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 viðskiptavini 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 viðskipavinar ef ekki er óskað eftir uppsetningu |  |  |  |
|  |  |  |  |

Úttekt á greiðsluferli

Uppfyllt Óuppfyllt Athugasemdir

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Sölumaður móttekur 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 framkæmdarstjóri/fjármálastjóri eykur ekki heimildina er sölufulltrúa greint frá niðustöðum greiðslumatsins |  |  |  |
| Sölufulltrúi tilkynnir viðskiptavini niðustöðurnar 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 |  |  |  |