

تهیه کننده: نجمه مسینی	سمت: مدیر تضمین کیفیت	تاریخ: ۹۱/۰۷/۰۵	امضاء:
تایید کننده: نجمه مسینی	سمت: مدیر تضمین کیفیت	تاریخ: ۹۱/۰۷/۰۵	امضاء:
تصویب کننده: عبدالله مباحیور	سمت: مدیرعامل	تاریخ: ۹۱/۰۷/۰۵	امضاء:

این مدرک جزو کپی های کنترل شده سیستم کیفیت می باشد.

☐

این مدرک جزو کپی های کنترل نشده سیستم کیفیت می باشد.

☐

این مدرک جزو مدارک ممرمانه سیستم کیفیت می باشد.

☐

دستورالعمل ارائه خدمات آموزشی به مشتریان

شماره بازنگری	شماره اصلاحیه	صفحات تغییر یافته	شرح تغییرات	تاریخ

هدف از این دستورالعمل تشریح چگونگی انجام امور مربوط به ارائه خدمات آموزش سرکابل و مفصل به مشتریان و حصول اطمینان از کسب رضایتمندی آنها است.

۲. محدوده اعتبار

کلیه قراردادهای مربوط به ارائه خدمات آموزشی (آموزش سرکابل و مفصل و نصب آن ها)، درخواست های کتبی مشتریان و فرم های نظرسنجی مشتریان که سبب ایجاد تعهدات می شود را شامل می گردد.

۳. تعاریف

ندارد

۴. مسئولیت های پست ها

۴-۱ مسئول آموزش

- درخواست خدمات آموزشی را به صورت مستقیم از مشتریان و غیر مستقیم از طریق واحد فروش و فرم های نظرسنجی مشتریان دریافت می کند.
- بررسی درخواست مذکور و تطبیق آن با تقویم آموزشی سازمان
- تعیین زمان مناسب جهت برگزاری دوره آموزشی
- تعیین مدرس و نصاب مورد نیاز و انجام هماهنگی های لازم در این خصوص
- تعیین هزینه دوره آموزشی با همکاری مسئولین ذیربط در سازمان
- اطلاع رسانی کلی از نحوه برگزاری دوره آموزشی به مدیریت ارشد سازمان
- صدور پیش فاکتور با قید تاریخ برگزاری دوره جهت مشتری و اخذ تاییدیه از مشتری
- پیگیری تایید نهایی مشتری و قطعی ساختن زمان برگزاری دوره ی آموزشی و وصول هزینه بر اساس پیش فاکتور
- ارسال تاییدیه پیش فاکتور به واحد حسابداری
- حصول اطمینان از آماده بودن طرح درس و کلیه وسایل کمک آموزشی و ابزارآلات مورد نیاز
- مکاتبه و هماهنگی با مشتری جهت تامین کابل و سایر امکانات مورد نیاز
- ارسال مجوز صدور فاکتور به حسابداری پس از دریافت مدارک یا صورتجلسه مبنی بر تایید انجام کار

۴-۲ مدیر مالی شرکت

- پیش فاکتور صادره را بررسی و تایید نموده و به مسئول صدور حواله ارجاع می نماید.

۴-۳ مسئول صدور حواله در واحد حسابداری

- بر اساس پیش فاکتور تایید شده مشتری اقدام به ارسال حواله جهت کارخانه می نماید.
- صدور فاکتور پس از دریافت تاییدیه انجام کار و بر اساس مجوز کارخانه

۵. مراحل اجراء

- برگزاری کلاس یا سمینار آموزشی و در صورت نیاز کارگاه عملی نصب در محل تعیین شده توسط مشتری
- برگزاری کلاس یا سمینار آموزشی و در صورت نیاز کارگاه عملی نصب و تست در آزمایشگاه کارخانه
- ارزیابی دوره آموزشی برگزار شده از طریق جمع آوری فرم های نظرسنجی از شرکت کننده در دوره

۶. مراجع

ندارد

۷. سوابق

- فرم ارزیابی دوره آموزشی مشتریان با کد: SHM-F 2040
- فرم گزارش ماموریت آموزش/سمینار با کد: SHM-F 3005
- فرم درخواست اعزام مدرس / نصاب با کد: SHM-F 3008
- فرم پیش فاکتور فروش خدمات با کد: SHM-F 3004

۸. مدارک ذیربط

ندارد

۹. لیست توزیع

- واحد آموزش
- واحد پشتیبانی فروش
- واحد بازرگانی
- واحد مالی