**Mam Cliffe:** Kung ditto lang domestic, pero pag outside na import lang.

**Czyril:** Pero ok lang po diba kahit di na siya kasama sa org chart?

**Mam Cliffe:** Oo

**Czyril:** Pero may exact number po ba kayo kung ilang number ng agent niyo?

**Mam Cliffe:** By city mayroon talaga kaming agent, by region.

**Mam Cliffe:** So ito sila sa cebu,I under mo sila kay manager (yung mga operations staff)

**Mam Cliffe:** (explaining about org chart)

**Czyril:** Bali ito pong domestic incharge dito tumatawag yung nanghihingi ng consent nung…

**Mam Cliffe:** Ang mga Kliyente dito tumatawag sa (domestic incharge) para sa mga naga-update ang nag a-update kay domestic in-charge ay si operations manager.

**Czyril:** dun pusiya nanghihingi ng mga…

**Mam Cliffe:** ng mga ano nila cargo tapos si operations manager dito kumukuha ng info sa operations staff.

**Mam Cliffe:** Si sir Carlo naman yung nanghihingi ng details dito sa kanila. Para magupdate din siya dito

**Renzo:** Pwedeng paki specify po yung sa pagmomonitor ng packages yung average time po ng process sample po kung tatawag yung client sa office ng acm, kung gano po katagal yun, gano katagal po yung process, para malaman mo kung nasaan na yung package.

**Mam Cliffe:** Ito, mag-aask lang naman ito ng status so hindi siya gaanong matagal, mga 3 mins (without complaint) depende kung may reklamo 5-10 mins (with complaint).

**Renzo:** Ano po yung mga kadalasang complaint na natatanggap?

**Mam Cliffe:** kasi maron ding kaming mga urgent din eh na kapag pick-up the same day or the following day eh nadeliver na siya so pag tumawag yung client namin tapos di pa nadedeliver yung commodity eh magko-complain siya or kapag na mis-route ganyan yung mga complain na kadalasang natatanggap namin.

**Mam Cliffe:** So dito tatawag na siya kay operations manager since siya yung nakakaalam so sa OM tatawag siya tapos ididiscuss nila for more than 5 mins din. Si OM tatawag yan kay agent or sasabihin ni OM na kung inquiries about kung nakaalis na ba si domestic tatawag na din siya sa mga vessel or sa aircraft. If yung inquiry is about sa departure, domestic in-charge will call ito si.. Shipping lines or airline.

**Mam Cliffe:** So pag inquiries about departure wala naming alam si ano, alam dapat ni domestic pero minsan kasi na chi-change diba na without notice so si domestic alert ni client na “mam dumating nap o yung cargo” so saan na ba yung update ng departure. So si DIC tatawag siya kay airlines or shipping lines kung anon a po ba yung estimated time of arrival namin dyan so maiaano niya kagad sa client yun pero if yung inquiry naman is about cebu na dito sa in-land lang si OM yung tatawagan niya tapos si OM tatawag din sa mga nagde-deliver sa mga nadispatch niya so mga 5-10 mins. Meron ding umaabot ng **30 mins** ganon. **Pero kung mayroon ng system eh wala ng tawag-tawag.**

**Roldan:** Anu-ano po ba yung transaction papers involving sa yearly production report bukod sa billing report, shipment report, profit and loss, yung initial and final sa profit and loss po paano niyo po yun ginagawa yung sa initial?

**Mam Cliffe:** Yung profit and loss namin sa initial is pag na close na yung file, pag na deliver yun na yung initial profit report ng initial profit and loss. Yung final profit and loss sa pangkalahatan ng yun, after a year lahat ng shipment niya igagather naming lahat then yun yung final.

**Roldan:** Yung sa billing report po mam pano po yung processes po?

**Mam Cliffe:** Ginagather lahat ni DIC lahat ng expenses sa laaht ng driver or sa lahat ng nagdeliver or sa nag pick-up niload to sa airfreight or sa airline or sa shipping line so lahat ng expenses ginagather lahat yan. Pag ano kasi eh, before kami nagstart ng CIGNAL or sa other client namin na regular meron na kaming pinasang quotation regarding the price list sa lahat ng destination lahat ng lugar sa pilipinas. So pag nag billing kami dun lang namin Iba-base yun.

**Roldan:** Yung sa shipment report po, pano po yung nga processes na ginagawa dun?

**Mam Cliffe:** Yung movement ng shipment.

**Roldan:** Tama po ba ito (flowchart part).

**Roldan:** Bali sa paggawa mo na yearly production report yung profit and loss po yung final po, may cases po ban a hindi pa nagbabayad?

**Mam Cliffe:** Meron. Kiniclear namin lahat yun, pero pag regular client hindi naming mapupush through yung pagsingil namin.

**Roldan:** Ito po mam yung “finalize all the expenses” ano po to po ba yung mga gasoline mga ganun?

**Mam Cliffe:** Oo.

**Roldan:** Pag ongoing yugn paggawa ng profit and loss kunwari may delivery or transaction po na nangyayari bali hinahantay niyo po ba?

**Mam Cliffe:** Oo.

**Roldan:** ano po yung buying and selling rate?

**Mam Cliffe:** Yung buying rate dun yun sa mga agent kung ano yung mga actual expenses yung sa ano naman yun yung pinatungan naming na binibill naming sa client namin.

**Roldan:** Pano niyo po sinasama?

**Mam Cliffe:** dinededuct namin yung actual expenses tapos yung selling rate na binayaran ng client equals profit. So SR-BR=profit.

**Roldan:** Sino po yung nag sa-summarize/gumagawa sa pagfa-finalize ng accounting ano

**Mam Cliffe:** Domestic in-charge.

**Roldan:** Mam yung sa delays and mishaps po ng ship yung reviewing po, yearly po ba yun or kada transaction po?

**Mam Cliffe:** Pag serious per transaction, pero pag ano lang like delay lang like constant delay mga hidni primary na delay eh yearly na yun.

**Roldan:** Pano po kayo gumagawa ng proof na hindi involve yung ACM sa delay po?

**Mam Cliffe:** Through e-mail, dapat may written proof ka na nag e-mail ka sa shipping lines or sa airlines ganun kung bakit nagkadelay.

**Roldan:** Sino po yung gumagawa?

**Mam Cliffe:** Si DIC, sila na yun nag mamake sure na hindi involve.