|  |  |
| --- | --- |
|  | **LAF** **автомаркет** – сервис с человеческим лицом |

Процесс продаж

Версия документа: 1.0

УТВЕРЖДЕНО:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. должность** | **Дата утверждения** | **Подпись** |
| Цыпляков П.С. – генеральный директор |  |  |

СОГЛАСОВАНО:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Ф.И.О. должность** | **Дата согласования** | **Подпись** |
| Смирнова Е.В. – директор по развитию |  |  |
| Сенченков Э.А. – руководитель отдела продуктового маркетинга |  |  |
| Цыплякова А.П. – бизнес-аналитик |  |  |
| Рунов В. В. – руководитель ИТ отдела |  |  |
| Попова Н.Н. – директор по персоналу |  |  |
| Валынкина Н.В. – главный бухгалтер |  |  |

Содержание

[Политика продаж для сегментов Покупателей 3](#_Toc361661953)

[Оформление заказа LAF консультантом при наличии товара на складе LAF 4](#_Toc361661954)

[Оформление заказа LAF консультантом при наличии товара на складе РИК (опт) 5](#_Toc361661955)

[Оформление заказа LAF консультантом с удаленного склада 6](#_Toc361661956)

[Оплата в сервисном центре 6](#_Toc361661957)

[Регистрация покупателя «LAF знакомый» 8](#_Toc361661958)

[Регистрация статуса покупателя «LAF друг» 8](#_Toc361661959)

[Регистрация статуса покупателя «LAF партнер» 8](#_Toc361661960)

[Оформление заказа LAF консультантом с доставкой на адрес 9](#_Toc361661961)

[Оформление заказа LAF консультантом с доставкой в пункт выдачи 9](#_Toc361661962)

[Возврат товара/предоплаты в день покупки 10](#_Toc361661963)

[Возврат денег в день покупки 10](#_Toc361661964)

[Выдача заказа в собственном пункте выдачи (не партнерском) 11](#_Toc361661965)

[Регламент обработки заявок с сайта 12](#_Toc361661966)

# Оформление заказа LAF консультантом при наличии товара на складе LAF

|  |  |
| --- | --- |
| **Оформление заказа LAF консультантом при наличии товара на складе LAF** | |
| **Ответственный** | LAF консультант |
| **Участники** | Покупатель |
| **Входные данные** | Запрос покупателя |
| **Выходные данные** | * Документ «Резерв в оплату» * Товарный чек со штрих-кодом резерва * Карточка клиента (если ранее не был зарегистрирован) * INVOICE Outcome (документ автоматически печатается на складе) |
| **Формы, инструменты** | Ультима -> Документы -> Резервы |
| **Действия** | * Создает документ «Резерв» * Указывает клиента.   1. Если клиента нет в базе, то регистрирует его через сайт   2. Если покупатель не хочет регистрироваться, то выбирает «универсального покупателя - №40995» * Выбирает товар (Подбор (F2), при выборе позиции два щелчка, указываем количество. * Команда «Резерв -> для оплаты в кассе» * Печатается товарный чек * Покупатель идет оплачивать и получать заказ |
| **Дополнительные операции, которые могут выполняться** | * Регистрация покупателя * Оформление доставки в пункт выдачи * Оформление доставки на адрес/юридический адрес * Оформление срочной доставки |

# Оформление заказа LAF консультантом при наличии товара на складе РИК (опт)

| **Оформление заказа LAF консультантом при наличии товара на складе РИК (опт)** | |
| --- | --- |
| **Ответственный** | LAF консультант |
| **Участники** | Покупатель, LAF кассир, сотрудник склада РИК, сотрудник склада LAF, LAF специалист |
| **Входные данные** | Карточка покупателя |
| **Выходные данные** | * Накладная на сборку на складе РИК * Накладная INVOICE INCOME на складе LAF * Товарный чек |
| **Формы, инструменты** | Ультима -> Документы -> Резервы |
| **Действия** | * Создает документ «Резерв» * Указывает клиента   1. Если клиента нет в базе, то регистрирует его через сайт   2. Если покупатель не хочет регистрироваться, то выбирает «универсального покупателя - №40995» * Выбирает товар (Подбор (F2), при выборе позиции два щелчка, указываем количество. * Создает ожидаемый приход   1. Создается документ «Ожидаемый приход» со склада РИК на склад LAF   2. На складе LAF автоматически распечатывается документ INVOICE INCOME * С рабочего места кассира заходит в систему СВ-учет   1. Находит резерв по номеру   2. Выбирает команду «Накладная на сборку»   3. На складе РИК печатается документ «Накладная на сборку» * Следит за цветовой подсветкой поля «Количество» в табличной части документа Резерв   1. Желтый – товар в свободном остатке на складе LAF   2. Зеленый – товар в жестком резерве на складе LAF * Когда подсветка Зеленая, делает команду «Резерв для оплаты в кассе»   1. Печатается товарный чек * Покупатель идет оплачивать и получать товар |
| **Дополнительные операции, которые могут выполняться** | * Регистрация покупателя * Оформление доставки в пункт выдачи * Оформление доставки на адрес/юридический адрес * Оформление срочной доставки |
| **Отработка ошибочных ситуаций** | **Ситуация 1: если по факту зарезервированного товара на складе РИК не оказалось**  Действия:   * Склад LAF переводит резерв в статус «Проблемный документ» - команда «Резерв -> Проблемный документ» и сообщает об этом LAF консультанту, который создал резерв * LAF консультант решает вопрос с клиентом, предлагая следующие варианты:   + Предлагает другой вариант по товару (другого производителя, например)   + Предлагает оформить товар «В под заказ» * С проблемным резервом разбирается старший продавец-консультант, по факту разбора ситуации переводит резерв в Просроченный |

# Оформление заказа LAF консультантом с удаленного склада

| **Оформление заказа LAF консультантом с удаленного склада** | |
| --- | --- |
| **Ответственный** | LAF консультант |
| **Участники** | Покупатель |
| **Входные данные** | Карточка покупателя |
| **Выходные данные** | * Товарный чек * Документ «Под заказ поставщику» |
| **Формы, инструменты** | Ультима -> Документы -> Резервы |
| **Действия** | * Создает документ «Резерв» * Указывает клиента   1. Если клиента нет, то регистрирует клиента через сайт   2. Если покупатель не хочет регистрироваться, то выбирает «универсального покупателя - №40995» * Выбирает товар (Подбор (F2), при выборе позиции два щелчка, указываем количество * Вносит размер предоплаты   1. Вкладка Прочее, галочка «Предоплата», вносит сумму Предоплаты * Выполняет команду «Резерв -> для оплаты в кассе» * Покупатель вносит предоплату в кассу * LAF консультант выполняет команду «В закупку поставщику» |
| **Дополнительные операции, которые могут выполняться** | * Регистрация покупателя * Оформление доставки в пункт выдачи * Оформление доставки на адрес/юридический адрес * Оформление срочной доставки |

# Оплата в сервисном центре

| **Оплата в сервисном центре** | |
| --- | --- |
| **Ответственный** | LAF Кассир |
| **Участники** | * LAF Кассир * Покупатель |
| **Входные данные** | * Документ «Резерв в оплату» * Товарный чек со штрих-кодом резерва |
| **Выходные данные** | * Статус резерва «Разрешен к отпуску» * Накладная INVOICE OUTCOME на складе LAF * Кассовый чек * Товарный чек с печатью организации и штампом «Оплачено» * Документ «Приход денег в кассу» |
| **Формы, инструменты** | * Ультима -> Документы -> Касса * Инструкция по проверке подлинности денежных купюр |
| **Действия** | * Сканирует штрих-код резерва с товарного чека, на экране видит сумму к оплате * Выбирает способ оплаты: наличными или картой   Наличная оплата:   * Получает деньги от покупателя * Проверяет подлинность денежных купюр * Нажимает кнопку «Оплатить» * Получает чек * Дает сдачу   Оплата банковской картой   * …..   Завершение операции:   * Чек прикрепляет к товарному чеку * Ставит печать организации и штамп «Оплачено» |
| **Отработка ошибочных ситуаций** | **Ситуация 1: Если по каким-либо причинам в товарной накладной не сканируется верно сумма к оплате:**   * Кассир выполняет команду «Приход в кассу», принимает деньги, печатает кассовый чек, ставит штамп «Оплачено» * Старший смены выполняет по резерву команду «Резерв -> к отпуску (доставке)»   + При этом на складе печатается документ «INVOICE OUTCOME»,на основании которого склад выдает заказ * Сотрудник выдачи выдает заказ |

# Регистрация покупателя «LAF знакомый»

| **Регистрация покупателя LAF знакомый** | |
| --- | --- |
| Ответственный | Покупатель |
| Участники | LAF консультант, помогает покупателю, при необходимости |
| Входные данные | Данные покупателя |
| Выходные данные | Карточка покупателя в Ультиме |
| Формы, инструменты | [www.laf24.ru](http://www.laf24.ru), Личный кабинет, быстрая регистрация |

# Регистрация статуса покупателя «LAF друг»

| **Регистрация статуса покупателя «LAF друг»** | |
| --- | --- |
| Ответственный | LAF консультант |
| Участники | Покупатель |
| Входные данные | * Карточка контрагента в папке Web * Резерв на сумму 5 000 рублей единовременно |
| Выходные данные | В карточке клиента установлена ценовая колонка «LAF друг» и параметры привилегий, которые будут действовать со следующей покупкой |
| Формы, инструменты | Ультима -> Справочник контрагентов  Или  Из документа «Резерв»: редактирование карточки контрагента |
| **Действия LAF консультанта** | * Сообщает клиенту: «Мы предлагаем Вам статус LAF друга. Вы станете обладателем ряда привилегий и скидки до 10%, которая будет действовать с этой покупки». Регистрация этого статуса займет несколько минут. * О полном перечне привилегий смотрит в Политике продаж * Находит карточку контрагента * Меняет ценовую колонку на «LAF друг» * Устанавливает параметры, в соответствии с Политикой продаж * Привязывает дисконтную карту к карточке клиента и выдает ее * Сохраняет карточку |

# Регистрация статуса покупателя «LAF партнер»

| **Регистрация статуса покупателя «LAF партнер»** | |
| --- | --- |
| Ответственный | Менеджер по работе с корпоративными клиентами |
| Участники | Покупатель |
| Входные данные | * Покупатель должен зарегистрироваться на сайте и сообщить свой логин |
| Выходные данные | В карточке контрагента установлена ценовая колонка «LAF партнер» и параметры привилегий |
| Формы, инструменты | При регистрации: Ультима -> Справочник контрагентов |
| **Действия LAF консультанта** | * Статус для покупателя выдается авансом по итогам переговоров * Регистрирует контрагента, заполняя поля карточки контрагента:   + Максимальный резерв – 50 000 рублей   + Время жизни резерва – 3 дня   + Ценовая колонка – LAF партнер * Привязывает дисконтную карту к карточке клиента и выдает ее * Сохраняет карточку * Если покупатель планирует оплачивает по безналу, то в карточке контрагента фиксирует его реквизиты для выставления счета и оформляет договор поставки |

# Оформление заказа LAF консультантом с доставкой на адрес

|  |  |
| --- | --- |
| **Оформление заказа LAF консультантом с доставкой на адрес** | |
| **Ответственный** | LAF консультант |
| **Участники** | Покупатель |
| **Входные данные** | * Карточка покупателя * Созданный резерв |
| **Выходные данные** | * Статус резерва «К отпуску (доставке)» * Документ для доставки – в логистике |
| **Формы, инструменты** | Ультима, Резерв |
| **Действия** | * На вкладке «Главная» ставит галочку «Доставка», при этом активируется вкладка «Доставка» * Заполняет данные по доставке, выбирая:   1. Дату доставки, время доставки   2. Адрес доставки   3. Стоимость * Если водитель должен получить деньги на адресе, то ставит галочку «Деньги», при этом активируется вкладка «Деньги за доставку»   1. Нажимает кнопку «Заполнить» * Выполняет команду «Резерв -> разрешено к отпуску» |

# Оформление заказа LAF консультантом с доставкой в пункт выдачи

|  |  |
| --- | --- |
| **Оформление заказа LAF консультантом с доставкой в пункт выдачи** | |
| **Ответственный** | LAF консультант |
| **Участники** | Покупатель |
| **Входные данные** | * Карточка покупателя * Созданный резерв |
| **Выходные данные** | * Статус резерва «К отпуску (доставке)» * Документ для доставки – в логистике |
| **Формы, инструменты** | Ультима, Резерв |
| **Действия** | * На вкладке «Главная» выбирает нужный пункт выдачи в разделе Склад и склад выдачи   1. !!!ВАЖНО: должен быть указан одинаковый склад и склад выдачи * Выполняет команду «К отпуску (доставке)» * Печатает товарный чек |

# Возврат товара в день покупки

| **Возврат товара в день покупки** | |
| --- | --- |
| **Ответственный** | LAF консультант |
| **Участники** | Покупатель, LAF кассир |
| **Входные данные** | * Запрос покупателя |
| **Выходные данные** | * Заявление о возврате товара в день покупки * Ожидаемый расход из кассы * Документ «Возврат от покупателя» |
| **Формы, инструменты** | Ультима, Резерв |
| **Действия** | * Журнал Расход товара * Возврат   1. Отмечаем товары, которые возвращаются, при этом создается документ «Возврат от покупателя» * Команда «Возврат денег», при этом создает документ «Ожидаемый расход из кассы» * Выполняет команду «Печать заявления» * Покупатель заполняет заявление и идет в кассу |

# Возврат денег в день покупки

|  |  |
| --- | --- |
| **Возврат товара в день покупки** | |
| **Ответственный** | LAF кассир |
| **Участники** | Покупатель |
| **Входные данные** | * Ожидаемый расход из кассы * Заявление на возврат |
| **Выходные данные** | * Кассовый чек * Документ «Расход из кассы» |
| **Формы, инструменты** | Ультима, Резерв |
| **Действия** | * Сканирует документ «Заявление на возврат» * Получает деньги * Пробивает кассовый чек |

# Выдача заказа в собственном пункте выдачи (не партнерском) – добавить курьера

|  |  |
| --- | --- |
| **Выдача заказа в собственном пункте выдачи (не партнерском)** | |
| **Ответственный** | LAF специалист |
| **Участники** | * LAF кассир * Покупатель |
| **Входные данные** | * Накладная на перемещение (7461) * Журнал документов: Перемещение – Перемещение в пути |
| **Выходные данные** | * Журнал документов: Перемещение – Перемещение принято * Журнал документов: Резервы – Расход товара * Связанный документ: Приход денег в кассу |
| **Формы, инструменты** | * Ultima – Журнал документов: Перемещение * Ultima – Журнал документов: Резервы * Ultima – модуль Проверка товара по перемещению * Печатная форма 162 Товарный чек С * USB сканер |
| **Действия** | **LAF специалист:**   * Журнал документов: Перемещение – Команда Проверка товара по перемещению * Открывается окно Проверка товара по перемещению. В левом блоке отображены все ШК товаров по документу перемещения * Вводит вручную или при помощи USB сканера ШК в поле и если он есть в левом блоке в списке ШК по документу – то он автоматически переводится в правый блок в список ШК * Если ШК нет в левом блоке в списке – выдается сообщение «Данного товара нет в перемещении» * Если ШК уже есть в правом блоке в списке – выдается сообщение «Товар уже проверен» * Товар принят - ШК автоматически проставляются к резерву * Резерв – Команда – для оплаты в кассе * Печатает товарный чек С * После оплаты заказа – выдает покупателю заказ * Резерв – Расход товара   **LAF кассир:**   * Сканирует товарный чек С, принимает оплату от покупателя |