

반품 관리 Manual



목 차

- 1. 반품 규정
- 2. 반품 절차/ 방법
- 3. 반품 진행시 유의사항
- 4. 반품 Penalty



반품 규정

반품규정



▷ 그룹웨어-업무관리-사내규정-반품관리규정

제 8 조 (반품처리절차) [2019. 06. 19. 개정]

- 1. 영업담당자의 책무
- 1-1. 영업담당자는 거래처에서 반품의사가 있는 경우, 즉시 방문하여야 하며, 특별한 사유가 있더라도 3일이상 지연 하여서는 아니된다.
- 1-2. 영업담당자는 반품 품목과 수량을 월 마감일 전 W-day 5일 이전까지 SFA에 입력하며 반드시 실물과 일치하여 야 한다
- 1-3. 영업담당자는 SFA에 입력된 반품을 등록 후 3일이내 실물 발송하여야 하며 Box포장 할 때, 처음 출고된 형태의 의약품과 반품사유서를 동봉하여 포장하고 공장반품담당자가 의약품의 품목 및 수량 확인이 가능하도록 정리정돈 후 발송한다.
- 1-4. 영업담당자는 반품 이후 거래처의 불만이 생기지 않도록 회수 즉시 정상적으로 반품이 되었는지를 거래처에 확인시켜 주어야 한다.

※ 세부 규정은 그룹웨어 참고 부탁드립니다



반품 절차/방법

절차/방법



반품 등록

반품 승인

반품 실물 발송(사유서 동봉)

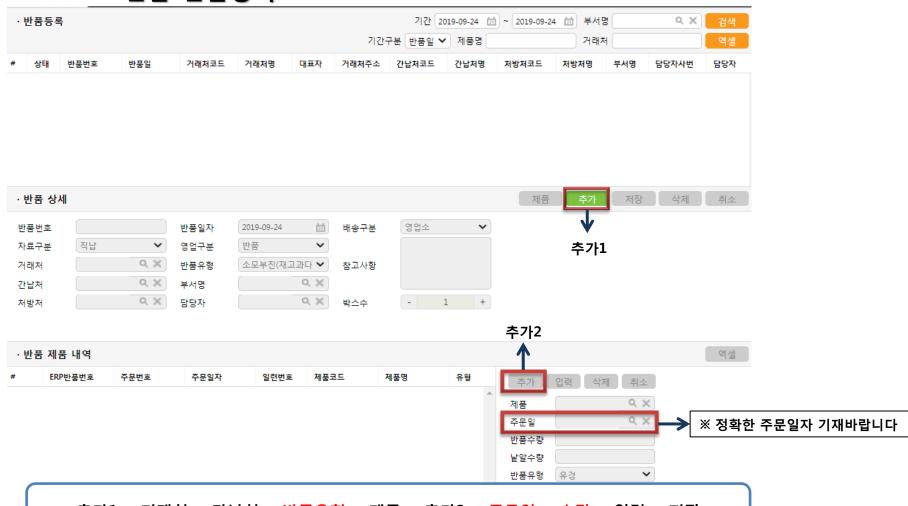
공장 입고 분류

명세서 발행

반품 등록 방법



※ SFA-반품-반품등록



추가1 > 거래처 > 간납처 > 반품유형 > 제품 > 추가2 > 주문일 > 수량 > 입력 > 저장

반품 승인 방법



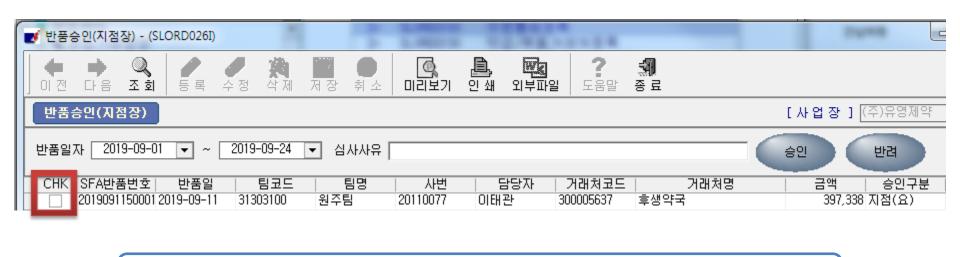
※ SFA-반품-반품승인

· 반품승인					기간 2019	9-09-25 🗂 ~ 2	019-09-25 🔟 부시	너명	Q X 검색
					기간구분 반	품일 💙 상태 🔞	전체 ✔ 거래처		엑셀
# 상태	전표번호	반품일자	거래처코드	거래처명	대표자	거래처주소	간납처코드	간납처명	처방처코드
・ 반품 상세									저장
자료구분		반품일자		A A A A A A A A A A A A A A A A A A A					
전표번호		영업구분		심사사유					
거래처	※ 지점(요) 의	경우 ERP 별	도 승인처리	l					
간납처		/배송구분		승인의견					
처방처				0242					
담당자		함고사항		_					
부서명				승인구분	승인(기)	~]			
스이 바벌	: 검색 ▶ 승인구	그브 (지의병	구브) ▶ 저:	자					
		L (7112	1 4 7 7 1	0					
클리닉 승	인 순서 :								
담당자 등	록 시 :등록(심)	▶ 팀장 승인	시 : <u>지점(</u> £	<u>2)</u> ▶ 지점징	승인 시 : 성	승인(지) ▶	관리팀 승인	! 시:승인(기) ▶ 완료
도매 승인	순서 : 담당자 등	등록 시 :등록	(자) ▶ 완료	<u>!</u>					J

지점(요)반품 승인 방법



※ ERP-판매수금관리-주문관리-반품승인(지점장)



CHK 박스 > 심사사유 기재 > 승인

반품 실물 발송 방법



※ ERP-판매수금관리-주문관리-반품전표등록

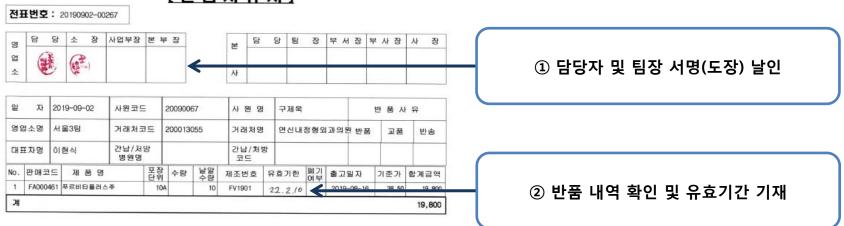
▼ 반품주문전표 등록 - (SLORD00)	(2i)			•				
→ ○	★ ■ ← 정 삭제 제장	취소 미리보기 반	품사유사 인쇄	기부파일 도움	세 음말 종료			
반품 주문서 내역	10 1111 110	71 = =1=1=21			[사업장]	(주)유영제약		-
[전표번호] <mark>2019-09-24 ▼</mark>	[영업구분]] [자료구분]			회 전 일		
[거래처] ····] [점당자] 			현잔고		
[H = T =]] [명업소]] [영업소]			미결어음		
[간납처] ····] [반품일자]		H일자] ▼	여신한도		
[출하구분]	<u>▼</u> [배송구분]			L 2 ur	1 1 N 2 I	0,222		
[참고사항]								
	·	[반품사유]		[반품유형]				
NO LOT_NO 규격	품목명칭 처방구분 기준가	수 량1 낱개수량 수 량2	단 가1 단 가2	합계1 합계2	공급가액1 공급가액2	부가세1 부가세2	차 액 할인(%)2	유형코드 반품유형명
	[사용주문] 기간기	E/II + 81	276		08/174	구기세요	20(/°/C	Сенво
한계 In			임매채권한계	n I	ρΙ	nl	n	
합계 0			외매채권합계 미수채권합계	0		0	0	
합계 0							0	
							0	V
1	· 기래처	거래처명			0		0 영업구분	

조회 > 반품사유서 > 인쇄

반품사유서



[반 품 사 유 서]



③ 최종 점검 후 , 실물반품 box에 동봉하여 공장 발송처리

담당자 반품사유 : 불량품(파손,불량,변질)					ᅫ내	쮹	지속 . 정리					
									유 .	무		
발송일자	2019-09-02	도착지	진 천 공 장	회전일	旦	65	현잔고			1	172,550	
생산관리팀	의견				생산관리	당	당	팀	장	Ro	장	장
0.1500					팀							



공장 입고 확인 및 반품 명세서





공장 반품 담당자 실물 입고 확인, 이상 유무 검토 후 최종 TPMS 분류



반품 발생 거래처, 익월 초 반품 명세서 E-mail 발송



자료 제출 시 유의사항

반품 진행시 유의사항



- 반품 등록 이후 , 반품승인이 정상적으로 처리 되었는지 확인 [반품 최종 완료 시 ERP 반영]
- 주문 일자 , 금액 , 수량 등 정확하게 기재 되었는지 검토
- 반품 등록 월 마감 W-day 5일전까지 등록 가능하며 등록 후 3일 이내 실물 발송 [※ 반품 기한 미 준수 건 반려처리]
- Box포장 할 때, 의약품과 반품 사유서를 동봉하여 포장하고 공장반품담당
 자가 의약품의 품목 및 수량 확인이 가능하도록 정리정돈 후 발송





반품 Penalty

반품 Penalty 규정



▷ 그룹웨어-업무관리-사내규정-영업관리규정

제 26 조【부실채권의 변상】

- 3. 반품 penalty 처리 건
 - 3-1. 분기 지점 인센티브 금액에서 반품 penalty금액을 차감하여 반영하며, penalty금액은 영업기획팀으로 이관한다.
 - 3-2. OTC도매반품, 약사회반품, 약품파손, 폐업반품(폐업 후 1개월 이내의 반품은 제외)은 제외한다. (2013년 개정)
 - 3-3. 직거래판매(원내,약국) 분기 대비 4% 초과된 금액의 10% 공제. (개인 인센티브 → 지점 인센티브 → 팀장(지점장)판공비) [2015.03.10. 개정]
 - ※ 공제항목 [2014.01.01 신설]
 - ① 담당자 인센티브 공제
 - ② 팀장, 지점장 인센티브 공제
 - ③ 지점 인센티브 공제
 - ④ 팀장, 지점장 판공비 차감 단, 담당자 인센티브 공제시 전임자에 의한 반품은 제외한다.(인수후 1개월이내 등록시)
 - 3-4. 도매 판매 직전 3개월 판매 대비 25% 초과된 금액의 5% 공제. [2018. 06. 26. 개정]

반품 Penalty 절차



▷도매상의 경우 : 매월 Penalty적용

▷의원의 경우 : 분기 Penalty 적용

※영업관리팀 Penalty 점검 ▶ 이의 신청 절차 진행 ▶ MKT 최종 Penalty 부과