

Úttektaráætlun

Ferlar	Tíðni	Hvenær	Ábyrgðarmaður
Innkaupaferli – Hárvöru-, snytrivöru- og verslunardeildar	1x	Apríl	Deildarstjórar viðeigandi deilda
Innkaupaferli - fatadeildar	1x	Janúar	Deildarstjóri fatadeildar
Innleiðing nýrrar vöru	1x	Febrúar	Deildarstjórar
Söluferli - Hárvörudeildar	1x	Apríl	Sölumaður
Söluferli – Snyrtivöru- og verslunardeildar	1x	September	Sölumaður
Afhendingarferli	1x	Mars	Lagerstjóri
Greiðsluferli	1x	Janúar	Fjármálastjóri
Aukin heimild	1x	Ágúst	Framkvæmdar /fjármálastjóri
Innleiðing nýs viðskiptavinar	1x	Október	Deildarstjóri
Kvörtunarferli	1x	Október	Framkvæmdarstjóri /deilarstjóri

Úttekt á innkaupaferli (hárvöru-, snyrtivöru- og verslunardeildar)

	Uppfyllt	Óuppfyllt	Athugasemdir
Sölumaður athugar lagerstöðu í bókhaldskerfi			
Sölumaður ber saman raunverulega lagerstöðu og lagerstöðu í bókhaldskerfi			
Sölumaður ber lagerstöðuna saman við söluspá á komandi tímabili			
Sölumaður ákveður pöntunarmagn með tilliti til öryggisbirgða			
Sölumaður athugar lagerstöðu hjá birgja			
Sölumaður óskar eftir áætluðum afhendingartíma ef lagerstaða birgja er ekki næg			
Sölumaður tekur ákvörðun um hvort aðrar vörur í pöntuninni geti beðið eftir þeim sem upp á vantar			
Sölumaður setur vörur í biðpöntun hjá birgja ef lagerstaða hans er ekki næg			
Sölumaður skráir vörur til pöntunar			
Sölumaður sendir pöntun til birgja			
Sölumaður tekur tillit til greiðsluskilmála birgja og flutningsmáta			
Lagermaður tekur á móti vörum			
Lagermaður gengur úr skugga um að rétt magn af réttum vörum hafi borist.			
Lagermaður gengur frá vörum inni á langer			

Úttekt á innkaupaferli (fatadeildar)

	Uppfyllt	Óuppfyllt	Athugasemdir
Deildarstjóri sendir innkaupastjóra á vörusýningu erlendis			
Innkaupastjóri fær til sín sýningareintök frá birgja			
Deildarstjóri heldur fatamessu með viðskiptavinum			
Sölumenn taka við pöntunum frá viðskiptavinum innan ákveðins tímaramma			
Sölumaður tekur pantanir viðskiptavina saman			
Sölumaður pantar vörur frá birgja			
Sölumaður tekur tillit til greiðsluskilmála birgja og flutningsmáta			
Sölumaður sendir sýningareintök aftur til birgja á kostnað birgja			
Lagermaður tekur á móti vörum			
Lagermaður gengur úr skugga um að rétt magn af réttum vörum hafi borist.			
Lagermaður gengur frá vörum inni á langer			

Úttekt á innleiðingu nýrra vöru

	Uppfyllt	Óuppfyllt	Athugasemdir
Starfsfólk eða viðskiptavinir benda á nýja vöru			
Sölumaður skoðar vöruna út frá auðfengnum gögnum			
Sölumaður óskar eftir sýningar- eða prufueintökum til nánari rýni			
Sölumaður rýnir vöruna			
Sölumaður tekur ákvörðun um hvort varan teljist söluvænleg út frá fyrirliggjandi mati			
Sölumaður sendir niðurstöður til deildarstjóra			
Deildarstjóri annast pantanir			

Úttekt á söluferli (hárvörudeild)

	Uppfyllt	Óuppfyllt	Athugasemdir
Sölumaður hefur samskipti við viðskiptavin			
Sölumaður fer yfir lagerstöðu			
Sölumaður gerir pöntun ef allar vörur eru til			
Sölumaður finnur sambærilega vöru ef varan er ekki til			
Sölumaður hefur innkaupaferli ef sambærileg vara er ekki til			
Sölumaður bíður með pöntun ef sambærileg vara er ekki til og ekki liggur á afhendingu vöru			
Sölumaður sér um að pöntun fer í afhendingarferli þegar vörurnar berast			

Úttekt á söluferli (Verslunardeild/snyrtivörudeild

	Uppfyllt	Óuppfyllt	Athugasemdir
Deildarstjóri sér til þess að sölumaður beri ábyrgð á sinni verslun			
Sölumaður metur stöðuna í sínum verslunum			
Sölumaður passar að alltaf sé nóg af vörum í sínum verslunum			
Sölumaður fer í næstu verslun ef nóg er til af vörum			
Ef skortur er á vöru í verslun athugar sölumaður hvort varan sé til á lager			
Ef varan er til á lager gerir sölumaður pöntun			
Ef varan er ekki til á lager sendir sölumaður vöruna í innkaupaferli			
Sölumaður sendir pöntun í afhendingarferli			

Úttekt á afhendingarferli

	Uppfyllt	Óuppfyllt	Athugasemdir
Lagermaður tekur til pantaðar vörur			
Lagermaður sér til þess að vörurnar eru í góðu ástandi			
Sölumaður fer með vörurnar ef viðskiptavininn liggur á að fá þær			
Sölumaður athugar hvort lágmarkspöntun sé náð			
Sölumaður athugar hvort hægt er að bæta við pöntun ef lágmarkspöntun er ekki náð			
Sölumaður setur upp vöru í verslun ef viðskiptavinur óskar þess			
Sölumaður sér um að flutningaaðili flytji vöruna til viðskiptavinar ef ekki er óskað eftir uppsetningu			

Úttekt á greiðsluferli

	Uppfyllt	Óuppfyllt	Athugasemdir
Sölumaður móttækur pöntun			
Sölumaður athugar hvort viðskiptavinur er með innkaupakort			
Ef viðskiptavinur er með innkaupakort þá athugar sölumaður hvort heimild sé á innkaupakorti			
Ef heimild er á innkaupakorti sendir sölumaður pöntun í afhendingarferli			
Sölumaður sér um að afrit af pöntun er sent í bókunardeild			
Ef viðskiptavinur er ekki með innkaupakort tekur sölumaður á móti staðgreiðslu fyrir vöru			
Ef viðskiptavinur er með innkaupakort en ekki heimild þá tekur sölumaður á móti staðgreiðslu fyrir vöru			
Viðskiptavinur skal skrifa undir frumrit af vörusendingu til staðfestingar um móttöku			

Úttekt á aukinni heimild

	Uppfyllt	Óuppfyllt	Athugasemdir
Beiðni um aukna heimild berst frá viðskiptavini			
Beiðninni er komið til framkvæmdarstjóra/fjármálastjóra			
Framkvæmdarstjóri/fjármálastjóri óskar eftir gögnum um viðskiptavin frá Mótus			
Framkvæmdarstjóri/fjármálastjóri ákveður út frá gögnunum hvort leyfi fyrir aukinni heimild sé veitt			
Framkvæmdarstjóri/fjármálastjóri eykur heimildina			
Ef framkvæmdarstjóri/fjármálastjóri eykur ekki heimildina er sölufulltrúa greint frá niðurstöðum greiðslumatsins			
Sölufulltrúi tilkynnir viðskiptavini niðurstöðurnar og ræðir við hann mögulegar lausnir			

Úttekt á innleiðingu nýs viðskiptavinar

	Uppfyllt	Óuppfyllt	Athugasemdir
Nýr viðskiptavinur sendir inn beiðni um að fá innkaupakort			
Deildarstjóri óskar eftir gögnum um nýja viðskiptavininn hjá Mótus			
Deildarstjóri tekur ákvörðun byggða á upplýsingum frá Mótus hvort fyrirtækið er lánshæft			
Ef viðskiptavinur er lánshæfur ákveður deildarstjóri upphæð sem hann getur fengið lánaða í hverjum mánuði			
Ef viðskiptavinur er ekki lánshæfur byrjar hann í staðgreiðslu viðskiptum			

Úttekt á kvörtunarferli

	Uppfyllt	Óuppfyllt	Athugasemdir
Kvörtun/ábending berst munnlega, símleiðis eða í gegnum tölvupóst			
Starfsmaður skráir kvörtunina á kvörtunareyðublað			
Starfsmaður setur útfyllta kvörtunareyðublaðið í kvörtunarkerfi			
Deildarstjóri tekur á móti kvörtuninni			
Deildarstjóri metur kvörtunina			
Deildarstjóri sendir umfangsmiklar kvartanir til framkvæmdarstjóra			
Deildarstjóri leysir kvörtunina á sem stystum tíma			
Deildarstjóri upplýsir viðskiptavin um stöðu mála			
Deildarstjóri leitar úrlausnar í samráði við viðskiptavin			
Deildarstjóri metur hvort úrlausn kvörtunarinnar sé fullnægjandi			
Deildarstjóri skráir ítarlega úrlausn í kvartanakerfi			
Deildarstjóri skráir ánægju viðskiptavinar með úrlausnina			
Framkvæmdarstjóri reglulega saman tíðni og gerð kvartana og setur fram tölfræðilega			