iDIA market

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11 e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.



Некоторые правила работы ПРОЕКТ-МЕНЕДЖЕРА v3.4

iDIA market

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.



дUSAN	A3	
1.	Фиксация данных клиента	
2.	Разговор с клиентом по телефону	
3.	Составление КП	
4.	Меню для клиента	
ЗАКАЗ.		
1.	Наряд-заказ	
2.	Проектирование стеллажей	
3.	Взаимодействие с отделами	10
4.	Взаимодействие с клиентом	10
5.	Взаимодействие с первым лицом	10
6.	Взаимодействие с менеджерами	1
7.	Коррупция и воровство	1
8.	Родственные товары	1
9.	Когда заказчик Сотрудник	1
10.	Когда заказчик іМ	1
11.	Замер	1
12.	iDesign	1
13.	Правила работы в USU	1
14.	Вкладка Файлы	1
ДОСТАВКА		
1.	Схема Алматы	
2.	Схема Нур-Султан	1
3.	Схема Шымкент	18
4.	Формы доставки	1
5.	Отправка Регион	19
ПОСЛЕ	3AKA3	2
1.	Контроль выполнения заказа	
2.	Возвратные документы	2
3	Возможные ошибки проект-менеджера	2

iDIA market

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.



#### доЗАКАЗ

# 1. Фиксация данных клиента

Основные 3 канала обращения Потенциальных клиентов:

- 1. Телефонный звонок.
- 2. Через email и мессенджеры.
- 3. Живые клиенты, которые пришли в офис.

Необходимо фиксировать данные всех потенциальных клиентов из этих трех каналов в Рабочую тетрадь.

Данные потенциального клиента:

- ✓ Имя: (наименование организации / контактное лицо / имя).
- ✓ Контакты: (тел. / моб.тел. ).
- ✓ Товар: (данные интересуемого товара).
- Если потенциальный клиент пришел в офис, встречать: Вставая с места, Подходить и Приветствовать.
- Подробно узнать, что желает клиент: «Что Вас интересует?».
- Показать выставочный образец и проконсультировать о товаре.
- Предложить присесть за компьютер: «Присаживайтесь».
- Предложить клиенту напитки из Меню для клиента.
- Составить КП и фиксировать данные клиента.
- Отправить КП на WhatsApp или email или передать в руки.
- Периодически системно перезванивать и менять содержание КП:
  - «отправил Вам обновленное КП, можете посмотреть»,
  - «хотел Вам объяснить содержание КП»,
  - «улучшил и отправил вам Новое КП»,
  - «отправил вам КП со скидкой».
- Результат заказа (заказал у нас/ в другом месте/передумал).

# 2. Разговор с клиентом по телефону

Необходимо разговаривать очень вежливо и до конца выслушивать клиента. Давать полную информацию, подробно объяснять и повторять информацию. Задавать интересующие вопросы. НЕ: посылать на веб-сайт / потом поймете / когда подойдете в офис скажу /. Запрещается ставить телефон в беззвучный режим.

- \*\*\*НЕ предлагать клиенту квесты и головоломки. Прежде чем давать головоломку нужно сперва подробно объяснить основную идею товара и объяснить какие есть варианты и после этого отличие и преимущества между вариантами. То есть без объяснения Не требовать принятие решения от клиента, это вызывает раздражение у потребителя. Потребителю важно иметь понятный выбор. Необходимо давать возможность выбора предварительно подробно объяснив разницу между возможными вариантами.
- \*\*\* Клиент НЕ знает, что есть Showroom. Клиент НЕ знает что может прийти в офис и посмотреть товар *вживую*. Клиент Не знает что есть большой ассортимент товара. Соответственно обязательно нужно приглашать клиента в Офис.
- \*\*\* Клиент НЕ знает, что проект-менеджер может нарисовать в 3D бесплатный проект. Соответственно, нужно сделать клиенту понятный проект с красивой визуализацией.

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.



\*\*\* Клиент НЕ знает, что купленный товар *бесплатно* доставят и установят профессиональные мастера. Соответственно, нужно объяснить, Клиенту что нет необходимости париться с транспортировкой, разгрузкой, перемещением и монтажом.

# Некоторые скрипты:

#### • Приветствие:

«Доброе утро/Добрый день/Добрый вечер или Здравствуйте! меня зовут Екатерина. Чем могу вам помочь?»

#### • Имя клиента:

«как я могу к Вам обращаться?» если переспрашивает «скажите, пожалуйста, как Вас зовут?» после ответа «Очень приятно, меня зовут Екатерина» если даже уже озвучили свое имя.

#### • Виды оплаты:

- 1. «Можете оплатить наличными, приехав к нам в офис налом на кассу». Если с Региона «за вас может приехать и оплатить ваш знакомый/родственник/представитель»;
- 2. «Если вы организация, можем выставить Вам счет на оплату и можете оплатить безналом на расчетный счет»;
- 3. Если с Региона «Если у вас нет возможности приехать к нам в офис, и вы не организация, можете оплатить с помощью Kaspi QR»

# • Если регион:

«(1)Отправьте, пожалуйста, нам на WhatsApp план помещения, если нет плана, просто от руки нарисуйте ручкой, указав длину и ширину, сфоткайте и отправьте. Или скажите примерный размер длины и ширины.

(2)Сделаю вам 3D проект, где увидите ваше помещение со стеллажами с указанием цены, потом можете добавлять /убирать, корректировать количество стеллажей.

(3)После того, как утвердите проект, оформим ваш заказ.

(4)Товар отправляется в транспортной надежной упаковке.

(5)На каждое место приклеиваются данные клиента для того чтобы не перепутали ваш груз.

(6)Можем отправить авто-перевозкой, жд-перевозкой, или можем доставить до вашего транспорта. Работаем со всеми регионами Казахстана, и с вашим регионом в том числе.

(7)Вместе с товаром есть инструкция сборки, очень легко собрать, произвести монтаж стеллажей, вы сами сможете это сделать без особого труда».

# • Доставка в черте города:

«Доставка и установка в черте города — бесплатно. Наш отдел доставки доставит Ваш товар, сделает установку согласно проекту».

# Сколько стоит??? Почем это????:

Озвучивать цену минимальную «…они стоят от 13 752 тенге, у нас очень большой ассортимент и разные размеры, высота может быть 1.5м; 1.75; 2; 2.25; 2.50; длина может быть 1м, 08м, 06м, глубина может быть 40см, 55см, 70см, цвета декоративных элементов могут быть белый, красный, синий, зеленый, желтый … (нужно говорить и говорить все что, кроме цены) … и все есть в наличии, можете приехать к нам в офис, здесь есть образцы товаров. Можете вживую посмотреть и выбрать из ассортимента.» и объяснить наш адрес.

iDIA market

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.

• Предложить отправить КП на входящий звонок:

«Могу Вам отправить описание товара с рисунком товара (с проектом). Куда вам удобно отправить? на WhatsApp или на почту?»

• Пригласить входящий звонок в Офис:

«Вы можете прийти к нам в офис, здесь есть образцы товаров. Можете вживую посмотреть и выбрать из огромного ассортимента.»

• Объяснить Адрес Офиса:

«Наш адрес: улица Мынбаева 43, на первом этаже. Угол улица Манаса. Улица Мынбаева это Между Абая и Сатпаева. По Мынбаева едете после Ауезова ближе к Манаса на нижней стороне. Вход со стороны Мынбаева, отдельная входная группа с вывеской IDIA Market...» или объясняйте, как самой удобно. Обязательно объяснять маршрут прямо до своего Рабочего стола. Отправить ссылку 2Gis или ссылку из сайта.

• Непонятный вопрос:

«Давайте уточню по этому поводу», «запрошу информацию и дам вам точный ответ», «повторите, пожалуйста, свой вопрос, не совсем вас понял» нужно говорить что-то в этом духе. Нельзя говорить: «я не знаю», «я недавно работаю», «я такого не знаю» «нет, нет того, что вы спрашиваете» «нет, не можем сделать такое» «нет, нет в наличии».

• Перед тем как положить трубку:

«Могу ли я еще чем-то вам помочь?»

• Прощание:

«Спасибо за ваш звонок. Всего доброго.»

Нужно разговаривать очень вежливо и до конца выслушивать клиента. Целью проект-менеджера при первом обращении клиента является — привлечение. Необходимо принять меры чтобы клиент пришел в офис и вживую увидел образцы товаров. Соответственно, консультация должна быть полной и системной: описание товара, условие доставки, оформленное КП. Если клиент обращается с региона: возможность осуществить доставку, и удобные для клиента формы оплаты.

Консультация это – (1). Разговор, (2). Переписка, (3). Демонстрация товара, (4). 3D-проект и (5). КП.

И главное, систематическое повторение консультационных процессов. Количество повторов зависит от суммы потенциального заказа. Минимум 3 раза.

Запрещается вступать с клиентом в конфликт, даже если клиент провоцирует это. Запрещается употреблять контексты: «я занят, перезвоните позже...», «Вы только что звонили и разговаривали с другим сотрудником, почему еще раз звоните и спрашиваете...» итд.

Конфликты могут возникать, если клиент чувствует себя обиженным или ущемлённым. При некоторых случаях достаточно попросить прощения и извиниться – это разрешит конфликт.

Конфликтная ситуация отнимает много времени, ресурсов и затормаживает рабочие процессы. Игнорирование конфликта и конфликтного клиента НЕ уменьшает конфликт, наоборот стимулирует. Чем дольше тянется конфликт, тем больше расходов времени, ресурсов и заторможенность рабочих процессов. НЕ нужно убегать и прятаться от конфликта. Соответственно нужно принять меры и приложить все усилия, чтобы конфликт оперативно разрешился. Пример разговора:

iDIA market

MEBEL CENTER

METALGROUP

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.

Нельзя говорить: «Не будем делать возврат в вашем случае. Слишком много времени прошло с момента покупки. Извините, но я не могу вам помочь».

Нужно говорить: «Мне понятна ваша проблема. Я обсужу ее с руководителем. Но, к сожалению, по правилам нашей компании я не обладаю полномочиями сделать возврат продукции. Очень сожалею...Давайте обсужу ваш вопрос и сообщу вам подробности».

#### 3. Составление КП

Коммерческое предложение (КП) — это документ, в котором подробно рассказывается о предлагаемом товаре или услуге. Оно должно быть очень понятным и наглядным.

КП состоит из:

- 1. Фото товара, размеры и схема;
- 2. 3D Проект в PRO100;
- 3. Описание, размеры товара и преимущества товара.
- 4. Цена и сумма.
- 5. Доставка и установка бесплатно (если не попадает под категорию бесплатной доставки не отображается).

# 4. Меню для клиента

Для клиентов, которые пришли в офис необходимо предложить меню. Это нужно делать после того, как клиент сядет на стул и немного привыкнет к *окружающей среде*. Предположим клиент захотел *кофе*: обращаетесь к 160 Офисменеджеру, если ее нет, то в роли *бариста* будут выступать ваши соседние проект менеджера, которые сидят справа и слева. Соответственно, Поздравляю Вас, вы теперь новоиспеченная *бариста* ваших соседей.

Данный жест хорошо предрасполагает клиента, потому что это неожиданная приятность.



iDIA market

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.



# **3AKA3**

# 1. Наряд-заказ

- 1. Наименования товара.
- 2. 3D дизайн проект (PRO100).
- 3. Ценообразование, просчет (прайс-лист, PRO100).
- 4. Оформление заказа (USU),
- 5. Формы оплаты:
  - Наличная оплата;
  - ⋆ Безнал Bank на расчетный счет;
  - → Kaspi QR;
  - Банковской картой через терминал.
  - 6. Виды оплаты:
    - Полная оплата;
    - → Предоплата;
    - → Договор (полная оплата или предоплата).
- 7. Документация:
  - → ПКО приходно-кассовый ордер;
  - Доверенность;
  - → Накладная и/или Акт выполненных работ;
  - Счет-фактура.
- 8. Адрес и контакты [*Адрес.файл*]:
  - ▶ Контакты (имя, номер телефона и 2-номер);
  - Адрес (город, улица, номер дома, блок, этаж, кабинет, название ЖК, точный адрес до помещения);
  - ⋆ Адрес на карте (ЯндексКарта/2Gis и ссылка).
- 9. Заказ на изготовление / заказ на отпуск товара.
  - ◆ Склад добавить и отправить Реализацию;
  - → DiA оформить заказ, запустить Сделку;
  - → Пакс оформить заказ, получить Счет, отправить доверенность;
  - Другие поставщики оформить заказ, получить Счет, отправить доверенность;

- Запрещается оформлять не оплаченный заказ, за исключением Гос.зαкуп.
- В оформленных НЗ по *Гос.закуп*, обязательно крепить договор с портала *goszakup.gov.kz* во вкладку *Файлы*.
- Купленный товар клиента хранится на складе не более 20 дней. Хранение товара более 20 дней для клиента платная. За 1 день от суммы товара 1%. Иначе это мешает другим товарам, сотрудникам склада, и занимает место.

<sup>\*\*\*</sup>В КП обязательно указывать весь приобретаемый товар, доставка, монтаж, другие услуги и размер скидки. Не нужно просто писать общую сумму без детализации по наименованиям. Необходимо отразить полную информацию: Наименование, цена за каждое наименование, количество, сумма, рисунок/проект.



e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.

# MEBEL CENTER CTANAHOE KAMECTBO METALGROUP

# 2. Проектирование стеллажей

1. Стеллаж архивный и складской должен обязательно иметь нижнюю полку. Запрещается: 1.Проектировать, 2.Давать коммерческое предложение, 3.Делать схему сборки, 4.Продавать стеллаж без нижней полки. Нижняя полка устанавливается от пола не выше чем 100 мм.

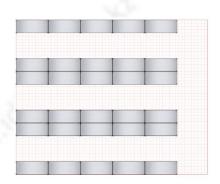




2. Если ножка будет более 100 мм, значительно увеличивается вероятность деформации и дальнейшего падения стеллажа. Соответственно падение стеллажа будет вопросом времени.

3. Если высота стеллажа более 2м. и глубина менее 400 мм., Запрещается делать подобные проекты, без распорки.







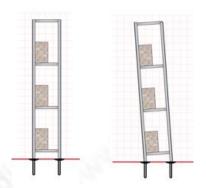






4. Данные проекты приводят к падению стеллажей. Обычно падение происходит при активном грузе, соответственно есть большая вероятность падения стеллажей на человека, с последствиями летального исхода.

5. Что делать? Может прикрепить стеллаж к полу? Данное решение работает только к стеллажам с массивными ножками. По отношению к стеллажам РП 70, 90, 130 итд. По отношению к стеллажам РП 50, МС, МСТ, Musi **HE** работает.



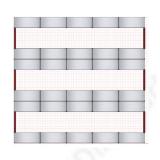


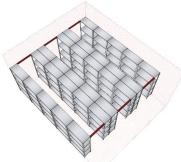
e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.

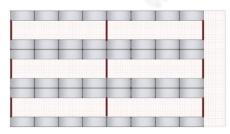


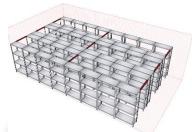


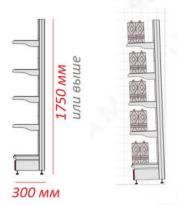


6. Так что делать? Всегда учитывать пропорцию высоты и глубины стеллажа. Если высота стеллажа 2м. или более 2 м. необходимо всегда использовать соединительные распорки между стеллажами, если их несколько между всеми рядами.

7. Как было упомянуто выше, не использование распорок, может привести к падению стеллажей, а падение к смерти. Соответственно *Всегда* нужно проектировать с распоркой.







8. Торговые стеллажи тоже могут падать. Вероятность падения в разы увеличивается если глубина стеллажа всего 300 мм. Соответственно запрещается проектировать торговый стеллаж высотой более 1,75м с глубиной 300 мм.

9. Если клиент купил холодильники или другой габаритный товар обязательно информируйте клиента о габаритах холодильника и уточняйте размер дверей, размер лестничной площадки. Иногда бывает физически невозможно занести товар в нужное помещение через дверной проем.

Пример: Доставщики поехали на склад, загрузили большой тяжелый холодильник, поехали по указанному адресу, ждали 1,5 часа клиента, наконец-



то пришел клиент и возмущался еще пол часа «почему приехали 15:50 а не 14:43 как он хотел», потом выяснили что нужно в соседнее здание, после этого пол часа кружились и нашли место куда можно припарковать 7-метровый Газель, разгрузили большой тяжелый холодильник, подняли на 5-этаж по узкой лестнице большой тяжеленный холодильник, ... и ..... и увеличение зрачков Доставщика до критической отметки, Ребята видят перед собой маленькую дверь. Потом при попытке затолкать через это отверстие большущий тяжеленный холодильник царапают всю краску холодильника, ломают стекло холодильника, сносят стены и дверь, убивают ремонт помещения, вызывают эвакуатор, приезжает полиция...

\*\*\*\*.... Итог, возмущенный клиент: «Почему Проект-менеджер не уточняет и заранее не обсуждает этот момент» и возмущенный доставщик «чё за #?;%№}>, почему Проект-менеджер не спросил у клиента про его



e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.

MEBEL CENTER

CTANAHOE KAYECTBO

METALGROUP

дверные проемы, и почему этот холодильник такой тяжелый» и возмущённый Проект-менеджер «Почему клиент сам не подумал, он что не знает какие у него двери. Почему Доставщик не может элементарно просто доставить холодильник, просто доставить проданный товар, это же элементарно просто...».

# 3. Взаимодействие с отделами



Профессионализм сотрудника играет важную роль в создании первого впечатления. Он заключается в грамотной речи, в знании товара и его характеристик, в уверенных ответах на интересующие вопросы. Но, несмотря на большой опыт, возникают случаи, когда сотрудник недостаточно осведомлен о каком-то новом виде товара или услуги. Это может быть, например, какой-то необычный и крупный проект. В данном случае, чтобы расширить свои знания в этой сфере, а также знания своих коллег, необходимо подключить все необходимые отделы. Например: Если проект связан с холодильниками, то к изучению проекта нужно подключить отдел сервиса и закупа.

Не знать — это не проблема. Не знать и ничего с этим не делать — Большая проблема.

Помимо вовлечения других отделов в заказе, также необходимо тщательно контролировать процесс и требовать от сотрудник своевременного и качественного выполнения работы.

#### 4. Взаимодействие с клиентом

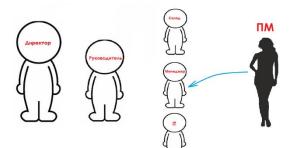
После обращения клиента в компанию, менеджер отправляет клиенту Коммерческое предложение. Далее, необходимо поддерживать связь с клиентом, уточнять актуальность запроса, отправлять альтернативные КП и т.д. В данном процессе важно использовать следующую схемы:

- ✓ Отправка Коммерческого предложения;
- ✓ Переписка с клиентом по Whatsapp/Почте;
- ✓ Разговор с клиентом по телефону;
- ✓ Демонстрация товара и консультирование клиента в Showroom.

# Консультация в Showroom Телефонный разговор

# 5. Взаимодействие с первым лицом

Очень часто запросы к нам поступают от менеджера/офис-менеджера/ответственного сотрудника. Но иногда обработки заказа с данным человеком недостаточно, и для больше вероятности оформления сделки необходимо выходить на сотрудника выше — например, директор, администратор, т.е. лицо, от которого изначально и поступила заявка.



Заказ обрабатывается с оформившим заявку ответственным лицом.

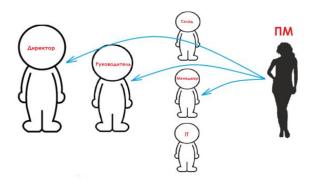


e-mail: admin@idiamarket.kz

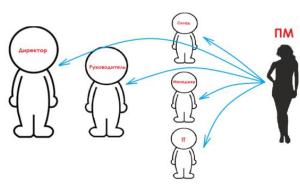
www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.





Иногда для того, чтобы лучше понять потребность клиента лучше «перепрыгнуть» через обратившегося менеджера и выйти на самого заказчика. Заказчиком может быть руководитель или директор. Это поможет максимально правильно подобрать товар и увеличить успешность сделки. Если работа ведется с посредником, то желательно выйти на конечного получателя.



В других случаях, для правильного составления и оформления заказа необходимо задействовать несколько людей. Это может быть завсклад, который будет использовать товар; ІТ-специалист, который будет настраивать товар и т.д. В таком случае, участие в процессе заключения сделки принимают несколько человек.

#### 6. Взаимодействие с менеджерами

При возникновении спорных ситуаций между сотрудниками, а в частности между менеджерами, необходимо не дать перерасти спору в конфликт. Между менеджерами спорный момент может возникнуть при работе с одним и тем же клиентом. В таком случае действуют следующие правила:

- 1. ПМ vs ПМ при возникновении спора между ПМ и ПМ, клиента забирает РОП;
- 2. ПМ vs РОП при возникновении спора между ПМ и РОП, клиента забирает ПМ;
- 3. ПМ vs Стажер ПМ при возникновении спора между ПМ и Стажером ПМ, клиента забирает Стажер ПМ.

# 7. Коррупция и воровство

Обращение клиента – является собственностью IDIA Market. Это означает то, что все заказы должны быть оформлены Проект-менеджерами в USU. Даже если возникли обстоятельства, при которых, сотрудник был вынужден принять оплату от клиента самостоятельно, данная оплата должна быть передана на кассу и зафиксирована в соответствующем НЗ или создать новое НЗ.

Когда возникает необходимость принять оплату самостоятельно? Чаще всего это происходит, когда при выполнении заказа у клиента возникают дополнительные запросы на предоставление услуг. В таком случае, важно понимать, что даже если запрос не касается выполняемой работы, не касается оформленного заказа или возник по инициативе клиента, это все еще является запрос, который поступил благодаря комплексным маркетинговым работам и кропотливому труду, на которые затрачиваются огромные ресурсы и финансы Компании.

Чтобы данная ситуация была понятнее, можно привести пример:

Представим, что вы покупаете у продавца на рынке корову. Через какое-то время корова рожает теленка. Продавец ведь не может требовать у вас отдать теленка, так как вы покупали не теленка, а только корову? Если вы купили корову, то все, что корова будет в дальнейшем производить также является вашим.

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.



Точно также считать, что дополнительные заявки от клиентов являются личными заявками сотрудника, а не компании – категорически неправильно. Как и первоначальная заявка; так и любые заявки, образовавшиеся позже; так и заявки, поступившие лично специалисту и т.д. и т.п. – также являются собственностью iM.

Принимать заявки и оплаты от клиента в обход компании – расценивается, как коррупция и воровство. *Решение:* создаете НЗ или просите создать новое НЗ, в которое добавляется оплата.

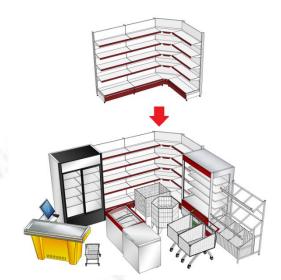
Помимо запросов клиентов, к воровству и коррупции можно отнести случаи, когда сотрудники забирают и используют в личных целях имущество іМ. Все имущество іМ, а точнее: товары, инструменты, офисные принадлежности, расходные материалы и так далее — могут быть использованы только в рабочих целях и в обязательном порядке должно быть возвращено на свое место. Забирать имущество іМ себе и использовать в личных целях — запрещается.

#### 8. Родственные товары

Родственные товары – это товары, которые каким-то образом связаны между собой. Это может быть сфера использования, направление товара, внешний вид или другие характеристики.

Например:

- 1) Клиент запрашивает торговые стеллажи для продуктового магазина. Помимо стеллажей, клиенту также можно предложить другое торговое оборудование. К примеру: кассовые боксы, холодильное оборудование, сетчатые стеллажи и манежи.
- 2) Если клиент согласен приобрести кассовый бокс, то ему 100% нужна будет система автоматизации. В таком случае, можем также предложить моноблок, принтер, сканер, весы и другое кассовое оборудование.



# 9. Когда заказчик Сотрудник

У сотрудника компании есть возможность оформить заказ для себя со скидкой. Данный заказ можно оформить при условии использования товара в личных целях, а не в коммерческих. Например —это мебель для дома. Как производится просчет стоимости заказа:

- 1. *Расходы материала*. Сюда входит сумма расходов на материалы: ЛДСП, МДФ, металл, стекло, фурнитура, крепежные материалы и т. д.
- 2. *Работа 20% от суммы расходов.* Работа может быть прямая и косвенная. Прямая работа это водитель, который привозит материалы; мастера, которые собирают мебель и т.д. Косвенная работа это сотрудники склада, которые выдают товар; снабжение, которое закупает нужную фурнитуру и крепежи; бухгалтерия, которая оплачивает расходы; ІТ-специалисты, которые обеспечивают корректное функционирование компьютеров и т.д.
- 3. *Консигнация* 10% от суммы расходов. Сюда входят такие расходы как техника, электричество, помещение, рабочий стол и т.д. Сумма консигнации на заказ составляет около 30%, но так как не все расходы на первый взгляд кажутся очевидными, сумма консигнации на заказ для сотрудника составляет 10% от суммы расходов.

Итого дополнительные 30% это не доход, соответственно это все является себестоимостью товара.

В результате получаем: *Расходы материала + 30% (Работа + Консигнация)* = Сумма заказа. Подобные заказы оформляются после согласования с РОПом.

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.



# 10. Когда заказчик іМ

Когда заказчиком выступает IDIA Market, заказ оформляется по тем же правилам, что для обычного клиента: создается Наряд-Заказ.

В НЗ вносятся все имеющиеся расходы. При необходимости использования Товара со склада — необходимо обязательно добавлять Товар в Реализацию. Так же, как и для обычного клиента формируется КП и PRO100, после чего добавляются в USU. Отделу доставки/iDesign/IT/Сервис передается полный пакет документов: НЗ, КП, Адрес Файл, Реализация, Доверенности, Схемы и т.д.

После готовности, Товар принимает Admin100 или ответственный сотрудник. Товар необходимо распаковать, установить, подключить к сети и показать его работоспособность. Заказ считается выполненным только после того, как заказчик примет Товар и подпишет Н3.

Просчет стоимости заказа производится по тем же правилам, что и когда заказчиком выступает Сотрудник: Расходы материала + 30% (Работа + Консигнация) = Сумма заказа.

# 11. Замер

Для произведения замера необходимо сперва согласовать с потенциальным клиентом время и место. Для фиксации данных помещения обязательно иметь при себе:

4. Электронную рулетку, 2. Механическую рулетку, 3. Блокнот и Ручку.

Производить Замер, согласовав с своим Руководителем.

- 1. Создать Предварительный Заказ-Наряд в USU;
- 2. Создать Адрес. файл и добавить в Файлы НЗ;
- 3. После замера сделать Фото-отчет экстерьера и интерьера, замеряемого помещения во время замера;
- 4. Внести Фото-отчет в Файлы Н3.

# 12. iDesign

iDesign – любая мебель, конструкция или изделие на изготовление. Основные процессы при оформлении заказа iDesign: нарисовать правильный 3D проект, определить материал и цвет, обсудить наличие подсветки, покраски, ручек, замков, сторону открывания двери. Составить деталировку мебели, список фурнитуры, сдать на раскрой, приобрести фурнитуру. Составить схему сборки. Составить общую схему установки с учетом стен помещения.

# Прикрепить в USU:

- → Проект в pro100.
- ▶ КП (должно содержать развернутое onucatue товара: расположение ручек, замков, подсветки, общауюсхема расположения мебели с учетом стен и других элементов интерьера).
- Деталировка мебели (размер детали, сторона закатки, количество, название детали).
- ◆ Список фурнитуры.
- Схема сборки каждой мебели.
- Фото-отчет выполненного заказа.

# 13. Правила работы в USU

iDIA market

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.



- 1. Добавлять контрагентов без кавычек. Пример: Х ТОО «Кирпич», Кирпич ТОО. √ ТОО Кирпич.
- 2. Если в Контрагентах уже кто-то указан, добавлять телефон с указанием *контактного лица*. *Пример:* X <del>Екатерина</del> 87771112233 . ✓ 8 701 599 33 22 Екатерина.
- 3. Добавлять город отправки *г точка пробел Город*. Пример: Х г.Актау, Актау, актау, АКТАУ / √ г. Актау
- 4. Заказ со статусом Предварительный создается только в двух случаях:
  - Произвести Замер (в НЗ крепятся 1. Адрес.файл 2. Фото-отчет экстерьера и интерьера замеряемого помещения).
  - Ставить товар на резерв (резерв ставится на 7 дней, и за это время клиент должен оплатить заказ. Если товар не куплен резерв автоматически удаляется).

# 14. Вкладка Файлы

В модуль Заказ-наряды во вкладку Файлы необходимо крепить документы в тот же день создания Н3.

# Доставка и Установка (или просто Доставка):

- 1. Pro100;
- 2. КП + Адрес.файл;
- 3. Доверенность, если без.нал оплата;
- 4. Подписанная накладная или Акт выполненных работ, если без,нал оплата или с СФ.
- 5. Договор, доп.соглашение, офиц.письмо, при их наличии.

# Отправка регион:

- 1. Pro100;
- 2. КП + Адрес.файл;
- 3. Транспортная накладная;
- 4. Наклейка с содержанием город, имя, тел клиента
- 5. Фотоотчет отправленного товара, чтобы было видно каждый отправленный товар.
- 6. Доверенность, если без.нал оплата;
- 7. Подписанная накладная или Акт выполненных работ, если без.нал оплата или с СФ.
- 8. Договор, доп.соглашение, офиц.письмо, при их наличии.

# Самовывоз с офиса (или со склада):

- 1. Pro100;
- 2. KΠ;
- 3. Доверенность, если без.нал оплата;
- 4. Подписанная накладная или Акт выполненных работ, если без.нал оплата или с СФ.
- 5. Договор, доп.соглашение, офиц.письмо, при их наличии.
- 6. Если товар отпускается клиенту с Офиса, принять товар от Доставщика, проверив количество и качество товара. товар клиента хранится на установленном месте (Алматы-под навесом). На товар должен быть приклеен скотчем *наряд-заказ в файле*.

# iDesign:

- 1. Pro100;
- 2. КП + Адрес.файл (должно содержать развернутое описание товара: расположение ручек, замков, подсветки, общую схему расположения мебели с учетом стен и других элементов интерьера);
- 3. Деталировка мебели (размер детали, сторона закатки, количество, название детали).
- 4. Список фурнитуры.
- 5. Схема сборки каждой мебели.
- 6. Фото-отчет выполненного заказа.
- 7. Доверенность, если без.нал оплата;



MEBEL CENTER

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

e-mail: admin@idiamarket.kz

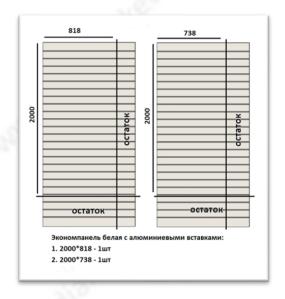
www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.

METALGROUP

- 8. Подписанная накладная или Акт выполненных работ, если без.нал оплата или с СФ.
- 9. Договор/доп.соглашение/офиц.письма, при их наличии.
- В НЗ где требуется распил сложного материала (экономпанель итд), обязательно крепить схему распила с подробным описанием. (Word, Paint, Excel).

Пример:



# Примечание:

\*\*\*Обратите внимание: Если клиент сам забирает товар самовывозом с офиса, Нужно принять меры что бы доставщики поставили товар не туда, где есть место в шоурум, не возле стола проект-менеджера, или возле прохода, а (1). сдали товар Завскладу minicклада (2). поставили товар под навесом (3). Приклеили скотчем файл с наряд-заказом.

iDIA marke

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

e-mail: admin@idiamarket.kz

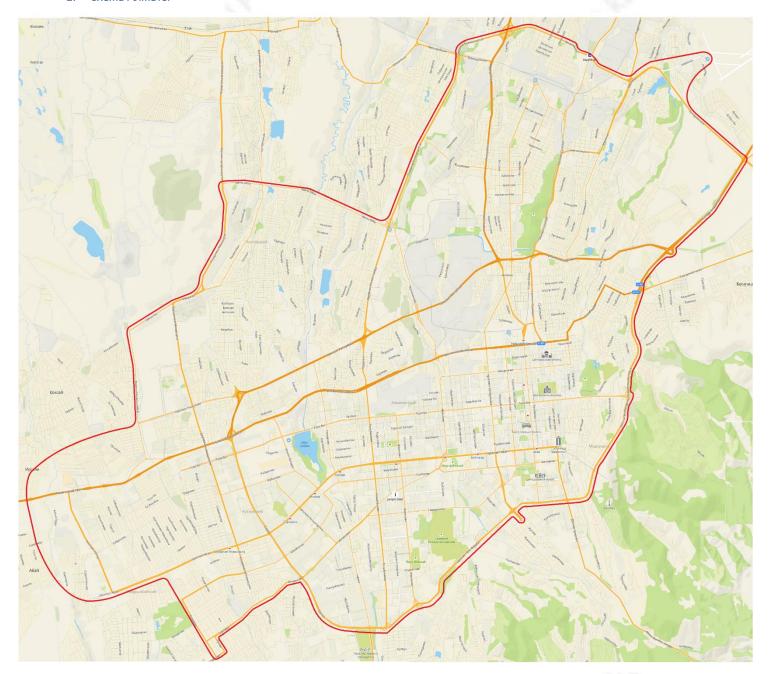
www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.



# ДОСТАВКА

# 1. Схема Алматы





e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.



# 2. Схема Нур-Султан





MEBEL CENTER

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

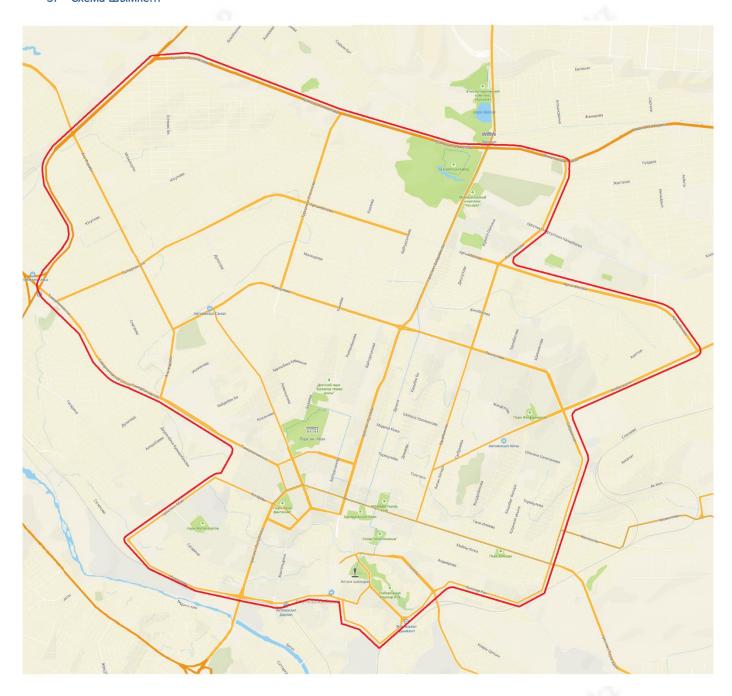
e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.

# METALGROUP

# 3. Схема Шымкент



iDIA market

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.



# 4. Формы доставки

# Форма доставки #1 «Бесплатно»

Внутри линии Доставка/Разгрузка/Установка – БЕСПЛАТНО.

Алматы: ул. АлтынОрда — Северное кольцо — ул. Бекмаханова — Восточная объездная — пр. аль-Фараби — ул. Кунаева Нур-Султан: пр. Туран — ул. Сыганак — ул. Айтматова — Северная объездная — пр. Ататюрка — Нурлы Жол — пр. Мангилик Ел Шымкент: ул. Толеметова — ул. Байтерекова — ул. Сайрамская — ул. Исмаилова — пр. Абая — Тамерлановское шоссе

# Форма доставки # 2 «Город»

Заказ менее 3 ед. или менее 40 000тг. – платный.

Стоимость внутри красной черты Доставка/Разгрузка/Установка – 3200тг.

# Форма доставки #3 «близГород»

За чертой жирной линии до 10 км от города Доставка/Разгрузка/Установка – 4720тг. Данный тариф за один рейс.

#### Форма доставки # 4 «заГород»

От города более 10км. — 3200 тг., плюс за каждый км. *Доставка/Разгрузка/Установка* — 200 тг. Данный тариф за один рейс. Если необходимо ездить несколько раз, то умножается на рейсы.  $(3200 \text{тг} + 18 \text{км} \times 200 \text{ тг})$ .

# Форма доставки # 5 «за нерабочее Время»

Доставка/Разгрузка/Установка в интервале времени 20:00-09:00 за каждую единицу — 1140тг, минимальная оплата — 4350тг. Если это *iDesign из стекла* за каждую единицу — 2470тг, минимальная оплата — 8350тг. (14 стеллажей  $\times$  1140 тг).

# Форма доставки # 6 «за не пустое Помещение»

 ${\it Доставка/Разгрузка/Установка}$  в не пустом помещении, за каждую единицу — 1140тг. (17 шкафов × 1140 тг).

#### Условия ДОСТАВКИ:

- 1. Бесплатная доставка осуществляется не более 1 (одного) раза.
- 2. Повторная доставка по вине Клиента осуществляется платно.
- 3. Доставка осуществляется до пункта, куда может доехать грузовой транспорт.
- 4. Если на указанном месте отсутствует Клиент, доставщик ждет Клиента не более чем 15 мин.
- 5. Место установки купленного товара должно быть пустым или свободным от посторонних предметов.
- 6. Установка осуществляется только в освещенном помещении.
- 7. Установка осуществляется только, где есть электрическая сеть 220V.
- 8. Установка осуществляется только, туда куда можно занести товар через дверные проемы.

Если заказ с доставкой/установкой, уточнить точный адрес вплоть до места, где будет стоять доставляемый товар. Узнать есть ли заезд, с какой стороны лучше заехать, вход в здание. Есть ли лифт. Какой этаж, какой кабинет итд. Кто будет принимать товар. Все это отразить в *Адрес.файл*.

# 5. Отправка Регион

Отправка Регион: при продаже товара в Регион необходимо учитывать Упаковку товара. Если это не упакованный товар или стекло или iDesign, необходимо упаковать. Упаковка товара составляет +10% от стоимости товара. Например, Стекло – в ящик из ДСП, Витрина Аква – в пенопласт. Необходимо приклеить на каждое место отправленного товара Наклейку с содержанием город, имя, тел клиента, а также «Осторожно стекло/хрупкая вещь» на ярко-желтой бумаге.

тел: 8 (727) 344 99 00 моб: +7 701 228 72 11

e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.

METALGROUP

MEBEL CENTER

Отправить вместе с грузом транспортную накладную со *спецификацией товара по комплектующим* и Схему сборки всего отправленного товара.

Аква (DiA) если даже *отправка регион Арктика* отправляется только в собранном, готовом виде упакованный в пенопласт. Нельзя брать серию Аква в разобранном виде, потом не соберёте. Разбитое стекло лучше, чем сборка Аквы.

Стоимость доставки товара в регион до 200 000тг от суммы заказа 11,5%. Выше 200 000тг - 8,5%. Но не озвучивать клиенту, как считается сумма за перевозку и ставку процента.

При озвучивании после расчета стоимости за перевозку Не округлять число. Озвучивать до десятки. Например, заказ на сумму 100~000тг. 11,5%-11~500 тг. Озвучить перевозку 11~5xx,  $(11~520~\sqrt{,}~11~490~\sqrt{)}$ . Не округлять, например, как 11~000тг.

Обычно перевозчики доставляют товар не до двери клиента, а до города. Придется клиенту забрать самому от транспорта/базы/склада перевозчика. Обычно товар перевозится консолидацией на фуре. Т.е. фура собирает товары разных отправителей, едет до указанного пункта и раздает у себя на базе в городе. В Западные регионы обычно товар отправляется грузовым вагоном. (Актау, Атырау, Орал и т.д.).

Также, при доставке до двери, Транспортные Компании(ТК) не заносят внутрь, не поднимают на этажи, тогда можно предложить клиенту услугу «грузчика», заранее уточнив все детали у ТК, которой собираетесь осуществить перевозку.

Заказы Отправки регион не считаются закрытыми, пока клиент не получит товар на руки, пока не подпишет закрывающие документы.

\*\*\*Если не приклеите данные клиента на товар, есть большая вероятность что товар клиента заберет другой человек. Скорее не специально, но даже при желании вернуть товар владельцу не сможет, а если там приклеены данные клиента на упаковке есть возможность позвонить и вернуть товар клиенту.

✓ Заказы сдавать Доставщику утром до 09:15. Соответственно подготовить необходимые документы для заказа за день до доставки/установки/отправки. Чтобы не было проблем с установкой, необходимо подготовить все данные, связанные с заказом за день и согласовать, предупредив клиента и обговорив все моменты.

# 6. Выдача товара клиенту

При самовывозе Товар клиенту выдается на специально отведенном проверочном столе, не в коем случае не на рабочем столе ПМ. Проверочный стол оснащен розеткой, моноблоком, расходными материалами, а также всеми инструментами необходимыми для распаковки и проверки товара. При самовывозе обязательно необходимо распаковать товар и показать его работоспособность.







e-mail: admin@idiamarket.kz

www.idiamarket.kz

адрес: 050008, г. Алматы, ул. Мынбаева 43, (уг. ул. Манаса), 1-этаж.



#### после3АКА3

#### 1. Контроль выполнения заказа

- 1. Сопровождение и консультация Заказчика.
- 2. Контроль Всех процессов выполнения заказа.
- 3. Контроль транспортировки заказа.
- 4. Обязательное Участие в разрешении нестандартных или конфликтных ситуаций. Контроль до полного завершения возникшей сложности. При возникновении конфликтных ситуаций ни в коем случае Не игнорировать клиента, Не прятаться от клиента и Не откладывать решение проблемы. Если возникла проблема, нужно незамедлительно принять все меры, чтобы решить данную проблему. Проблема сама по себе Не решается.

# 2. Возвратные документы

Если клиент оплачивал безналичным расчетом, обязательно требовать Оригинал доверенности. Без Оригинала доверенности Не передавать товар клиенту. Накладная должна идти вместе товаром, чтобы клиент, принимая товар сразу подписал накладные или Акт выполненных работ. А не следом позже. Нужно сделать Накладные заранее. Что бы сделать Накладную нужно получить Доверенность. Соответственно, если увидели безнал оплату, до доставки требуйте от клиента Доверенность. Алгоритм таков: Безнал оплата ➤ Доверенность от клиента ➤ Накладная ➤ Доставка.

Если оплата за товар – Накладная.

Если услуга – Акт выполненных работ.

Если изготовление товара – Акт выполненных работ. (более подробно уточняйте у Бухгалтера, чтобы не сварить кашу).

# 3. Возможные ошибки проект-менеджера

При допущении ошибок индексируется штраф, в зависимости от определенного заказа каждому участнику заказа.

Nº	ОШИБКИ ПРОЕКТ-МЕНЕДЖЕРА	
1	Не своевременное и халатное выполнение Поручения Admin100.	
2	Не вежливое обращение/ игнорирование Клиента. Не решение проблем Клиента.	
3	Ошибка в Замере.	
4	Ошибка в Проектировании. Недоделанный проект. Халатно выполненный проект.	
5	Ошибка в Товаре (размер, цвет, количество, материал итд.).	
6	Отсутствие/Ошибка в Документообороте (КП, Наряд-Заказ, фото-отчет, 1С документы итд.)	
7	Ошибки в соблюдении Сроков (срок доставки Н3, срок установки Н3, итд).	
8	Не согласование с Клиентом условия, времени и места доставки/установки/отправки.	
10	Неэффективное использование Доставщиков. (перегрузил день, не спланированные переделки).	
12	Оформление не оплаченного заказа (доставка без 100% оплаты или без договора).	
13	Другие ошибки и нарушения.	