





บริษัท นอร์ทเทอรัน ฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	เรื่อง : การขาย	หน้า 1 ของ 3
รหัสเอกสาร :PM-MK-001	วันที่ประกาศใช้ : 22 สิงหาคม 2563	แก้ไขครั้งที่: 02
จัดทำโดย :  ผู้จัดการฝ่ายขาย	ทบทวนโดย :  ผู้จัดการฝ่ายขาย	อนุมัติโดย : ตัวแทนฝ่ายบริหารคุณภาพ

1 วัตถุประสงค์

เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของฝ่ายขาย ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามระบบการจัดการคุณภาพ และระบบการจัดการความปลอดภัยของอาหาร ของ บริษัท นอร์ทเทอรันฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

2. ขอบข่าย

เป็นการครอบคลุมการปฏิบัติงานของการขายสินค้าของฝ่ายขาย และการส่งมอบสินค้าให้กับลูกค้า ของ บริษัท นอร์ทเทอรันฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

3. คำจำกัดความ

การขาย หมายถึง การเจรจาซื้อขายสินค้า และการทบทวนเงื่อนไขข้อตกลงระหว่างฝ่ายขายและลูกค้า ของ บริษัท นอร์ทเทอรันฟู้ด คอมเพล็กซ์ จำกัด

4. ผู้รับผิดชอบ

- | | |
|--|--|
| 4.1. กรรมการผู้จัดการ | มีหน้าที่ กำหนดนโยบาย และเป้าหมายการขาย อนุมัติแผนการขาย |
| 4.2. ผู้จัดการทั่วไป | มีหน้าที่ ร่วมกำหนด นโยบาย และเป้าหมายการขาย พิจารณาและอนุมัติ แผนการขาย และ แผนการผลิต |
| 4.3. ผู้จัดการฝ่ายขาย | มีหน้าที่ รวบรวมข้อมูลทางการตลาด วิเคราะห์ และประเมินผลโอกาสทางการขายสินค้า จัดทำแผนการขาย อนุมัติใบสั่งซื้อจาก ลูกค้า |
| 4.4. ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต | มีหน้าที่ ตอบรับคำสั่งซื้อกับฝ่ายขายหรือทางลูกค้า ทบทวนการส่งมอบสินค้า และจัดทำแผนการการส่งมอบ |
| 4.5. ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ | มีหน้าที่วางแผนการผลิต ตามแผนการส่งมอบ |
| 4.6. หัวหน้าแผนกวิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ | มีหน้าที่ ดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ |
| 4.7. ผู้จัดการแผนกบัญชีและการเงิน | มีหน้าที่ จัดทำแผนงบประมาณประจำปี |
| 4.8. หัวหน้าแผนกคลังสินค้า | มีหน้าที่ เตรียมความพร้อม และจัดส่งสินค้า |



5. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

5.1. กรรมการผู้จัดการ หรือผู้จัดการทั่วไป กำหนดนโยบาย และเป้าหมายการขาย ประจำปี

5.2. ผู้จัดการฝ่ายขาย ทำการรวบรวมข้อมูลทางการตลาด แล้วนำมาวิเคราะห์และประเมินโอกาสทางการตลาด และกำหนดเป้าหมายของการขาย โดยพิจารณาให้การประมาณการสั่งซื้อจากลูกค้า และกำลังการผลิตของโรงงาน

5.3 ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ จัดทำแผนการผลิตตามขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่อง การวางแผนการผลิต (PM-PD-03) โดยพิจารณาให้สอดคล้องกับแผนวัตถุดิบ และหรือ การขายสินค้าจากปีที่ผ่านมา

5.4. ผู้จัดการแผนกบัญชีและการเงิน ทำการรวบรวมข้อมูลแผนการขาย แผนวัตถุดิบ และแผนการผลิต รวมทั้งแผนค่าใช้จ่ายต่างๆจากผู้ที่เกี่ยวข้อง จัดทำเป็นแผนงบประมาณประจำปี ส่งให้กับผู้จัดการทั่วไป และกรรมการผู้จัดการ พิจารณา กรณีที่พิจารณาแล้วไม่เห็นด้วย จะส่งกลับมาให้หัวหน้าแผนกบัญชีทำการแก้ไขใหม่ กรณีที่พิจารณาแล้วเห็นด้วย ลงชื่ออนุมัติ และส่งกลับมายังผู้เกี่ยวข้องให้ดำเนินการ ต่อไป

5.5. ผู้จัดการฝ่ายขายดำเนินการตามแผนขาย โดยการติดต่อกับลูกค้า เพื่อเสนอขายสินค้าตามช่องทางต่างๆแล้วแต่กรณี ซึ่งลูกค้าอาจสนใจซื้อสินค้าตาม Specification ที่มีอยู่ หรือนอกเหนือจากนั้นก็ได้อีก

5.6 ผู้จัดการฝ่ายขาย ทำหน้าที่พิจารณาคำขอซื้อ และเจรจาต่อรองกับลูกค้าในการซื้อขาย ในกรณีที่ลูกค้าต้องการสินค้าที่นอกเหนือจาก Specification ที่มีอยู่ให้ผู้จัดการฝ่ายขาย ส่งรายละเอียดความต้องการนั้นไปยังผู้จัดการทั่วไป เพื่อตรวจสอบความสามารถในการผลิต และดำเนินการพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ ตามขั้นตอนการดำเนินงาน การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่ (PM-RD-01)

กรณีที่ลูกค้าต้องการตัวอย่างสินค้า ฝ่ายขายต้องออกเอกสาร หรือเขียนเป็น e-mail ส่งให้กับผู้จัดการทั่วไป / ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต เป็นผู้จัดส่งตัวอย่างสินค้า และเมื่อลูกค้าทำการตรวจสอบตัวอย่างสินค้า รวมทั้งเจรจาเงื่อนไขการซื้อขาย ปริมาณ ราคา และกำหนดการการส่งมอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้ลูกค้าส่งซื้อสินค้าเป็นลายลักษณ์อักษร ลักษณะเป็นใบสั่งซื้อหรือเป็นสัญญาการซื้อขายของลูกค้า ระบุเงื่อนไขรายละเอียดการซื้อขายต่างๆอย่างละเอียด โดยผู้จัดการฝ่ายขายทำการยืนยันการสั่งซื้อโดยการตอบรับไปยังลูกค้าทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือทาง e-mail ก็ได้ และจะถือเอกสารการสั่งซื้อสินค้าจากลูกค้านี้เป็นเอกสารสำคัญในการทบทวนข้อตกลงต่อไป ในบางกรณีที่ลูกค้าที่ไม่ได้ออกใบสั่งซื้อ อาจติดต่อซื้อผ่านทาง e-mail ให้ถือเป็นเอกสารการสั่งซื้อจากลูกค้า ได้

5.7. ในกรณีที่ลูกค้ามีใบสั่งซื้อสินค้า หรือ สัญญาการซื้อขาย ให้ฝ่ายขาย หรือผู้จัดการทั่วไป ตรวจสอบเงื่อนไขในใบสั่งซื้อสินค้า หรือสัญญาการซื้อขายจากลูกค้า เปรียบเทียบข้อตกลงต่างๆ ถ้าหากไม่ถูกต้องให้แจ้งให้ลูกค้าทราบ และทำการแก้ไข ถ้าถูกต้อง และถ้าเหมาะสมแล้ว ผู้จัดการฝ่ายขายลงนามในใบสั่งซื้อสินค้า หรือสัญญาการซื้อขาย

5.8. ฝ่ายขาย ออกเอกสารใบสั่งผลิต (PM-PD-55) ให้กับโรงงาน เพื่อยืนยันการขายสินค้า โดยระบุรายละเอียดของสินค้าให้ครบถ้วน ส่งให้ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต ทาง e-mail



5.9 ผู้จัดการฝ่ายวางแผนและควบคุมการผลิต ดำเนินการตาม ขั้นตอนการดำเนินงานการทบทวนข้อเปลี่ยนแปลงและข้อตกลง (PM-PD-01)

5.9. ผู้จัดการฝ่ายปฏิบัติการ และหัวหน้าแผนกผลิต ดำเนินการผลิตให้ได้ตามแผนการส่งมอบสินค้า (FM-PD-56)

5.10 แผนกคลังสินค้าทำการส่งสินค้าตามขั้นตอนการดำเนินงานการขนส่ง (PM-WH-02) ในกรณีที่สินค้าไม่พร้อมส่งตามกำหนดการ ให้นำเรื่องเข้าประชุมกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อทบทวนกรณีปัญหา เช่น ปัญหาการผลิต, วัตถุดิบ, คุณภาพ หรือการขนส่ง เป็นต้น

5.11 ผู้จัดการฝ่ายขาย ประเมิน และสรุปผลการขาย ดังนี้

- ประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า โดยการใช้แบบประเมินผลความพึงพอใจของลูกค้า (FM-GR-03) แล้วรวบรวมข้อมูลเพื่อดำเนินการหา แนวทางในการปรับปรุงและแก้ไขกรณีที่ผลไม่เป็นไปตามเป้าหมาย

6. เอกสารที่เกี่ยวข้อง

PM-PD-01	การทบทวนข้อเปลี่ยนแปลงและข้อตกลง
PM-RD-01	การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่
PM-WH-02	การดำเนินงานการขนส่ง

7. บันทึกคุณภาพ

FM-PD-55	ใบสั่งผลิต
FM-PD-56	แผนการส่งมอบสินค้า
FM-GR-88	แบบการวัดระดับความพึงพอใจของลูกค้า
FM-QC-89	FINISHED PRODUCT SPECIFICATION