

INDICE

1	OBIETTIVO	3
2	GENERALITA'	3
3	TIPOLOGIA DI VENDITA.....	3
4	CASI PARTICOLARI.....	3
5	GESTIONE COMPUTERIZZATA.....	3
6	MODIFICA ORDINE GIA' SOTTOPOSTO A RIESAME	4
7	OPERATIVITA'.....	4
7.1	<i>VENDITE (STC + SVE).....</i>	<i>4</i>
7.1.1	IN FASE DI RICHIESTA DA PARTE DEL CLIENTE, VENDITE DOVRÀ OCCUPARSI DI:	4
7.1.2	IN FASE DI ORDINE DA PARTE DEL CLIENTE, VENDITE DOVRÀ OCCUPARSI DI:	4
7.2	<i>DIREZIONE COMMERCIALE (DC)</i>	<i>4</i>

RIESAME DEL CONTRATTO

1 OBIETTIVO

Gestire l'ordine del cliente in modo che possano essere soddisfatte in modo completo le aspettative richieste.

2 GENERALITA'

La norma è diretta a rendere sempre più efficienti i rapporti fra Vendite (SVE, STC) ed il cliente, per meglio focalizzare le aspettative di quest'ultimo.

Ogni contratto dovrà essere esaminato da Vendite in modo da assicurare che:

- i requisiti da osservare risultino opportunamente definiti e documentati
- eventuali scollamenti rispetto a quanto indicato nell'offerta siano risolti prima di emettere la conferma di accettazione ordine.

È anche un obiettivo prioritario della norma fare sì che Vendite operi conoscendo lo stato delle cose in modo da poter offrire al cliente un servizio preciso ed attendibile.

La gestione del riesame del contratto sarà supportata dal modulo SALE della procedura computerizzata.

3 TIPOLOGIA DI VENDITA

Questa azienda opera sul mercato fornendo una serie di prodotti tipologicamente orientati al settore del veicolo industriale.

Questi manufatti, progettati e codificati in seno all'azienda secondo specifiche tecniche interne (procedura VPR-04-0010; VPR-08-0010) e/o normalizzate (UNI-DIN-CETOP etc.), sono proposti al mercato attraverso una documentazione formata da:

- manuali
- schede tecniche
- manuali
- listini.

Il cliente, in base alle indicazioni fornite dalla documentazione tecnica, può procedere con dovuta cognizione di causa, alla scelta del prodotto più consono alla sua applicazione, e mediante l'indicazione del codice del particolare può procedere all'ordinazione dello stesso.

4 CASI PARTICOLARI

In alcuni casi può capitare che il cliente richieda un'applicazione speciale, che comporti l'interessamento diretto del Servizio Sviluppo Prodotto (SSP).

In questo caso la direzione commerciale dovrà valutare in base a considerazioni economiche, strategiche, politiche, l'effettiva convenienza per l'azienda ad intraprendere uno studio per la soddisfazione della richiesta del cliente. Se la direzione commerciale "DC" lo riterrà opportuno, potrà allora procedere secondo quanto indicato nelle procedure:

- VPR-04-0010 (CONTROLLO PROGETTAZIONE),

- VPR-04-0020 (PIANIFICAZIONE PROGETTAZIONE E SVILUPPO).

5 GESTIONE COMPUTERIZZATA

Ogni ordine di fornitura emesso dal cliente deve essere registrato a terminale con l'apposita procedura computerizzata. Questa registrazione permetterà alla Programmazione Lavori "SPL" attraverso l'utilizzo dell' MRP descritto nella procedura:

- VPR-20-0040 (PIANO DI ACQUISTO E PRODUZIONE)

di definire in maniera organizzata il piano di produzione e di approvvigionamento materiali.

Servizio vendite potrà inoltre interrogare in qualsiasi istante gli ordini inevasi e verificare lo stato di evadibilità degli stessi. (Allegati ...)

6 MODIFICA ORDINE GIA' SOTTOPOSTO A RIESAME

Nel caso in cui il Cliente richieda una modifica di un ordine già Sottoposto a VERIFICA e/o RIESAME ed APPROVATO, allora sarà necessario rivedere l'intero progetto nel suo assieme, ripetendo tutto l'ITER previsto dalla procedura come se fosse un nuovo progetto.

7 OPERATIVITA'

7.1 VENDITE (STC + SVE)

7.1.1 IN FASE DI RICHIESTA DA PARTE DEL CLIENTE

7.1.1.1 Vendite dovrà occuparsi di:

Controllare che il codice di ordinazione corrisponda esattamente a quanto il cliente desidera
Controllare a terminale che il codice ordinato sia disponibile a magazzino oppure in quanti giorni possa essere reso disponibile.

Verificare, sempre a terminale, il prezzo di vendita , e lo sconto assegnato al cliente in base alla scheda sconti, i termini di pagamento ed eventuali note assegnate al cliente.

Comunicare al cliente le condizioni di fornitura del materiale richiesto (Nostra Offerta). La nostra offerta potrà essere inoltrata per iscritto o verbalmente, a seconda che il cliente lo richieda. Se l'offerta è scritta, verrà archiviata in un raccoglitore presso Vendite (SVE) e dovrà essere approvata dal responsabile di "SGV" o "SMK" o "DC".

7.1.2 IN FASE DI ORDINE DA PARTE DEL CLIENTE

7.1.2.1 Vendite dovrà occuparsi di:

Registrare l'ordine attraverso la procedura computerizzata, indicando il codice, la quantità, il prezzo concordato, e la data di prevista consegna.

Stampare la gestione computerizzata dell'ordine sul modulo VPM-03-0101 ed allegare l'eventuale ordine del cliente e l'eventuale copia dell'offerta.

Far approvare dal responsabile di "SGV" o "SMK" o "DC" il modulo stampato.

Consegnare la stampa del modulo alle spedizioni "SIS " in modo che possano organizzare alla data concordata la spedizione della merce con gli accordi presi.

Se il cliente richiede l'emissione dell'accettazione ordine, allora verrà stampato il modulo VPM-03-0101 in duplice coppia, e quindi una di queste, firmata dal responsabile di "SGV" o "SMK" o "DC", verrà consegnata o spedita al cliente.

Se il cliente richiede caratteristiche speciali sul prodotto e/o condizioni speciali sulla fornitura, sul pagamento o per altro ancora, Vendite deve sottoporre il problema alla Direzione Commerciale "DC", che gestirà direttamente la richiesta avanzata.

7.2 DIREZIONE COMMERCIALE (DC)

Per ogni richiesta che si toglie dallo standard aziendale, per quanto riguarda le caratteristiche del prodotto, condizioni di fornitura o altro ancora, la medesima verrà gestita direttamente dalla Direzione Commerciale "DC" che si regolerà nello spirito delle procedure:

- VPR-03-0022 (STUDIO ED ESAME DEI MERCATI),

- VPR-04-0010, VPR-04-0020.