве?

Нет потребности.

Скажите, а с чем это связано?

Мы работаем с другими.

А вы делали сравнительный анализ?

При выборе обслуживающей компании вы рассматривали нашу?

По каким критериям вы выбираете обслуживающую компанию?

- Проверить на истинность, если есть подозрение что возражение ложное, проверить на значимость, если есть подозрение, что оно второстепенное.
- «Предположим»
- «А если бы цены были равны, какую компанию вы бы выбрали?»
- «Что-нибудь еще?»
- «А кроме того, что вы сказали, есть еще какие-то причины, которые вам мешают?»
- «Отложим на пару минут».
- Дорого.
- А если вопрос цены обсудить через минутку, качество нашего сервиса вас устроило бы?
- Искренность.

Скажите, вы действительно этого хотите? Я не хочу понапрасну тратить ваше время. Может быть есть другая причина?

- «Собственные предположения».

- Я подумаю.

- Вас смущает коммерческая или техническая сторона вопроса?

• Ответить.

Метод предъявления трех причин.

Мне нужно подумать.

Есть 3 причины, по которым не следует откладывать принятие решения.

Метод «Согласен», вопрос, предложение.

Прошлая работа была не эффективной, поэтому мы не будем продлевать контракт.

Согласен, всегда хочется большего.

Вопрос в том, как проводилась оценка эффективности.

Предлагаю воспользоваться новыми возможностями.....

• Удостовериться, что вопрос решен и переключить внимание.

### **Основные возражения клиентов:**

#### **• У вас дорого**

Да, наша услуга несколько дороже заправки, и в тоже время экономия есть! Картридж работает с тем же количеством копий и качеством печати что и оригинальный – вы РЕЖЕ обращаетесь к подобным услугам и экономите.

Как раз данные вложения дают гарантию качества, снижают риски поломки дорогостоящей техники и также дают возможность пользоваться услугой европейского уровня.

Давайте сравним более дешевую заправку с нашей услугой. Наш минус как может это показаться на первый взгляд это дополнительные 150 рублей. Но наши плюсы следующие:

Качество работы, снижение рисков, безупречный сервис, крайне простая схема работы. Вы вернете эту разницу в деньгах через 4-5 восстановлений, когда вам не придется покупать оригинал.

Спокойствие стоит дороже!

#### **2. Долго.**

Да, действительно, наша схема работы принципиально отличается оттого, что делают заправщики. Мы не заправляем картриджи у вас, чтобы тонер не летал по офису, не оседал в легких сотрудников, также не нужно нести их за угол.

Плюсы нашей схемы в том, что мы именно УВОЗИМ картриджи в свою лабораторию, где на профессиональном итальянском промышленном оборудовании изготавливаем их идентично оригиналам. От вас требуется только сделать заявку и не совершать никаких лишних телодвижений, никуда не ходить, не носить картриджи не нужно.

Поэтому, если наладить схему взаимодействия, чтобы все было в рабочем режиме, без спешки и нервов, то наша схема остается выигрышной по всем параметрам.

#### **3. Нам это не интересно**

Я просто хочу проинформировать вас о том, что предлагаем мы.

Вам это не интересно сейчас, но это не значит, что не будет интересно никогда.

Вам это не интересно потому что вы пользуетесь уже услугами другой компании?

Неинтересны высочайшее качество услуги и европейский сервис?

9 из 10 наших клиентов скажут вам, что наше обслуживание и качество услуги не имеет себе равных.

Иногда когда так говорят, имеют ввиду, что очень заняты, или же работают с другой компанией. Вы что сейчас имеете ввиду?

Могу вас уверить, что если вы более подробно ознакомитесь с нашими услугами, то никогда уже не скажете, что это не интересно.

#### **4. Мы работаем с другой фирмой и нас все устраивает.**

Как раз потому, что вы работаете с другой фирмой и хорошо ее знаете, вам будет очень легко увидеть наши отличия и преимущества.

Да вы работаете с другими. Но никто не говорит, что надо от них отказываться. Я говорю лишь об оптимизации работы. Ведь фирма по обслуживанию оргтехники – это прежде всего компания, которая предоставляет качественные и быстрые услуги. Давайте рассмотрим наши условия.

Вы работаете с другими, но разве это повод отказаться от выгодного предложения?

#### **5. Пришлите общее предложение по факсу, эл. почте**

Конечно же пришлю, но я хотела бы уточнить детали и уже подготовить предложение, которое подходит под ваши запросы.

Может быть вы сейчас очень заняты, тогда я перезвоню позже.

#### **6. Нам ничего не надо**

Скажите, а с чем это связано?

В данный момент у вас есть запас картриджей? Да, я понимаю, на данный момент все ваши основные потребности покрыты, но это же не означает, что такая ситуация будет вечно?

Не надо на данный момент или вы работаете по более низким ценам?

Вы готовы в принципе рассматривать предложения других компаний?

Я как раз и предлагаю более подробно ознакомиться с нашей услугой, чтобы вы могли удостовериться, что то, что предлагается, нечто другое и отличается от того, что вы имеете.

Мне известны, по крайней мере, 3 причины, по которым это может быть вам очень полезно!

Опыт показывает, что 60% предложений, которые кажутся не нужными, при более детальном рассмотрении оказываются целесообразными. Понимаете меня?

#### **7. Позвоните через полгода**

Зачем так долго ждать, разве не может случиться так, что уже через неделю вам смогут понадобиться наши услуги?

Если это вас не затруднит, я перезвоню вам сама, это ведь моя работа!!!

Я же не предлагаю вам сразу покупать!

#### **9. Я подумаю**

Моя миссия как раз заключается в том, чтобы содействовать принятию решений, предоставляя ту или иную информацию. Задайте мне еще вопросы, которые вас действительно интересуют.

Наверное, вы хотите подумать о том, насколько наше предложение выгодно для вас? Основная выгода заключается в следующем....

Уже через месяц работы с нами, вы поймете как это выгодно и удобно.

#### **10. Вы ничем не отличаетесь от других**

Я как раз и хочу вас попросить внимательно послушать меня, чтобы увидеть наши реальные отличия.

Помогите мне правильно донести до вас информацию.

По отношению к нашим конкурентам у нас есть следующие отличия:

- мы гарантируем работоспособность картриджа, отсутствие поломок и повреждений техники, по вине использования регенерированного картриджа.
- мы используем промышленное итальянское оборудование в нашей лаборатории, что позволяет совершать операции, которые невозможно сделать вручную
- стоимость услуги в 2-3 раза ниже стоимости оригинального картриджа, а качество печати и ресурс работы точно такие же

- оплата услуги происходит, после того как вы оцените наше качество и сервис, кроме того, наши цены стабильны
  - мы являемся лидерами в области регенерации картриджей, работаем практически со всеми банками, с сетями: Рив Гош, Пятерочка, Промсвязьбанк и др.
  - осуществляем бесплатную доставку картриджей
  - только в нашей компании разработан уникальный сайт, где в личном кабинете вы сами можете отследить процесс выполнения ваших заказов.
- Мы обеспечиваем НАДЕЖНОЕ, ПРОСТОЕ и БЫСТРОЕ обслуживание вашей оргтехники. Поработав с нами месяц, вы уже увидите значимые отличия. Давайте попробуем! Давайте вы сделаете у нас один заказ и сразу увидите, как мы отлично работаем. Отлично в прямом и переносном смысле.

## **11. У нас сейчас все плохо. Нет денег**

Но вы же продолжаете работу? Разве может не хватать денег на экономию денег?

### **Частные методы обработки возражений.**

1. Метод вычитания.

- Профилактика этой модели стоит 620 руб.

- Это дорого.

- А сколько не дорого, сколько вы платите заправщикам?

- 400 руб.

- Так значит, речь идет о 220 рублях?

- Да.

И продолжаем говорить о разности как об абсолютном.

2. Метод деления.

Значит речь идет про 220 руб. Сколько будет работать этот картридж? Я полагаю, месяц, т.е. 22 рабочих дня. Значит если разделить 220 руб. на 22 дня, то получится 10 руб. в день. В результате, ваши доп. вложения составляют 10руб. в день.

3. Сведение к пустяку.

А что такое 10руб. в день? Это же совсем маленькая сумма. А гарантия сохранности оргтехники – это очень важно.

Своими действиями нужно говорить клиенту: «Мы серьезные люди, мы занимаемся важными вещами, которые касаются и вас и нас. Я не хочу понапрасну тратить ни свое, ни ваше время, я готова тщательно и скрупулезно изучать ваши потребности и в соответствии с ними предлагать вам наши услуги. А иначе зачем нам разговаривать?»

Непрофессиональный и неуверенный в себе продавец сдается и отказывается от контакта после первого же возражения клиента. Возражения появляются тогда, когда налицо конкурентная среда. Обработка возражений есть неотъемлемая часть переговоров. Из тягостного процесса это должно стать увлекательной игрой!

### **Переговоры о цене.**

Разговор о цене нужно начинать как можно позже, и чем позже, тем лучше.

Цена должна восприниматься клиентом в сравнении. Чтобы адекватно воспринять цену клиент должен быть подготовлен.

Переговоры о цене – это переговоры о том, за что платит клиент.

4. Никогда не оправдывайте свою цену.



Цена является неотъемлемым качеством продукта, его характеристикой., такой же как вес, срок годности и пр. Знайте цену себе, своей компании и своему продукту.

5. Будьте уверены в называемой цене.

О неуверенности говорят следующие проявления:

- Избыточное количество слов паразитов.
- Резкое, заметное для клиента невербальное изменение характеристик речи. Цена может произноситься вдруг скороговоркой, или наоборот крайне медленно и тягуче.
- Необоснованный для клиента отказ продавца говорить о цене тогда, когда этого хочет клиент.

6. Метод сэндвича.

+++Эффект первичности и эффект недавности. Когда произносим цену, перед и после необходимо разместить какие-то плюсы товара или компании.

7. Говорите об амплитуде цен. Если клиент настаивает на том, чтобы вы сказали ему цену в самом начале, говорите об амплитуде цен.

### Завершение сделки.

- Естественное завершение. Клиент сам спрашивает, как можно оформить сделку.
- Завершение по предложению.

Ну что ж, я вижу вы заинтересованы в наших услугах, это так? Ну как вам, заказываете?

Завершение по предложению применимо в случае, когда у вас достаточно хороший контакт с клиентом, когда клиент заинтересован в услуге, но сомневается делать это сейчас или попозже.

- Завершение на основе альтернативы. Выбор без выбора.

Вы бы хотели, что бы мы восстанавливали картриджей или же занимались всем комплексом работ по обслуживанию оргтехники?

Если нет – вопрос объяснение. Скажите, а что вас не устраивает?

Позвольте спросить почему?

- Завершение с уступками.

Если мы предоставим вам желаемую скидку, сможем ли мы подписать договор?

Если вы предоставляете дополнительные преимущества клиенту, требуйте от него взаимных уступок. Иначе клиент может предположить, что вы изначально хотели работать с ним по менее выгодным условиям, чем с остальными.

- Суммирующее завершение.

Мы говорили о... (1-ое преимущество)

Вы увидели, что дает...(2-е преимущество)

Вы также отметили, что мы.... (третье преимущество)

И нельзя забывать о том, что ....(четвертое преимущество)

Будем оформлять пробный заказ?

Воспроизводить лучше словами и фразами клиента.

- Завершение по возможным пунктам.

Подчеркните основное желание клиента, скажите, что можете его удовлетворить и переходите к завершению сделки.

Мы выяснили, что самое главное для вас..... Наша услуга как раз такова.

Перейдем к оформлению?

- «Партнерство»



Ваши предложение о начале работы высказываются как предположения о совместной работе.

«Когда мы начнем?», «Когда начинаем?»

- Завершение по предположению.

Вы ведете себя так, как будто клиент уже согласился. Поэтому весь разговор строится на конкретных деталях, которые необходимо прояснить, чтобы начать этап работ. Ведите себя естественным образом.

### **Отношение к отказу.**

1. Оставить дверь открытой.

- Мы решили работать с другой компанией.

- Хороший выбор. Скажите, пожалуйста, если ситуация изменится, будете ли вы открыты к продолжению нашего разговора?

2. Что я сделал неправильно?

**НИКОГДА НЕ СДАВАЙТЕСЬ!  
НИКОГДА НЕ ОПУСКАЙТЕ РУКИ!  
БЕЙТЕСЬ ДО ПОСЛЕДНЕГО!**

## Глава 15. ПРАВИЛА РАБОТЫ С КЛИЕНТАМИ ПО КАТЕГОРИЯМ

### 1. Применение

1.1. Компании с действующим договором

### 2. Таблица определения категории клиента

Столицы	Статистика заявок на восстановление	
	Среднемесячный объем заказа	Единовременная заявка
Корпоративный Клиент	свыше 400000	свыше 150000
A	свыше 60000	свыше 30000
B	свыше 10000	свыше 5000
C	свыше 4500	свыше 1500
C-	меньше 4500	меньше 1500
Регионы	Среднемесячный объем заказа	Единовременная заявка
Корпоративный Клиент	свыше 200000	свыше 80000
A	свыше 40000	свыше 20000
B	свыше 8000	свыше 5000
C	свыше 3000	свыше 1500
C-	меньше 3000	меньше 1500

### 3. Правила работы с клиентами Категории «С-»:

- 3.1. Задача Специалиста ОП - перевод клиента данной категории в клиента категории «С» или выше, а если это невозможно - отказаться от сотрудничества с ним;
- 3.2. По итогам сотрудничества за период (3 месяца), для принятия решения о целесообразности продолжения работы с клиентом «С-», Специалист ОП обязан проанализировать статистику заказов и если:
  - 3.2.1. Клиент не имеет скидок;
  - 3.2.2. У клиента единовременный заказ соответствует объему единовременной заявки категории «С» или выше;
  - 3.2.3. Клиент своевременно оплачивает счета,то через проект-задачу создать запрос на имя Директора по развитию на присвоение клиенту соответствующей категории;
- 3.3. С 01.12.2011 в системе «VIS» невозможно оформить заявки на клиентов категории «С-»;

### 4. Правила работы с клиентами Категории «С»:

- 4.1. Задача Специалиста ОП - перевод клиента данной категории в клиента категории «В» или выше;
- 4.2. По итогам сотрудничества за период (3 месяца), для принятия решения о переводе клиента в категорию «В», Специалист ОП обязан проанализировать статистику заказов и если:
  - 4.2.1. клиент не имеет скидок;
  - 4.2.2. у клиента единовременный заказ соответствует объему единовременной заявки категории «В» или выше;
  - 4.2.3. клиент своевременно оплачивает счета,
- 4.3. то через проект-задачу создать запрос на имя Директора по развитию на присвоение клиенту соответствующей категории;
- 4.4. Если по статистике заказов у клиента нет роста, то Специалист ОП обязан:
  - 4.4.1. Снять все скидки клиента и новых скидок не предоставлять;

- 4.4.2. Исключить клиента из участия в акциях и не назначать подарков;
- 4.4.3. Не напоминать о себе звонками;
- 4.4.4. При задержке клиентом оплаты оказанных услуг - закрыть отношения после взыскания оплаты;
- 4.5. Через 6 месяцев клиент категории «С» из базы Специалиста ОП переходит к менеджеру Интернет магазина;

## **5. Правила работы с клиентами Категории «В»:**

- 5.1. Задача Специалиста ОП – развитие и перевод клиента данной категории в клиента категории «А»;
- 5.2. По итогам сотрудничества за период (3 месяца), для принятия решения о переводе клиента в категорию «А», Специалист ОП обязан проанализировать статистику заказов и если:
  - 5.2.1. у клиента единовременный заказ соответствует объему единовременной заявки категории «В» или выше;
  - 5.2.2. клиент своевременно оплачивает счета,
- 5.3. то через проект-задачу создать запрос на имя Директора по развитию на присвоение клиенту соответствующей категории;
- 5.4. Если по статистике заказов у клиента нет роста, то Специалист ОП обязан:
  - 5.4.1. Регулярно звонить, напоминать о себе, прилагать усилия по привлечению клиента во все сферы услуг ВЕНЕТА СИСТЕМ;
  - 5.4.2. Включать клиента в акции, назначать подарки и бонусы;
- 5.5. С 01.01.2012 скидки данной категории предоставляются в пределах компетенции ответственного менеджера:
  - 5.5.1. Младший специалист – 2%
  - 5.5.2. Специалист – 4%
  - 5.5.3. Ведущий специалист – 6%;
- 5.6. Показатель ДЗ - **«5 стандарт + 10 дней возможно увеличение»;**

## **6. Правила работы с клиентами Категории «А»:**

- 6.1. Задача Специалиста ОП – удержание и перевод клиента данной категории в клиента категории «Корпоративный»;
- 6.2. Специалист ОП обязан:
  - 6.2.1. Контролировать степень удовлетворенности клиента;
  - 6.2.2. Аргументировано отстаивать интересы клиента для предоставления индивидуальных условий с учетом интересов «ВЕНЕТА СИСТЕМ» (отсрочка платежа, ценообразование, стандарты сервиса и т.д.);
  - 6.2.3. Включать клиента в акции, назначать индивидуальные подарки и бонусы;
  - 6.2.4. При любых отклонениях в отношениях информировать своего Руководителя для принятия согласованного решения;
- 6.3. Показатель ДЗ - **«10 стандарт + 20 дней возможно увеличение»;**

## **7. Правила работы с Корпоративными клиентами:**

- 7.1. Особый статус клиента предусматривает активное участие в его развитии и поддержке не только Специалиста ОП, но и вышестоящего руководства отдела (Компании);
- 7.2. Задача Специалиста ОП – удержание корпоративного клиента;
- 7.3. Специалист ОП обязан:
  - 7.3.1. Регулярно контролировать степень удовлетворенности клиента;
  - 7.3.2. Аргументировано отстаивать интересы клиента для предоставления индивидуальных условий с учетом интересов «ВЕНЕТА СИСТЕМ» (отсрочка платежа, ценообразование, стандарты сервиса и т.д.);

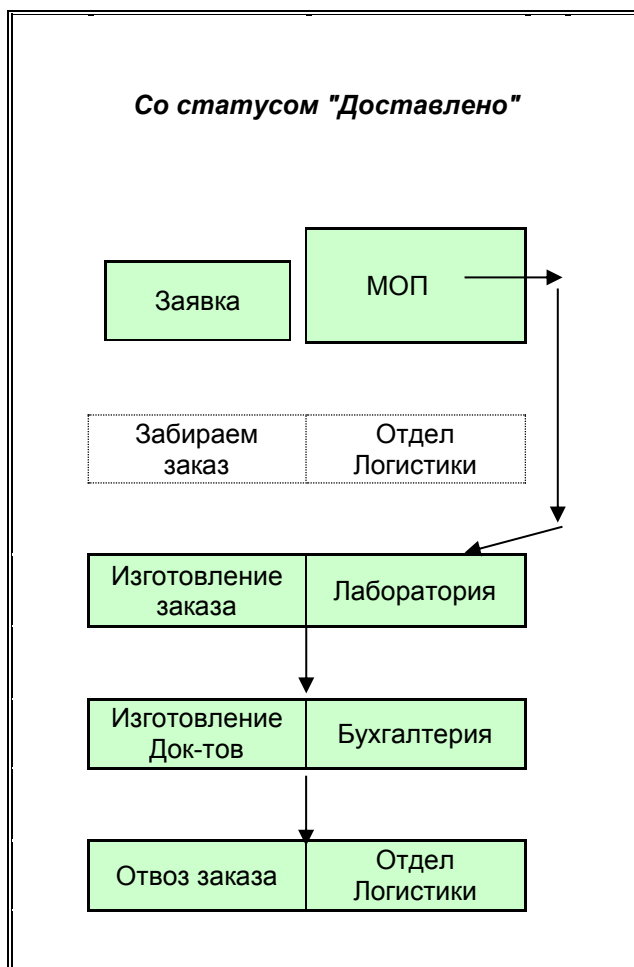
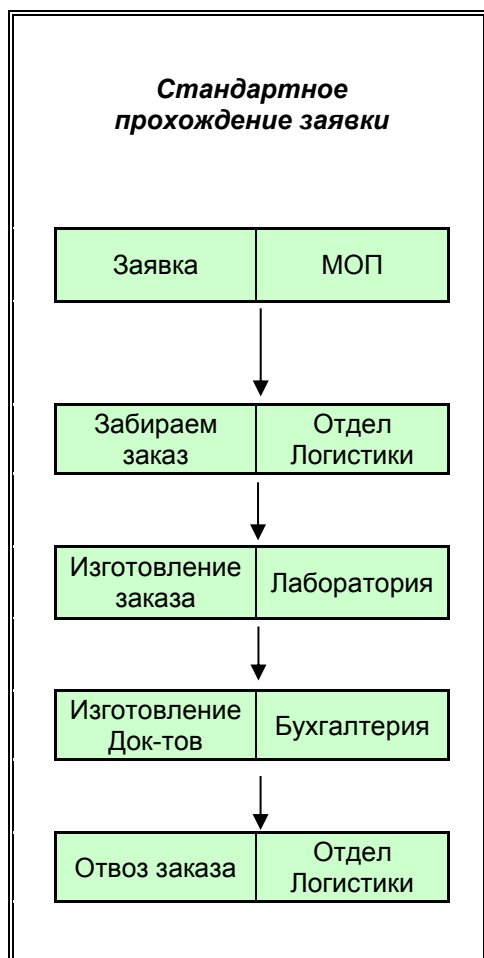
- 7.3.3. Включать клиента в акции, назначать индивидуальные подарки и бонусы;
- 7.3.4. При любых отклонениях в отношениях информировать своего Руководителя для принятия согласованного решения;
- 7.4. Показатель ДЗ - «**20 стандарт + 40 дней возможно увеличение**»;

## **8. Внесение изменений в Правила:**

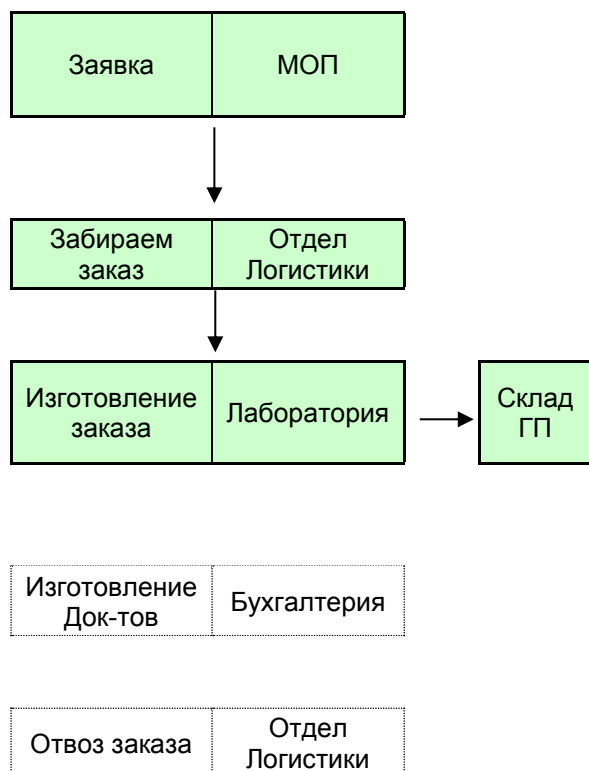
- 8.1. Правила хранятся у Генерального директора компании (в письменном виде) и на информационном портале ООО «ВЕНЕТА СИСТЕМ»
- 8.2. Обновление и корректировка Положения производится Коммерческим директором Головной компании по инициативе и с обязательным утверждением изменений Генеральным директором Головной компании.
- 8.3. После утверждения Генеральным директором Головной компании, рассылки заинтересованным лицам и ввода в действие новой редакции, старая редакция Руководства утрачивает силу и:
- 8.4. в ГК – сдается в архив;
- 8.5. в компаниях франчайзи – изымается и уничтожается.

## Глава 16. Логика прохождения ЗУ согласно БП ВС

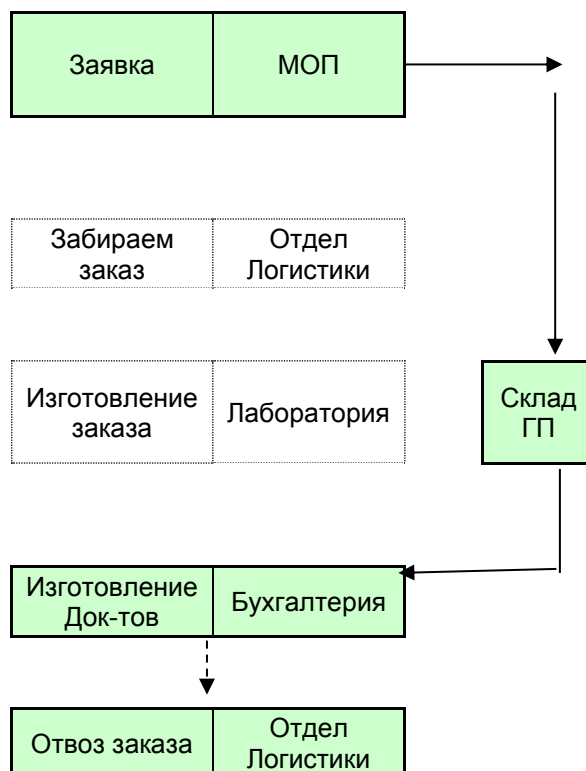
Движение ЗУ в соответствии с различными ситуациями (склад ГП, отгрузка с ГП и т.д.)



**Отгрузка по выполнению  
"НЕТ"**



**Отгрузка со склада ГП**



## Глава 17. Инструкция по выявлению клиентов категории "С" в своей базе

Позволяет вычислить клиентов категории "С" и пересмотреть свой взгляд на целесообразность работы с такими клиентами для компании и менеджера. Позволит перераспределить свои усилия на более перспективных клиентов и высвободить свободное время.

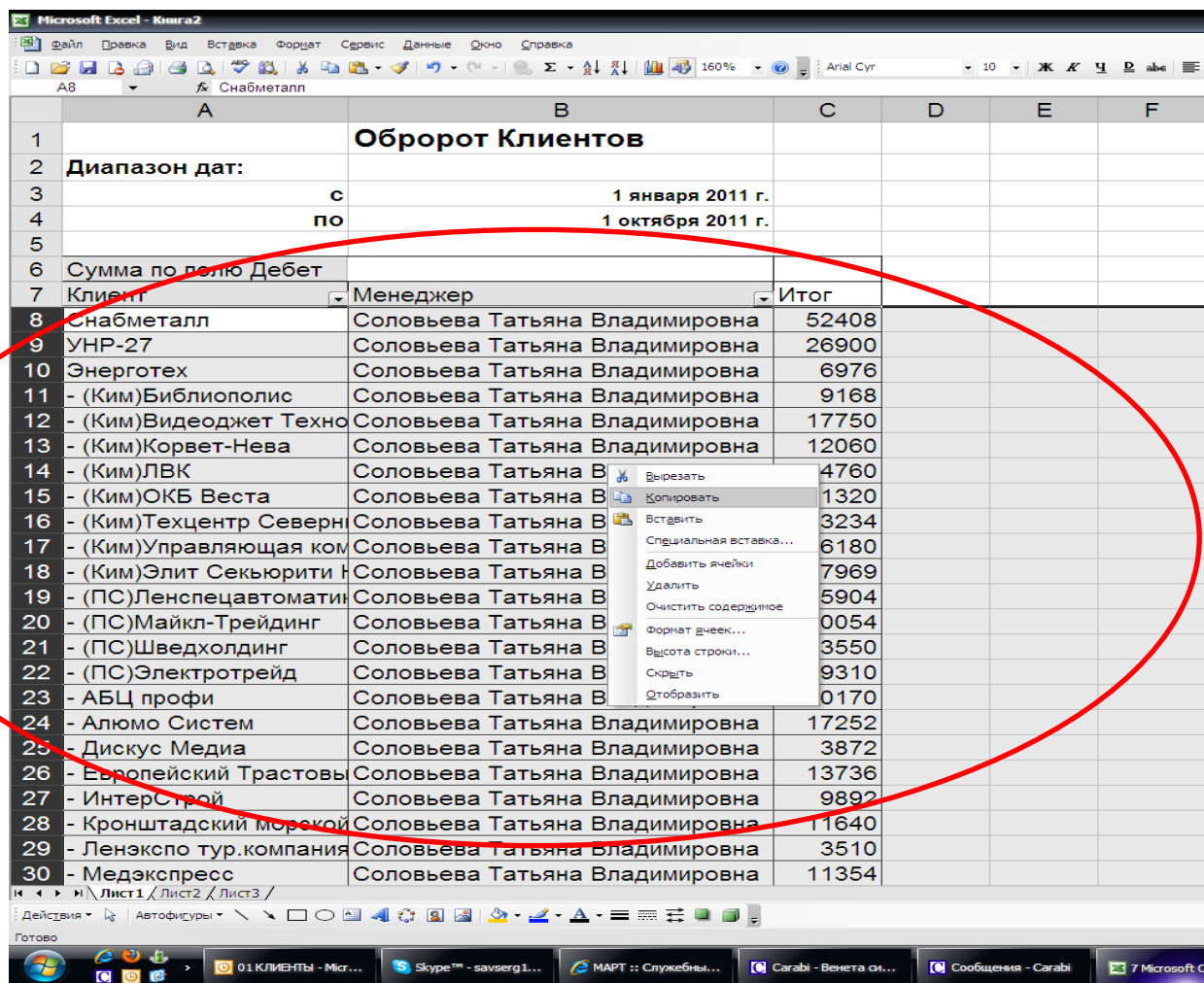
1. Выгружается отчет: из "Юр. И физ. лица/Клиенты/Оборот клиентов». Выбирается период, к примеру за год с 1.01.2011 и по конец последнего месяца, например 30.09.2011г.

Получается отчет по Обороту клиента за полных 9 месяцев 2011года

2. Открываем полученный отчет.

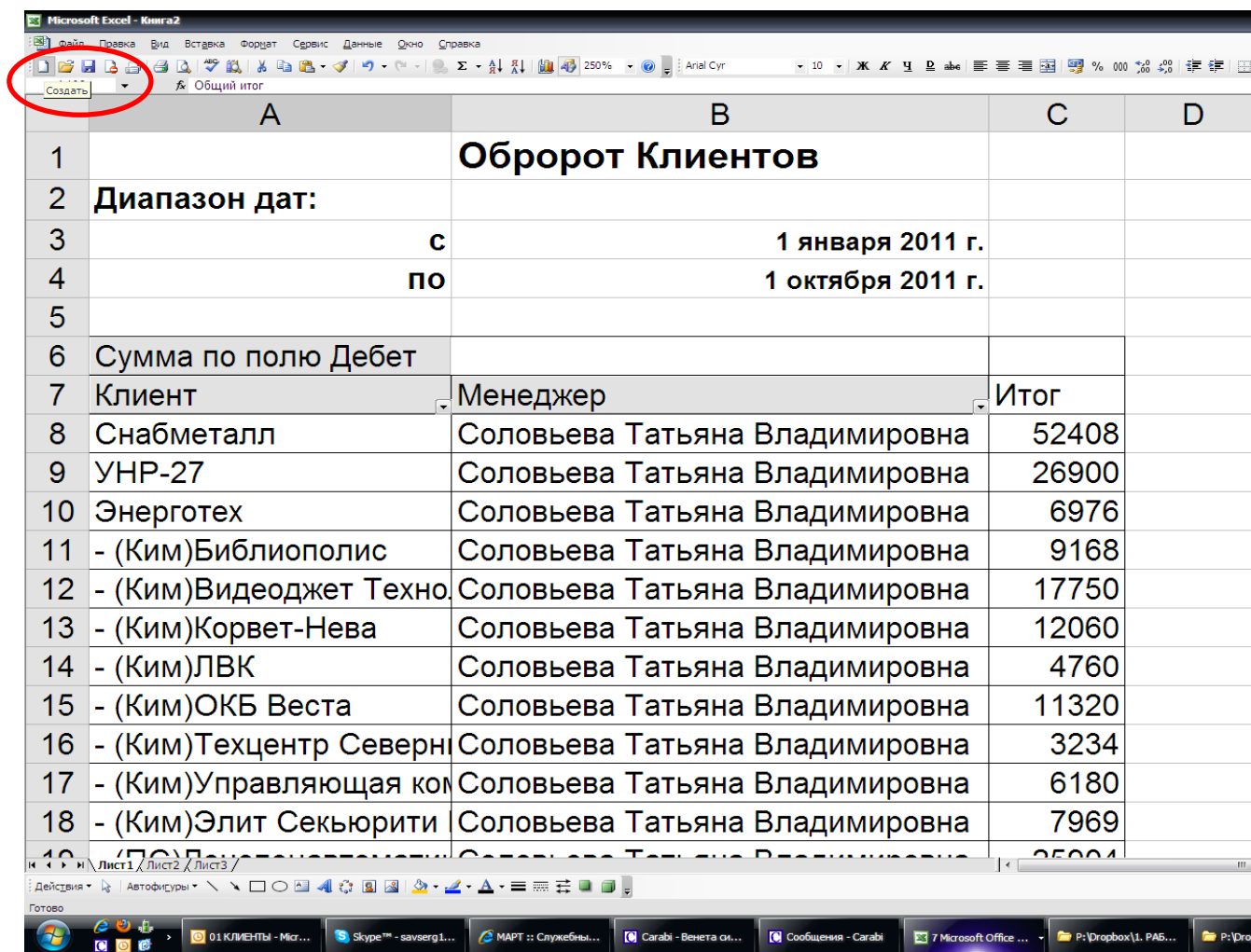
2.1. Из этого отчета выделяем мышкой строки с перечнем клиентов, без шапки и строки "Общий итог".

2.2. Выделив, нажимаем правую кнопку мыши и выбираем "Копировать"



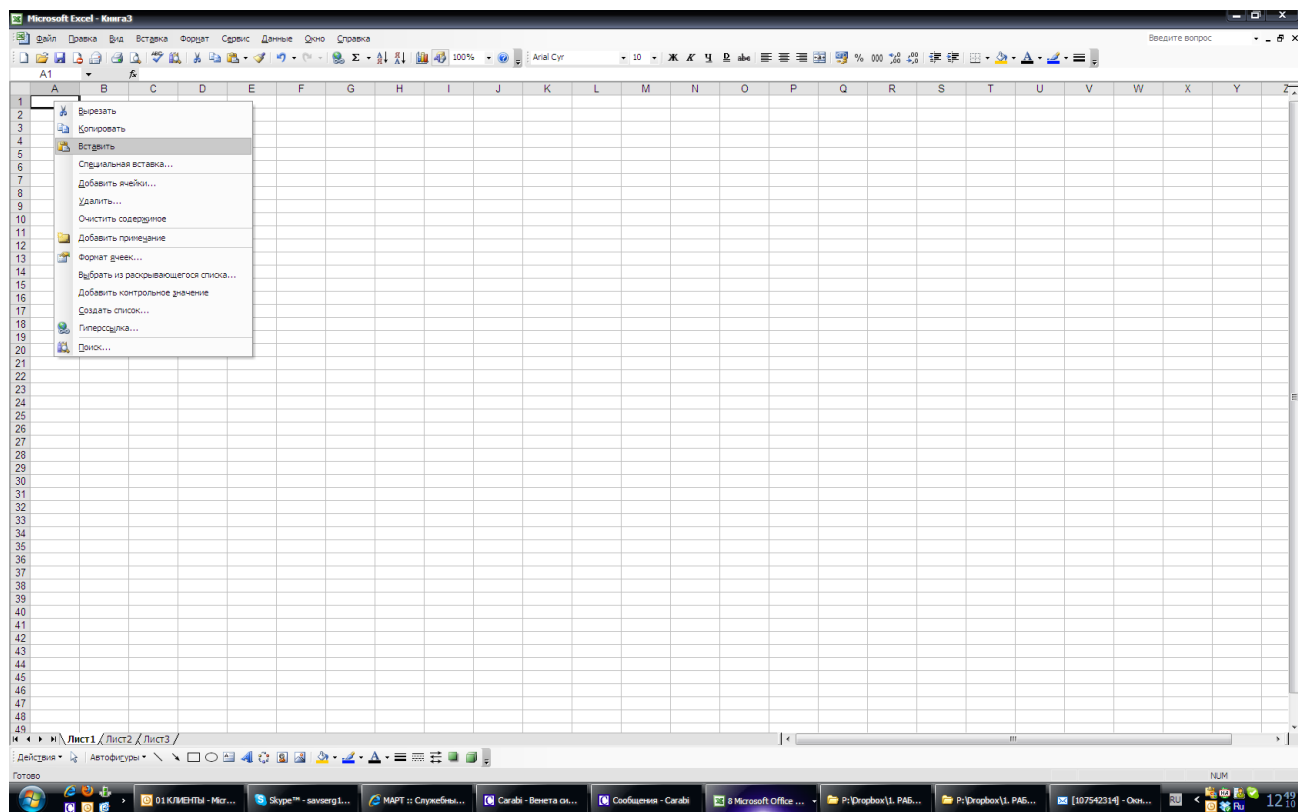
Оборот Клиентов							
1							
2	Диапазон дат:						
3		с	1 января 2011 г.				
4		по	1 октября 2011 г.				
5							
6	Сумма по полю Дебет						
7	Клиент	Менеджер	Итог				
8	Снабметалл	Соловьева Татьяна Владимировна	52408				
9	УНР-27	Соловьева Татьяна Владимировна	26900				
10	Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976				
11	- (Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168				
12	- (Ким)Видеоджет Техно	Соловьева Татьяна Владимировна	17750				
13	- (Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060				
14	- (Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна В	4760				
15	- (Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна В	1320				
16	- (Ким)Техцентр Северн	Соловьева Татьяна В	3234				
17	- (Ким)Управляющая ком	Соловьева Татьяна В	6180				
18	- (Ким)Элит Секьюрити	Соловьева Татьяна В	7969				
19	- (ПС)Ленспецавтоматик	Соловьева Татьяна В	5904				
20	- (ПС)Майкл-Трейдинг	Соловьева Татьяна В	0054				
21	- (ПС)Шведхолдинг	Соловьева Татьяна В	3550				
22	- (ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна В	9310				
23	- АБЦ профи	Соловьева Татьяна В	0170				
24	- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252				
25	- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872				
26	- Европейский Тростовы	Соловьева Татьяна Владимировна	13736				
27	- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892				
28	- Кронштадский морской	Соловьева Татьяна Владимировна	11640				
29	- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510				
30	- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354				

3. Создаем новый документ, нажав на кнопку:



4. В Новом документе поставьте курсор мыши в левую-верхнюю ячейку и правой кнопкой нажмите «вставить»

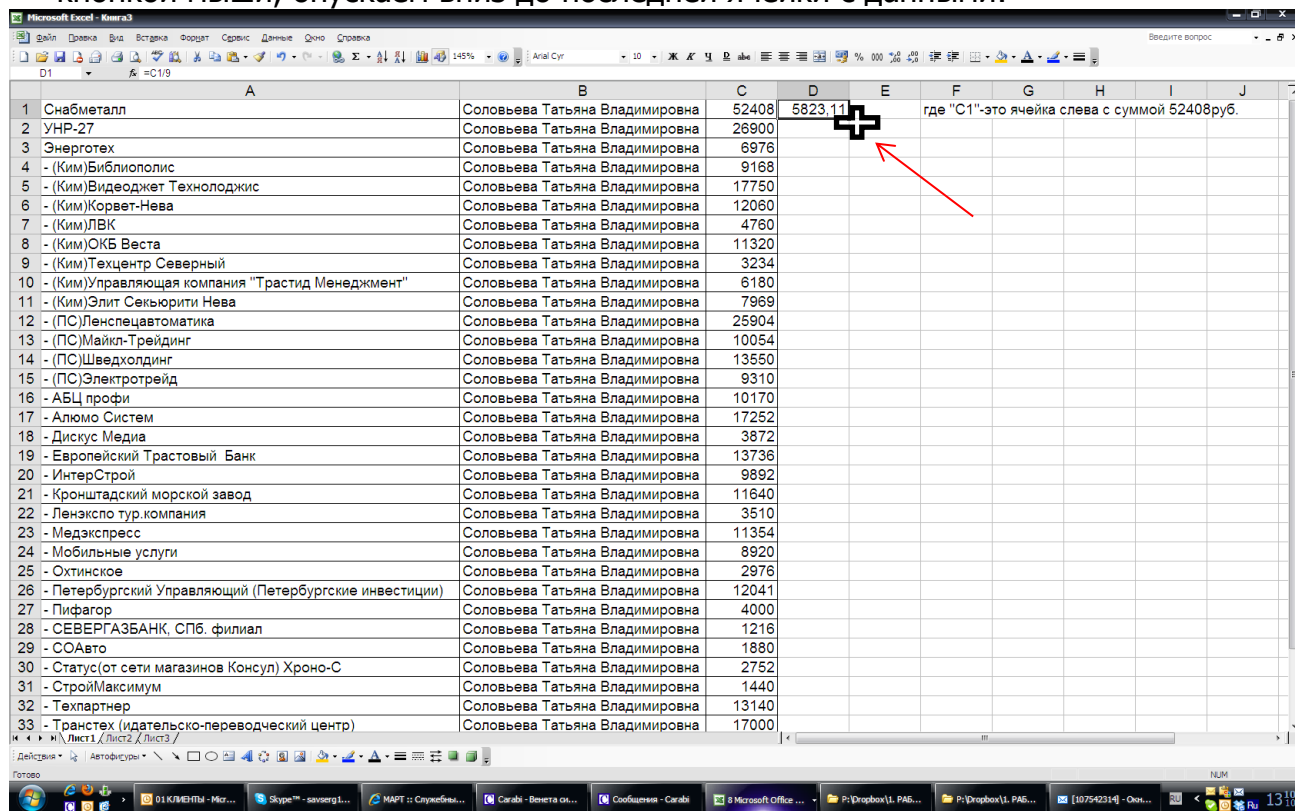




5. Далее после последнего столбца с "Оборотом клиента" за 9 месяцев 2011г. Необходимо вычислить его оборот (средний) в месяц, для этого каждую ячейку с суммой необходимо поделить на 9. Для этого пишем формулу для первой ячейки: " $\text{=Ячейка слева}/9$ " Enter:

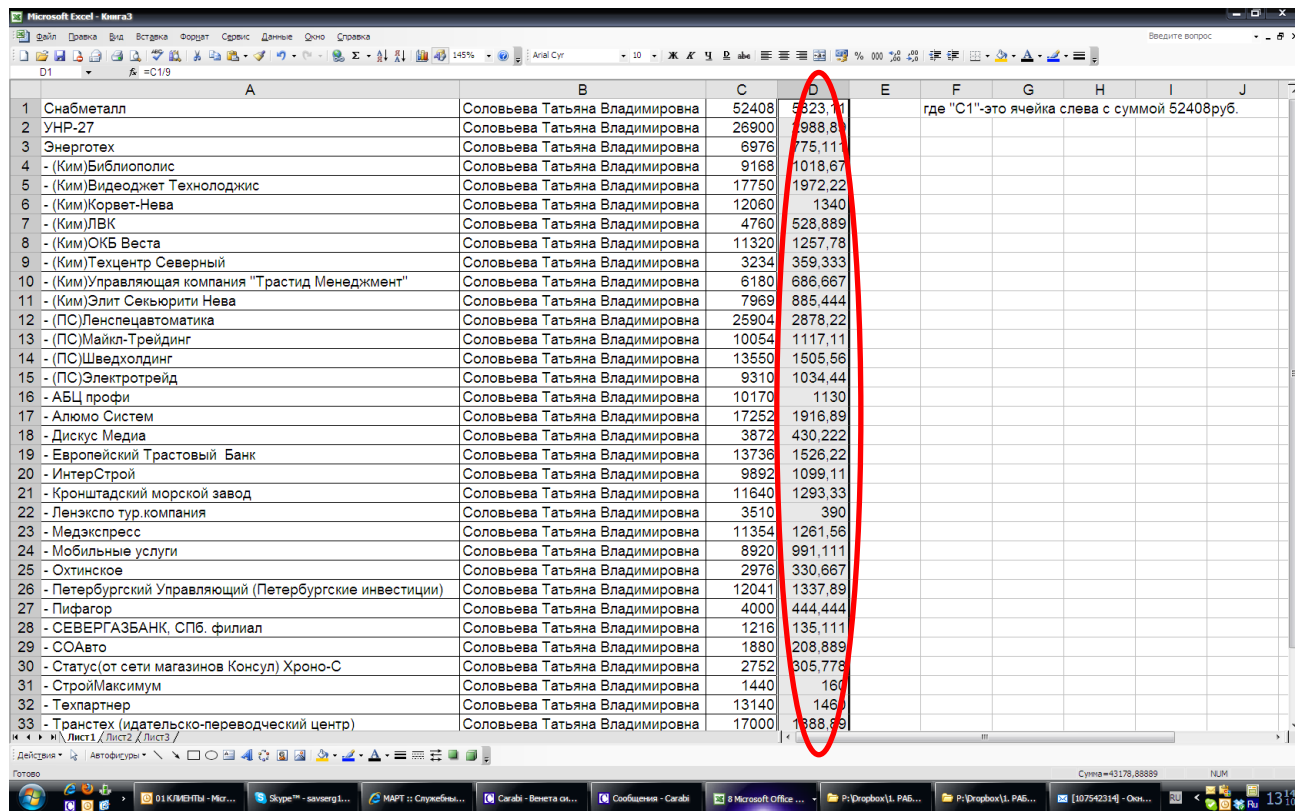
Microsoft Excel - Книга3									
Файл Вид Вставка Ссылки Данные Справка									
Сумм =C1/9									
	A	B	C	D	E	F	G	H	I
1	Снабметалл	Соловьева Татьяна Владимировна	52408	=C1/9		где "C1"-это ячейка слева с суммой 52408руб.			
2	УНР-27	Соловьева Татьяна Владимировна	26900						
3	Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976						
4	- (Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168						
5	- (Ким)Видеоджет Технолджис	Соловьева Татьяна Владимировна	17750						
6	- (Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060						
7	- (Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна Владимировна	4760						
8	- (Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна Владимировна	11320						
9	- (Ким)Техцентр Северный	Соловьева Татьяна Владимировна	3234						
10	- (Ким)Управляющая компания "Трастид Менеджмент"	Соловьева Татьяна Владимировна	6180						
11	- (Ким)Элит Секьюрити Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	7969						
12	- (ПС)Ленспецавтоматика	Соловьева Татьяна Владимировна	25904						
13	- (ПС)Майкл-Трейдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	10054						
14	- (ПС)Шведхолдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	13550						
15	- (ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна Владимировна	9310						
16	- АБЦ профи	Соловьева Татьяна Владимировна	10170						
17	- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252						
18	- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872						
19	- Европейский Трастовый Банк	Соловьева Татьяна Владимировна	13736						
20	- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892						
21	- Кронштадский морской завод	Соловьева Татьяна Владимировна	11640						
22	- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510						
23	- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354						
24	- Мобильные услуги	Соловьева Татьяна Владимировна	8920						
25	- Охтинское	Соловьева Татьяна Владимировна	2976						
26	- Петербургский Управляющий (Петербургские инвестиции)	Соловьева Татьяна Владимировна	12041						
27	- Пифагор	Соловьева Татьяна Владимировна	4000						
28	- СЕВЕРГАЗБАНК, СПб. филиал	Соловьева Татьяна Владимировна	1216						
29	- СОАвто	Соловьева Татьяна Владимировна	1880						
30	- Статус(от сети магазинов Консул) Хроно-С	Соловьева Татьяна Владимировна	2752						
31	- СтройМаксимум	Соловьева Татьяна Владимировна	1440						
32	- Техпартнер	Соловьева Татьяна Владимировна	13140						
33	- Транстех (издательско-переводческий центр)	Соловьева Татьяна Владимировна	17000						

6. Далее применяем ко всем ячейкам, для этого наводим курсор мыши на правый-нижний угол ячейки с формулой (появляется "крестик") и, удерживая левой кнопкой мыши, опускаем вниз до последней ячейки с данными:



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Снабметалл	Соловьева Татьяна Владимировна	52408	=C1						
2	УНР-27	Соловьева Татьяна Владимировна	26900							
3	Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976							
4	- (Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168							
5	- (Ким)Видеоджет Технолоджис	Соловьева Татьяна Владимировна	17750							
6	- (Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060							
7	- (Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна Владимировна	4760							
8	- (Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна Владимировна	11320							
9	- (Ким)Техцентр Северный	Соловьева Татьяна Владимировна	3234							
10	- (Ким)Управляющая компания "Трастид Менеджмент"	Соловьева Татьяна Владимировна	6180							
11	- (Ким)Элит Секьюрити Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	7969							
12	- (ПС)Ленспецавтоматика	Соловьева Татьяна Владимировна	25904							
13	- (ПС)Майкл-Трейддинг	Соловьева Татьяна Владимировна	10054							
14	- (ПС)Шведхолдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	13550							
15	- (ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна Владимировна	9310							
16	- АБЦ профи	Соловьева Татьяна Владимировна	10170							
17	- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252							
18	- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872							
19	- Европейский Трастовый Банк	Соловьева Татьяна Владимировна	13736							
20	- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892							
21	- Кронштадский морской завод	Соловьева Татьяна Владимировна	11640							
22	- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510							
23	- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354							
24	- Мобильные услуги	Соловьева Татьяна Владимировна	8920							
25	- Охтинское	Соловьева Татьяна Владимировна	2976							
26	- Петербургский Управляющий (Петербургские инвестиции)	Соловьева Татьяна Владимировна	12041							
27	- Пифагор	Соловьева Татьяна Владимировна	4000							
28	- СЕВЕРГАЗБАНК, СПб. филиал	Соловьева Татьяна Владимировна	1216							
29	- СОАвто	Соловьева Татьяна Владимировна	1880							
30	- Статус(от сети магазинов Консул) Хроно-С	Соловьева Татьяна Владимировна	2752							
31	- СтройМаксимум	Соловьева Татьяна Владимировна	1440							
32	- Техпартнер	Соловьева Татьяна Владимировна	13140							
33	- Транстех (издательско-переводческий центр)	Соловьева Татьяна Владимировна	17000							

7. Получается следующее:



	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Снабметалл	Соловьева Татьяна Владимировна	52408	=C1						
2	УНР-27	Соловьева Татьяна Владимировна	26900	=C2						
3	Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976	=C3						
4	- (Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168	=C4						
5	- (Ким)Видеоджет Технолоджис	Соловьева Татьяна Владимировна	17750	=C5						
6	- (Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060	=C6						
7	- (Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна Владимировна	4760	=C7						
8	- (Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна Владимировна	11320	=C8						
9	- (Ким)Техцентр Северный	Соловьева Татьяна Владимировна	3234	=C9						
10	- (Ким)Управляющая компания "Трастид Менеджмент"	Соловьева Татьяна Владимировна	6180	=C10						
11	- (Ким)Элит Секьюрити Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	7969	=C11						
12	- (ПС)Ленспецавтоматика	Соловьева Татьяна Владимировна	25904	=C12						
13	- (ПС)Майкл-Трейддинг	Соловьева Татьяна Владимировна	10054	=C13						
14	- (ПС)Шведхолдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	13550	=C14						
15	- (ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна Владимировна	9310	=C15						
16	- АБЦ профи	Соловьева Татьяна Владимировна	10170	=C16						
17	- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252	=C17						
18	- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872	=C18						
19	- Европейский Трастовый Банк	Соловьева Татьяна Владимировна	13736	=C19						
20	- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892	=C20						
21	- Кронштадский морской завод	Соловьева Татьяна Владимировна	11640	=C21						
22	- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510	=C22						
23	- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354	=C23						
24	- Мобильные услуги	Соловьева Татьяна Владимировна	8920	=C24						
25	- Охтинское	Соловьева Татьяна Владимировна	2976	=C25						
26	- Петербургский Управляющий (Петербургские инвестиции)	Соловьева Татьяна Владимировна	12041	=C26						
27	- Пифагор	Соловьева Татьяна Владимировна	4000	=C27						
28	- СЕВЕРГАЗБАНК, СПб. филиал	Соловьева Татьяна Владимировна	1216	=C28						
29	- СОАавто	Соловьева Татьяна Владимировна	1880	=C29						
30	- Статус(от сети магазинов Консул) Хроно-С	Соловьева Татьяна Владимировна	2752	=C30						
31	- СтройМаксимум	Соловьева Татьяна Владимировна	1440	=C31						
32	- Техпартнер	Соловьева Татьяна Владимировна	13140	=C32						
33	- Транстех (издательско-переводческий центр)	Соловьева Татьяна Владимировна	17000	=C33						

- 8.

Далее в следующем столбце вычисляем свой % (средний в месяц). Размер % у всех свой 2 или 3%. Делается это такими же манипуляциями как в пунктах 5-7, только ставим другую формулу "=Ячейка слева/100\*свой %":

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Снабметалл	Соловьева Татьяна Владимировна	5248.0	5823.11	=D1/100*2					
2	УНР-27	Соловьева Татьяна Владимировна	26900.00	2988.89						
3	Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976.00	775.11						
4	- (Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168.00	1018.67						
5	- (Ким)Видеоджет Технолоджис	Соловьева Татьяна Владимировна	17750.00	1972.22						
6	- (Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060.00	1340.00						
7	- (Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна Владимировна	4760.00	528.89						
8	- (Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна Владимировна	11320.00	1257.78						
9	- (Ким)Техцентр Северный	Соловьева Татьяна Владимировна	3234.00	359.33						
10	- (Ким)Управляющая компания "Трастид Менеджмент"	Соловьева Татьяна Владимировна	6180.00	686.67						
11	- (Ким)Элит Секьюрити Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	7969.00	885.44						
12	- (ПС)Ленспецавтоматика	Соловьева Татьяна Владимировна	25904.00	2878.22						
13	- (ПС)Майкл-Трейддинг	Соловьева Татьяна Владимировна	10054.00	1117.11						
14	- (ПС)Шведхолдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	13550.00	1505.56						
15	- (ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна Владимировна	9310.00	1034.44						
16	- АБЦ профи	Соловьева Татьяна Владимировна	10170.00	1130.00						
17	- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252.00	1916.89						
18	- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872.00	430.22						
19	- Европейский Трастовый Банк	Соловьева Татьяна Владимировна	13736.00	1526.22						
20	- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892.00	1099.11						
21	- Кронштадский морской завод	Соловьева Татьяна Владимировна	11640.00	1293.33						
22	- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510.00	390.00						
23	- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354.00	1261.56						
24	- Мобильные услуги	Соловьева Татьяна Владимировна	8920.00	991.11						
25	- Охтинское	Соловьева Татьяна Владимировна	2976.00	330.67						
26	- Петербургский Управляющий (Петербургские инвестиции)	Соловьева Татьяна Владимировна	12041.00	1337.89						
27	- Пифагор	Соловьева Татьяна Владимировна	4000.00	444.44						
28	- СЕВЕРГАЗБАНК, СПб. филиал	Соловьева Татьяна Владимировна	1216.00	135.11						
29	- СОАвто	Соловьева Татьяна Владимировна	1880.00	208.89						
30	- Статус(от сети магазинов Консул) Хроно-С	Соловьева Татьяна Владимировна	2752.00	305.78						
31	- СтройМаксимум	Соловьева Татьяна Владимировна	1440.00	160.00						
32	- Техпартнер	Соловьева Татьяна Владимировна	13140.00	1460.00						
33	- Транстех (издательско-переводческий центр)	Соловьева Татьяна Владимировна	17000.00	1888.89						

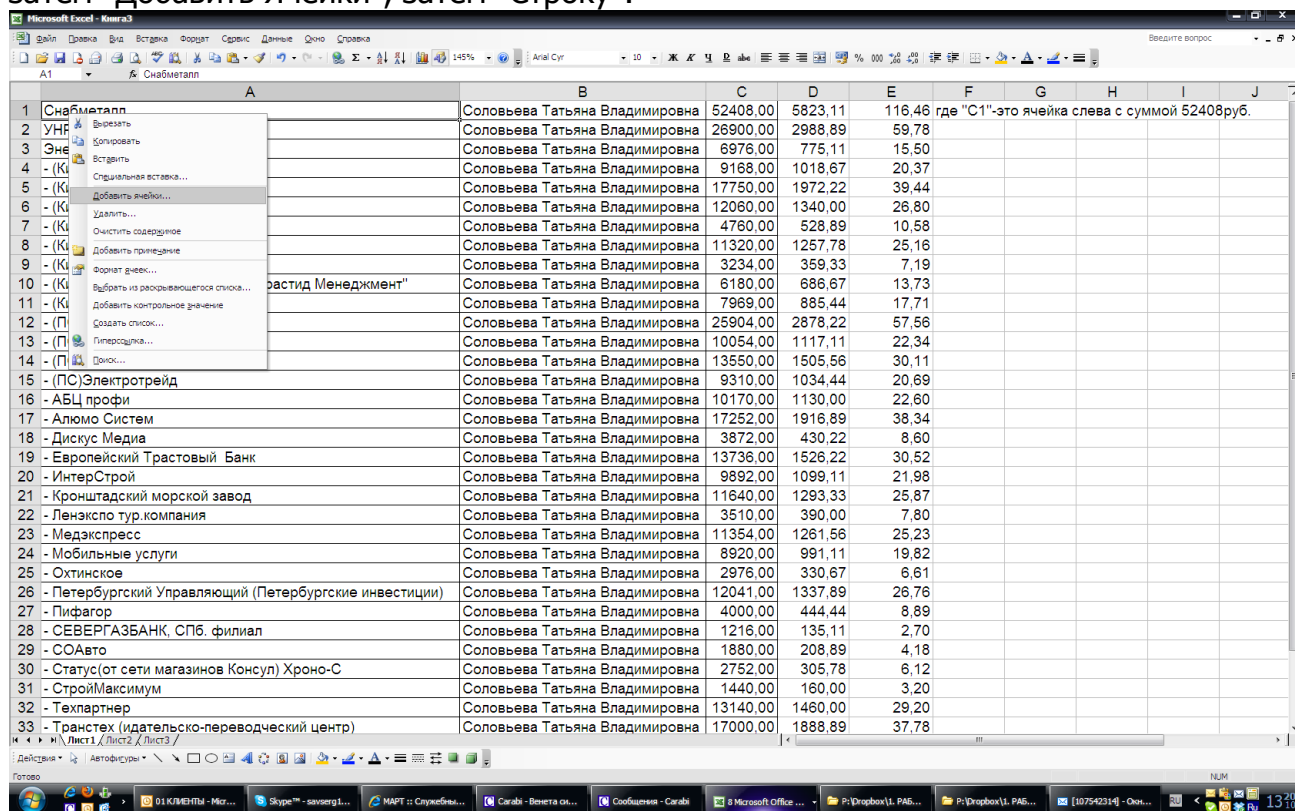
9. В итоге получаем:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Снабметалл	Соловьева Татьяна Владимировна	52408.00	5823.11	11.65					
2	УНР-27	Соловьева Татьяна Владимировна	26900.00	2988.89	10.97					
3	Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976.00	775.11	15.50					
4	- (Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168.00	1018.67	20.37					
5	- (Ким)Видеоджет Технолоджис	Соловьева Татьяна Владимировна	17750.00	1972.22	39.44					
6	- (Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060.00	1340.00	26.80					
7	- (Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна Владимировна	4760.00	528.89	10.58					
8	- (Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна Владимировна	11320.00	1257.78	25.16					
9	- (Ким)Техцентр Северный	Соловьева Татьяна Владимировна	3234.00	359.33	7.19					
10	- (Ким)Управляющая компания "Трастид Менеджмент"	Соловьева Татьяна Владимировна	6180.00	686.67	13.73					
11	- (Ким)Элит Секьюрити Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	7969.00	885.44	17.71					
12	- (ПС)Ленспецавтоматика	Соловьева Татьяна Владимировна	25904.00	2878.22	57.56					
13	- (ПС)Майкл-Трейддинг	Соловьева Татьяна Владимировна	10054.00	1117.11	22.34					
14	- (ПС)Шведхолдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	13550.00	1505.56	30.11					
15	- (ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна Владимировна	9310.00	1034.44	20.69					
16	- АБЦ профи	Соловьева Татьяна Владимировна	10170.00	1130.00	22.60					
17	- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252.00	1916.89	38.34					
18	- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872.00	430.22	8.60					
19	- Европейский Трастовый Банк	Соловьева Татьяна Владимировна	13736.00	1526.22	30.52					
20	- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892.00	1099.11	21.98					
21	- Кронштадский морской завод	Соловьева Татьяна Владимировна	11640.00	1293.33	25.87					
22	- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510.00	390.00	7.80					
23	- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354.00	1261.56	25.23					
24	- Мобильные услуги	Соловьева Татьяна Владимировна	8920.00	991.11	19.82					
25	- Охтинское	Соловьева Татьяна Владимировна	2976.00	330.67	6.61					
26	- Петербургский Управляющий (Петербургские инвестиции)	Соловьева Татьяна Владимировна	12041.00	1337.89	26.76					
27	- Пифагор	Соловьева Татьяна Владимировна	4000.00	444.44	8.89					
28	- СЕВЕРГАЗБАНК, СПб. филиал	Соловьева Татьяна Владимировна	1216.00	135.11	2.70					
29	- СОАвто	Соловьева Татьяна Владимировна	1880.00	208.89	4.18					
30	- Статус(от сети магазинов Консул) Хроно-С	Соловьева Татьяна Владимировна	2752.00	305.78	6.12					
31	- СтройМаксимум	Соловьева Татьяна Владимировна	1440.00	160.00	3.20					
32	- Техпартнер	Соловьева Татьяна Владимировна	13140.00	1460.00	29.22					
33	- Транстех (издательско-переводческий центр)	Соловьева Татьяна Владимировна	17000.00	1888.89	37.78					

10. Далее необходимо выстроить цифры по возрастанию:

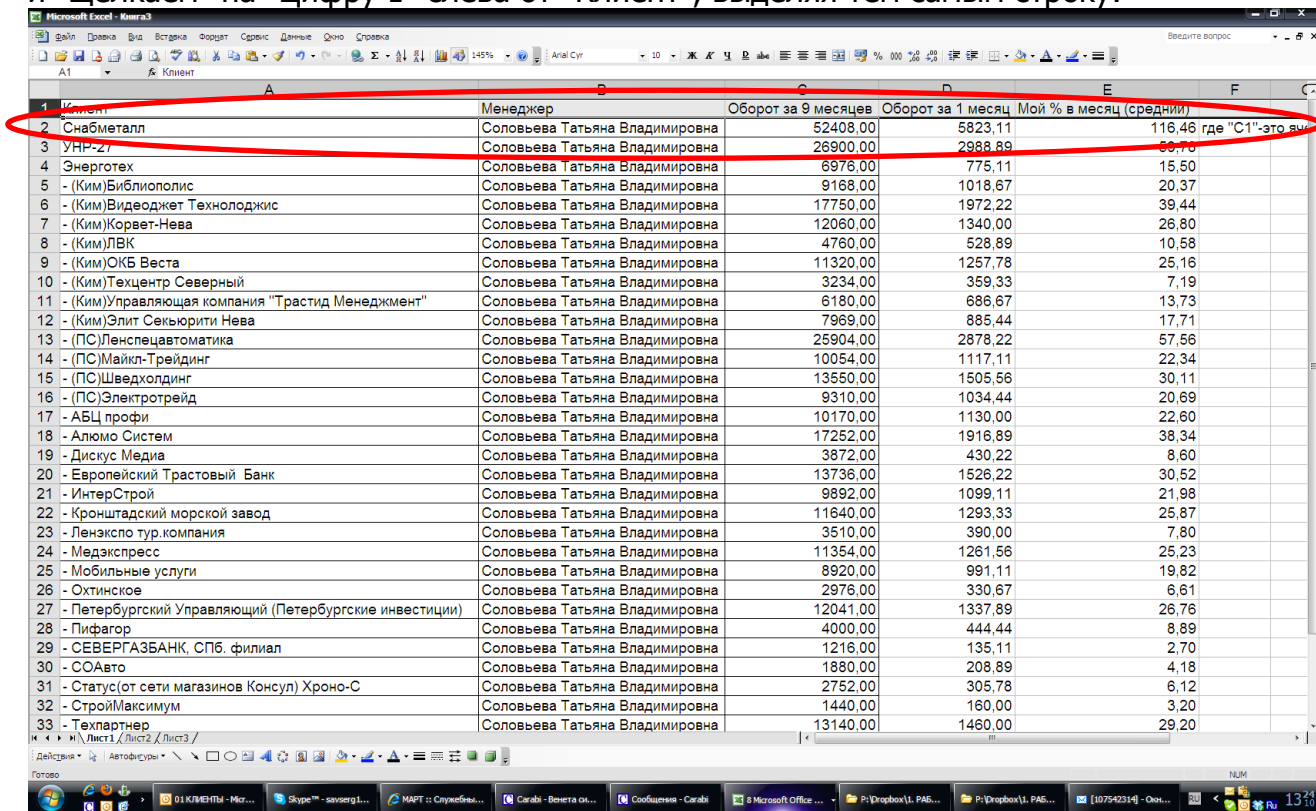
10.1. Создаем шапку таблицы:

наводим на левую-верхнюю ячейку курсор мыши и нажимаем правую кнопку мыши, затем "Добавить Ячейки", затем "Строку":



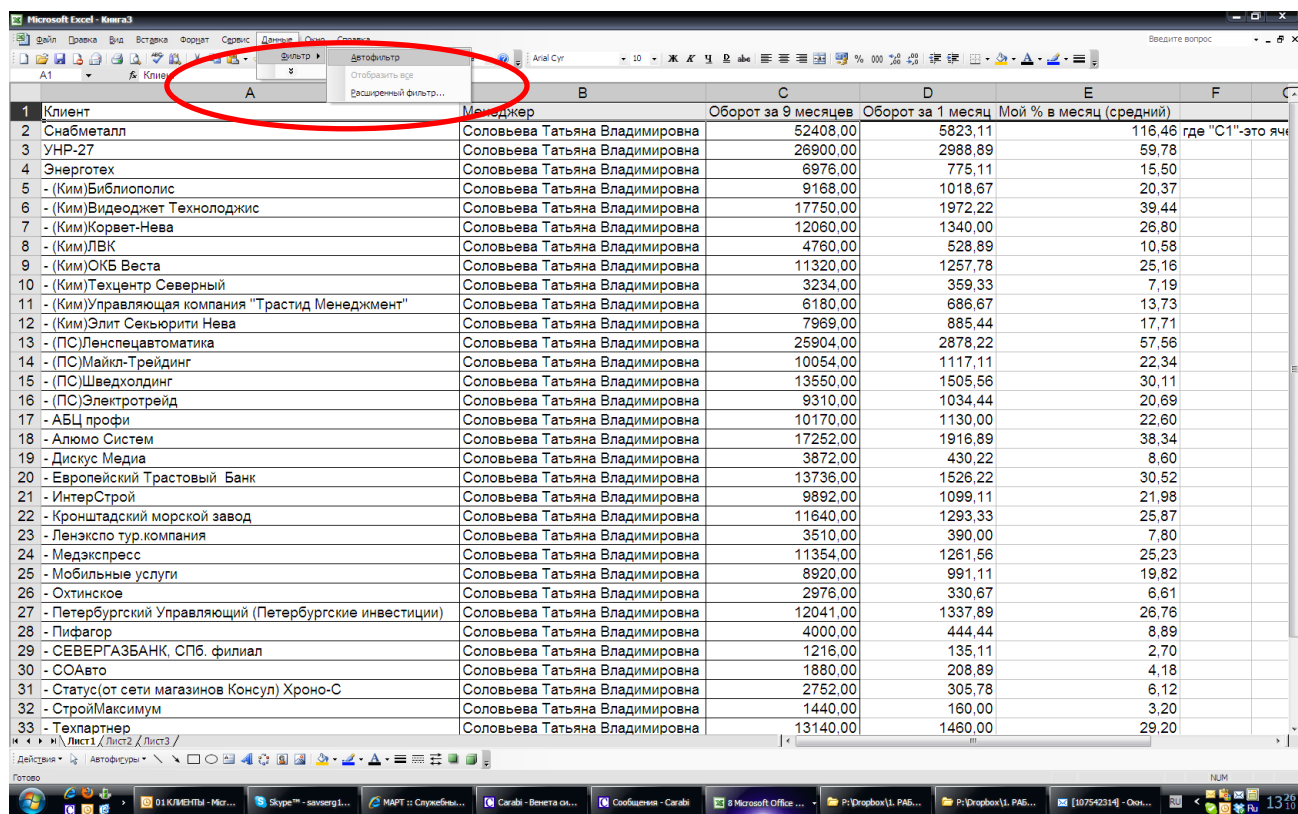
10.2. Затем "Обзываем" столбцы - как хотите, но можно как в примере:

и "щелкаем" на "Цифру 1" слева от "Клиент", выделяя тем самым строку:





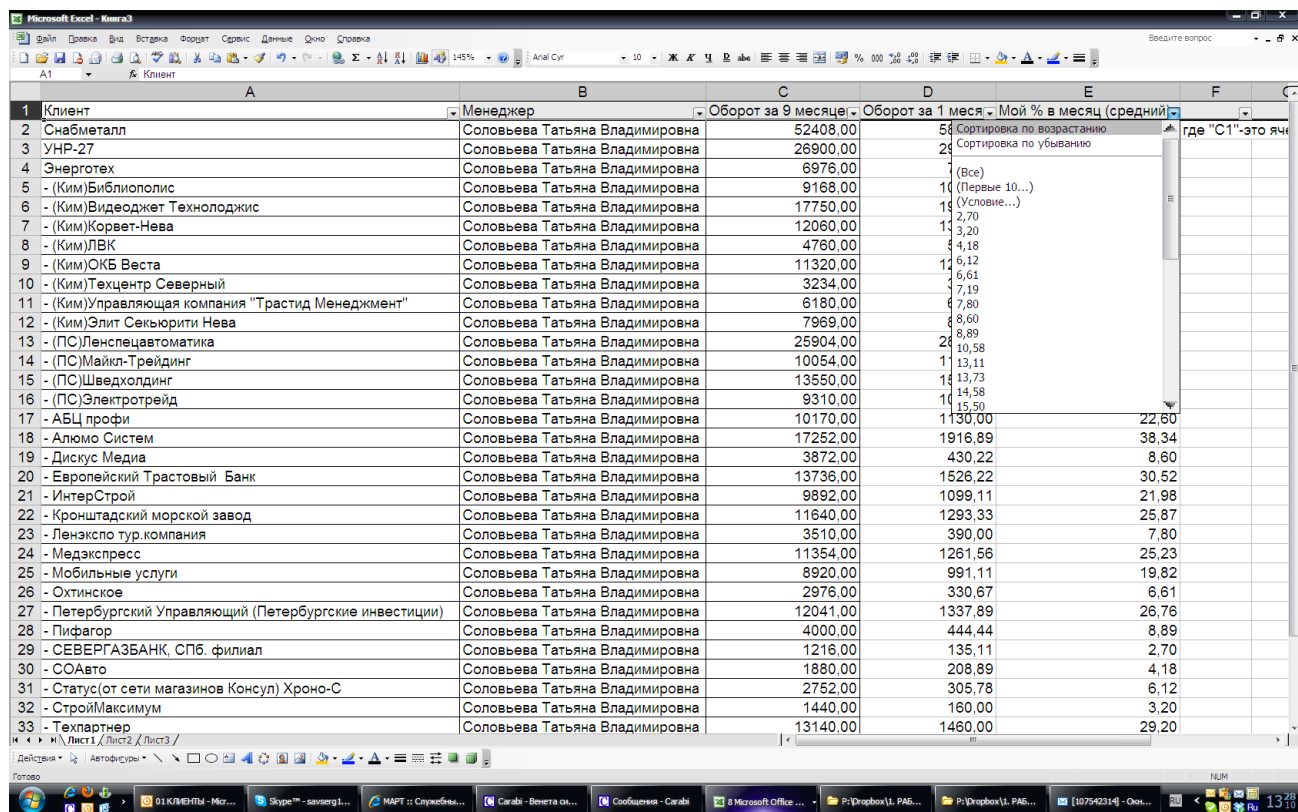
### 10.3. Далее выбираем сверху в консоли: "Данные/фильтр/Автофильтр":



The screenshot shows the Microsoft Excel interface. The 'Data' menu is open, and the 'Filter' and 'AutoFilter' options are highlighted with a red circle. The spreadsheet below contains data for various clients and managers.

Клиент	Менеджер	Оборот за 9 месяцев	Оборот за 1 месяц	Мой % в месяц (средний)
Снабметалл	Соловьева Татьяна Владимировна	52408.00	5823.11	116.46
УНР-27	Соловьева Татьяна Владимировна	26900.00	2988.89	59.78
Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976.00	775.11	15.50
(Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168.00	1018.67	20.37
(Ким)Видеоджет Технолоджис	Соловьева Татьяна Владимировна	17750.00	1972.22	39.44
(Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060.00	1340.00	26.80
(Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна Владимировна	4760.00	528.89	10.58
(Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна Владимировна	11320.00	1257.78	25.16
(Ким)Техцентр Северный	Соловьева Татьяна Владимировна	3234.00	359.33	7.19
(Ким)Управляющая компания "Трастид Менеджмент"	Соловьева Татьяна Владимировна	6180.00	686.67	13.73
(Ким)Элит Секьюрити Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	7969.00	885.44	17.71
(ПС)Ленспецавтоматика	Соловьева Татьяна Владимировна	25904.00	2878.22	57.56
(ПС)Майкл-Трейддинг	Соловьева Татьяна Владимировна	10054.00	1117.11	22.34
(ПС)Шведхолдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	13550.00	1505.56	30.11
(ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна Владимировна	9310.00	1034.44	20.69
- АБЦ профи	Соловьева Татьяна Владимировна	10170.00	1130.00	22.60
- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252.00	1916.89	38.34
- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872.00	430.22	8.60
- Европейский Трастовый Банк	Соловьева Татьяна Владимировна	13736.00	1526.22	30.52
- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892.00	1099.11	21.98
- Кронштадский морской завод	Соловьева Татьяна Владимировна	11640.00	1293.33	25.87
- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510.00	390.00	7.80
- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354.00	1261.56	25.23
- Мобильные услуги	Соловьева Татьяна Владимировна	8920.00	991.11	19.82
- Охтинское	Соловьева Татьяна Владимировна	2976.00	330.67	6.61
- Петербургский Управляющий (Петербургские инвестиции)	Соловьева Татьяна Владимировна	12041.00	1337.89	26.76
- Пифагор	Соловьева Татьяна Владимировна	4000.00	444.44	8.89
- СЕВЕРГАЗБАНК, СПб. филиал	Соловьева Татьяна Владимировна	1216.00	135.11	2.70
- СОАвто	Соловьева Татьяна Владимировна	1880.00	208.89	4.18
- Статус(от сети магазинов Консул) Хроно-С	Соловьева Татьяна Владимировна	2752.00	305.78	6.12
- СтройМаксимум	Соловьева Татьяна Владимировна	1440.00	160.00	3.20
- Техпартнер	Соловьева Татьяна Владимировна	13140.00	1460.00	29.20

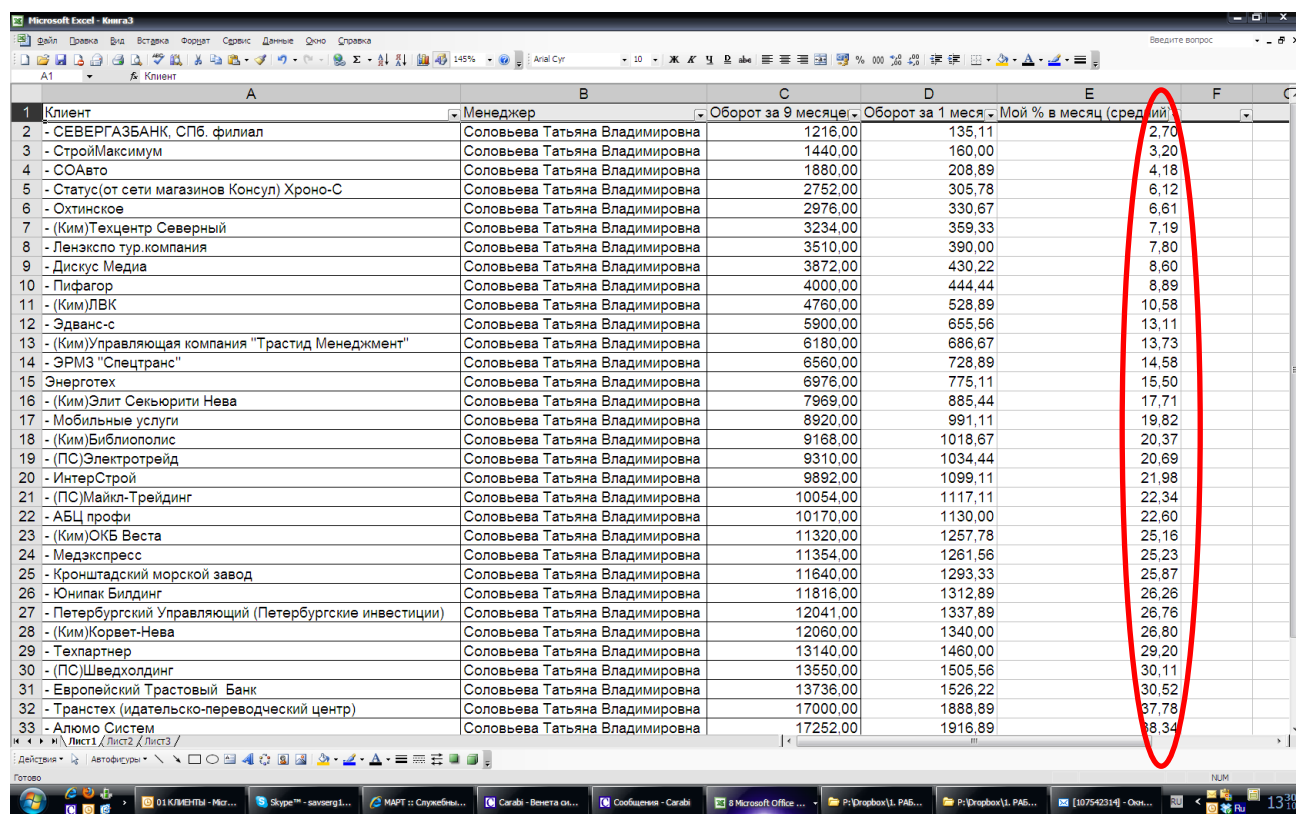
### 10.4. Далее наводим курсор на "Мой %..." выстраиваем цифры по возрастанию следующим образом:



The screenshot shows the same Excel spreadsheet as in 10.3, but the 'Мой % в месяц (средний)' column is now sorted in ascending order. The data is as follows:

Клиент	Менеджер	Оборот за 9 месяцев	Оборот за 1 месяц	Мой % в месяц (средний)
Снабметалл	Соловьева Татьяна Владимировна	52408.00	5823.11	116.46
УНР-27	Соловьева Татьяна Владимировна	26900.00	2988.89	59.78
Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976.00	775.11	15.50
(Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168.00	1018.67	20.37
(Ким)Видеоджет Технолоджис	Соловьева Татьяна Владимировна	17750.00	1972.22	39.44
(Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060.00	1340.00	26.80
(Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна Владимировна	4760.00	528.89	10.58
(Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна Владимировна	11320.00	1257.78	25.16
(Ким)Техцентр Северный	Соловьева Татьяна Владимировна	3234.00	359.33	7.19
(Ким)Управляющая компания "Трастид Менеджмент"	Соловьева Татьяна Владимировна	6180.00	686.67	13.73
(Ким)Элит Секьюрити Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	7969.00	885.44	17.71
(ПС)Ленспецавтоматика	Соловьева Татьяна Владимировна	25904.00	2878.22	57.56
(ПС)Майкл-Трейддинг	Соловьева Татьяна Владимировна	10054.00	1117.11	22.34
(ПС)Шведхолдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	13550.00	1505.56	30.11
(ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна Владимировна	9310.00	1034.44	20.69
- АБЦ профи	Соловьева Татьяна Владимировна	10170.00	1130.00	22.60
- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252.00	1916.89	38.34
- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872.00	430.22	8.60
- Европейский Трастовый Банк	Соловьева Татьяна Владимировна	13736.00	1526.22	30.52
- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892.00	1099.11	21.98
- Кронштадский морской завод	Соловьева Татьяна Владимировна	11640.00	1293.33	25.87
- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510.00	390.00	7.80
- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354.00	1261.56	25.23
- Мобильные услуги	Соловьева Татьяна Владимировна	8920.00	991.11	19.82
- Охтинское	Соловьева Татьяна Владимировна	2976.00	330.67	6.61
- Петербургский Управляющий (Петербургские инвестиции)	Соловьева Татьяна Владимировна	12041.00	1337.89	26.76
- Пифагор	Соловьева Татьяна Владимировна	4000.00	444.44	8.89
- СЕВЕРГАЗБАНК, СПб. филиал	Соловьева Татьяна Владимировна	1216.00	135.11	2.70
- СОАвто	Соловьева Татьяна Владимировна	1880.00	208.89	4.18
- Статус(от сети магазинов Консул) Хроно-С	Соловьева Татьяна Владимировна	2752.00	305.78	6.12
- СтройМаксимум	Соловьева Татьяна Владимировна	1440.00	160.00	3.20
- Техпартнер	Соловьева Татьяна Владимировна	13140.00	1460.00	29.20

## 11. С полученным массивом данных можно проводить аналитическую работу:



1	Клиент	Менеджер	Оборот за 9 месяцев	Оборот за 1 месяц	Мой % в месяц (средний)
2	- СЕВЕРГАЗБАНК, СПб. филиал	Соловьева Татьяна Владимировна	1216,00	135,11	2,70
3	- СтройМаксимум	Соловьева Татьяна Владимировна	1440,00	160,00	3,20
4	- СОАвто	Соловьева Татьяна Владимировна	1880,00	208,89	4,18
5	- Статус(от сети магазинов Консул) Хроно-С	Соловьева Татьяна Владимировна	2752,00	305,78	6,12
6	- Охтинское	Соловьева Татьяна Владимировна	2976,00	330,67	6,61
7	- (Ким)Техцентр Северный	Соловьева Татьяна Владимировна	3234,00	359,33	7,19
8	- Ленэкспо тур.компания	Соловьева Татьяна Владимировна	3510,00	390,00	7,80
9	- Дискус Медиа	Соловьева Татьяна Владимировна	3872,00	430,22	8,60
10	- Пифагор	Соловьева Татьяна Владимировна	4000,00	444,44	8,89
11	- (Ким)ЛВК	Соловьева Татьяна Владимировна	4760,00	528,89	10,58
12	- Эдванс-с	Соловьева Татьяна Владимировна	5900,00	655,56	13,11
13	- (Ким)Управляющая компания "Трастид Менеджмент"	Соловьева Татьяна Владимировна	6180,00	686,67	13,73
14	- ЭРМЗ "Спецтранс"	Соловьева Татьяна Владимировна	6560,00	728,89	14,58
15	- Энерготех	Соловьева Татьяна Владимировна	6976,00	775,11	15,50
16	- (Ким)Элит Секьюрити Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	7969,00	885,44	17,71
17	- Мобильные услуги	Соловьева Татьяна Владимировна	8920,00	991,11	19,82
18	- (Ким)Библиополис	Соловьева Татьяна Владимировна	9168,00	1018,67	20,37
19	- (ПС)Электротрейд	Соловьева Татьяна Владимировна	9310,00	1034,44	20,69
20	- ИнтерСтрой	Соловьева Татьяна Владимировна	9892,00	1099,11	21,98
21	- (ПС)Майкл-Трейддинг	Соловьева Татьяна Владимировна	10054,00	1117,11	22,34
22	- АБЦ профи	Соловьева Татьяна Владимировна	10170,00	1130,00	22,60
23	- (Ким)ОКБ Веста	Соловьева Татьяна Владимировна	11320,00	1257,78	25,16
24	- Медэкспресс	Соловьева Татьяна Владимировна	11354,00	1261,56	25,23
25	- Кронштадтский морской завод	Соловьева Татьяна Владимировна	11640,00	1293,33	25,87
26	- Юнипак Билдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	11816,00	1312,89	26,26
27	- Петербургский Управляющий (Петербургские инвестиции)	Соловьева Татьяна Владимировна	12041,00	1337,89	26,76
28	- (Ким)Корвет-Нева	Соловьева Татьяна Владимировна	12060,00	1340,00	26,80
29	- Техпартнер	Соловьева Татьяна Владимировна	13140,00	1460,00	29,20
30	- (ПС)Шведхолдинг	Соловьева Татьяна Владимировна	13550,00	1505,56	30,11
31	- Европейский Трастовый Банк	Соловьева Татьяна Владимировна	13736,00	1526,22	30,52
32	- Транстех (издательско-переводческий центр)	Соловьева Татьяна Владимировна	17000,00	1888,89	37,78
33	- Алюмо Систем	Соловьева Татьяна Владимировна	17252,00	1916,89	38,34

## Глава 18. Как реагировать на рекламацию!

Несколько простых правил, которые позволяют претензию клиента превратить в доказательства высокой компетенции.

### Рекламация

Рекламация не предмет для огорчения или паники, а наоборот возможность лучше узнать клиента и продемонстрировать свою высокую компетентность и отлаженность бизнес-процессов в Венета Систем

Есть три основных типа рекламаций:

1. Объективная ярко выраженная и зачастую обоснованная рекламация – брак картриджа.
2. Субъективная, как правило у новых клиентов, или когда меняется контактное лицо у постоянного клиента – когда у клиента сложилось мнение о низком качестве или не оправданных надеждах.
3. Рекламация в отношении бизнес-процессов Венета Систем.

Первый тип рекламаций наиболее часто возникает у клиентов, которые знают нашу компетенцию, как правило это постоянные клиенты или деликатные и уравновешенные контактные лица, они грамотно описывают объективную претензию:

- просыпка тонера;
- не воспринимает принтер;
- нет соответствия цветов;
- точки полосы на листе, другие дефекты печати.

Второй тип рекламаций характеризуется тем, что клиент не может и не считает должным корректно описать рекламацию, как правило, у него кипят эмоции, но в конечном итоге оказывается, что рекламация не объективна. Чаще такие ситуации возникают с новыми клиентами или когда клиенту наговорили гадости наши недоброжелатели.

Третий тип рекламаций возникает чаще если сотрудник отдела продаж на начальном этапе выяснил не все нюансы взаимодействий, которые важны были для клиента, и соответственно не правильно сделал заявку.

Какие действия рекомендуется предпринять:

В первом случае:

- Внимательно выслушать клиента, искренне сожалеть о доставленных неудобствах, заверить клиента, что должным образом разберетесь с причиной дефекта.
- Попросить клиента отразить информацию о картридже и дефекте печати в гарантийном талоне, который сопровождает каждый картридж, данный картридж необходимо ярко выразить если он будет передан с основным заказом, что бы

заострить внимание на приемке, в идеале обернуть его гарантийным талоном, а так же приложить тестовые листы и **страницу состояния расходных материалов, если была проведена замена чипа.**

- Сделать ЗУ со статусом «Рекламация» в примечании указать дефекты печати и штрих-код.
- После получения информации о рекламации с приемки из системы VIS, подробно донести полученную информацию до клиента.
- Еще раз извиниться, если рекламация по вине Венета Систем.
- Донести рекомендации, если виновник рекламации Клиент.

Во втором случае:

- Спокойно и внимательно выслушать клиента, искренне сожалеть о доставленных неудобствах, заверить клиента, что должным образом разберетесь с причиной дефекта.
- Попросить назвать штрих-код картриджа его модель и дефект печати.
- Взять паузу на исследование проблемы и заверить, что разберетесь с причинами и свяжетесь с клиентом в кратчайшие сроки.
- Через систему VIS предварительно исследовать информацию о данном картридже (когда делался, специфику модели, режимы печати, средний процент рекламаций)
- При необходимости проконсультироваться отдела со специалистами производства.
- Если претензия объективна, от звониться клиенту и поступить как описано в первом случае.
- Предложить на выбор клиенту в знак извинения подарочный картридж или ТО в подарок.
- Если велика вероятность, что претензия не обоснована попробовать дистанционно донести всю полученную информацию до клиента. Если попытки не увенчались успехом, забрать картридж по рекламационной заявке для исследования в лаборатории.
- В любом случае извиниться за доставленные неудобства, (Даже если клиент настаивает на рекламации, профессиональный подход сотрудника отдела продаж он оценит по достоинству).

В третьем случае:

- Внимательно выслушать клиента, рассказать ему о возможностях управления процессами заявок в Венета Систем. Попросить клиента предложить наиболее удобный для него вариант дальнейшего взаимодействия. Исключить его идеи, которые идут в разрез нашим основным бизнес - процессам. Вместе найти решение для оптимального управления заявками.



- Если не можете найти такое решение сразу, взять паузу для поиска решения и найти его при помощи старших товарищей.
- Позвонить клиенту, и описать дальнейшие правила создания заявок для его максимального удобства.

Как правило, в 99% случаев конфликт удастся свести до нуля. У клиента не остается негативного следа, а наоборот складывается мнение о высокой компетенции Венета Систем и ее специалистов.

## **Глава 19. Действия, если у клиента рекламация**

Что говорить клиенту и какие действия возможно предпринять в данном случае.

**ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ РЕКЛАМАЦИИ ОРИГИНАЛЬНОГО КАРТРИДЖА КУПЛЕННОГО У «ВЕНЕТА СИСТЕМ»:**

- В данном случае «Закон о защите прав потребителей» не действует!!!

Т.к. данный закон устанавливает взаимоотношения между Юридическим Лицом (ЮЛ) – Поставщик, Продавец и Физическим Лицом – Покупатель.

В нашем случае речь идет о поставке оригинального картриджа между двумя Юридическими Лицами (ЮЛ).

- Взаимоотношения между двумя ЮЛ, в данном случае, регулируются двумя составляющими:
- ГК РФ (Гражданским Кодексом Российской Федерации).
- Договором между двумя ЮЛ.

Действия в случае обращения клиента с рекламацией:

Вариант 1:

предложить обратиться для диагностики в сервисные центры (СЦ) (авторизованные производителями картриджей) для выявления причины рекламации и выдачей заключения о заводском браке.

Список таких СЦ, как правило, находятся на сайтах производителей.

Вариант 2:

Сказать, что мы готовы обратиться к нашему поставщику с вопросом по данной рекламации:

- если наш поставщик обладает информацией, к примеру, о том, что партия бракованная, и готов забрать рекламационный картридж для замены или возврата денег, то мы готовы в этом посодействовать.

Срок ответа не менее 5-ти дней с момента обращения клиента в «ВЕНЕТА СИСТЕМ».

- если наш поставщик НЕ обладает подобной информацией и данная рекламация носит разовый характер, то клиенту следует действовать в соответствии с Вариант1.

## Глава 20. Акт списания картриджей

### АКТ

(невозможности восстановления картриджей)

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г. в компанию ООО «ВЕНЕТА СИСТЕМ» от ООО «Пупкин и Ко» для восстановления поступили следующие картриджи:

№	Наименование картриджа	Серийный номер (штрих-код)	Состояние картриджей
1.	Samsung MLT-D104X	701xxxxxxxxx	Данный картридж имеет характерный износ корпуса и восстанавливался уже несколько раз.

Гарантировать качественную работу этого картриджа после очередного восстановления компания «ВЕНЕТА СИСТЕМ» не может.

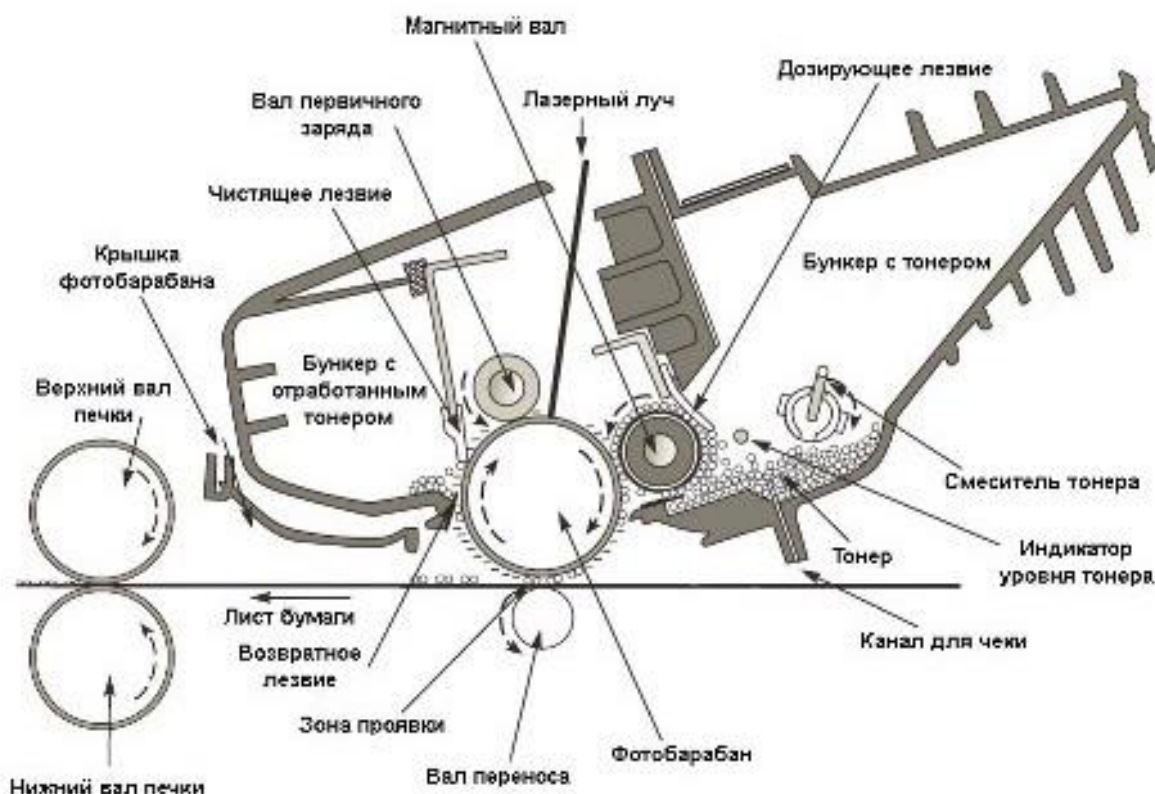
В связи с этим считаем, что данный картридж восстановлению не подлежит и возвращен обратно в ООО «Пупкин и Ко»

Технический директор \_\_\_\_\_ Беркутов М.В.

М.П.

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2014 г.

## Глава 21. Строение лазерного картриджа и других компонентов принтера



Бункер для тонера (Toner Hopper) — место, где находится неиспользованный тонер.

Бункер отработанного тонера (Waste Bin) — место, где скапливается отработанный тонер и другие побочные материалы, которые получаются в процессе печати (бумажные волокна, т. д.).

Вал первичного заряда (Primary Charge Roller) заряжает равномерно фотобарабан, что позволяет удалить предыдущие «изображения» на поверхности фотобарабана, оставленные лазером. Вал первичного заряда готовит фотобарабан к новому циклу печати.

Вал переноса (Transfer Roller) служит для переноса тонера на бумагу благодаря противоположному от фотобарабана заряду.

Верхний вал печки (Upper Fuser Roller) нагревается до температуры плавления тонера и запекает его на бумаге. Вместе с нижним валом печки служит также для фиксации тонера на бумагу.

Возвратное лезвие (Recovery Blade) служит затвором для израсходованного тонера и другого мусора и не позволяет им упасть на бумагу.

Дозирующее лезвие (Doctor Blade) распределяет равномерно тонер с магнитного вала, который позже попадет на фотобарабан. Дозирующее лезвие также

играет важную роль в создании трения между частичками тонера, которые получают определенный электрический заряд.

Зона проявки (Development Area) — зона переноса тонера из бункера с тонером на фотобарабан при помощи магнитного вала и дозирующего лезвия.

Индикатор низкого уровня тонера (Toner Low Level Sensor) — металлический сенсор, который улавливает уровень тонера в бункере тонера. При достижении запрограммированного минимального уровня, сенсор посылает сообщение о том, что достигнут критически низкий уровень тонера.

Канал для чеки (Seal Channel) — место между магнитным валом и бункером для тонера, куда устанавливается чека. Сама чека не видна на нашей иллюстрации.

Крышка фотобарабана (OPC shutter) предохраняет фотобарабан от «засветки», когда картридж находится вне принтера.

Лазерный луч (Laser Beam) — луч света, который оставляет след изображения на поверхности фотобарабана.

Магнитный вал (Mag Roller) — вращающийся алюминиевый вал с особым покрытием, внутри которого находится магнит. Намагниченный вал притягивает тонер и переносит его к фотобарабану.

Нижний вал печки (Lower Fuser Roller) — часть печки принтера, которая притягивает тонер при помощи разницы зарядов и фиксирует тонер на бумаге.

Смеситель (Agitation Bar) — металлический смеситель, который находится внутри бункера с тонером. Он служит для проталкивания тонера магнитному валу.

Тонер (Toner) — сыпучее вещество, произведенное из органических или полимерных компонентов.

Фотобарабан или OPC барабан (OPC Drum) — фоторецептор, который переносит тонер на бумагу. Тонер притягивается к фотобарабану из-за разницы в электрических зарядах.

Чека (Seal) — пробка из твердого материала, которая предотвращает высыпание тонера из бункера при транспортировке. Чека удаляется перед установкой картриджа пользователем.

Чистящее лезвие (Wiper Blade) очищает фотобарабан от остатков тонера, который не был перенесен на бумагу. Направляет эти остатки в бункер отработанного тонера.

## **Строение лазерного картриджа**

Лазерный картридж - это сложное механическое устройство, состоящее из десятков деталей, нескольких узлов, а иногда и нескольких отдельных частей («Типы картриджей»). Условно картридж можно разделить на 3 части.

- Тонер

- Корпус
- Детали блока переноса изображения

Во время работы детали картриджа постоянно подвержены механическому износу, что в итоге приводит к их выходу из строя. В разделе «Восстановление» мы рассказали о возможности замены наиболее подверженной износу детали картриджа - Фотобарабана. Кроме фотобарабана картридж содержит другие детали блока переноса изображения, которые со временем тоже вырабатывают свой ресурс. Ниже описаны детали, которые наиболее подвержены механическому износу, и чаще других выходят из строя.

Фотобарабан (OPC - Organic Photo Conductor). Из всех основных деталей лазерного картриджа фотобарабан представляет собой наиболее сложный продукт технологии тонерных картриджей и, поэтому неудивительно, что он является самым дорогим компонентом. Фотобарабан оказывает самое большое влияние на качество печати. Фотобарабан представляет собой алюминиевый цилиндр, на который нанесен фоточувствительный слой. Фотослой имеет разное строение и чувствительность, в зависимости от модели принтера и картриджа. Кроме этого фотобарабаны отличаются размерами и шестернями, которые обеспечивают его вращение. Т. е. фотобарабаны производятся под конкретный вид картриджа и в большинстве случаев не возможно в силу технического строения, применение одних и тех же фотобарабанов в разных картриджах. Подробнее о строении фотобарабана вы можете узнать в разделе «Строение фотобарабана (OPC)».

Все фотобарабаны связывает похожий принцип работы. Лазер, сфокусированный на барабане, засвечивает области, на которые, в последствии, магнитный вал нанесет тонер. После того как изображение сформировано на фотобарабане, оно переносится при помощи вала переноса изображения на бумагу.

Фотослой, которым покрыт фотобарабан, не устойчив к механическим повреждениям и загрязнению. Даже использование загрязненной бумаги может привести к серьезным повреждениям фотобарабана. По этому картридж нужно хранить в упаковке. Со временем (2-4 заправки, а иногда и раньше) на фотобарабане стирается фотослой, и картридж начинает выдавать не качественные отпечатки. Замена фотобарабана или «Восстановление» - это следующий после заправки этап в жизненном цикле картриджа. Так как фотобарабан является основой для формирования изображения, то от его состояния сильно зависит качество печати. Невозможно достичь высокого качества печати при поврежденном фотобарабане.

Вал первичного заряда (PCR - Primary Charge Roller). Вал первичного заряда представляет собой металлическую ось, заключенную в резиновую оболочку. PCR имеют разное строение резинового слоя.

Основная задача этой детали зарядка фотобарабана однородным отрицательным зарядом. В некоторых картриджах PCR выполняет функцию своеобразного дворника - очищает фотобарабан от остатков тонера и бумажной пыли. PCR также стирает остаточный заряд, который остался на фотобарабане от предыдущей зарядки.

PCR имеет длительный срок службы и выходит из строя достаточно редко. Но повреждение этой детали может ухудшить качество печати. Вал первичного заряда

подвержен сильному загрязнению бумажной пылью, поэтому требует регулярной и тщательной чистки.

Магнитный вал (Mag Roller). Магнитный вал совместно с дозирующим лезвием заряжает тонер отрицательным зарядом и наносит его на фотобарабан. Магнитные валы имеют разное строение. В картриджах производства HP и Canon магнитный вал представляет собой сложную конструкцию в виде металлического валика, поверхность которого покрыта специальным слоем. В картриджах производства Samsung магнитный вал (иногда его называют девелопер вал) изготовлен из высококачественной резины. Магнитный вал играет значительную роль в формировании изображения. Поврежденный магнитный вал приводит к существенному ухудшению качества печати. Магнитный вал подвержен износу, особенно в картриджах производства HP и Canon. Качество используемого тонера влияет на срок службы этой детали. Основными дефектами этой детали являются царапины и грязь на его оболочке.

Ракель (Wiper Blade). Ракель - это специальная пластина, которая используется для очистки фотобарабана от остаточного тонера, который не был нанесен на бумагу в процессе переноса изображения. Лезвие ракеля изготовлено из прочного и эластичного полиуретана. Ракель должен плотно прилегать к фотобарабану и в тоже время не повреждать бы его. Качество поверхности лезвия ракеля, острота кромок и точные размеры, очень важны для нормальной работы картриджа. От состояния ракеля зависит срок службы фотобарабана, так как ракель имеет непосредственный контакт с фотобарабаном во время печати. Поврежденный ракель приводит к неудовлетворительному качеству печати. Кроме этого поврежденный ракель увеличивает напряжение на фотобарабан, что приводит к его более быстрому износу. Основные дефекты ракеля - это погнутости и царапины на его поверхности. Ракель вторая по степени подверженности износу деталь, после фотобарабана. Стоит заметить, что в безотходных картриджах (Samsung, Xerox и др.) ракеля, как такового, нет. Незначительное количество тонера, которое не было перенесено на бумагу с фотобарабана во время печати, собирает валик первичного заряда, остаточный тонер с которого, в свою очередь, убирает специальная щетка-пылесборник.

Дозирующее лезвие (Doctor Blade). Дозирующее лезвие регулирует количество тонера, которое наносится на магнитный вал. Дозирующие лезвия имеют разнообразную конструкцию и производятся из разных материалов - полиуретановые (Canon, HP...), металлические (Samsung, Brother...). Чтобы обеспечить равномерное распределение тонера на магнитном вале, лезвие дозирования должно иметь поверхность высокого качества (без вогнутостей и зазубрин). Поврежденное лезвие дозирования будет наносить тонер не равномерно по поверхности магнитного вала, что приведет к значительному ухудшению качества печати. В картриджах производства HP и Canon дозирующие лезвия мало подвержены износу и выходят из строя по причине использования не качественного тонера. Дозирующие лезвия в картриджах почти всех моделей Samsung подвержены значительному износу и требуют регулярной замены. Кроме механическому износу дозирующее лезвие подвержено загрязнению, поэтому требует регулярной и тщательной чистки.

Фетровые уплотнители (Felt Shet). Фетровые уплотнители магнитного вала, ракеля и других узлов картриджа служат для уплотнения щелей, которые существуют на стыке различных деталей. Основная функция фетровых уплотнителей - герметизация бункеров с тонером и картриджа в целом. В лазерном картридже много

мест нуждающихся в уплотнении, поэтому фетровые уплотнители бывают разных видов и имеют разные размеры и форму. Например, фетровые уплотнители магнитного вала являются посадочным местом магнитного вала и установлены между бункером с тонером и магнитным валом. Они плотно прилегают к концам магнитного вала и не дают тонеру просачиваться наружу. Фетровые уплотнители ракеля не дают просочиться тонеру с рабочей поверхности ракеля наружу, а так же исключают высыпание тонера из бункера с "отработкой". Фетровые уплотнители в картридже E-16 уплотняют почти весь корпус картриджа, и благодаря ним тонер не просачивается наружу. Изношенные фетровые уплотнители приводят к просыпанию тонера в устройство, что может привести к ряду проблем. Кроме этого, пропуская тонер на детали картриджа, фетровые уплотнители способны уменьшить срок службы некоторых деталей картриджа.

## **Глава 22. В чем отличия между: драм-картриджем, принт-картриджем и барабаном?**

В общем, все лазерные аппараты состоят примерно из следующих компонентов отвечающих за формирование изображения:

тонер - фотобарабан - рапель - ролик заряда - дозирующее лезвие - магнитный вал или вайпер (в двухкомпонентных системах ещё присутствует девелопер, он же носитель).

А дальше начинаются «пляски» в зависимости от производителя как все эти компоненты компоновать.

- У HP все это собрано в одном блоке, который называется картриджем.

- У Panasonic всё это собрано в одном блоке, кроме тонера и этот блок назван Drum Unit, а тонер помещён в тубу.

- У Kyocera и в серьёзных копировальных аппаратах Canon отдельно идёт туба с тонером, отдельно идёт фотобарабан с рапелем и роликом заряда, которые собраны в блоке Drum Unit, и отдельно идёт блок проявки, в который высыпается тонер из тубы, распределяется шнеками и ровеньким слоем с помощью дозирующего лезвия наносится на магнитный вал (блок проявки - это магнитный вал - дозирующее лезвие - шнеки и ещё может быть девелопер как например у Sharp).

- У Xerox и у Brother идет тонер-картридж, в котором есть всё тоже самое как и у блока проявки + тонер уже сразу находится внутри, а не поступает туда из отдельной тубы. Соответственно не хватает ещё фотобарабана, ролика заряда и ракеля, которые помещены в другой блок, который в свою очередь может называться Drum Unit или в случаях у ксеркса принт-картриджем.

В целом принцип формирования изображения на примере картриджа all-in-one вендора HP таков:

1. тонер из бункера шнеками равномерно распределяется внутри картриджа и дозирующим лезвием наносит тонким слоем на магнитный вал.

2. Фотобарабан заряжается равномерно (роликом заряда) таким же зарядом как и магнитный вал.



3. Далее лазерный луч рисует на фотобарабане изображение перезаряжая эти места противоположенным зарядом.
4. Ну а дальше по закону физики, противоположенные заряды притягиваются, тонер перелетает с магнитного вала на фотобарабан именно в те места, где прошёл луч лазера.
5. Дальше это переносится на лист бумаги (как объяснять не буду - это уже отдельный узел), а лишний тонер счищается с фотобарабана ракелем и отправляется в бункер отработанного тонера, который у HP также находится внутри картриджа.

## **Глава 23. Словарь основных терминов.**

### **Девелопер**

Черный или цветной порошок. Засыпается в блок проявки и служит для переноса тонера из бункера на фоторецептор. Используется только в двухкомпонентных машинах. Он остается в блоке проявки и его надо менять каждые 60-80-120 тысяч, везде по-разному.

### **Драм-юнит**

Основной узел каждого копировального аппарата. Служит для переноса изображения с оптических зеркал на бумагу. Имеет в своем составе фотобарабан, фоторецептор, ракельный нож, бункер для отработанного тонера.

### **Дуплекс**

Лоток для двухстороннего копирования. Устанавливается по желанию клиента, т.е. идет как периферийное устройство за отдельную плату. Устанавливается на аппараты среднего класса и машины большой производительности (от 20-ти копий в минуту).

### **Фоторецептор**

Светочувствительный барабан или ремень, который служит для формирования невидимого электростатического изображения с последующим нанесением на него тонера (проявления).

### **Картридж**

Это контейнер для красящего вещества. Используется в принтерах и копировальных аппаратах. Имеет устройство (головка или барабан), с помощью которого красящее вещество (тонер или чернила) наносится на бумагу.

### **Копи-картридж**

Блок, включающий фоторецептор, систему его очистки и в некоторых случаях бункер отработанного тонера.

### **Коротрон**

Проволока, на которую подается высокое напряжение. Служит для переноса заряда. При этом выделяется большое количество озона. В разных копиях находится от двух

до четырех коротронов. Все это относится только к аналоговым аппаратам. В цифровых аппаратах система устроена иначе.

### **Лазерный принтер**

Принтер, отображающий на бумаге образ страницы, предварительно сформированный в памяти компьютера. Физически лазерный принтер вплавляет в бумагу частицы красящего порошка (тонера).

### **Матричный принтер**

Принтер, использующий при печати комбинации маленьких штырьков, которые бьют по красящей ленте, благодаря чему на бумаге остается отпечаток символа. Каждый символ, печатаемый на принтере, формируется из набора 9, 18 или 24 игл, сформированных в виде вертикальной колонки.

### **Носитель**

Перромагнитный порошок, значительно более крупный, чем тонер. Предназначен для переноса тонера на светочувствительный барабан.

### **Плотность бумаги**

Измеряется граммами на квадратный сантиметр. Например, обычная бумага 80 гр/см. Картон - это 150 гр/см. Существуют различные виды бумаги от 60 до 350 гр/см.

### **Принтер**

Устройство, осуществляющее вывод из компьютера закодированной информации в виде печатных копий текста или графики. Различают матричные, лазерные и струйные принтеры.

### **Принт-картридж**

Блок, включающий в себя блок проявки и тонер, иногда ещё фоторецептор и систему его очистки.

### **Процентное заполнение листа**

Это отношение площади участков листа, заполненных тонером или чернилами, к площади белых участков, на которых отсутствует изображение. Так, 100% заполнение - это черный лист А4, полностью заполненный тонером или чернилами.

### **Ресурс расходных материалов**

Это максимальное количество копий, которое можно произвести при использовании данного расходного материала. Ресурс указывается в листах формата А4 при определенном процентном заполнении их тонером или чернилами, как правило это 5-6%.

### **Ракель**

Устройство для очистки поверхности фоторецептора от тонера, оставшегося после переноса изображения на бумагу.

### **Ракельный нож**

Пластина из специальной резины, наклеенной на металл. Служит для очистки фоторецептора от остатков тонера, меняется вместе с фоторецептором.

### **Резиновый вал**

Прижимает бумагу к другим барабанам (например, к тефлоновому).

### **Ролики подачи**

Посредством роликов бумага перемещается внутри принтера или копира.

### **Сортер**

Периферийное устройство, служащее для сортировки копий. Представляет из себя большое количество (от 10 до 40) полочек-ячеек для копий. Иногда бывает совмещен со степлером (для скрепления листов-копий).

### **Струйный принтер**

Принтер, генерирующий символы в виде последовательности чернильных точек. Печатающая головка принтера имеет микросопла, через которые на страницу выбрызгиваются быстросохнущие чернила.

### **Сканер**

Устройство для ввода в компьютер графических изображений. Сканер создает оцифрованное изображение документа и помещает его в память компьютера.

### **Термобумага**

Это рулон специальной белой бумаги, шириной 210 или 216 мм, на которой с помощью особого устройства как бы выжигается информация.

### **Термопленка**

Это рулон специальной черной бумаги, напоминающей кальку, с которой переносится изображение на лист.

### **Тефлоновый вал**

Посредством действия высокой температуры (около 200 С°) закрепляет красящее вещество на бумаге.

### **Тонер**

Черный или цветной порошок, засыпаемый в ксерокс для копирования. Засыпается после окончания ранее засыпанного. Если тонер производится отдельно, это более экономично.

### **Тонер-картридж**

Блок, включающий тонер.

### **Чернила**

Жидкое вещество определенного цвета, которое наносится на бумагу или иной носитель для получения изображения. Различные чернила обладают рядом различающих свойств, представляющих интерес только для специалистов. Могут встречаться в разнообразных емкостях до 10 литров.

### **Фотобумага**

Это бумага, специально разработанная для печати фотографий, графических изображений или иллюстраций. Она обладает специальным свойством быстро впитывать чернила. Кроме того, фотобумага имеет специальное покрытие, предохраняющее изображение от внешних воздействий. Благодаря специальному составу, фотобумага обеспечивает высокое разрешение изображений. Она выпускается в разных форматах, есть фотокарточки и самоклеющаяся фотобумага.

### **Фоторецептор**

Светочувствительный барабан или ремень, который служит для формирования невидимого электростатического изображения с последующим нанесением на него тонера.

### **Фьюзер**

Печка, которая служит для закрепления перенесенного изображения на листе. Имеет в своем составе два основных узла - тефлоновый вал (нагревательный) и резиновый (прижимной). Также в состав печки входят термостат, термодатчик, бушинги, пальцы отделения, нагревательный элемент и разные шестерни. Температура разогрева - 100-180 градусов С.

## **Глава 24. Письмо SCC о признании HP права на использование восстановленных картриджей.**

Открытое письмо к отрасли от Ed Swartz, основателя и главного администратора фирмы Static Control Components, Inc.

Hewlett Packard, признал наше право на существование и фактическую конкуренцию на рынке фирмы. Это замечательный поворот событий, который, по моему мнению, требует признания и дальнейших действий нашей индустрии.

(Письмо напечатано в апрельском, майском и июньском номерах журнала Recharger)

Последние 120 дней прошли без какого-либо прецедента в нашей отрасли промышленности. Один гигант, Lexmark, пытается перекрыть нам дорогу на свой рынок, используя федеральные суды как свое поле боя, а закон об авторских правах и Акт об авторских Правах в Области Цифровых Технологий (DMCA) как оружие. Другой гигант нашей индустрии, Hewlett Packard, признал наше право на существование и фактическую конкуренцию на рынке фирмы. Это замечательный поворот событий, который, по моему мнению, требует признания и дальнейших действий нашей индустрии.

Если Вы ранее не слышали, о чем заявила фирма Hewlett Packard, это стоит повторить. В интервью для средств массовой информации в начале февраля старший

вице-президент отделения поставок принтеров HP Pradeep Jotwani четко изложил свой взгляд на Lexmark. Господин Jotwani заявил следующее:

1. Фирма Lexmark была не права, пытаясь использовать DMCA в данном случае.
2. HP не последовала бы по такому пути, используя чипы как блокирующее устройство.
3. Должно быть на рынке место для таких компаний, которые продают восстановленные картриджи и наборы для струйной печати.
4. Выбор за клиентом: только он определяет ход дальнейших событий: он решит, приобретать ли ему новые оригинальные либо восстановленные картриджи.
5. HP с осознанием своего превосходства заверяет, что картриджи HP могут использоваться повторно.

Г-н Jotwani заявил, что продукция HP высшего качества и ценится большинством клиентов, но он также считает, что должно быть место на рынке для тех компаний, которые продают повторно заправленные картриджи и наборы для заправки. Г-н Jotwani заявляет: «Я думаю, что клиенты сделают выбор. Часть из них остановят свой выбор на оригинальной продукции, и мы хотели бы, чтоб так было всегда. Но есть сегмент рынка с выгодой в цене». На вопрос, будет ли Hewlett Packard использовать чипы, чтобы предотвратить восстановление картриджей HP, г-н Jotwani сказал: «Мы понимаем, что наши картриджи можно использовать повторно и заправлять».

Пожалуйста, на минутку призадумайтесь над заявлением HP. Hewlett Packard, самый крупный в мире производитель принтеров, публично признает свои обязательства касательно охраны окружающей среды и соглашается с тем, что у потребителя есть свобода выбора. HP не обязана была делать такие заявления, а пошла на этот шаг обдуманно. Г-н Jotwani и фирма HP четко и недвусмысленно публично определили свою позицию: наша отрасль производства имеет право на существование, клиент имеет право выбора, HP не будет блокировать конкуренцию, поддержка отрасли восстановления картриджей выражается в реализации обязательств по охране окружающей среды. HP всегда была очень ответственной компанией и продолжает ею оставаться, что было продемонстрировано при высказывании взглядов на восстановление тонерных картриджей.

В текущем веке жадности каждого члена корпорации, типизированной компаниями Enron и WorldCom, компания HP имела мужество поступить правильно. Мы хвалим Hewlett Packard за признание ими роли, которую играют восстановленные картриджи к лазерным принтерам в сегодняшнем обществе. Мы хвалим HP за их четкую приверженность рынку и их социальную, экологическую позицию, поддержку выбора клиента. HP является одновременно нашим благодетелем и конкурентом. Отличие HP в том, что HP связывает себя обязательством справедливо конкурировать с нашей отраслью промышленности. Восстановленные тонерные картриджи для принтеров HP являются главной опорой нашей отрасли – они наша кровь. В свете публично высказанной позиции HP в поддержку нашего права на существование и права клиента иметь выбор, каждому участнику нашей отрасли производства подобает поддерживать HP всеми возможными методами.

Во всем мире имеется около 10 000 фирм, занимающихся восстановлением картриджей. Всех вместе имеется десятки миллионов клиентов. Вы можете и действительно влияете на большинство Ваших клиентов в плане выбора принтера. Я хотел бы попросить Вас продемонстрировать Вашу поддержку фирмы HP путем рекомендации принтеров HP всем своим клиентам как можно настоятельнее, чтобы заверить их остановить свой выбор на приобретении именно принтеров HP. Рекомендую HP, Вы продвигаете на рынке принтеры, выпущенные компанией, которая поддерживает Ваше право на справедливую конкуренцию. Компанией, которая поддерживает право Ваших клиентов иметь выбор (расходных материалов и комплектующих), базируясь на собственных потребностях и предпочтениях. Я искренне верю, и надеюсь, - Вы согласны, что это в интересах нашей отрасли производства.

Искренне Ваш

(Личная подпись)

Ed Swartz

Главный администратор Static Control Components, Inc.

Комментарий к статье «Открытое письмо к отрасли от Ed Swartz,  
основателя и главного администратора фирмы Static Control Components, Inc.»

Это письмо не напрасно печатается рядом изданий - не только журналом RECHARGER - из номера в номер с несущественными изменениями, а в его заголовке не напрасно упомянута фирма Static Control Components, Inc.

Про Hewlett Packard в наших весах из телевизора слышал едва ли не каждый. Однако мало кому известно, что Static Control Components, Inc. является одним из лидеров индустрии ресайклинга и к тому же лауреатом Queens Award, высшего знака отличия, которым Королева Великобритании награждает за выдающиеся достижения в предметных областях (наука, техника, предпринимательство).

Автор считает необходимым еще и еще повторять, что потребитель имеет право выбора, а совместимые расходные материалы не просто имеют право на существование, а представляют значительный сегмент рынка.

В этом отношении отечественный потребитель испытывал и испытывает до сих пор мощное давление производителей офисной техники, направленное на использование только «фирменных» расходных материалов.

Однако развитие индустрии восстановления и производства совместимых расходных материалов меняет картину. Яркий пример таких изменений и приведен в статье.

Напомним, что, например, еще в 2000-м году русскоязычные публикации (5968-2432RU и др.) компании Hewlett-Packard (HP) ориентировали потребителя исключительно на расходные материалы HP. В публикациях использовался довольно разнообразный материал для того, «чтобы в дальнейшем у клиентов не возникало и мысли о возможности приобретения альтернативных картриджей и чернил,

использование которых чревато ... снижением качества... и ... выходом принтеров из строя». Как поддельные рассматривались «...повторно заправленные или восстановленные настоящие картриджи HP...».

А вот 2003 год. Вице-президент компании HP Джотвани публично признал, что на рынке обязательно должно быть место для тех компаний, которые продают восстановленные картриджи для струйных и лазерных принтеров. Выбор между оригинальными и восстановленными картриджами должен остаться за покупателями. HP признает, что ее картриджи могут быть использованы повторно.

Компания HP, крупнейший производитель принтеров, публично признала право покупателя на свободу выбора, право индустрии восстановления на существование!

## **Глава № 25**

### **Инструкция по созданию заявки на «подарочный (пробный) картридж»**

«Подарочный (пробный) картридж» - это инструмент для привлечения новых клиентов категории В, А и КК, находящихся в статусе «в развитии». У клиента есть возможность убедиться в качестве услуги ВЕНЕТА СИСТЕМ бесплатно.

Предлагать пробный картридж предпочтительно для монохромных принтеров.

1. Выясняем, из какого корпуса делаем заявку, из нашего или из корпуса клиента. Если из нашего, то заявку оформляем со статусом "на продажу" (предварительно выясняем наличие корпуса у Отдела закупок), если из корпуса клиента - то со статусом "забрать";
2. Создается заявка на услугу (в графе «информировать о статусах заявки» ставим «да»). В графе «доставка клиенту» ставим соответственно способу доставки: если клиент забираем сам, то ставим "нет", если отвоз логистикой - "да". В графе «Примечания» указываем: "рекламный картридж, модель картриджа и с чипом или без";
3. обязательно ставим в графе "тестирование" - "да", после перевода статуса в "тестирование проведено" ставим ПЗ из заявки на имя Генерального Директора Холдинга на перевод заявки (рекламная услуга "ДА"). После закрытия ПЗ, переводим заявку в статус "принят", и в графе "комментарий по тестированию" пишем: «согласовано».
4. Важно: в случае неправильной последовательности оформления «подарочного/пробного картриджа» счет за картридж будет списан из доходов менеджера. Будьте внимательны!

## Глава № 26

### Поиск партнеров для обслуживания федеральных клиентов

При работе с потенциальным клиентом, прежде всего необходимо определить к какому типу он относится, исходя из его территориальной принадлежности – к региональным или к федеральным. Это выясняется из разговора с контактным лицом, либо, основываясь на информации, найденной на интернет сайте потенциального клиента.

**Региональный клиент** – это компания, филиалы/представительства/отделения которой находятся в одном субъекте Российской Федерации. Например, в Санкт-Петербурге и в Сланцах (Ленинградская область).

**Федеральный клиент** – это компания, филиалы/представительства/отделения которой расположены как минимум в двух разных субъектах Российской Федерации. Например, в Санкт-Петербурге и Краснодаре.

Чтобы поменять территориальную принадлежность в карточке клиента, необходимо поставить из клиента проект-задачу Аналюку Дмитрию (КО. специалист по развитию партнёрской сети) с просьбой изменить территориальную принадлежность. При этом в карточке клиента обязательно должен содержаться адрес сайта.

Чтобы посмотреть, в каких городах находятся партнеры ВЕНЕТА СИСТЕМ, необходимо посмотреть вкладку «Партнерская сеть» на сайте ВЕНЕТА СИСТЕМ. Если необходимые города не указаны, нужно написать электронное письмо с запросом специалисту по развитию партнерской сети.

Если требуется найти партнеров в городах присутствия потенциального клиента, следует поставить проект-задачу специалисту по развитию партнерской сети с указанием следующих данных: вид услуги, которая будет оказываться клиенту; объемы; модели аппаратов/картриджей; адрес клиента в регионах, контактные лица, а также обязательно сроки поиска партнеров. Если есть дополнительные нюансы по условиям работы, условиям оплаты и т. д., обязательно это указать в проект-задаче.

## Глава 27.Порядок постановки на КТО для партнеров

Перед постановкой на комплексное техническое обслуживание (далее «КТО») необходимо согласовать дату и время приемки печатающих устройств. По возможности предварительно уточнить список печатающих устройств на объекте. Если список заранее известен, то при приемке на КТО необходимо обеспечить клиента запасом картриджей. На КТО принимаются только технически исправные печатающие устройства, если иное не оговорено условиями договора с клиентом.

Сотрудник компании ВЕНЕТА СИСТЕМ/Клевер Бразерс, обязан иметь при себе удостоверение компании ВЕНЕТА СИСТЕМ/Клевер Бразерс и при необходимости паспорт. Сотрудник компании-партнера должен иметь при себе паспорт, а также необходимый набор инструментов, запчастей и деталей для проведения диагностики и технического обслуживания печатающих устройств и необходимое количество наклеек.

Порядок работ при постановке на КТО:

1. диагностика всех узлов аппарата на предмет износа и дальнейшей замены, визуальный осмотр и проверка счётчиков;
2. распечатка любого документа с ПК для проверки сети;
3. снятие скана и копии с любого документа (для МФУ) для проверки на работоспособность;



4. очистка роликов подачи бумаги от бумажной пыли, остатков тонера, обезжиривание (продлевает срок службы);
5. чистка тракта прохождения бумаги от бумажной пыли, остатков тонера и прочих загрязнений, со снятием и разборкой необходимых блоков;
6. чистка стекла оригинала сканера;
7. чистка лазерной оптики;
8. чистка блока проявки;
9. чистка блока фоторецепторного барабана;
10. чистка и диагностика узла термозакрепления;
11. очистка бункеров отработанного тонера;
12. чистка автоподатчика оригиналов ADF: восстановление роликов захвата и отделения, тормозных площадок и роликов протяжки бумаги;
13. чистка модуля дуплекса;
14. настройка, регулировка параметров печати;
15. при необходимости, рекомендации по замене и ремонту узлов.

#### Примечания:

1. Если количество техники на объекте не позволяет в течение одного дня принять её на КТО с выполнением регламентных работ, рекомендуется в день приема на КТО произвести работы по п. 1 и п.15. Работы, обозначенные в п. 4-15 производятся после приема оборудования на КТО по согласованию с Заказчиком.

2. Работы, указанные в п. 4-15 выполняются в случае необходимости, т.е. когда есть причины, указывающие на необходимость проведения этих работ.

На все печатающие устройства, имеющие критический износ узлов и деталей, имеющие механические повреждения корпуса или внутренних узлов и деталей, составляются Акты технической экспертизы (Приложение № 1), в которых указываются все дефекты. На актах ставится печать и подпись уполномоченных представителей сторон. Стоимость деталей и работ указывается в Письме-счете для согласования цен с Заказчиком (Приложение № 3). На письмо-счет ставится печать и подпись представителя компании-партнера.

Все печатающие устройства, находящиеся на объектах клиента (включая устройства с неисправностями с указанием об этом в графе «Комментарий») фиксируются в Ведомости приема на КТО (Приложение № 2). Каждая единица оборудования должна быть обеспечена наклейкой с инвентарным номером.

Снятые показания счетчиков документально подтверждаются тестовыми листами, (обязательно должен быть указан серийный номер) на которых проставляется инвентарный номер (номер наклейки) и заверяются подписью представителей сторон (с расшифровкой), а также печатью.

Все документы (приложение № 1, 2, 3 + тестовые листы) прикрепляются к заявке в Партнерском портале с признаком «общие работы», либо отправляется на почту ответственного за организацию работ со стороны компании ВЕНЕТА СИСТЕМ/Клевер Бразерс.

## Глава 28. Опрос потенциального клиента по покопийному обслуживанию

Для того чтобы сформировать объективную цену копии для клиента, необходимо выяснить у него ряд важных моментов. Чем полнее будет информация, тем более точной будет цена, поскольку каждый покопийный проект индивидуален.

#### Вопросы, которые следует задать клиенту:

- 1. Количество печатающей техники.**
- 2. Основной модельный ряд техники.**
- 3. Объем печати в страницах.**
- 4. Объекты обслуживания, их количество, формат и территория расположения.**
- 5. На какие объекты (или аппараты) приходится основная нагрузка по печати.**

## 6. Желаемый уровень сервиса.

В понятие «уровень сервиса» мы вкладываем:

- время реакции на заявку
- время выполнения заявки на ремонт техники
- время выполнения заявки на доставку расходных материалов
- виды расходных материалов, допустимых к поставке (оригинал, совместимые, восстановление)
- необходимость формирования подменного фонда исполнителем (или предоставляется заказчиком, в таком случае доставка и установка осуществляются исполнителем)
- включение ремонтов по вине пользователей в цену копии.
- условия списания и замены оборудования.
- наличие VIP зон (или устройств) обслуживания, отдельный уровень сервиса по ним.

### Комментарии к вопросам:

- 1. Количество печатающей техники.** Желательно с расположением по объектам обслуживания, но если такой информации нет, то подойдет и общее количество техники. Как правило, лицо, принимающее решение по этим вопросам обладает такой информацией. Если нет, следует задаться вопросами: Точно ли этот человек принимает решение по данному вопросу? И почему он не дает информацию, действительно ли у него реальный интерес к копиям обслуживанию?
- 2. Основной модельный ряд техники.** Опять же эта информация обычно доступна ЛПР. Следует выяснить, есть ли специфическое оборудование, например, струйная техника, термопринтеры, ризографы и так далее. Если предполагается техника в аренду, необходимо получить список требований к технике. Не лишним будет уточнить у клиента, чем он руководствовался, составляя список требований? (статистикой, личными предпочтениями, пожеланиями руководства и т.д.) Это важно, т.к. иногда клиент запрашивает технику совершенно не подходящую под его потребности, как правило, более дорогостоящую и мощную, чем ему необходима или цветную без необходимости, не понимая, что это сильно увеличивает цену копии.
- 3. Объем печати в страницах.** Если есть статистика – прекрасно. Оптимально получить ее за какой-то период или несколько периодов. Если статистики нет, можно предложить вычислить примерный объем по объему закупаемой бумаги. Эта информация точно доступна или ее можно запросить в бухгалтерии. Объем печати значительно влияет на цену копии, поэтому не стоит игнорировать этот вопрос.
- 4. Объекты обслуживания, их количество, формат и территория расположения.** Это особенно важно для ритейла, банковского сектора и других клиентов с разветвленной сетью объектов. Особенности территориального расположения небольшого количества объектов могут сказаться на цене копии в целом по всему проекту, как в большую, так и в меньшую сторону.
- 5. На какие объекты (или аппараты) приходится основная нагрузка по печати.** Это может быть зона отгрузки, бухгалтерия клиента и так далее. Важным этот момент может быть, если нет статистики по печати на аппаратах, но есть общий объем печати по бумаге. В таком случае следует уточнить их график работы и месторасположение.
- 6. Желаемый уровень сервиса.** Как правило, заказчик знает, чего он хочет. Ваша задача убедиться, что его пожелания/требования к сервису объективны и помочь ему скорректировать их, если это не так.

Если клиент не смог ответить на часть вопросов, необходимо ему сказать, что точный расчет цены копии скорее всего будет выполнен после выяснения всех необходимых данных. Чем меньше информации предоставлено, тем больше вероятность погрешности в расчёте цены копии на текущем этапе.

Полученную информацию от клиента отправляйте на почту [elena@veneta.ru](mailto:elena@veneta.ru).

## Раздел 4. Рекомендации от отдела восстановления картриджей

### Глава 1. УСЛУГА "ПРОФИЛАКТИЧЕСКОЕ ВОССТАНОВЛЕНИЕ"

1. Замена фотовала **не** производится.
2. Все остальные детали проходят чистку, либо заменяются на новые.

### Глава 2. УСЛУГА "ВОССТАНОВЛЕНИЕ С ЗАМЕНОЙ КОМПЛЕКТУЮЩИХ"

1. **Производится** замена фотовала.
2. Все остальные детали проходят чистку, либо заменяются на новые.

### Глава 3. ПРОДАЖА

Фактически оказывается услуга «ВОССТАНОВЛЕНИЕ С ЗАМЕНОЙ КОМПЛЕКТУЮЩИХ» («W») ИЗ «НАШЕГО» КОРПУСА.

### Глава 4. УСЛУГА "ЗАМЕНА КОРПУСА"

1. УСЛУГА БЕСПЛАТНА, выполняется при наличии нужных корпусов на складе.
2. Осуществляется замена изношенных, либо сломанных корпусов.
3. Осуществляется замена «стартовых» картриджей на корпуса «стандартной» ёмкости.

#### ВНИМАНИЕ!!!

ЗАМЕНА КОРПУСОВ «А» (стандартной ёмкости) НА КОРПУСА «Х» (повышенной ёмкости) ВОЗМОЖНА ТОЛЬКО ЧЕРЕЗ СОЗДАНИЕ НОВОЙ ЗАЯВКИ. Так как это разные картриджи (номенклатурные позиции).

### Глава 5. УСЛУГА "ЗАМЕНА ФОТОВАЛА"

УСЛУГА ОКАЗЫВАЕТСЯ В СЛЕДУЮЩИХ СЛУЧАЯХ:

- 1 Восстанавливается DRUM UNIT (блок фотовала), представляющий из себя отдельный картридж, без тонерной части.
- 2 Картридж восстанавливался нами и непустой, однако в процессе эксплуатации клиентом, фотовал был повреждён посторонними предметами.

## **Глава 6. УСЛУГА "ЗАМЕНА ЧИПА"**

1. Картриджи HP и CANON – чипы осуществляют сервисные функции. Работа аппарата, без замены чипа на картридже не блокируется. При включении питания потребуются несколько раз (в зависимости от модели) нажать кнопку «ОК» (либо V), чтобы подтвердить, что вы используете неоригинальные расходные материалы. ЗАМЕНА ЧИПОВ ПО ЖЕЛАНИЮ КЛИЕНТА.
2. «ЦВЕТНЫЕ» картриджи – чипы осуществляют сервисные функции, однако ЗАМЕНА ЧИПОВ ОБЯЗАТЕЛЬНА, т.к., основываясь на данных записанных в чипы, аппарат производит калибровку (сведение цветов).
3. Картриджи XEROX, SAMSUNG, LEXMARK, RICOH, SHARP, KYOCERA – чипы несут функцию «блокировки» аппарата, чтобы клиент не смог воспользоваться восстановленными картриджами. ЗАМЕНА ЧИПОВ ОБЯЗАТЕЛЬНА.

## **Глава 7. УСЛУГА «СРОЧНО»**

«СРОЧНАЯ» заявка поступает в лабораторию без очереди и немедленно принимается в работу.

1. Если заявке присвоен статус «принята» до 16-00, то статус «обработан» («счёт выставлен») должен быть присвоен до 17-00.
2. Если заявке присвоен статус «принята» с 16-00 до 17-00, либо «принятый» до 16-00 заказ «большой» (более 10 шт.), то статус «обработан» («счёт выставлен») должен быть присвоен до 10-00 следующего рабочего дня.
3. Если «СРОЧНАЯ» заявка сделана «ДОСТАВЛЕНО» и клиент желает забрать готовый заказ сразу – срок исполнения 30-60 минут (зависит от размера заказа, но не более 10 шт.)

## **Глава 8. УСЛУГА «СОГЛАСОВАНИЕ (ТЕСТИРОВАНИЕ=ДА)»**

Позволяет менеджеру, до производства работ в лаборатории, получить ориентировочную\* сумму счёта, а так же выяснить все дополнительные вопросы по картриджам.

- сумма счёта будет точной, в том случае если на все картриджи будут проставлены услуги
- на большинство «ходовых» моделей Xerox, Samsung услуги не проставляются, и в примечании к картриджу указывается: «по факту», это значит, что мы не можем гарантировать ту или иную услугу при «согласовании» и картридж может быть отбракован при любом состоянии фотовала.

## **Глава 9. ТЕСТИРОВАНИЕ. ОПИСАНИЕ УСЛУГИ**

В программе был доработан процесс тестирования заявок на услугу (поле Тестирование в ЗУ):

В Сканере если в ЗУ стоит Тестирование = Да, то на приемке появляется кнопка "Тест. проведено". При завершении тестирования видимость в сканере данной ЗУ отсутствует.

В VIS появляется заявка в статусе "Тестирование проведено", менеджеру приходит сообщение:

Текст: По заявке № ..., Клиент ..... проведено тестирование.

На статус Тестирование проведено происходит формирование предоплатного Счета в статусе "Коммерческое предложение". В данном статусе Счет можно отредактировать, выгрузить в печатную форму и отправить клиенту.

Если по этой заявке клиенту необходимо выставить предоплатный счет, Менеджер переводит Счет из коммерческого предложения в статус "Подготовлен". Данный статус- знак для бухгалтера, что счет можно выставять.

Менеджер согласовывает услугу с Клиентом, пишет комментарий в новом поле "Примечание по тестированию" и переводит ЗУ в статус "Принят".

В сканере появляется эта ЗУ в статусе Принят - цвет отображения оранжевый (в поле примечание тексты из всех примечаний), автоматически ОТ. Начальнику отдела получает сообщение по заявке:

Текст: Согласование проведено, заявка № ..., Клиент ... текст из поля Примечание по тестированию.

Дальнейшая обработка заявки проходит по обычному алгоритму.

## **Глава 10. УСЛУГА «СКУПКА»**

1. Скупка оформляется только через «ЗАЯВКУ НА СКУПКУ»
2. К «ЗАЯВКЕ НА СКУПКУ» обязательно должен быть прикреплен «ПРАЙС-ЛИСТ», ТОТ ЖЕ ЧТО ОТПРАВЛЯЛСЯ КЛИЕНТУ
3. На скупку нужны ТОЛЬКО ОРИГИНАЛЬНЫЕ, НЕ ЗАПРАВЛЯВШИЕСЯ картриджи.
4. СОГЛАСОВАНИЕ (модели и количество) КАЖДОЙ СКУПКИ ОБЯЗАТЕЛЬНО, пишем Беркутову М. В.

## **Глава 11. УСЛУГА "ВОЗВРАТ"**

Если услуга «возврат»:

Значит, картридж НЕПУСТОЙ И ПЕЧАТАЕТ ХОРОШО.

- Если у картриджа есть «история услуг», значит, он до этого делался нами.
- Если «истории услуг» нет, значит, делался не нами.

Никаких дополнительных примечаний, к «возвратным» картриджам не пишется.

## **Глава 12. УСЛУГА «БРАК»**

Если услуга «БРАК»:

1. «ОБЫЧНАЯ ЗАЯВКА»

«БРАК» - значит, восстановить картридж с гарантией мы не можем. Либо требуется замена корпуса (нет в наличии), либо услуга на этот картридж не производится (смотрим прайс)

## 2. «РЕКЛАМАЦИОННАЯ ЗАЯВКА»

«БРАК» - значит, рекламация не принята и требуется сделать услугу. Заказ находится на «отгрузке» и менеджер либо создаёт заявку на отвоз, либо создаёт заявку «доставлено», с указанием в примечании для лаборатории номера заявки «отбракованного» картриджа, который необходимо принять в работу.

## Глава 13. УСЛУГА "РЕКЛАМАЦИЯ"

### Главное:

1. В «рекламационную» заявку, принимаются «рекламации» заявленные клиентом и соответствующее им количество «подарочных» картриджей.
2. Счёт за услуги, оказанные в «рекламационной» заявке, клиенту не выставляется и все картриджи он получает бесплатно.
3. «Подарочный» картридж, принимаемый к «рекламации», выбирается из списка картриджей, пришедших на восстановление от этого клиента.

Список картриджей клиента, можно увидеть в разделе «товары и цены/изделие клиента».

4. «Подарочные» картриджи принимаются при соблюдении следующих условий:

А) «Рекламация» принята (в противном случае услуга «брак» и менеджер действует согласно соответствующей инструкции: «услуга брак»)

Б) «Рекламационный» картридж тестируется (тестируется картридж в лаборатории или нет, можно посмотреть в «карте рисков»).

В) Наличие на складе корпуса из соответствующего списка «изделий клиента».

## Глава 14. Примечания для лаборатории

### ШАБЛОН ПРИМЕЧАНИЙ ДЛЯ ЛАБОРАТОРИИ

#### 1. ИНФОРМАЦИЯ ПО ЗАМЕНЕ ЧИПОВ

А) НЕТ – ЗНАЧИТ ЧИПЫ НА НР МОНОХРОМНЫХ НЕ МЕНЯТЬ.

(НА КАРТРИДЖАХ XEROX, SAMSUNG, LEXMARK И ЦВЕТНЫХ - ЧИПЫ МЕНЯЮТСЯ ПО УМОЛЧАНИЮ)

Б) ЧИПЫ МЕНЯТЬ - ЗНАЧИТ, ЧИПЫ НАДО ЗАМЕНИТЬ НА ВСЕХ КАРТРИДЖАХ (ТАМ ГДЕ ОНИ ЕСТЬ)

В) ЧИПЫ МЕНЯТЬ КРОМЕ ... - УКАЗАТЬ МОДЕЛИ

Г) ЧИПЫ МЕНЯТЬ НА ... - УКАЗАТЬ МОДЕЛИ

#### 2. ИНФОРМАЦИЯ ПО «ПРОШИТЫМ» АППАРАТАМ

... ПРОШИТ – ЗНАЧИТ ЧИПЫ МЕНЯТЬ НЕ НАДО (XEROX, SAMSUNG)

### 3. ИНФОРМАЦИЯ ПО УПАКОВКЕ

А) ПО УМОЛЧАНИЮ ЗАКАЗЫ ПАКУЮТСЯ В КОРОБКИ И СТРЕЙЧ, БЛОКАМИ – НИЧЕГО НЕ ПИШЕМ

Б) БЕЗ КОРОБОК – КАРТРИДЖИ ПАКУЮТСЯ ТОЛЬКО В ПАКЕТЫ С ЭТИКЕТКАМИ

Г) В СТРЕЙЧ НЕ ПАКОВАТЬ – КАРТРИДЖИ ПАКУЮТСЯ В КОРОБКИ, НО В БЛОКИ НЕ СВЯЗЫВАЮТСЯ

### 4. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПОЖЕЛАНИЯ ОТ КЛИЕНТА

**ВНИМАНИЕ!** ЗА ПОЖЕЛАНИЯ ОТ МЕНЕДЖЕРА БУДУТ ВЫПИСЫВАТЬСЯ ЗАМЕЧАНИЯ И ШТРАФЫ, ТАК КАК ПРИМЕЧАНИЯ ДОСТУПНЫ КЛИЕНТУ

## **Глава 15. Гарантия**

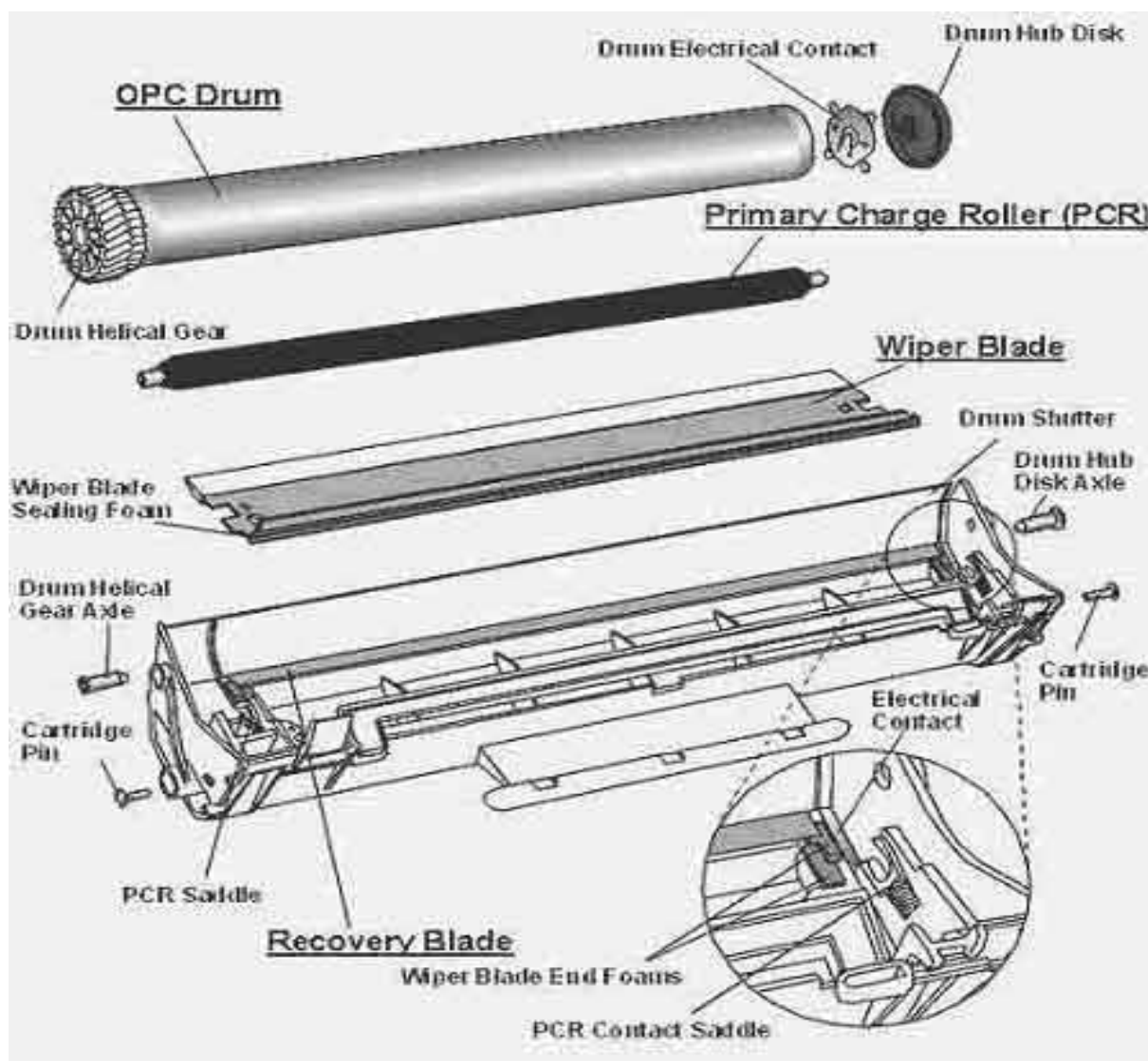
1. Срок годности (хранения) изделия 1 год со дня изготовления.
2. Срок службы изделия 2 года со дня изготовления.
3. Гарантия на дефекты материалов и работы на весь ресурс изделия, заявленный производителем.

## Глава 16. Устройство тонерного картриджа

Устройство тонерного картриджа для лазерных принтеров

В типичном тонерном картридже можно выделить два основных отсека - отсек для обработки и тонерный отсек.

### ОТСЕК ДЛЯ ОТРАБОТКИ



Основные составляющие отсека для обработки:

#### 1 - Organic Photo Conductor (OPC) Drum

Барабан (OPC, Drum, Photoreceptor). Представляет собой алюминиевый цилиндр, покрытый органическим светочувствительным и фотопроводящим материалом, который способен сохранять образ, наносимый лазерным лучом.

#### 2 - Primary Charge Roller

PCR (заряжающий вал). Обеспечивает равномерный отрицательный заряд барабана.

#### 3 - Wiper Blade

Вайпер (Cleaning Blade, ракель, чистящее лезвие). Очищает барабан от остатков тонера, который не был перенесен на бумагу. Конструктивно выполнен в виде

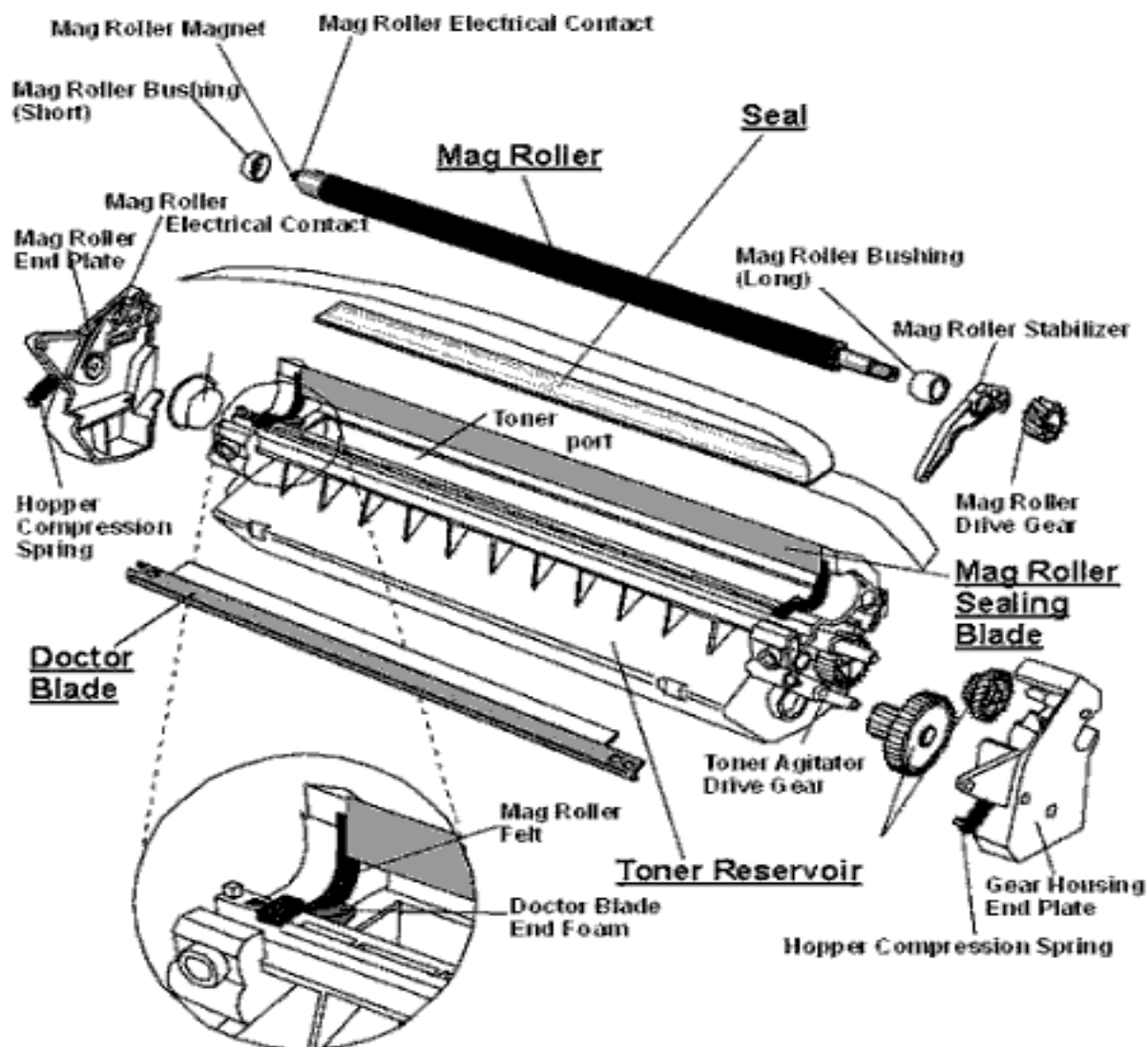


металлического каркаса (Stamping) с полиуретановой пластиной (Blade) на конце.

#### **4 - Recovery Blade Recovery.**

Перекрывает область между барабаном и бункером для отработки. Recovery Blade пропускает тонер, оставшийся на барабане внутрь бункера, предотвращая утечку тонера в обратном направлении (из бункера на бумагу).

### ТОНЕРНЫЙ ОТСЕК



Основные составляющие тонерного отсека:

#### **1 - Magnetic Developer Roller**

Магнитный вал выполнен в виде вращающейся металлической трубки, внутри которой находится неподвижный магнитный сердечник. К магнитному валу притягивается тонер, который перед подачей на барабан приобретает отрицательный заряд под действием постоянного/переменного напряжения.

#### **2 - Doctor Blade**

Доктор (Metering Blade). Обеспечивает равномерное распределение тонкого слоя тонера на магнитном валу. Конструктивно выполнен в виде металлического каркаса (Stamping) с гибкой пластиной (Blade) на конце.

### 3 - Mag Roller Sealing Blade

Тонкая пластина, аналогичная по функциям Recovery Blade. Перекрывает область между магнитным валом и отсеком подачи тонера. Mag Roller Sealing Blade пропускает тонер, оставшийся на магнитном валу внутрь отсека, предотвращая утечку тонера в обратном направлении (из отсека наружу).

#### 4 - Toner Reservoir

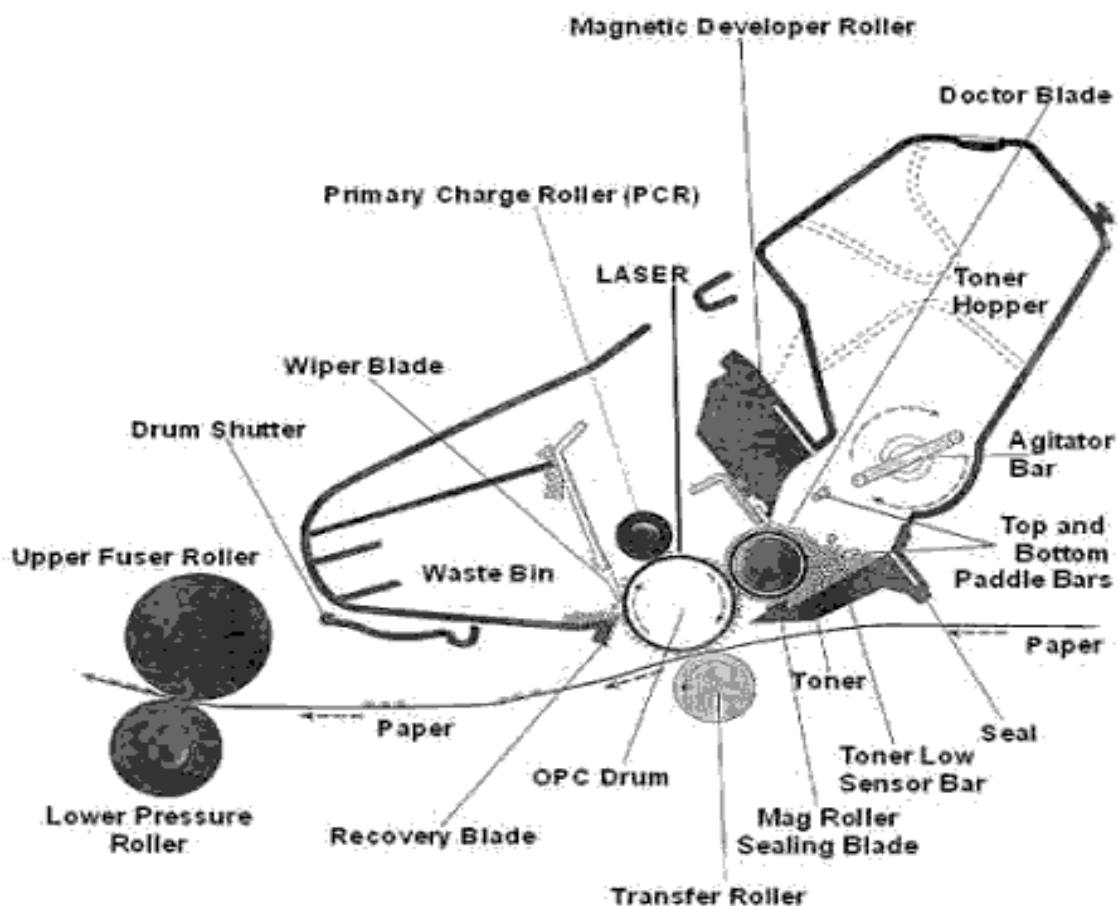
Тонерный бункер. Внутри этого бункера находится "рабочий" тонер, то есть тот, который будет перенесен на бумагу в процессе печати. Кроме того в бункер встроен Toner Agitator Bar - проволочная рамка, предназначенная для перемешивания тонера.

## 5 - Seal

Пломба. В новом (или регенерированном) картридже тонерный бункер перекрывается специальной пломбой, которая предотвращает просыпание тонера при транспортировке картриджа. Перед началом эксплуатации эта пломба удаляется.

## Глава 17. Принцип лазерной печати

На рисунке ниже изображен картридж в разрезе. Когда Вы включаете принтер, все компоненты картриджа приходят в движение - происходит подготовка картриджа к печати. Этот процесс аналогичен процессу печати, но лазерный луч не подается на барабан и изображение не формируется. Затем компоненты картриджа останавливаются - принтер переходит в состояние Ready (готов к печати).



**Когда вы посылаете изображение на печать, в картридже происходят следующие процессы:**

**1. Зарядка барабана PCR равномерно покрывает поверхность вращающегося барабана отрицательным зарядом**

**2. Засвечивание**

Отрицательно заряженная поверхность барабана проходит под лазерным лучом. Луч сфокусирован на барабане и активизируется только в тех местах, на которые в дальнейшем будет нанесен тонер. Под действием лазера фоточувствительная поверхность барабана частично теряет отрицательный заряд. Таким образом, лазер наносит на барабан прообраз изображения в виде ослабленного отрицательного заряда.

**3. Нанесение тонера**

На этом этапе прообраз изображения на барабане превращается в видимое тонерное изображение, которое затем будет перенесено на бумагу. Тонер, находящийся около магнитного вала, притягивается к его поверхности под действием постоянного магнита, из которого изготовлена сердцевина вала. При вращении магнитного вала, тонер, находящийся на его поверхности, проходит сквозь узкую щель, образованную доктором и валом. В результате этого тонер на магнитном валу электризуется, приобретая отрицательный заряд. Отрицательно заряженный тонер прилипает к тем участкам барабана, которые были засвечены. Доктор также обеспечивает равномерность слоя тонера на магнитном валу.

**4. Перенос тонера на бумагу**

Продолжая вращаться, барабан, на который уже нанесено тонерное изображение, соприкасается с бумагой. С обратной стороны бумага соприкасается с Transfer Roller, несущим положительный заряд. В результате этого отрицательно заряженные частицы тонера притягиваются к бумаге. Получается изображение "насыпанное" тонером на бумагу.

**5. Закрепление изображения**

Бумага с "насыпанным" тонерным изображением перемещается далее к механизму закрепления. Этот механизм представляет из себя два соприкасающихся вала, между которыми проходит бумага. Нижний вал (Lower Pressure Roller) прижимает бумагу к верхнему валу (Upper Fuser Roller). Верхний вал нагрет, и при соприкосновении с ним частицы тонера расплавляются и припекаются к бумаге.

**6. Очистка барабана**

Некоторое количество тонера не переносится на бумагу и остается на барабане. Барабан необходимо очистить от остатков тонера. Эту функцию выполняет вайпер. Весь тонер, оставшейся на барабане счищается вайпером в бункер для отработки. При этом Recovery закрывает область между барабаном и бункером для отработки, не позволяя тонеру просыпаться на бумагу.

**7. "Стирание" изображения**

На этом этапе с поверхности барабана "стирается" прообраз изображения, нанесенный лазерным лучом. PCR равномерно покрывает поверхность барабана отрицательным зарядом, восстанавливая заряд в тех местах, где он был понижен под воздействием лазера.

## **Глава 18. HP Q2612A**

Ресурс оригинального картриджа – 2000 стр. Ресурс ограничен количеством тонера, засыпаемым производителем (HP). Сделано, это лишь с одной целью – повысить стоимость страницы печати и вынудить клиента чаще покупать картриджи. Однако, в данной модели картриджа используется фотовал, аналогичный по своему ресурсу фотовалам, ставящимся на картриджи с гарантированным ресурсом печати 3000-4000 стр.

Ресурс картриджа, восстановленного «Венета Систем» - 3000 стр., так как конструкция картриджа позволяет повысить количество заправляемого тонера на 50%, без ущерба качеству печати и «долговечности» картриджа.

Благодаря этому, стоимость страницы печати максимально снижена. Так же снижен % рекламаций. Ведь гарантия предоставляется на весь ресурс картриджа, а в картриджах HP Q2612A, восстановленных «Венета Систем», ресурс фотовала используется максимально полно, одновременно с расходом всего тонера. Рекламаций по «износу» фотовала при оставшемся тонере практически нет.

## **Глава 19. HP CB540/1/2/3 (CANON 716 BK/C/Y/M)**

Многие клиенты присылают данные картриджи на рекламацию, аргументируя свои претензии показаниями счётчиков уровня тонера в картриджах. Эту информацию можно получить, распечатав «страницу состояния расходных материалов» из меню аппарата.

В связи с тем, что это модель нижнего сегмента, картриджи не имеют оптических датчиков уровня тонера. Все расчёты по расходу и остаткам тонера ведутся, в аппарате, только теоретически (математический расчёт из заданий печати). Это приводит к большим погрешностям в показаниях, разница между реальным остатком тонера и показаниями счётчика может достигать 40%.

В графе «осталось чернил на страниц ...» так же указано теоретическое значение, полученное тем же методом, и с теми же погрешностями.

Там же на «странице расходных материалов» указано количество страниц отпечатанных этим картриджем по факту.

Мы даём гарантию на количество отпечатанных страниц, не превышающее ресурс, заявленный в прайс-листе.

Если у клиента по факту тонер кончился при отпечатывании меньшего количества страниц, это значит, что заполнение листа текстом/графикой превышает расчётное значение в 5%.

**ТОНЕР ДЛЯ ДАННЫХ КАРТРИДЖЕЙ ПОСТАВЛЯЕТСЯ В ЗАПЕЧАТАННЫХ БУТЫЛКАХ, СОДЕРЖАЩИХ ОДНО И ТО ЖЕ КОЛИЧЕСТВО ПОРОШКА.**

**ВСЕ ОТЛИЧИЯ В КОЛИЧЕСТВЕ ОТПЕЧАТАННЫХ СТРАНИЦ ЗАВИСЯТ ИСКЛЮЧИТЕЛЬНО ОТ СОДЕРЖИМОГО И ТИПА ПЕЧАТАЕМЫХ ДОКУМЕНТОВ.**

## **Глава 20. HP Q7553 и HP Q5949 без замены ЧИПА**

Все монохромные картриджи HP работают без замены чипа. При этом невозможно воспользоваться "режимом экономии тонера", пользоваться прогнозом ресурса и сервисами "tool box"

При попадании в аппарат картриджа с использованным чипом, принтер считывает данные и обнаруживает серийный номер принтера, в который картридж был вставлен в первый раз, кол-во отработанных копий и статистику по расходу тонера. Картридж определяется как б.у. и выдается сообщение "используется расходник не HP", после нажатия кнопки инициализации - печатаем

В случае, если чип отсутствует - выдается ошибка памяти / расходных материалов... - после нажатия кнопки инициализации - печатаем

Если чип б.у. попадает в тот же аппарат, то через 2-3-4 цикла аппарат так же блокируется, удаляем чип и после нажатия кнопки инициализации - печатаем

HP 2015 - для запуска без замены чипа - отправляем задание на печать, и прерываем его нажатием кнопки "отмена" на принтере, после этого печатаем.

МФУ - через меню запускаем режим продолжить печать при закончившихся расх. материалах.

Однако факсом воспользоваться не удастся, т.к. по умолчанию принтер считает, что он печатает белые листы, а само факсимильное сообщение хранится до момента распечатывания и затем удаляется, для предотвращения потери сообщений факс отключается.(объяснение производителя для предупреждения преследований со стороны антимонопольных органов).

## **Глава 21. SAMSUNG MLT-D101**

Для корректной работы чипа, необходимо ОДИН РАЗ установить сервисное приложение на персональный компьютер, подключенный к данному устройству печати.

Необходимо пройти по нижеприведённой ссылке и выполнить следующие действия:  
<http://sites.google.com/site/samsungdownloads1/>

- 1.скачать по указанной ссылке архив под вашу модель печатного устройства
- 2.разархивировать
- 3.в архиве есть инструкция read ME
- 4.Действовать согласно инструкции
- 5.принтер должен быть подключен к компьютеру и включен

Без замены чипа аппарат картридж не опознает – альтернатива оригинал.

## **Глава 22. Canon Cartridge 725**

При установке в аппарат нового картриджа аппарат автоматически устанавливает режим копирования «изображение».

Для получения ярких, корректных копий необходимо зайти через меню в настройки копира и установить режим «текст».

## **Глава 23. HP CE278A**

### **БЛЕДНАЯ ПЕЧАТЬ**

При установке/замене картриджа в МФУ, аппарат автоматически переводит режим копирования на «изображение».

Для получения ярких копий необходимо войти в соответствующее меню аппарата и выставить режим копирования «текст».

## **Глава 24. Canon Cartridge 728**

При установке/замене картриджа в МФУ, аппарат автоматически переводит режим копирования на «изображение».

Для получения ярких копий необходимо войти в соответствующее меню аппарата и выставить режим копирования «текст».

## **Глава 25. HP C8543X**

Если картридж после 1-го цикла, оригинальный, то возможна услуга V.

Ресурс такого картриджа составит около 15000 страниц. В дальнейшем оказывается услуга W с ресурсом 30000 страниц. В соответствии с этим проставлены цены на услугу.

## **Глава 26. РАБОТА ЧИПОВ В МОНОХРОМНЫХ КАРТРИДЖАХ HP**

1. Компания HP официально утверждает, что не использует чипы в качестве блокирующих устройств, допускает использование восстановленных картриджей.

Однако, возможно ограничение функциональных возможностей. В некоторых случаях, работа восстановленных картриджей без замены чипа может создать заметные неудобства для пользователя.

Если пользователи утверждают, что восстановленный монохромный картридж «не работает» без замены чипа, следует внимательно ознакомиться с изложенной ниже информацией, чтобы устранить причину проблемы.

2. Если при заправке/восстановлении монохромного картриджа HP на него не устанавливается новый совместимый чип, то обязательно возникнут следующие ограничения функциональности:

А. Не будут корректно работать программы удалённого контроля состояния расходных материалов типа HP Toolbox (панель инструментов HP). В этом случае необходимо деинсталлировать данные программы, либо не устанавливать их при первом подключении принтера.

Б. Принтер не будет своевременно сообщать об окончании тонера в картридже.

В. Не будет доступен режим экономичной печати.

Г. На странице состояния расходных материалов, которую печатает принтер, вместо данных об остатке тонера будет сообщение об установке картриджа не производства HP или об ошибке чтения данных чипа.

Д. Необходимо убедиться, что в меню принтера установлено продолжение печати при малом остатке тонера и при отсутствии тонера. На большинстве принтеров такая установка является установкой по умолчанию, но она могла быть изменена пользователем.

Е. Многие МФУ по умолчанию настроены на остановку печати при закончившихся картриджах, поэтому, устанавливая картридж без замены чипа в МФУ, необходимо через меню панели управления или программу HP Toolbox установить соответствующее разрешение. Обычно данная настройка находится в «МЕНЮ»-«СИСТЕМНЫЕ НАСТРОЙКИ»-«КАЧЕСТВО ПЕЧАТИ»-«ЗАМЕНИТЬ КАРТРИДЖ», но в каждом конкретном случае лучше уточнить этот момент в руководстве по эксплуатации (инструкции пользователя) МФУ.

3. При установке на восстановленный картридж чипов производства Static Control Components (Smartek ®) поведение принтера полностью идентично его поведению при использовании нового оригинального чипа. Все чипы производства SCC сделаны по технологии «полной эмуляции структуры оригинального чипа», то есть в отличие от чипов, использующих технологию «копирования потока данных» будут работать со всеми версиями прошивки (firmware) принтеров, с которыми работают оригинальные чипы.

## **Глава 27. РАБОТА ЧИПОВ В ЦВЕТНЫХ КАРТРИДЖАХ HP**

1. Компания HP официально утверждает, что не использует чипы в качестве блокирующих устройств, допускает использование восстановленных картриджей.

Однако, в отличие от монохромных картриджей, в цветных картриджах работа без замены чипа сопряжена с большим количеством ограничений и неудобств.

**В большинстве случаев на картриджи цветных принтеров HP предпочтительнее устанавливать новый чип, чем пользоваться возможностями работы с использованным чипом.**

2. Цветные принтеры HP не позволяют печатать в обычном режиме, если чип был удалён или заклеен липкой лентой.

3. Если при заправке/восстановлении цветного картриджа HP на нём остается использованный чип, то обязательно возникнут следующие ограничения функциональности:

А. Не будут корректно работать программы удалённого контроля состояния расходных материалов типа HP Toolbox (панель инструментов HP).

Б. Принтер не будет своевременно сообщать об окончании тонера в картридже.

В. На странице состояния расходных материалов, которую печатает принтер, вместо данных об остатке тонера будет сообщение об установке картриджа не производства HP или об ошибке чтения данных чипа.

Г. Необходимо убедиться, что в меню принтера установлено продолжение печати при малом остатке тонера и при отсутствии тонера. На большинстве цветных принтеров такая установка не является установкой по умолчанию, и её необходимо устанавливать вручную через меню панели управления принтера или через программу HP Toolbox. В некоторых моделях принтеров данная настройка отсутствует.

Д. Есть высокая вероятность некорректной работы системы автоматической калибровки принтера, что может привести к заметным искажениям цветопередачи, сдвигу цветов относительно друг друга, а в отдельных случаях появлению фона на изображении.

4. При установке на восстановленный картридж чипов производства Static Control Components (Smartek ®) поведение принтера полностью идентично его поведению при использовании нового оригинального чипа. Все чипы производства SCC сделаны по технологии «полной эмуляции структуры оригинального чипа», то есть в отличие от чипов, использующих технологию «копирования потока данных» будут работать со всеми версиями прошивки (firmware) принтеров, с которыми работают оригинальные чипы.

## Глава 28. ЧИПЫ KYOCERA

Тубы снабжены чипом. Для печати необходимо либо заменить чип, либо после замены картриджа или включения аппарата, зажать одновременно кнопки «стоп» и «старт» на 2 секунды.

## Глава 29. XEROX 3100

### SMART-CARD ДЛЯ XEROX 3100

Изначально аппараты XEROX 3100 выпускались с прошивкой (программным обеспечением) версии 2.05m.

Около полугода назад XEROX обновила прошивку своих аппаратов с 2.05m на 2.07g и потом сразу до 2.07m, три недели назад, появилась новая версия прошивки 2.07t

#### Прошивка 2.05m

Была стабильная, и все наши карты аппараты принимали, но с этой прошивкой часто отказывал сканер, поэтому компания ксерокс обновила прошивку до 2.07g.

#### Прошивка 2.07g

С ней на аппаратах горела плата форматера.

#### Прошивка 2.07m

Самая нестабильная, даже родные заправочные комплекты на них не работают. По нашим наблюдениям эти аппараты не воспринимают где-то 8-9% наших карт.

#### Прошивка 2.07t

На такие аппараты сейчас нет карт нигде.

И еще один момент. Если вставлять в аппарат карту с другой версией или китайскую нерабочую и др. то аппарат блокируется на какое-то время и его нужно "отстаивать" несколько часов. То есть вынуть карту, оставить на несколько часов аппарат включенным и после этого опять вставить карту.

Если попытаться несколько карт вставить подряд, то с каждой картой время блокировки увеличивается.

(Один аппарат заработал только после 19 дней отстаивания), а так 4-5 часов обычно хватает. Поэтому рекомендуем не пытаться воспользоваться несколькими картами сразу.

## Глава 30. СБРОС СЧЁТЧИКОВ В АППАРАТАХ BROTHER

### Вариант 1

Выключите само устройство. Жмите клавишу «Menu/Set», после чего включите принтер.

Аппарат начинает производить загрузку в сервисном режиме. Теперь введите цифру «81».

Дождитесь появления сообщения «RESET DRUM COUNT». Как только оно появилось, нажмите «Start». После этого дождитесь появления сообщения "RESET LIFE COUNT". Теперь снова нажмите «Start».

Выйдите из сервисного режима, нажав одну из следующих комбинаций цифр: 96, 98 или 99. Перезагрузите принтер, сначала выключив его, а потом включив. Теперь



неполадки в работе с картриджем должны быть устранены. Если такая неприятность до сих пор имеет место быть, попробуйте повторить вышеописанный алгоритм заново.

### **Вариант 2**

0. Выключаем принтер
1. Нажимаем и держим кнопку МЕНЮ
2. Включаем, при этом кнопку не отпускаем
3. Как только на дисплее мигнет какая-то надпись МЕНЮ отпускаем
4. Ждём когда на дисплее появиться надпись MAINTENANCE
5. Стрелками выбираем пункт 81
6. Нажимаем ОК
7. На дисплее появляется надпись RESET DRUM COUNT, нажимаем СТАРТ, потом появиться надпись RESET LIFE COUNT, снова СТАРТ
8. Потом снова стрелочками выбираем пункт 96
9. Нажимаем ОК
11. И перезапускаем аппарат

## **Глава 31. PANASONIC KX-FAT400A7410A7 - работа без замены чипов**

### **СБРОС СЧЁТЧИКОВ В АППАРАТЕ PANASONIC KX-FAT400A7/410A7**

Картриджи Panasonic KX-FAT400A7 и KX-FAT410A7 применяются в следующих печатающих устройствах:

МФЦ лазерный Panasonic KX-MB1500RU/KX-MB1500RUW/KX-MB1500RUB/KX-MB1520RU/KX-MB1520RUW/KX-MB1520RUB

При отсутствии возможности обнулить чип или заменить его, можно воспользоваться вариантом обнулить сам принтер, сделать это можно двумя способами:

#### Вариант первый:

- зайти в "меню" далее листаем стрелками до "Основные функции"
- подтверждаем нажатием "ОК"
- далее листаем до "Восстановить по умолчанию" "Сброс" "Да" "ОК" "Сбросить" Да.

#### Второй вариант:

- выключить питание сзади
- нажмите и удерживайте одновременно ОК, СТАРТ, СТОП
- включить мфу.
- после перезагрузки сообщение должно исчезнуть.

## **Глава 32. Тема на форуме «Много заказов»**

Сообщение на форуме «много заказов» означает, что в работу поступило кол-во картриджей, превышающее дневную норму лаборатории.

Заявки на услугу, принятые после этого сообщения, будут выполнены только на следующий день.

Для гарантированной отгрузки заказа на завтра, необходимо присвоить ему статус «срочно».

## **Глава 33. Ключевые моменты ОВК.**

### **Приём картриджей**

1. Картриджи, прибывшие после 12, будут приняты до 12 на следующий день. Но заявки с «тестирование-да», могут быть приняты до 16.
2. Заявки в статусе «привезли» до 12, будут приняты до 16. При большом количестве заявок создаётся тема на форуме.
3. Если необходима гарантированная отгрузка на следующий день, делается СРОЧНАЯ заявка.

### **Упаковка картриджей**

1. Все картриджи, закрытые в VIS до 17:00 должны быть доставлены на склад до 08:30.
2. Если картриджей много или отсутствует ключевой сотрудник создаётся тема на форуме до 11 часов.

### **Ответственность сотрудника упаковки**

1. Ответственность за соответствие чипов несёт лицо, тестирующее картриджи.
2. Ответственность за несоответствие картриджей - этикеткам несёт упаковщик.

## **Глава № 34.**

### **Рекламация не признана**

У Технического отдела в сканере появился признак - "Рекламация не признана". Если технический отдел проставил этот признак, рекламационная заявка на услугу (ЗУ) переходит в статус "Рекламация не признана" и менеджеру приходит сообщение следующего содержания:

"Заявка на услугу, Клиент (наименование). Рекламация не признана. Требуется согласование с клиентом. Размещена заявка на услугу № "

Менеджер согласовывает с клиентом и сообщает Техническому отделу дальнейшие действия с картриджем. Согласование осуществляется тем же способом, что и при «Тестировании=ДА» (примечание, перевод в статус «принят»).

Если в обычной ЗУ есть позиция, по которой проставили "Рекламация не признана", то автоматически сформируется новая ЗУ в статусе "Рекламация не признана" с этой позицией, с уведомлением для менеджера.

## Глава № 35.

### Преимущества картриджей Hewlett-Packard

**1. Хабр:** Картриджи марки HP успешно восстанавливаются, как ч/б, так и цветные— на примере аппарата HP Color LJ 2605, комплект картриджей стоит дороже самого принтера. Получается, что восстановление экономически выгоднее?

**Технический отдел:** Цветные картриджи HP новых серий (это точно не 2605 – это старый аппарат) могут быть восстановлены без потери качества печати не менее 5 раз. Необходимо отметить, что при восстановлении меняются не только тонер и фотовал, но и внутренние детали по мере износа. Что же касается черно-белых HP (всех серий), то они восстанавливаются не менее 10 раз.

**2. Хабр:** Недостатком в картриджах HP является то, что на них не ставят нормальные барабаны. Фирменный картридж на модели 5100 — барабан в нем изнашивается ровно по лимиту отпечатков (10 000). Что же влияет на износ фотовала?

**Технический отдел:** Реальный ресурс фотовала в HP не менее 150% от заявленного. В данном случае, повышенный износ фотовала связан с «режимом печати», в частности, с низким % заполнения печатного листа (менее 5%), так как тонер выступает в качестве смазки между фотовалом и бумагой. Чем меньше % заполнения на листе, тем быстрее изнашивается фотовал.

**3. Хабр:** Конкуренты (Kyocera) предлагают ресурс в 300 000 копий, а в среднем по рынку ресурс в 100 000 копий. То есть политика HP — намеренно одноразовые картриджи?

**Технический отдел:** Барабан с ресурсом 100 000-300 000 всё равно одноразовый. Просто цена его как отдельного блока ещё выше.

Hewlett-Packard предлагает решение картриджа «всё-в-одном» для: минимизации затрат человеческих ресурсов, времени, при использовании техники. Дело в том, что конечный пользователь не является специалистом по оргтехнике, он решает свои рабочие задачи. Компания HP считает, что 70% проблем качества печати связано именно с картриджами. Поэтому для решения 2/3 проблем пользователю достаточно просто заменить картридж на новый. При этом, ему не надо думать, какой из блоков (а у Kyocera их 4) подлежит замене. Благодаря этому, минимизируется время простоя в работе пользователя.

Такие производители, как Kyocera, Brother, заявляя низкую стоимость отпечатка, значительную часть расходов выводят в сервисное обслуживание. Зачастую пользователь не в состоянии даже заменить картриджи. Вследствие чего он вынужден обращаться к системному администратору. Высокий заявленный ресурс блоков нивелируется их преждевременным выходом из строя связанным:

- с человеческим фактором (печать на черновиках, пыль, волосы, неумелые пользователи и т.д.);
- с «режимом печати» (Kyocera заявляет ресурс картриджа при 6% заполнении листа, в то время как значительная часть документооборота происходит не только при меньшем %-ном заполнении, но и при печати не по всему полю листа, в результате чего заявленный ресурс не всегда достижим даже при использовании только оригинальных расходных материалов).

**4. Хабр:** Как избежать частых поломок печатающих устройств марки Hewlett-Packard?

**Технический отдел:** Для того чтобы техника ломалась реже, необходимо выполнять регламентное техническое обслуживание. Также нужно минимизировать доступ пользователей к аппарату.

Картриджи HP более технологичны (в плане конструкции), они полностью разбираются и собираются на составляющие для замены деталей.

В силу распространенности этой техники доступна полная номенклатура необходимых запчастей – как для аппаратов, так и для картриджей.

Техника HP дружелюбна к пользователю.

Установленные чипы несут в себе сервисную информацию и не блокируют печать.

Картридж всё в одном позволяет минимизировать доступ пользователя к аппарату, что экономит время пользователя и снижает риск ошибок\поломок аппарата\картриджа.

Расходы при использовании максимально прозрачны и предсказуемы. Требования к пользователям по обслуживанию аппарата минимальные.

Картриджи могут восстанавливаться не менее 15 раз, что приводит к эффекту вечного картриджа, так как, купив принтер и 1-2 картриджа к нему вам больше никогда не понадобится оригинал.

Наличие полной номенклатуры запасных частей в наличии гарантирует не только скорость, но и качество проведенного восстановления.

Ответственный: Беркутов М.В.

## Глава 36. Сертификация STMC

Standardized Test Methods Committee (STMC) – это международный комитет, который занимается поиском и продвижением стандартизованных тестовых методов в индустрии картриджей для принтеров.

Эти методы позволяют оценить картридж в любом месте, и повторить результаты независимо от времени и того, кто проводил тест.

Сертификация STMC дает возможность объективно сравнивать свои результаты с тестами производителя (вендора), сравнивать и оценивать различные типы расходных материалов для восстановления картриджей.

В случае необходимости в проведении STMC сертификации определённого картриджа, необходимо сделать заявку на услугу, указать в графе «тестирование» - «да» и установить статус «доставлено». В примечании обязательно указать целесообразность проведения сертификации данного картриджа.

Картриджи принимаются в работу, результаты проведения сертификации STMC будут отправлены инициатору заявки сообщением в ВИС или на электронную почту.

Ответственный: Лисовский С.

## Раздел 5. Рекомендации от отдела ремонта техники

### Глава 1. Виды работ и их описание

**Техническое обслуживание (ТО)** - мероприятия по диагностике, чистке, смазке, профилактике, отдельных узлов и элементов, а так же анализу результатов эксплуатации оборудования, включает в себя:

- диагностику всех узлов и блоков аппарата по инструкции завода-изготовителя;
- профилактические работы в соответствии с техническими требованиями завода-изготовителя;
- поддержание оборудования в работоспособном состоянии путем своевременного устранения причин, влияющих на износ и поломки;
- чистку и смазку, устранение мелких повреждений и регулировку по тестам завода-изготовителя;
- комплексную проверку аппарата.

**Диагностика** - комплекс работ по общей оценке работоспособности оборудования и его отдельных узлов, поиск, выявление причин отказа или отклонений в его работе от заданных параметров.

**Профилактика** - комплекс работ выполняемых на оборудовании в целях поддержания его в рабочем состоянии.

**Ремонт** - комплекс работ по устранению отказов, неисправностей или отклонений в работе оборудования и приведение его в работоспособное состояние.

### Глава 2. ИНСТРУКЦИЯ. Примечание для ЗРТ

Если Вы хотите, чтобы примечание было замечено инженером или мной, то его необходимо писать в поле ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ в ЗРТ и никуда больше. Если необходимо, чтобы данное примечание случайно не увидел клиент во время подписания акта выполненных работ, пишите его в ЗК в поле "ПРИМЕЧАНИЕ ДЛЯ ОТДЕЛА РЕМОНТА ТЕХНИКИ", но при этом обязательно дополнительно извещайте сообщением в ВИС.

Как правило примечания всё-таки связаны с уточнением адреса, телефонов, контактов, времени работы и т.п. и такие примечания однозначно необходимо писать в поле ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ, чтобы их увидел именно инженер.

В акте отображаются поля АДРЕС, Комментарии по местоположению.

### Глава 3. Поле ОПИСАНИЕ ПРОБЛЕМЫ в ЗРТ

В поле "описание проблемы" требуется писать не то, что клиент хочет, чтобы мы сделали, а на что клиент жалуется.

## **Глава 4. Правила заключения Договоров на Диагностику, регулярное ТО и Ремонт печатающей техники.**

Варианты Договорных отношений:

1. Договор на абонентное ТО
2. Договор на ТО по необходимости
3. Договор на ремонт и восстановление

Процесс взаимодействия в зависимости от варианта Договора:

1. Договор на на абонентное ТО.
  - Заключается Договор на ТО
  - Проводится ТО парка печатающей техники
  - Предоставляется Акт выполненных работ
  - Оплачивается ТО
  - Производится ремонт согласно Акту в течение 10 рабочих дней
  - Производятся регулярные работы согласно приложению к Договору
2. Договор на Техническое обслуживание по необходимости
  - По заявке клиента проводится ТО парка печатающей техники
  - Предоставляется Акт выполненных работ
  - Оплачивается ТО
  - Производится ремонт согласно Акту в течение 10 рабочих дней
  - Оплачивается ремонт согласно акту выполненных работ
  - Заключается Договор на регулярное ТО (Договор может быть заключен и ранее)

*Note: Цена на ремонт согласно диагностике может быть согласована и откорректирована до начала выполнения работ по ремонту.*

*Note: Если перед выездом инженера к клиенту знать количество принтеров, то можно с Инженером отправлять пакет документов с актом выполненных работ из расчёта: первый аппарат 400 рублей все последующие 200 рублей (Пример: 3 аппарата стоит 800 рублей, 5 аппаратов 1200 рублей)*

3. Договор на ремонт по необходимости.
  - Ремонтные работы производятся согласно действующему прайс-листу
  - Только в Договоре прописаны наши гарантийные обязательства на выполненные работы

*Note: Цены на ремонт при регулярном ТО отличаются в разы в меньшую сторону. Наиболее выгодный вариант сотрудничества и для заказчика и для исполнителя Договоры 1 и 2. Заказчик получает и низкие цены, и практически безотказную работу печатающей техники. Исполнитель грамотно управляет трудовыми ресурсами компании.*

## Глава 5. Инструкция по формированию спецификации на ТО

### 1. Назначение

Спецификация на ТО создается для формирования и утверждения специальных цен клиенту на услуги абонентского обслуживания оборудования, а также для ввода специальных цен на разовое обслуживание.

### 2. Поля и статусы документа Спецификация на ТО

Спецификация на ТО формируется по ссылке от Договоров типа – «абонентское техническое обслуживание» или «на все услуги»

Заполнение документа Спецификаций на ТО

Название	Заполнение
Номер спецификации	Номер спецификации, используется для печати договора
Дата оформления	Дата, начиная с которой действует спецификация
Оборудование клиента	Список оборудования клиента из истории услуг по ремонту
Позиции в спецификации	Список позиций спецификации. Формируется автоматически и добавляется вручную, если это новое оборудование

Заполнение документа Позиция в спецификации ТО

Название	Заполнение
Номенклатура	Модель аппарата из справочника
Серийный номер аппарата	Вводится серийный номер аппарата для идентификации
Адрес	Адрес размещения аппарата
Наличие абонентского обслуживания	Да/нет
Стоимость абонент. ТО по прайсу	Информационно. Только для чтения
Стоимость абонент. ТО	Стоимость абонен. Обслуживания – используется в договоре
Периодичность оказания абонент. ТО	Количество услуг в единице измерения (см. ниже)
Ед. измерения периодичности	Год, месяц, день

Дата последнего абонент. обслуживания	Информационно. Дата последней Заявки на ремонт техники по этому аппарату по услуге абонент. обслуживание
Дата следующего абонент. обслуживания	Информационно. Дата автоматического формирования Заявки на ремонт техники по этому аппарату по услуге абонент. обслуживание
Перечень разовых работ	Список разовых работ по этому аппарату для формирования спец. цен
Стоимость разовых работ	Формируется автоматически по выбранному выше списку

#### Заполнение документа Стоимость разового ТО

Название	Заполнение
Вид работы	Вид работы по выбранному аппарату
Стоимость работы по прайсу	Информационно. Только для чтения
Стоимость работы	Стоимость разовой работы для клиента
Цена расходного материала по прайсу	Информационно. Только для чтения
Цена расходного материала	Цена расходного материала для клиента
Цена замены 1 по прайсу	Информационно. Только для чтения
Цена замены 1	Цена 1 замены расходного материала для клиента
Цена замены 2 по прайсу	Информационно. Только для чтения
Цена замены 2	Цена 2 замены расходного материала для клиента

#### Процесс согласования и утверждения :

- После заполнения документ Спецификация ТО менеджер переводит в статус «на проверку нач ОПТ»
- Начальник отдела ремонта техники получает сообщение и после проверки переводит документ в статус «к утверждению»
- Если требуется переработка документа, то начальник отдела ремонта техники переводит документ в статус «корректировка списка» - с соответствующим сообщением документ возвращается менеджеру
- Генеральный директор после проверки переводит документ в статус «утверждено»
- Если требуется переработка документа, то генеральный директор переводит документ в статус «корректировка списка» - с соответствующим сообщением документ возвращается менеджеру



- f) Из статуса «корректировка списка» документ заново можно перевести в статус «на проверку нач ОПТ»
  - г) Для отмены Спецификации на ТО можно перевести документ в статус «устаревшая»
3. Если указана «Периодичность оказания абонент. ТО», то периодически система будет автоматически формировать документы – Заявка от клиента, Заявка на ремонт техники и Услуга по ремонту с необходимыми заполненными полями. Документ создается в статус «не задан» для подтверждения менеджером.
  4. Для контроля списка «Оборудование клиента начальник» отдела ремонта техники может переводить конкретный документ в статус «архив». Оборудование клиента накапливается при выполнении Услуги по ремонту и при заполнении позиции в спецификации ТО. Ключом (исключающим дублирование) являются – Клиент, адрес, аппарат и серийный номер аппарата.
  5. Если требуется внести только специальные цены на разовое ТО, то в документе Позиция в спецификации ТО в поле «Наличие абонентского ТО» ставится Нет и заполняются только перечень разовых работ.
  6. Весь документ «Спецификация на ТО» действует в соответствии с датами договора – Дата начала действия договора, Дата окончания действия договора. Договор должен быть в статусе «оформлен», а Спецификация на ТО «утверждена».

## **Глава 6. Технические термины**

Дуплекс - устройство для автоматической двухсторонней печати;

Автоподатчик документов - устройство для автоматической подачи оригиналов документов для сканирования/копирования.

Термоблок/печь/узел термозакрепления/фьюзер/узел фиксации - это всё одно и тоже.

## **Глава 7. Расшифровка моделей аппаратов НР**

n - сеть;

d - дуплекс (автоматическая двусторонняя печать);

w - wi-fi (беспроводное подключение);

f - факс (функция факса);

t - дополнительный лоток;

h - с телефонной трубкой.

## **Глава 8. Ремонт струйных аппаратов**

Очень часто для ремонта струйных аппаратов требуются расходные материалы (картриджи, чернильницы, печатающие головки). Если они нужны, то ОПТ сообщает менеджеру об этом и тот заказывает расходник через отдел закупки оригинала. Дальше по приходу мы забираем со склада расходники, устанавливаем в аппарат клиента и продолжаем ремонт.

Однако, не редко бывает и такое, что аппарат всё же не удаётся отремонтировать в силу разных причин, а ведь в него поставили новый расходный материал. Как правило мы предупреждаем Вас, менеджеров, а Вы в свою очередь клиентов о том, что есть такой риск и клиенты соглашаются на него. Тем не менее бывают такие случаи, когда в последствии при невозможности или нецелесообразности ремонта клиент отказывается оплачивать расходный материал. Чтобы этого впредь не происходило очень важно получить от клиента сперва предоплату по расходному материалу. Если клиент обещает и Вы ему целиком и полностью доверяете и не ждете предоплату, то все возможные риски таким образом Вы перекладываете на свою ответственность.

## **Глава 9. СНПЧ**

СНПЧ - система непрерывной подачи чернил (вместо картриджей чернила заливаются прямо из бутылок в специальные резервуары, которые находятся за пределами аппарата и соединены трубками с печатающими головками). Таким образом, не надо менять дорогостоящие картриджи, а просто подливать дешёвые чернила в резервуары.

Производители струйной техники никогда не устанавливают СНПЧ на свои аппараты, так как продажа расходных материалов (картриджей) это основная их прибыль. СНПЧ устанавливают специализирующиеся на этом конторы, которые также их и продают.

**МЫ СНПЧ НЕ ЗАНИМАЕМСЯ!!!** (ни продажей, ни ремонтом, ни установкой).

## **Глава 10. Подменный фонд аппаратов для клиентов, работающих по договору на абонентное Т/О**

Canon LBP-2900 – 1 шт;  
Samsung SCX-4321;  
HP LJ 1100 – 1 шт;  
HP LJ 1200 – 1 шт;  
HP LJ 1300 – 1 шт;  
HP LJ 1320 – 1 шт;  
HP LJ 2015 – 1 шт;  
HP LJ 2200 – 1 шт;  
HP LJ 4250 – 1 шт;  
HP LJ 3055 - 1 шт;  
HP LJ 2420 – 1 шт;  
HP LJ 2430 – 1 шт;  
HP LJ P3005n – 3 шт;  
HP LJ P3015n – 1 шт;

## **Глава 11. Список перепрошиваемых аппаратов**

Samsung ML-1640/1641/1645  
Samsung ML-1660/1665/1667/  
Samsung ML-1670/1675/1677  
Samsung ML-1860/1865/1865W/1867  
Samsung ML-1861 (CRUM)  
Samsung ML-1910/1915 / Xerox Phaser 3140  
Samsung ML-2160/2165/2168 (CRUM)  
Samsung ML-2240/2241/2245  
Samsung ML-2525  
Samsung ML-2580N / Xerox Phaser 3160  
Samsung ML-2850D/2851ND  
Samsung ML-2855ND  
Samsung ML-2950ND/2955ND/2955DW (CRUM)  
Samsung ML-3310D/3310ND (SN / CRUM)  
Samsung ML-3710D/3710ND  
Samsung SCX-3200/3205/3205W/3207 (SN)  
Samsung SCX-3400/3405/3407/3405F/3405W/3405FW (CRUM)  
Samsung SCX-4300  
Samsung SCX-4600  
Samsung SCX-4623F/4623FN  
Samsung SCX-4650N/4655FN  
Samsung SCX-4727FD/4728FD/4729FW (SN)  
Samsung SCX-4824FN/4828FN (SN)  
Samsung SCX-4833FD/4833FR (CRUM)  
Samsung SCX-5637FR  
Samsung CLP-310/310N/315/315N  
Samsung CLP-320/325/320N/325N/320W/325W  
Samsung CLP-360/365W  
Samsung CLP-620ND  
Samsung CLX-3170FN/3175FN/3170/3175/3175FW  
Samsung CLX-3180/3180FN/3185/3185FW/3185N  
Samsung CLX-3300/3305/FN/W/FW  
Xerox WC 3210/3220  
Xerox WC 3550  
Xerox Phaser 3155  
Xerox Phaser 3250D/3250DN  
Dell 1130N (CRUM)

## **Глава 12. Информация для клиентов, которые перепрошивали у нас Xerox/Samsung**

Некоторые клиенты после перепрошивки своих аппаратов у нас сталкиваются с проблемами.

Разъясняю. МФУ Xerox и Samsung поставляются со стартовым картриджем на 2000 страниц. В данном картридже не содержится чипа. После достижения счетчиком принтера 2000 страниц аппарат требует новый картридж. Новые картриджи идут с

чипом. Суть перепрошивки в том, чтобы появилась возможность обнулить счетчик аппарата с 2000 отпечатанных страниц на 0 страниц и тогда снова станет возможным пользоваться "стартовыми" картриджами опять на следующие 2000 страниц. Для этого необходимо от пользователей соблюсти несколько условий:

а) Картриджи в МФУ устанавливать БЕЗ ЧИПА (чип очень легко удаляется с картриджа даже без какого либо инструмента);

б) После достижения счетчиком аппарата 2000 страниц сбросить данный счетчик самостоятельно из меню аппарата (на НЕ перепрошитых аппаратах такой возможности просто нет). Сделать это можно следующим образом:

МЕНЮ - НАСТР.СИСТ. - ОБСЛУЖИВАНИЕ - УД. СООБЩ.ТОН.

ЗЫ: Напоминаю, что перепрошиваем мы ТОЛЬКО МФУ. Принтера не перепрошиваем.

### **Глава 13. Аппараты, которых нет в базе.**

Аппаратов огромное количество существует. Всех в нашей базе, разумеется не перечислить. Если клиент делает заявку, а такого аппарата в нашей базе нет, то не надо паниковать! Нужно выбрать похожий аппарат в поле "Устройство", а в поле "Описание проблемы" сначала указать правильное наименование модели аппарата клиента, а затем уже непосредственно описание самой проблемы.

### **Глава 14. ТК-1100/1140/1130**

МФУ блокируются по картриджу - разблокировка нажать одновременно на несколько секунд "стоп" и "ОК".

## Раздел 6. Часто задаваемые вопросы

### **Глава 1. Часто задаваемые вопросы к отделу бухгалтерии**

Бухгалтерия занимается следующими вопросами:

- 1) выставление документов на основании информации из документа Счет в ВИС;
- 2) разнесение платежей выписки по счетам контрагентов в ВИС и корректировка платежей;
- 3) подготовка документов к отправке по ЗДД.
- 4) подготовка актов-сверки с клиентами.

#### **Документы**

Документы выставляются в 1С на основании счетов ВИС в течение всего дня.

Описание документа можно посмотреть в инструкции к документу Счет.

#### **Для того чтобы документы клиенту были выставлены правильно НУЖНО:**

- правильно заполнить реквизиты Юридического лица клиента;
- ввести спецификации к договору с клиентом, если цены отличаются от прайсовых;
- уточнить у клиента вариант оплаты: безналичный, наличный проводной, «три счета» (наличный непроводной);
- комментарии в ВИС должны быть актуальны, понятны. Информация по «Бонусам клиенту» должна быть точной – сумма или количество картриджей (какие, по какой цене), не должна содержать фраз – позвонить менеджеру и согласовать.
- одна заявка в ВИС – один счет в 1С.

Примечание: «Бонус клиенту» - это исключение из правил. Предварительно необходимо проконсультироваться о возможности его предоставления с руководителем отдела и согласовать с Генеральным директором.

#### **Можно ли звонить в бухгалтерию?**

Звонить в бухгалтерию по вопросам документов можно с 14.00 до 16.00 часов. С утра согласовываются маршруты, после 15.00 – закрываются документы на следующий день.

**ВАЖНО:** Максимально полно и точно отражать информацию в комментариях клиента и по заявке. Если Вы чего-то не нашли в инструкции – позвоните и спросите.

Звонки по рабочим вопросам на личные телефоны сотрудников бухгалтерии разрешены только в исключительных случаях.

#### **Комплект документов. Что это такое?**

Клиенту выставляется комплект документов. Состав комплекта документов зависит от формы оплаты.

Форма оплаты	Состав комплекта документов
--------------	-----------------------------

Безналичный	Счет – 1 шт Акт или накладная -3 шт Счет-фактура -1 шт Клиент возвращает подписанный и пропечатанный со своей стороны документ акт и/или накладную.
Наличный проводной	Счет – 1 шт Акт или накладная -3 шт Счет-фактура -1 шт Квитанция к приходному кассовому ордеру, чек. Клиент возвращает подписанный и пропечатанный со своей стороны акт и/или накладную.
Наличный не проводной	Счет -2 шт Клиент возвращает один счет с подписью, принявшего картриджи.

### **Что должен сделать клиент, получив картриджи и комплект документов? Зачем нужен третий акт?**

Клиент при получении картриджей ДОЛЖЕН подписать документы (поставить печать) и вернуть один экземпляр акта и/или накладной водителю, или приложить к документу доверенность на получение ТМЦ.

**ВАЖНО:** Подписать означает – поставить на документе подпись с расшифровкой ФИО и должности, дату, печать. Документы должны подписывать только сотрудники организации, которые имеют право подписи документов. Право подписи сотруднику организации может быть заявлено в Приказе на право подписи документов, в Доверенности на право подписи документов.

Если клиент не может вернуть сразу подписанные документы с печатью, он должен расписаться на третьем экземпляре документа и отдать его водителю (как факт подтверждения получения услуги или картриджей). Водитель оставляет клиенту 2 других экземпляра акта и/или накладной, один из которых (с подписью и печатью организации) позже возвращает в Венету.

### **Как произвести коррекцию документов в 1С?**

Перенос документов с одного месяца на другой в 1С осуществляется до 5-го числа текущего месяца за предыдущий.

**НУЖНО:** избегать переноса документов с одного месяца на другой, своевременно проверять задолженность клиентов, напоминать им о своевременной оплате.

Например: Документы за январь можно перенести на февраль до 5-го февраля.

Коррекция документов в 1С в текущем месяце осуществляется бухгалтерией. Коррекция документов прошлых периодов – только после согласования с главным бухгалтером.

### **ЗДД, как быстро будет закрыта?**

1. Заявки на доставку документов , сделанные до 14.00 будут закрываться в маршруты следующего дня, сделанные после 14.00 – по мере возможности. На пятницу заявки на доставку документов не закрываются.
2. Заявки без реквизитов закрываться не будут. Сначала реквизиты ЮЛ клиента, потом заявка.

Что делать если:

клиент попросил выставить один счет, а заявок несколько?	Если нужно объединить счета в один – информация об этом должна быть написана во всех счетах, которые нужно сложить.
клиент попросил повторить комплект документов?	Нужно сделать ЗДД на комплект документов по данному счету или счетам. Одна ЗДД на один вариант отправки документов.  ВАЖНО: При отправке почтой России- адрес доставки должен быть актуален.
клиент попросил перенести документы текущего месяца с одного ЮЛ на другое ЮЛ?	-Нужно запросить реквизиты нового ЮЛ - уточнить у клиента, можно ли оставить даты документов без изменений - из фактического счета поставить ПЗ бухгалтерии о смене ЮЛ и/или переносе дат.
клиент попросил перенести документы прошлого месяца с одного ЮЛ на другое ЮЛ?	-Нужно запросить реквизиты нового ЮЛ - уточнить у клиента, можно ли оставить даты документов без изменений - из фактического счета поставить ПЗ главному бухгалтеру о смене ЮЛ и/или переносе дат.
клиент попросил перенести счет прошлого месяца на текущую дату, потому что не может оплатить (сообщил до 5-го числа следующего месяца)?	- Уточнить у клиента нужно ли перенести только счет или весь комплект документов - сделать ПЗ на перенос документов бухгалтерии - сделать ЗДД на новый комплект документов
клиент попросил перенести счет прошлого месяца на текущую дату, потому что не может оплатить (сообщил после 5-го числа следующего месяца)?	- Уточнить у клиента нужно ли перенести только счет или весь комплект документов - сделать акт сверки с клиентом - сделать ПЗ на перенос документов главному бухгалтеру

	-после закрытия ПЗ, сделать ЗДД на новый комплект документов.
клиенту отгружается товар/услуга по предоплатному счету?	<p>- При отгрузке товара/услуги по фактическому счету, если был выставлен предоплатный счет, и по нему пришла оплата, в фактическом счете менеджер ОБЯЗАН указать номер предоплатного счета.</p> <p>- Фактическому счету присваивается в ВИС и 1С тот же номер, что и у предоплатного, оформляется комплект документов на отвоз ТМЦ.</p>
Необходимо «перевесить» оплату с предоплатного счета на фактический?	Из ФАКТИЧЕСКОГО счета ставится ПЗ бухгалтерии о переносе оплаты
Необходимо закрыть «переплатой» или «второплатой» фактические счета?	Из ФАКТИЧЕСКОГО счета ставится ПЗ бухгалтерии, с формулировкой – закрыть за счет переплаты или второплаты.
Клиент попросил выставить ему предоплатный счет	<p>- выяснить у клиента на какое ЮЛ выставлять счет и как он будет оплачивать</p> <p>- выяснить у клиента, что именно должно быть в счете (позиции, цены)</p> <p>- Создать ЗДД на выставление предоплатного счета с подробной информацией о том, что должно быть в счете (перечень, цены, суммы) или прикрепить к ЗДД файл с такой информацией.</p>
Клиент попросил выставить ему счет на услуги, а продать оригинальный картридж?	<p>- сообщить отделу закупок о замене, чтобы оригинальный картридж купили за наличный расчет, уточнить его стоимость</p> <p>- написать примечание по заявке от клиента о подобной замене.</p> <p>ВАЖНО: предупреждайте заранее, потому что в 1С мы можем отгрузить только картриджи, которые есть на складе (куплены за безналичный расчет).</p>
Клиент не может поставить печать на документах (акт, накладная)?	Клиент может получить картриджи и документы на основании доверенности, выданной ему его организацией. Доверенность может быть выписана на срок от 1 дня до 1 года, на ней ставится печать организации. Если на



	дату получения картриджей доверенность действительна, то на документах ВС, представитель клиента ставит только свою подпись.
Клиенту пробили чек, а он решил оплатить через расчетный счет?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- водитель/клиент ставит в известность менеджера об отказе клиента оплачивать счет за наличный расчет.</li> <li>- менеджер контролирует ситуацию – клиент должен вернуть чек и ПКО водителю, водитель должен забрать их у клиента и довезти до офиса.</li> <li>- менеджер предупреждает бухгалтерию о факте отказа от наличной оплаты, о том, что оригинал чека у водителя.</li> <li>- бухгалтерия производит возврат чека.</li> </ul> <p>ЭТИ ДЕЙСТВИЯ ПРОИЗВОДЯТСЯ В ТЕЧЕНИЕ ОДНОГО РАБОЧЕГО ДНЯ!!!</p> <p>ВНИМАНИЕ: Товарные чеки с чеком ККМ мы не даем.</p> <p>ЗАПРЕЩЕНО: Пробивать чек по отгрузкам –«Три счета».</p>
клиент говорит, что не может оплатить, потому что он банкрот?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сообщить об этом в бухгалтерию;</li> <li>- сделать акт сверки с клиентом;</li> <li>- запросить информацию о том, что ЮЛ клиента находится в стадии ликвидации или банкротства (письмо, уведомление).</li> </ul>
клиент не может оплатить счет безналом?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- предложить ему наличный вариант оплаты;</li> <li>- в случае согласия, сообщить в бухгалтерию о необходимости пробить чек;</li> <li>- отвезти чек и ПКО клиенту.</li> </ul>
мы больше не будем работать с этим ЮЛ (ликвидация, уходят к конкурентам)?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- сделать сверку с этим ЮЛ по имеющейся задолженности;</li> <li>- проверить наличие актов и накладных (запросить информацию в бухгалтерии);</li> <li>- подписать у клиента все недостающие акты и накладные, акт сверки;</li> <li>- закончить работу с ЮЛ.</li> </ul>
Что такое предоплатный счет?	Предоплатный счет, выставляется в 1С и в ВИС присваивается к оплате. Это значит, что мы ждем по нему денег и только после их поступления на

	расчетный счет отгружаем услугу, товар и т.п.
Что такое предварительный счет?	Предварительный счет высылается клиенту на согласование суммы оказанных услуг или услуг, которые возможно оказать (у Вас есть этот механизм в ВИС – посмотреть сумму возможных работ, до того как их закрыл технический отдел), оплата по нему не обязательна, и он в ВИС выставляется, но к оплате не присваивается.
Как поставить ПЗ бухгалтерии?	ПЗ ставится ВСЕГДА из фактического счета.
Кому ставить ПЗ по корректировке оплат?	ПЗ по оплате ставим Антоновой Юле, если ее нет, то Пивоваровой Наташе или Орловой Ольге
Кому ставить ПЗ на выставление и корректировку счетов текущего периода?	ПЗ ставится любому сотруднику бухгалтерии, кроме главного бухгалтера.
Кому ставить ПЗ на корректировку документов прошлых периодов и возврат?	ПЗ ставится главному бухгалтеру.

### **Возвраты: как правильно!**

Порядок действий при ВОЗВРАТЕ оригинала, техники, услуги.

Если клиент по какой-то причине делает возврат:

- Выяснить у клиента, проведены ли у него документы по бухгалтерии, по которым делается возврат, или нет.
- Поставить Одну Проект Задачу из фактического счета в день возврата (сразу как узнали, что будет возврат) (Приоритет - Высокий) в ВИС сразу несколькими сотрудникам ВС, чтобы он был проведен в 1С и ВИС:
- если оригинал - ПЗ создается Бухгалтерии (Орловой Ольге) + Отделу закупок (Масолкиной Анне и Макееву Михаилу)
- если техника - ПЗ создается Бухгалтерии (Орловой Ольге) + ОПТ (Пантелееву Александру)
- если услуга - ПЗ создается Бухгалтерии (Орловой Ольге) + Отдел Логистики (Макееву Михаилу)+ офис-менеджеру Алехиной Анастасии

По Вашей ПЗ Бухгалтерия корректирует документы в 1С, если они относятся к текущему периоду и закрывает Проект-задачу.

Если возврат осуществляется по документу прошлого периода, вопрос решается индивидуально по каждому клиенту.

По мере выполнения ПЗ другими отделами, она закрывается у менеджера.

## **Глава 2. Часто задаваемые вопросы к техническому отделу**

### **1 ВОПРОСЫ РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА**

**НАДО:** ПЕРЕД ОТПРАВКОЙ ПИСЬМЕННОГО СООБЩЕНИЯ - ИЗУЧИТЬ ВСЕ ПРИМЕЧАНИЯ, ИСТОРИЮ УСЛУГ, ПРАЙС-ЛИСТ

ВСЕ ВОПРОСЫ ЗАДАЮТСЯ С УКАЗАНИЕМ КОНКРЕТНЫХ № ЗАЯВОК, ШТРИХ КОДОВ ИЗДЕЛИЙ, МОДЕЛЕЙ АППАРАТОВ, МОДЕЛЕЙ КАРТРИДЖЕЙ.

**ЗАПРЕЩЕНО:** ПИСАТЬ И ЗВОНИТЬ «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

**МОЖНО:** ПОЗВОНИТЬ НА «МОБИЛЬНЫЙ» ТЕЛЕФОН РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА

### **2. ОБРАЩЕНИЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ»:**

**НАДО:** ПОСЛЕ 12-00 - ОТВЕТЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ СОГЛАСОВАНИЯ (ТЕСТИРОВАНИЕ=ДА)

**МОЖНО:** ДО 12-00 - СРОЧНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО ЗАЯВКЕ В СТАТУСЕ «ПРИНЯТ», НАХОДЯЩЕЙСЯ В РАБОТЕ: ЛИБО ИЗМЕНЕНИЕ ПО ЗАМЕНЕ ЧИПОВ, ЛИБО ТРЕБУЕМОЕ СОГЛАСОВАНИЕ (ТЕСТИРОВАНИЕ=ДА)

**ЗАПРЕЩЕНО:** ПИСАТЬ СООБЩЕНИЯ ПО ЛЮБЫМ ВОПРОСАМ КРОМЕ 2 (ДВУХ) ВЫШЕПЕРИЧИСЛЕННЫХ, А ТАК ЖЕ ЗВОНИТЬ НА «ГОРОДСКОЙ» И «МОБИЛЬНЫЙ» ТЕЛЕФОНЫ

### **3. «УПАКОВКА ЗАКАЗОВ»**

**ЗАПРЕЩЕНО:** ПИСАТЬ СООБЩЕНИЯ И ЗВОНИТЬ НА «ГОРОДСКОЙ» И «МОБИЛЬНЫЙ» ТЕЛЕФОНЫ

---

### **Вопросы**

### **КЛИЕНТУ НУЖЕН КОРПУС НА ПРОДАЖУ – ЧТО ДЕЛАТЬ?**

**НАДО:** ОБРАТИТЬСЯ В ОТДЕЛ «ЗАКУПОК», С УКАЗАНИЕМ ТРЕБУЕМЫХ МОДЕЛЕЙ И ИХ КОЛИЧЕСТВА - ПРИ НАЛИЧИИ СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ С УКАЗАНИЕМ, ЧТО ЭТО ПРОДАЖИ И СООБЩИТЬ В ОТДЕЛ ЛОГИСТИКИ О НЕОБХОДИМОСТИ ДОСТАВКИ ЗАКАЗА

**ЗАПРЕЩЕНО:** ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

**МОЖНО:** ПОСЛЕ 12-00 СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ «ДОСТАВЛЕНО», «ТЕСТИРОВАНИЕ=ДА» С ПРИМЕЧАНИЕМ О ПРОДАЖЕ, МОДЕЛЯХ, КОЛ-ВЕ – ВСЕ ИМЕЮЩИЕСЯ НА ПРИЁМКЕ КОРПУСА БУДУТ ПРИНЯТЫ, ОСТАЛЬНЫЕ ОТБРАКОВАНЫ. НЕДОСТАЮЩИЕ КОРПУСА МОЖНО ЗАПРОСИТЬ У ОТДЕЛА «ЗАКУПОК».

## **«ЗАЯВКА НА УСЛУГУ» В СТАТУСЕ ПРИВЕЗЛИ, НО ЗАКАЗ НЕ ПРИНЯТ – ЧТО ДЕЛАТЬ?**

**НАДО:** ПОСЛЕ 17-00 ОБРАТИТЬСЯ В ОТДЕЛ ЛОГИСТИКИ ЗА РАЗЪЯСНЕНИЕМ: ГДЕ НАХОДИТСЯ ЗАКАЗ, Т.К. СТАТУС «ПРИВЕЗЛИ» ПРИСВАИВАЕТСЯ ЛОГИСТИКОЙ.

**ЗАПРЕЩЕНО:** ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

## **У МОЕГО КЛИЕНТА РЕКЛАМАЦИЯ – ЧТО ДЕЛАТЬ?**

**НАДО:** СОЗДАТЬ «ЗАЯВКУ НА РЕКЛАМАЦИЮ» В СТАТУСЕ «ЗАБРАТЬ», В ПРИМЕЧАНИИ ДЛЯ ЛАБОРАТОРИИ УКАЗАТЬ ВСЮ ПОЛУЧЕННУЮ ОТ КЛИЕНТА ИНФОРМАЦИЮ

**ЗАПРЕЩЕНО:** ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

**МОЖНО:** ОБРАТИТЬСЯ К РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА ПРИ НЕОБХОДИМОСТИ КАКИХ-ЛИБО ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ ПОЯСНЕНИЙ

## **КЛИЕНТ ХОЧЕТ ВОССТАНОВИТЬ КАРТРИДЖ, ОТБРАКОВАННЫЙ В «РЕКЛАМАЦИОННОЙ ЗАЯВКЕ» – ЧТО ДЕЛАТЬ?**

**НАДО:**

1. СОЗДАТЬ ЗАЯВКУ НА «ДОСТАВЛЕНО», В ПРИМЕЧАНИИ ДЛЯ ОТДЕЛА ЛОГИСТИКИ УКАЗАТЬ № ЗАЯВКИ, ИЗ КОТОРОЙ НЕОБХОДИМО ВЗЯТЬ КАРТРИДЖИ В РАБОТУ, ИХ КОЛ-ВО И МОДЕЛИ
2. СООБЩИТЬ В ОТДЕЛ ЛОГИСТИКИ О НЕОБХОДИМОСТИ ДОСТАВИТЬ НА ПРИЁМКУ КАРТРИДЖИ ПО ЗАЯВКЕ НА «ДОСТАВЛЕНО», Т.К. ОТБРАКОВАННЫЙ КАРТРИДЖ НАХОДИТСЯ НА СКЛАДЕ ОТДЕЛА ЛОГИСТИКИ

**ЗАПРЕЩЕНО:** ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

## **КАРТРИДЖ ОТБРАКОВАН ПО ПРИЧИНЕ: ЖДЁМ РАСХОДНЫХ МАТЕРИАЛОВ – ЧТО ДЕЛАТЬ?**

**НАДО:**

1. Создать заявку: "доставлено" / "тестирование=да"

В случае обычной заявки "доставлено" (без "тестирование=да") картриджи будут приняты и повторно отбракованы, после чего отправятся на склад отгрузки.

2. Поставить Проект-задачу Масолкиной А. (ОЗ. Начальник отдела) с описанием, какие расходные материалы необходимы. При поступлении расходных материалов Отдел закупок доставляет их в Технический отдел и закрывает Проект-задачу.
3. Далее нужно перевести статус заявки в "тестирование проведено" с соответствующими комментариями для лаборатории.

**ЗАПРЕЩЕНО:** ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ».

**КЛИЕНТ ХОЧЕТ ВОССТАНОВИТЬ КАРТРИДЖИ, ОТСУТСТВУЮЩИЕ В ПРАЙС-ЛИСТЕ – ЧТО ДЕЛАТЬ?**

**НАДО:** ОБРАТИТЬСЯ В ОТДЕЛ «ЗАКУПОК», С УКАЗАНИЕМ МОДЕЛИ АППАРАТА, КАРТРИДЖА

**ЗАПРЕЩЕНО:** ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

**МОЖНО:** ОБРАТИТЬСЯ ЗА ДОПОЛНИТЕЛЬНЫМИ РАЗЪЯСНЕНИЯМИ К РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА

**КЛИЕНТ ХОЧЕТ ДАТЬ СКУПКУ – ЧТО ДЕЛАТЬ?**

**НАДО:** ОБРАТИТЬСЯ В ОТДЕЛ «ЗАКУПОК» С УКАЗАНИЕМ МОДЕЛЕЙ И КОЛ-ВА

**ЗАПРЕЩЕНО:** ОБРАЩАТЬСЯ К «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

**МОЖНО:** ОБРАТИТЬСЯ К РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА

**ХОЧУ НАПИСАТЬ ОТВЕТ ПО СОГЛАСОВАНИЮ, НО «ПРИЁМ ЗАКАЗОВ» НЕ В СЕТИ – ЧТО ДЕЛАТЬ?**

**НАДО:** НАПИСАТЬ ОТВЕТ, ИСПОЛЬЗУЯ ФУНКЦИЮ «НЕПОДКЛЮЧЕННЫЕ»

**ЗАПРЕЩЕНО:** ЗВОНИТЬ НА «ГОРОДСКОЙ» И «МОБИЛЬНЫЙ» ТЕЛЕФОНЫ И ПИСАТЬ ОТВЕТ ПО СОГЛАСОВАНИЮ: «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ» ИЛИ РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА.

**МОЖНО:** НАПИСАТЬ ОТВЕТ ПОСЛЕ ПОЯВЛЕНИЯ «ПРИЁМА ЗАКАЗОВ» В СЕТИ

**У МЕНЯ ЕСТЬ ЖАЛОБЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО РАБОТЕ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА – ЧТО ДЕЛАТЬ?**

**НАДО:** ЗАВЕСТИ ТЕМУ НА ФОРУМЕ

**ЗАПРЕЩЕНО:** ОБРАЩАТЬСЯ К РУКОВОДИТЕЛЮ ТЕХНИЧЕСКОГО ОТДЕЛА, «ПРИЁМУ ЗАКАЗОВ», «УПАКОВКЕ ЗАКАЗОВ»

**МОЖНО:** ОБРАТИТЬСЯ В ПИСЬМЕННОМ ВИДЕ К ГЕНЕРАЛЬНОМУ ДИРЕКТОРУ

**ВСЕ ОСТАЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ ПОДРОБНО ОПИСАНЫ в Разделе 5. Рекомендации от отдела производства картриджей**

УСЛУГА ВОССТАНОВЛЕНИЕ

УСЛУГА ВОССТАНОВЛЕНИЕ С ЗАМЕНОЙ КОМПЛЕКТУЮЩИХ

УСЛУГА ЗАМЕНА КОРПУСА

УСЛУГА РЕКЛАМАЦИЯ

УСЛУГА БРАК

УСЛУГА ВОЗВРАТ

УСЛУГА ЗАМЕНА ЧИПА

УСЛУГА СОГЛАСОВАНИЕ (ТЕСТИРОВАНИЕ=ДА)

ШАБЛОН ПРИМЕЧАНИЙ ДЛЯ ЛАБОРАТОРИИ

### **Глава 3. Часто задаваемые вопросы к отделу ремонта техники**

#### **Что делать, если при создании заявки на ремонт техники нужного аппарата нет в номенклатуре?**

Необходимо в поле «Описание проблема» сперва написать полное название аппарата, а затем уже описание проблемы с ним.

#### **Куда писать разовые примечания по конкретной заявке на ремонт техники?**

Необходимо посмотреть инструкцию «Примечания для ЗРТ».

#### **Что делать, если заявка была переведена в статус «Забрать в СЦ»?**

В этом случае аппарат клиента необходимо забрать в наш сервисный-центр. Нужно согласовать с клиентом забор аппарата и оформить ЗРТ со статусом «Забрать».

#### **ЗРТ находится в статусе «Доехали». Когда будет счет на ремонт?**

Срок обработки ЗРТ в VIS после выезда инженера к клиенту до 2-х дней. Это связано с тем, что акты выполненных работ поступают в отдел не в этот же день, а на следующий или даже через день, либо в акте указаны рекомендации по замене деталей и требуется время на уточнение стоимости и сроков поставки этих деталей перед тем как заполнить поле «Рекомендации клиенту» и перевести ЗРТ в статус «Выполнено».

#### **Что входит в рамки ЗРТ на «Т/О в подарок»?**

Одна заявка – один аппарат. По этой заявке закрывается только техническое обслуживание. Остальные работы должны быть оформлены в обычной заявке. Исключение: допускается оформлять заявкой на «Т/О в подарок» диагностику нескольких аппаратов эквивалентно стоимости Т/О одного из них.

#### **Всегда ли надо делать Т/О и надо ли прибавлять его стоимость из прайс-листа при расчете стоимости ремонта?**

Т/О делается всегда (кроме гарантийных случаев, когда срок гарантийного ремонта не истёк), поэтому при выборе работы из прайс-листа всегда необходимо также учитывать и стоимость Т/О.

## **Глава 4. Часто задаваемые вопросы к отделу закупок (ОЗ)**

### **Заказ оригинала. Основные понятия:**

#### **Заявка на поставку клиенту (оригинал) = ЗПК**

Обязательные поля:

- Номенклатурная позиция
- Кол-во
- Цена клиенту
- Отгрузка по выполнению:
  - «да» - товар попадает в экспедицию сразу после прихода на склад(формируется ПН «доставить товар», счет)
  - «нет» - после прихода товара на склад ЗПК переходит в статус «Зарезервировано с ожиданием», для отгрузки товара менеджеру необходимо создать Заявку на отгрузку оригинала)

#### **Статусы ЗПК**

<b>Оформлено</b>	Заявка создана менеджером, ОЗ не обработана	
<b>Заказ на закупку</b>	Товар заказан, ожидается поступление на склад	ожидаемая дата прихода указана в ЗПК
<b>Зарезервировано с ожиданием</b>	Товар поступил на склад, ожидает отгрузки клиенту	Недопустимо пребывание товара в резерве более 2-х недель
<b>Счет выставлен</b>	Товар отгружен со склада, сформированы документы на оплату	
<b>Выполнено</b>	Товар доставлен клиенту	
<b>Оплачено</b>	Товар оплачен	
<b>«Не присвоен»</b>	Как правило ЗПК, созданные клиентом из ЛК на сайте, такие заявки не принимаются ОЗ, пока не будут оформлены менеджером.	

#### **Прайс лист товаров (ПЛ Товаров)**

**Рекомендованная цена:** средняя цена, по которой рекомендуется продавать данный товар. Эта цена автоматически встает в поле Цена клиенту при оформлении ЗПК.

**Минимальная цена:** минимальная цена для клиента.

Цену клиенту в ЗПК менеджер может ставить на свое усмотрение, но она должна быть не ниже минимальной.

#### **Запрос на подбор техники.**

При необходимости подобрать аппарат клиенту нужно оформить Запрос на подбор техники и указать интересующие клиента параметры

### **Заказ оригинала. Основные вопросы:**

- **В ПЛ Товаров нет цены на оригинал (аппарат)**  
Написать запрос менеджеру ОЗ в сообщении в VIS
- **Необходимо выставить предоплатный счет на оригинал/ отправить ПЛ на оригинал клиенту**

Можно использовать рекомендованные цены из ПЛ Товаров. Цены действительны 3 дня

- **Срок поставки товара**

При переходе ЗПК в статус «Заказ поставщику» цена появляется в поле «Ожидаемая дата прихода»

Предварительно срок поставки можно уточнить у менеджера ОЗ, отправив запрос в VIS.

**\*\*\* ПОВТОРНАЯ ЗАЯВКА** появляется при недопоставке товара по количеству. Например, заказано 3 шт., пришло от поставщика только 2. В таком случае формируется повторная заявка на 1 шт. По срокам прихода можно уточнить у менеджера ОЗ (КО. Начальник отдела/ВЕНЕТА СИСТЕМ Россия. Москва. Коммерческий отдел МСК «Л 42-1»). Обратите внимание, что те картриджи, которые приехали по заявке выпадают в отгрузку.

- **Клиент отказался от оригинала**

-Если ЗПК еще в статусе «Оформлено» или «Заказ на закупку» немедленно сообщить об отказе менеджеру ОЗ.

-Во всех последующих статусах ЗПК при возврате товара ставятся ПО Главному бухгалтеру, начальнику ОЛ, начальнику ОЗ.

- **Клиент по каким-либо причинам не может оплатить товар за безналичный расчет или за проводной нал**

Обязательно предупредить об этом менеджера ОЗ при оформлении ЗПК.

### **Скупка. Цены на Услуги. Основные вопросы.**

- **Нужны корпуса на продажу**  
Написать запрос начальнику ОЗ с указанием моделей картриджей и количеств в сообщении в VIS.  
Если корпусов нет в наличии, но клиент готов подождать –создать ПЗ нач. ОЗ, с указанием моделей картриджей, кол-вом, и названием клиента.

- **Клиент хочет восстанавливать картриджи, которых нет в прайсе.**

Создать ПЗ нач. ОЗ, с указанием моделей картриджей, печатающего устройства.

- **Клиент хочет отдать картриджи на скупку**

Если клиент будет работать с нами только по скупке- поставить ПЗ отделу маркетинга и нач. ОЗ на перевод клиента (смену ответственного менеджера) с указанием причины.



Если клиент работает по другим направлениям – создать ПЛ на скупку можно самостоятельно в VIS, но перед отправкой прайс-листа клиенту – его обязательно надо согласовать с нач. ОЗ.

## Глава 5. Часто задаваемые вопросы к отделу логистики

### Инструкция по взаимодействию с отделом логистики

#### 1. Формирование пунктов назначения

№	Цель пункта назначения (ПН)	Источник	Создание пн	Особенности
1.	забрать картриджи /рекламацию	папка "заказы"- заявка на услугу	статус "забрать"/ "рекламация" <b>ПН формируется в 16.30 накануне даты указанной в ЗУ на забрать в заявке от клиента</b> <b>* при создании ЗУ на завтра- дату не ставить- ПН формируется сразу</b>	<b>если заказ превышает 15шт,</b> то указать объем в поле Примечание для водителей в Заявке от клиента или в поле Дополнительные указания в ПН, если клиент всегда дает много – указать в карточке клиента в примечание для отдела логистики
2.	отдать картриджи	папка "заказы» - заявка на услугу/заявка на отгрузку	переход Заявки на услугу/отгрузку в статус <b>"счет выставлен".</b> ПН формируется сразу <b>до 17.00.</b>	* если брак при переходе ЗУ в «счет выставлен» ПН не формируется
3.	доставить товар	папка "заказы"- заявка на поставку, заявка на отгрузку товара	переход Заявки на поставку/отгрузку товара в статус <b>"счет выставлен",</b> <b>ПН формируется сразу</b>	
4.	забрать скупку	папка "заказы"- заявка на скупку	переход Заявки в статус <b>"оформлен",</b> <b>ПН формируется сразу</b>	<b>объем скупки, форма упаковки(пример: в отдельных коробках, в одной коробке. В пакетах и т.д.),</b> указать в поле Примечание для водителей в Заявке от клиента или в поле Дополнительные указания в ПН
5.	забрать принтер	папка "заказы"- заявка на ремонт техники	переход Заявки в статус <b>"забрать"</b> <b>ПН формируется сразу</b>	<b>формат принтера, кол-во шт., габаритный размер,</b> указать в поле <b>Примечание для</b>

				<b>водителей в Заявке от клиента</b>
<b>6.</b>	<b>отдать принтер</b>	папка "заказы"- заявка на ремонт техники	переход Заявки в статус <b>"выполнено"</b>	
<b>7.</b>	<b>отдать деньги</b>	папка "экспедиция"-пункт назначения	Создание Пункта назначения вручную в папке "экспедиция"-пункт назначения ( <b>статус не присвоен</b> )	<b>*для Питера</b> 1.создание начальнику отд. логистики Проект-задачи с указанием суммы в поле наименование 2.закрытие Проект-задачи начальником ОЛ. <b>номер товарной накладной/номер счета(ов) и сумму</b> указать в поле Примечание для водителей в Заявке от клиента или в поле Дополнительные указания в ПН
<b>8.</b>	<b>отдать документы /договор</b>	заявка на доставку документов/ договора	статус <b>"готово к отправке"</b> <b>ПН формируется сразу</b>	если документы должны быть отвезены с заказом необходимо в поле Отвоз с заказом установить значение "да"( пн сформируется при заказе/отвозе в зависимости от времени создания заявки)
<b>9.</b>	<b>забрать документы /договор</b>	папка "экспедиция"-пункт назначения	создание Пункта назначения вручную в папке "экспедиция"-пункт назначения ( <b>статус не присвоен</b> )	<b>какие именно документы</b> указать в поле Примечание для водителя или в поле дополнительные указания <b>внимание</b> клиент должен быть предупрежден о визите водителя заранее

10	забрать товар	папка "экспедиция"-пункт назначения	создание Пункта назначения вручную в папке "экспедиция"-пункт назначения ( <b>статус не присвоен</b> )	<p><b>пн для возврата оригинала/услуги,</b> указать в поле Примечание для водителя или в поле Дополнительные указания что именно забираем, <b>при возврате оригинала</b> после того как ПН перейдет в статус "<b>выполнено</b>", необходимо создать замечание нач. ОЛ через Замечание нач. подразделения о возврате оригинала с указанием причины <b>при возврате услуги</b> после того как ПН перейдет в статус "<b>выполнено</b>", необходимо создать Проект-задачу уполномоченному лицу для оформления возврата в VIS</p>
----	---------------	-------------------------------------	--	--

## 2. Статусы ПН

**Не присвоен** - картриджи, техника, товар находятся в зоне отгрузки, экспедиции к клиенту НЕТ

**Оформлен** – сформирован Маршрутный Лист на дату указанную в ПН (статус ЗУ «забрать» переходит в статус «выехали»)

**Выполнен** – ПН отвезен/забран в дату МЛ (статус ЗУ «забрать» переходит в статус «выехали»)

**Не выполнен** – ПН был оформлен в МЛ, после исключен из МЛ (статус ЗУ на забрать остается «выехали») или был ОТЛОЖЕН см. историю модификации

**Самовывоз** – в ЗУ доставка клиенту «нет», в ЗПК – отгрузка клиенту = нет, экспедиции к клиенту НЕТ, после отгрузки клиенту необходимо поставить ПЗ начальнику ОЛ что удалить ПН

**Отложен** – статус устанавливается менеджером ПН переходит в статус «не выполнен» в 16.00 накануне даты указанной в поле «отложен до»

### **3. Экспедиция**

Формирование МЛ производится с 17.00 до 18.00, ПН оформляются с учетом приоритетов в зависимости от общего объема работы по логистике на текущую дату

#### **!!!!!!!!! ВНИМАНИЕ!!!!!! :**

Если в дату выезда к клиенту к 9.30 часам:

- нет заказа в зоне отгрузки, товар неправильно отгружен, техника не готова к выдаче
- нет документов на отгрузку услуги, товара, техники
- время работы клиента не указано в МЛ, до менеджера и клиента не дозвониться
- и т.п., то экспедиция на текущую дату отменяется до уточнения и наведения  
порядка

#### **Приоритеты ПН:**

Высокий: отдать/забрать товар, услуга, техника

Средний: отдать/забрать документы

\* «срочные» документы писать в сообщении начальнику ОЛ

Низкий: отдать/забрать деньги, скупка, подарки

#### **Срочная заявка**

Позволяет добавить ПН в МЛ с 17.00 до 10.00, после 10.00 на усмотрение начальника ОЛ

#### **Пригород**

Пригородом считается территория за КАД

Экспедиция в пригород осуществляется по мере поступления заказов, при этом может быть перенесена на следующий день

Минимальный заказ по услуге до 30 км от кад составляет 5 картриджей, свыше 30 км объем согласовывается с начальником ОЛ

#### **4. Вопросы - ответы**

##### **1) При отвозе клиент дал заказ/рекламацию:**

- менеджеру создать ЗУ на доставлено/доставлена рекламация

##### **2) Клиент изменил адрес отгрузки:**

-менеджеру внести изменения в карточку клиента, поставить в известность начальника ОЛ

##### **3) ПН «не присвоен» – ехать не надо:**

- отложить ПН на нужную дату, ПН сформируется накануне

##### **4) ПН «оформлен» - ехать не надо:**

- менеджеру поставить в известность начальника ОЛ (через сообщение, звонком), после перехода в статус «не выполнен» отложить на нужную дату

##### **5) Для проезда к клиенту необходим пропуск:**

- менеджеру уточнить у начальника ОЛ фамилию водителя, марку и номер а/м и заказать пропуск

##### **6) ЗУ в статусе «привезли», картриджи в лабораторию не поступали или ПН выполнен, клиент заказ не получал:**

- менеджеру связаться с начальником ОЛ для получения разъяснений

##### **7) У клиента нужно срочно забрать (еще вчера) и срочно отвезти(уже сегодня):**

- менеджеру сделать продажу клиенту

##### **8) Начальник ОЛ не отвечает на сообщение:**

- менеджер должен позвонить на городской (мобильный) телефон

##### **9) Водителю необходимо передать СРОЧНО информацию по клиенту, начальник ОЛ не доступен:**

- менеджер должен позвонить с личного мобильного телефона водителю и передать информацию (именно с мобильного, чтобы водитель понимал, кому перезвонить)

#### **10) Необходимо внести дополнительные разовые данные по клиенту (работы, обеда и т.д.)**

- менеджеру необходимо указать их в поле доп. указания и поставить начальника ОЛ в известность.

#### **5. ЗАПРЕЩЕНО МЕНЕДЖЕРУ**

- звонить водителю за исключением вышеуказанного случая, все информация передается через начальника ОЛ
- звонить начальнику ОЛ с 17.00 до 10.00 за исключением случаев описанных выше
- создавать ПН из ПН если не описано выше.

#### **6. МОБИЛЬНАЯ ЛОГИСТИКА**

В данный момент реализован процесс мобильной логистики, возможности:

- водитель самостоятельно (при технической возможности) создает ЗУ если клиент при отвозе заказа дал заказ/рекламацию (ЗУ автоматически формируется с сообщением об этом менеджеру и добавляется в цель ПН, забрать/забрать рекламацию , при выполнении ПН статус этих ЗУ переходит в «привезли, привезли рекламацию»)
- в текущем времени водитель по мере выполнения МЛ закрывает ПН, те ПН которые водитель уже выполнил в поле «отметка о выполнении» стоит статус «ДА», те ПН которые отменились (по любой причине) – отметка «НЕТ» и в поле «причина невыполнения ПН» указана причина, пн сразу переходит в статус «не выполнен»
- возможность в реальном времени вносить изменения или дополнения по клиенту (контактное лицо, телефон и т.п.) в заявке от клиента, у водителя эти изменения сразу отобразятся в мобильной логистики для реализации поставленных задач.

## Глава 6. Часто задаваемые вопросы к отделу договоров

Договорами по всех филиалам ООО «ВЕНЕТА СИСТЕМ» занимается Гавричева Алина (a.gavricheva@veneta.ru)

Виды договоров:

- 1) Восстановление (со спецификацией и без);
- 2) Восст.+ремонт (со спецификацией и без);
- 3) Комплект услуг (восстановление, поставка, ремонт);
- 4) Поставка (расходных материалов)
- 5) ТО абонементное (спецификация обязательна);
- 6) ТО по мере необходимости (разовое ТО);
- 7) Скупка;
- 8) Покопийное обслуживание

Информация, которую должны предоставлять менеджеры для оформления договора:

- 1) Предмет договора;
- 2) Дата договора;
- 3) Наличие спецификации и скидок по ней;
- 4) Реквизиты. Проверяйте, чтобы были указаны ФИО и должность подписанта и на основании какого документа он подписывает договор;
- 5) Срочность договора (дата отвоза).
- 6) Создаём заявку, нажимаем на «заявка на доставку документов» => «создать» => «вариант доставки **«ДОГОВОР ОТДЕЛОМ ЛОГИСТИКИ» (для Спб)**. Информацию по договору присылать на почту a.gavricheva@veneta.ru

VENETA СИСТЕМ (Россия) - [226974 / 18.02.2014 10:44:15 / Электроавтоматика]

Режимы: Файл Ссылка Отчеты Вид Окно Результаты Справка

Назад Вперед Домой

формализация документа "Заявка на доставку документов" ID=174038

226974 / 18.02.2014 10:44:15 / Электроавтоматика (Санкт-Петербургское ОКБ Электроавтоматика) Алевина Анастасия Викторовна / Договор на восп. Статус: [не присвоен]

Вариант доставки	договор отделом логистики
Отвоз документов с заказом	
Срочно доставить	
Перечень документов	Договор на восп., информация на почте
Тип счета	
Направление счета	
Примечание Бухгалтера	
От заявки клиента	226974 / 18.02.2014 10:44:15 /
От счета	
Экспедияция	
Номер заявки	226974
Дата заявки	18.02.2014 10:44:15
Клиент	Электроавтоматика
Менеджер	Алевина Анастасия Викторовна
Контактное лицо. Фамилия	
Контактное лицо. Имя	
Контактное лицо. Отчество	
Контактное лицо. Факс	
Контактное лицо. Эл.почта	
Адрес из заявки	ул. Маршала Говорова, д. 40
Юр. лицо	Санкт-Петербургское ОКБ Электроавтоматика

**Филиалы** делают заявку на оформление договора с вариантом доставки «ОТДЕЛОМ ЛОГИСТИКИ» и указывают необходимую информацию: предмет договора, дату договора, срок заключения и т.д. Офис-менеджер дублирует информацию на почту [a.gavricheva@veneta.ru](mailto:a.gavricheva@veneta.ru).

После того, как информация получена, в программе формируется документ «Договор». После этого ответственный менеджер создает спецификацию.



- **Если стандартные цены**, то выбираете позиции и ставите статус «к утверждению». После этого сообщаете Гавричевой Алине, что она готова.
- **Если спец. цена**, то сначала выбираете позиции, ставите статус «к утверждению», ТОЛЬКО ПОСЛЕ ЭТОГО ВРУЧНУЮ исправляете цены на нужные и обязательно СОХРАНЯЕТЕ. После сообщаете Гавричевой Алине, что она готова.
- **Если скидка в %**, то выбираете позиции, ставите нужную скидку в % и ставите статус «к утверждению», далее сохраняете и сообщаете Гавричевой Алине, что она готова

Вопросы, возникающие у менеджеров:

**1) Где можно ознакомиться с текстами договоров?**

Договоры находятся в папке Файлы и документы=>рабочий стол VIS=> папка «09\_Договоры»=>город.

**2) Можно ли оформить договор задним числом?**

Можно, но не раньше октября 2011 года.

**3) Клиент хочет отсрочку по оплате/скидку.**

Согласовать с Сипиной Н.

**4) Клиент прислал свой вариант договора.**

Отправить договор на эл. почту a.gavricheva@veneta.ru для согласования.

**5) Оригинал договора клиенту не нужен, нужна только скидка.**

Согласовать с Сипиной Н. После этого ставится ПЗ Гавричевой Алине из клиента. В ПЗ указать: «Нужен договор для скидки. Скидка (описание)».

**6) Может ли клиент первым подписать и отправить договор?**

Можно, но нежелательно, так как договоры мы оформляем в корпоративном стиле. К нему прикладываем сопроводительное письмо и буклет.

**7) У клиента поменялся парк техники, и он хочет отразить это в договоре.**

Заключаем дополнительное соглашение. Менеджер переводит спецификацию в статус «устаревшая» и создаёт новую.

## **Глава 7. Часто задаваемые вопросы к отделу маркетинга**

**Вопросы, связанные с работой в ИС VIS:**

- 1. Как поставить ПЗ?**
- 2. Как создать Инцидент?**
- 3. Как зарегистрировать клиента в ЛК?**
- 4. Как перевести клиентов по категориям?**
- 5. Как продлить клиентов в базе?**

На эту группу вопросов дают ответ при первичном обучении, также можно найти ответ в Инструкциях по системе ВИС или у своего непосредственного руководителя.

**6. Куда делись мои клиенты из базы?**

На этот вопрос отдел маркетинга не отвечает.

### **7. У кого сегодня День рождения, свадьба и т.д.?**

Вся информация о подобных событиях публикуется на Форуме в VIS.

Вопросы, связанные с работой отдела маркетинга и PR:

### **8. Есть ли информация по такому-то конкуренту?**

Вся информация по конкурентам собрана в ИС VIS в папке «Юр. и физ. лица» в документе «Конкурент». Также можно через Поиск найти информацию о конкурентах в Форуме VIS. Также можно запросить отдел маркетинга сделать подборку по нужному конкуренту.

### **9. Где взять статистику о компании?**

Статистика о деятельности компании ежегодно размещается на официальном сайте [www.veneta.ru](http://www.veneta.ru) в разделе Полезная информация.

### **10. Где лежат бланки?**

На Рабочем столе VIS в папке 21\_Бланки документов ВС.

### **11. Где можно получить презентационные материалы о компании (буклеты, листовки, и т.д.)?**

Необходимо обратиться в отдел маркетинга. Рекламные материалы будут выписаны со склада и выданы под конкретный запрос.

### **12. Какие статьи о деятельности компании выходили в СМИ? Где их можно найти?**

Такая информация опубликована на официальном сайте компании [www.veneta.ru](http://www.veneta.ru) в разделе О компании > Пресс-центр.

### **13. Как мы можем сделать наш офис корпоративным (всё, что касается внешнего вида помещений компании – цвет стен, мебели, вывески, информационные доски, спецодежда, автомобили и т.д.)?**

В бренд-буке ООО «ВЕНЕТА СИСТЕМ» описаны все возможные виды использования корпоративных элементов и цветов, используемых для создания корпоративной идентичности, в том числе и оформление офисов. Обязательными являются требования к оформлению офисов, закрепленные там. Бренд-бук ВЕНЕТА СИСТЕМ размещен в электронном виде на Рабочем столе VIS в папке 22\_Бренд-бук.

### **14. Какая рекламная акция сейчас действует для клиентов?**

Новости о рекламных акциях в обязательном порядке публикуются на Форуме. Также вся информация об действующих и прошедших акциях размещена на рабочем столе VIS в папке 06\_Акции.

**15. Как я могу исправить текст коммерческого предложения компании?**

Тексты коммерческих предложений не исправляются, они являются унифицированными для всех клиентов. Если есть необходимость сделать клиенту конкретное предложение, необходимо под него составить спецификацию или обсудить со своим руководителем другие возможности предоставления информации.

**16. Когда та или иная новость/статья появится на сайте компании и в соц. сетях?**

В зависимости от актуальности новости появляются в течение 4 часов – 1 суток.

**17. Придумать новую акцию для клиентов на время перезаключения договоров.**

По такому поводу просим обращаться в отдел маркетинга. Будем всегда рады деловым и интересным предложениям со стороны сотрудников компании.

**18. Какие подарки мы дарим клиентам по случаю праздников (Новый год, День рождения компании и т.д.)?**

Ежегодно отдел маркетинга готовит новогодние подарки для клиентов разных категорий. В комплект подарка обычно входят корпоративный календарь, открытка и пакет. Ассортимент и стоимость подарков согласуются Генеральным директором ООО «ВЕНЕТА СИСТЕМ». Алгоритм отправки подарков клиентам описывается перед началом новогодней кампании и публикуется на Форуме в VIS.

На день рождения клиенту менеджер может вручить подарок на свое усмотрение из собственных средств. Отдел маркетинга может подготовить унифицированную корпоративную открытку в электронном виде.

**19. Я хочу поздравить клиента с праздником / Днем рождения. Где взять поздравительную открытку?**

Электронные открытки для отправки по E-mail хранятся обновляются к каждому празднику и хранятся в папке 14\_ Клиентам>Открытки

**20. Как заказать визитки?**

Для заказа визиток необходимо сообщить о своей потребности непосредственному руководителю. Руководитель сделает заявку в установленной форме в отдел

маркетинга в электронном виде по адресу [badulina@veneta.ru](mailto:badulina@veneta.ru). Форма для отправки заявки на Рабочем столе VIS в папке «24\_Визитки».

Также периодически отдел маркетинга оставляет на Форуме запрос для всех сотрудников, о необходимости заказа визиток. Чем больше тираж визиток, тем дешевле их себестоимость!

## **21. Где взять сертификаты и благодарственные письма компании?**

Эта информация хранится на Рабочем столе VIS в папке 03\_Сертификаты\_Дипломы и в папке 02\_Благодарственные письма. Также наиболее полезные отзывы находятся на страницах буклета О компании.

## **22. Вы можете сделать авто-рассылку клиентам по e-мейл на тему ?**

Да, отдел маркетинга располагает такой возможностью. Предварительно тему и содержание рассылки необходимо обсудить с непосредственным руководителем соответствующего отдела.

## **23. Можете помочь сделать презентацию?**

Лучшая презентация о нашей компании находится в Корпоративном буклете. Помимо напечатанной версии существует также и версия буклета в формате \*.pdf. Ее можно отправить по e-mail. Версия буклета в pdf хранится на Рабочем столе VIS в папке 08\_О Компании

## **Глава 8. Часто задаваемые вопросы к тендерному отделу**

### **1) Для поиска текущих (опубликованных) закупок, по определённом клиенту необходимо:**

- a. Поставить проект задачу из карточки клиента, с указанием: Поиск текущих закупок;  
или
- b. Если клиент новый, отсутствует карточка клиента в VIS, поставить обычную проект-задачу, с точным названием юридического лица и адресом местонахождения, и по возможности с указанием его реквизитов (ИНН, КПП), с описанием: Поиск текущих закупок.

**Важно:** под поиск попадают все публикации закупок по виду деятельности организации за две предшествующие недели от даты постановки задачи.

Срок исполнения 1 день.

### **2) Для поиска Истории прошедших (ранее проведённых) закупок, по определённом клиенту необходимо:**

- a. Поставить проект задачу из карточки клиента, с указанием: Поиск истории прошедших закупок за (указывается период).  
или
- b. Если клиент новый, отсутствует карточка клиента в VIS, поставить обычную проект-задачу, с указанием: Поиск истории прошедших закупок за (указать период), с точным названием юридического лица и адресом местонахождения, и по возможности с указанием его реквизитов: (ИНН, КПП).

**Важно:** Необходимо указать период поиска истории, он может колебаться от полугода до 3-х лет.

Срок исполнения от 1-го до 3-х дней.

### **3) Для составления Технического задания под нас необходимо:**

- a. Поставить проект-задачу из карточки клиента с указанием: составление Технического задания под нас.
  - i. В описании задачи указать на что:
    - Услуги по восстановлению картриджей (с разделением по видам на V и W);
    - Услуги по восстановлению картриджей (без разделения на виды (средняя цена));
    - Поставка товара (Картриджи ВС и Оригинал; Картриджи ВС; Только Оригинал);
    - Услуги по обслуживанию и ремонту оргтехники;
    - На все виды Услуг (Ремонт и обслуживание оргтехники, Услуги по восстановлению картриджей);
  - i. Модельный ряд и ориентировочный объём работ;
  - ii. Оговоренная цена (за единицу, общий объём) с заказчиком;
  - iii. Нюансы взаимодействия, возможные пожелания от клиента;

**Важно:** Совместить поставку товара и Услуги в одном Техническом задании (договоре) возможно только при соответствующем решении Заказчика и совмещении статей расходования средств (возможно только для коммерческих тендеров).

Срок исполнения от 2-х до 5-ти дней.

#### **4) Для участия в опубликованной (текущей) закупке Заказчика необходимо:**

- а. Поставить проект задачу из карточки клиента, с указанием:
  - Ссылки на проводимые закупки (на сайте клиента, или на сайте торговой площадки);
  - с комментарием к закупке:

Первый раз, ранее не работали;  
Наше Т/З;  
Договорённости нет;  
Есть договорённость (указать какая).

**Важно:** Сперва ознакомится со сроками подачи заявок и с видом проводимой закупки.

Основные Виды закупок/: минимальный срок для возможного участия

Конкурс/ Если до окончания подачи заявок осталось НЕ менее 4-х рабочих дней

Аукцион/ Если до окончания подачи заявок осталось Не менее 3-х рабочих дней

Запрос Котировок/ Если до окончания подачи заявок осталось Не менее 2-х рабочих дней

Запрос предложений/ Если до окончания подачи заявок осталось Не менее 3-х рабочих дней

Срок ознакомления тендерного отдела: 1 день;

Срок исполнения: согласно условиям процедуры.

#### **5) Если менеджер от Клиента (Заказчика) получает приглашение или ссылку на:**

- Участие в конкурсе;
- Участие в запросе цен;
- Участие в запросе предложений;
- Участие в проводимом аукционе;
- Участие в котировке;
- Участие в тендере;

**Важно:** внимательно прочитать приглашение, ознакомится с Техническим заданием, на что оно.

В случае заинтересованности в данной процедуре, необходимо:

- а) Поставить проект задачу из карточки клиента, с описанием задачи:  
Оценка целесообразности участия.

или

- б) Если клиент новый, отсутствует карточка клиента в VIS, поставить обычную проект задачу с описанием: оценка целесообразности участия.

К поставленной проект-задачи прикрепить приглашение/ ссылку на приглашение.

Срок исполнения: 2 дня;

#### **6) Если менеджер получает проект-задачу от тендерного отдела с названием «Текущая закупка»:**

- а) Проект задача ставиться из карточки клиента, который закреплён за менеджером;



- 4) Заказы размещаются только у поставщиков, зарегистрированных в нашей системе, нами аккредитованные;

г) Как часто проводите отборочные процедуры?

Варианты:

- 1) Один раз в год,
- 2) Раз в квартал
- 3) Раз в полгода
- 4) Периодически

в) Как стать вашим поставщиком, что для этого нужно?

Примерные варианты ответов:

- 1) Ничего, следите за сайтом (организации, общероссийским официальном сайте, сайтом ЭТП) (в данном случае требуется узнать название сайта, адрес в сети интернет);
- 2) Необходимо отправить нам анкету Вашей компании, что бы мы внести вас в список наших поставщиков; (обмениваемся контактами, для пересылки информации, берём форму Анкеты).
- 3) Оставьте ваши данные, мы с вами свяжемся (обмениваемся контактами, далее всё согласно инструкции «звонок потенциальному клиенту»).



## **Глава 9. Часто задаваемые вопросы к отделу персонала**

Отдел персонала курирует несколько процессов. Основными процессами являются: подбор персонала; кадровые вопросы (прием, перевод, увольнение); отпуска и больничные; мотивация; обучение; разрешение конфликтных ситуаций.

### **Подбор персонала.**

Подбор персонала инициирует руководитель подразделения. Информация обо всех открытых вакансиях находится в ведении отдела персонала.

Также сотрудник может рекомендовать себя на открытую вакансию.

### **Кадровые вопросы.**

#### ***Прием.***

Для официального приема на работу в отдел персонала следует предоставить следующие документы:

- паспорт;
- СНИЛС;
- ИНН;
- трудовая книжка;
- документ об образовании;
- военный билет или приписное удостоверение.

Дополнительно могут понадобиться следующие документы: справка 2НДФЛ, справка о доходах для начисления пособий (например, для расчета больничного), свидетельство о браке, свидетельства о рождении детей.

Оформляются следующие документы: приказ о приеме на работу, трудовой договор, личная карточка, делается запись в трудовой книжке.

В первый рабочий день сотрудник знакомится под роспись со следующими документами: Правила внутреннего трудового распорядка, Положение о персональных данных, Положение о коммерческой тайне, Должностная инструкция, Вводный инструктаж.

#### ***Перевод (кадровое перемещение).***

Кадровое перемещение осуществляется, когда:

- менеджер проходит аттестацию и получает другую квалификацию;
- сотрудник переходит из одного отдела в другой;
- изменение наименования подразделения/должности

Готовятся документы – приказ о переводе, дополнительное соглашение к Трудовому Договору о переводе.

#### ***Увольнение***

Основанием для расторжения трудового договора, как правило, является личное заявление сотрудника на имя Генерального директора компании. Заявление должно быть написано от руки.

Срок предупреждения об увольнении. Если сотрудник на испытательном сроке – 3 дня, если испытательный срок пройден – 2 недели. Дата отсчета срока предупреждения об увольнении начинается со следующего дня после предоставления заявления.

На заявлении обязательно должна быть подпись непосредственного руководителя.

По соглашению между работником и работодателем трудовой договор может быть расторгнут до истечения срока предупреждения об увольнении.

В день увольнения сотрудник подписывает приказ об увольнении, расписывается в личной карточке и журнале учета трудовых книжек, получает на руки Трудовую книжку с закрывающей записью о трудовой деятельности в компании.

#### **Отпуск.**

Виды отпусков:

- ежегодный оплачиваемый;
- отпуск без сохранения заработной платы;
- отпуск по беременности и родам;
- отпуск по уходу за ребенком.

Право на *ежегодный оплачиваемый отпуск* появляется у работника через полгода после начала работы. В год предоставляется 28 календарных дней отпуска. Основание для предоставления отпуска график отпусков и заявление работника с подписью руководителя. Заявление должно быть предоставлено в отдел персонала за 2 недели до начала отпуска.

*Отпуск без сохранения заработной платы* может быть предоставлен в любое время по соглашению между работником и работодателем. Длительность отпуска определяется по соглашению между работником и работодателем. Заявление на отпуск без сохранения заработной платы с подписью руководителя предоставляется в отдел персонала до начала отпуска.

*Отпуск по беременности и родам* оформляется на основании листка нетрудоспособности.

*Отпуск по уходу за ребенком* предоставляется на основании личного заявления сотрудника с предоставлением копии свидетельства о рождении ребенка.

Примечание – для расчета пособия по уходу за ребенком бухгалтерия может запросить дополнительные документы.

### **Больничный.**

Об открытии больничного листка сотрудник информирует непосредственного руководителя в тот же день и, если возможно, сообщает приблизительную дату закрытия. Если руководителя нет на месте (отпуск, больничный, командировка), то об открытии больничного отдел персонала информируется сразу. Больничный лист предоставляется в отдел персонала в первый рабочий день после закрытия.

Для удаленного подразделения Отдел продаж «Московский 212» – в отдел персонала предоставляется скан больничного листа, оригинал отправляется в ЦО с водителем.

### **Обучение.**

В компании действует Обучающий центр, включающий как внутренние, так и внешние тренинги. О начале обучения отдел персонала информирует участников за 2-3 недели о внешнем тренинге, и за 1-5 дней о внутреннем.

Если требуется обучение, не включенное в тренинг-план, запрос на обучение направляется в отдел персонала руководителем.

### **Мотивация.**

В компании действует как материальная, так и не материальная мотивация персонала. Руководители подразделений владеют данной информацией. Если остаются вопросы по мотивации, пожалуйста, направляйте их руководителю отдела персонала, своему непосредственному руководителю лично или Генеральному директору (письменно).

### **Конфликтные ситуации, личные ситуации, требующие консультации отдела персонала.**

При появлении конфликтной ситуации (с руководителем, коллегой из своего или другого отдела, болезнь во время отпуска, изменение режима работы и т.д.), которую не удалось уладить внутри коллектива, привлекается отдел персонала.

## Раздел 7. Кому какие вопросы задавать и ставить проект-задачи

