

عنوان فرآیند: فروش و ارتباط با مشتری

هدف: فروش محصولات در داخل کشور

مسئول فرآیند: مدیر فروش

نوع فرآیند	منابع	ورودیه‌ها	ورودی از	خروجی	خروجی به	
COP زیر فرآیند ندارد	منابع انسانی (مدیر فروش ، فروشنده‌گان) تجهیزات : (کامپیوتر، CDهای تبلیغاتی و آموزشی، کاتالوگ، تجهیزات نمایشگاهی، سایت)	ممیزی داخلی	فرآیند بهبود مستمر			
		اقدامات اصلاحی و پیشگیرانه	فرآیند بهبود مستمر	درخواست اقدام اصلاحی و پیشگیرانه	فرآیند بهبود مستمر	
		خدمات آموزشی	فرآیند آموزش	نیازهای آموزشی	فرآیند آموزش	
		گزارش خرید	فرآیند خرید	درخواست جنس از انبار (حواله)	فرآیند انبارش، فرآیند برنامه ریزی تولید	
		سفارشات - مناقصات	مشتری	محصول	مشتری	
		موجودی انبار	فرآیند انبارش			
		نظرات، شکایات و پیشنهادات	مشتری	سطح رضایت مشتری	فرآیند بهبود مستمر	
		کالای برگشتی جهت تعیین تکلیف		شکایات رسیدگی شده	مشتری	
				فرآیند پایش و اندازه گیری محصول		
		لیست مشتریان جدید	فرآیند بازاریابی			
		لیست سفارشات معوقه	فرآیند برنامه ریزی تولید			
		مجوز خروج و Packing List محصولات ارسال شده	فرآیند انبارش	مجوز خروج و Packing List محصول	مشتری	
		درخواست خدمات آموزشی و اجرایی	مشتری	نحوه انجام خدمات (آموزشی و اجرایی)	فرآیند پشتیبانی فروش	
		گزارش خدمات آموزشی انجام شده	فرآیند پشتیبانی فروش			
		رویه فروش با کد: SHM-P4004	فرآیند کنترل سوابق و مدارک			

		فرآیند کنترل سوابق و مدارک	رویه ارتباط با مشتری و تعیین سطح رضایت مشتری با کد: SHM-P4001		
		فرآیند کنترل سوابق و مدارک	رویه کنترل سوابق کیفی با کد: SHM-P2002		
		فرآیند کنترل سوابق و مدارک	سوابق تعیین تکلیف شده، مدارک اصلاح یا تهیه شده مدارک درون سازمانی و لیست راهنمای بایگانی سوابق		
فرآیند بهبود مستمر	توصیه بهبود و تغییرات موثر بر سیستم کیفیت				
فرآیند انبارش	درخواست جنس از انبار	فرآیند انبارش	کالاهای مورد نیاز		

شاخص پایش و اندازه گیری	روش اندازه گیری	حدود قابل قبول	دوره تناوب	مسئول ارزیابی
شکایات مشتریان	تعداد شکایات مشتریان	≤ 4	ماهانه	مدیر تضمین کیفیت
رضایت مشتری	تعیین سطح رضایت مشتری مطابق فرم با کد: SHM-F4009	≥ 300	شش ماهه	مدیر فروش داخلی
عدم انطباق ممیزی داخلی	تعداد عدم تطابق هر دوره ممیزی داخلی نسبت به دوره قبل	≤ 1	بعد از انجام هر دوره ممیزی داخلی	مدیر تضمین کیفیت