



Академија струковних
студија Шумадија
Одсек Крагујевац

Студијски програм: Информатика

Предмет: Познавање пословних процеса

Продаја

Предметни наставник:

Саша Стаменовић

Студент:

Богдан Радивојевић 043/2020

Крагујевац 2023.

Sadržaj:

Uvod

Proces prodaje je ključni aspekt svakog poslovanja. Bez efikasnog procesa prodaje, firma ne bi mogla da generise prihode niti da privuce nove klijente. Kroz komunikaciju sa potencijalnim klijentima i razumevanje njihovih potreba, prodajni tim moze da izgradi odnose sa klijentima i da uspostavi firmu kao pouzdanog pruzaoca usluga popravki. Dobro definisan proces prodaje takodje moze da pomogne da firma odredjuje cene svojih usluga na konkurentan način i da efikasno upravlja svojim resursima.

Usluge

1. Identifikacija ciljne grupe: Pre nego što se počne sa prodajom, mora da se identifikuje ciljna grupa kojoj ćemo se obraćati. To mogu biti pojedinci koji traže popravke u svojoj kući ili kompanije koje traže majstorske usluge za svoje objekte.
2. Obuka osoblja za prodaju: Važno je da osoblje koje prodaje bude obučeno kako da uspešno komunicira sa klijentima, kako da prezentuje svoje usluge i kako da se nosi sa prigovorima klijenata.
3. Praćenje prodajnih performansi: Potrebno je da imamo sistem za praćenje prodajnih performansi kako biste mogli da identifikujemo koje usluge se najbolje prodaju i koji su najuspešniji.
4. Analiza konkurencije: Trebaju da se prouče naši konkurenti i analiziraju njihove cene, ponude i marketinške strategije kako bismo mogli da se razlikujemo od njih i pružimo dodatnu vrednost za naše klijente.
5. Prodaja po meri: Razmišlja se o različitim načinima na koje možemo da ponudimo prilagođene usluge za klijente. To može uključivati ponudu paketa usluga koji su prilagođeni njihovim potrebama ili razvoj novih usluga koje su specijalno dizajnirane za određene klijente.
6. Dugoročni odnosi sa klijentima: Treba da se grade dugoročni odnosi sa klijentima, kako bismo ih zadržali i podstakli da ponovo koriste naše usluge. To može uključivati redovno komuniciranje sa klijentima, slanje promotivnih materijala i povećanje lojalnosti klijenata kroz programi lojalnosti.

Naplata

Nudimo više mogućnosti plaćanja fizičkim licima - na više mesečnih rata čekovima gradjana, online plaćanje, kao i svim platnim karticama.

Mušterijama koje se odluče za vid plaćanja putem cekova pružamo sledeće pogodnosti.

- plaćanje usluga čekovima je potpuno beskamatno.
- prilikom plaćanja usluge čekovima klijenti sve završavaju kod nas, tj. bez odlaska u banku.

Svakako klijent može da plati i gotovinski.

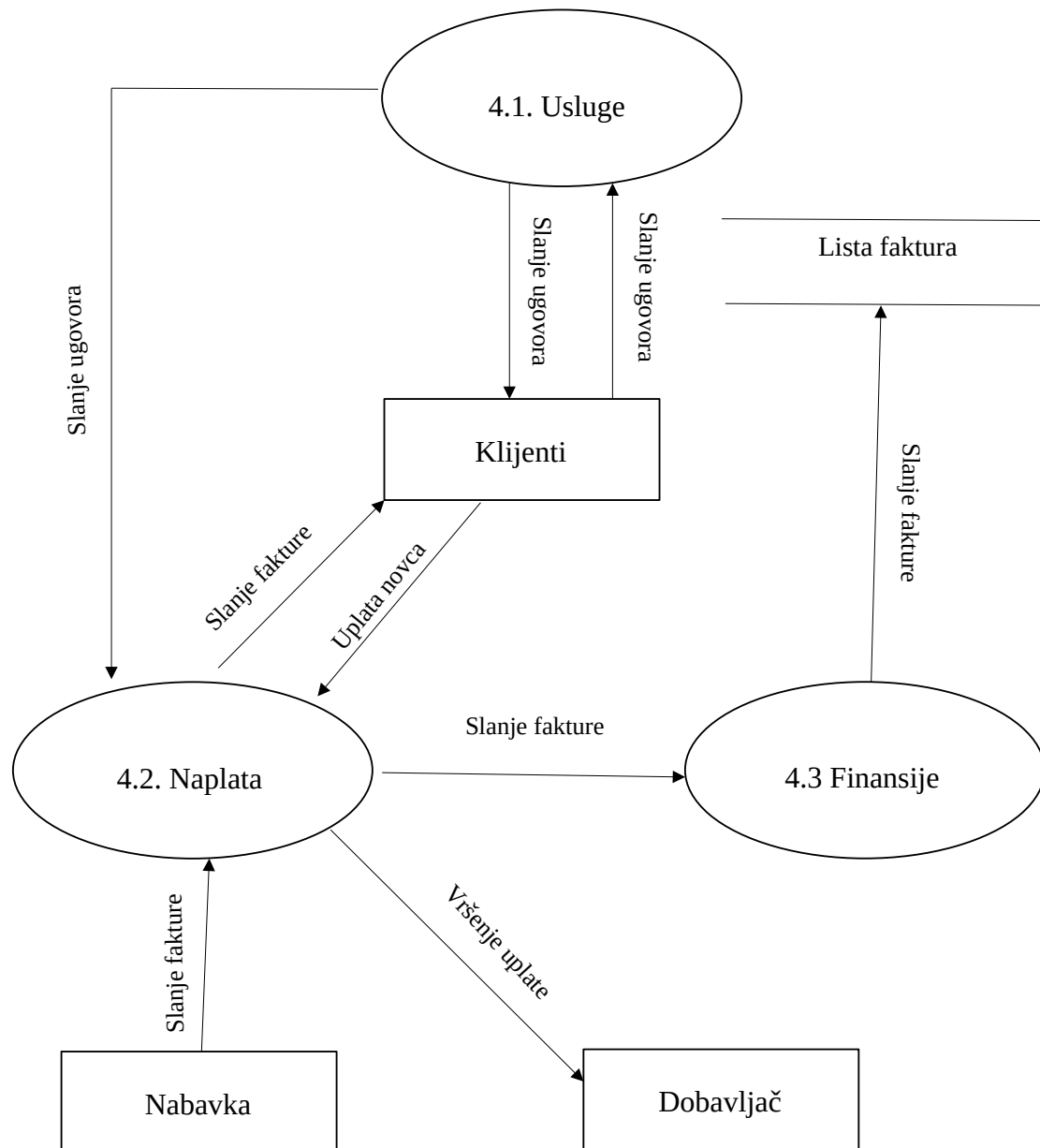
Finansije

Finansije moraju da imaju sledeće procese:

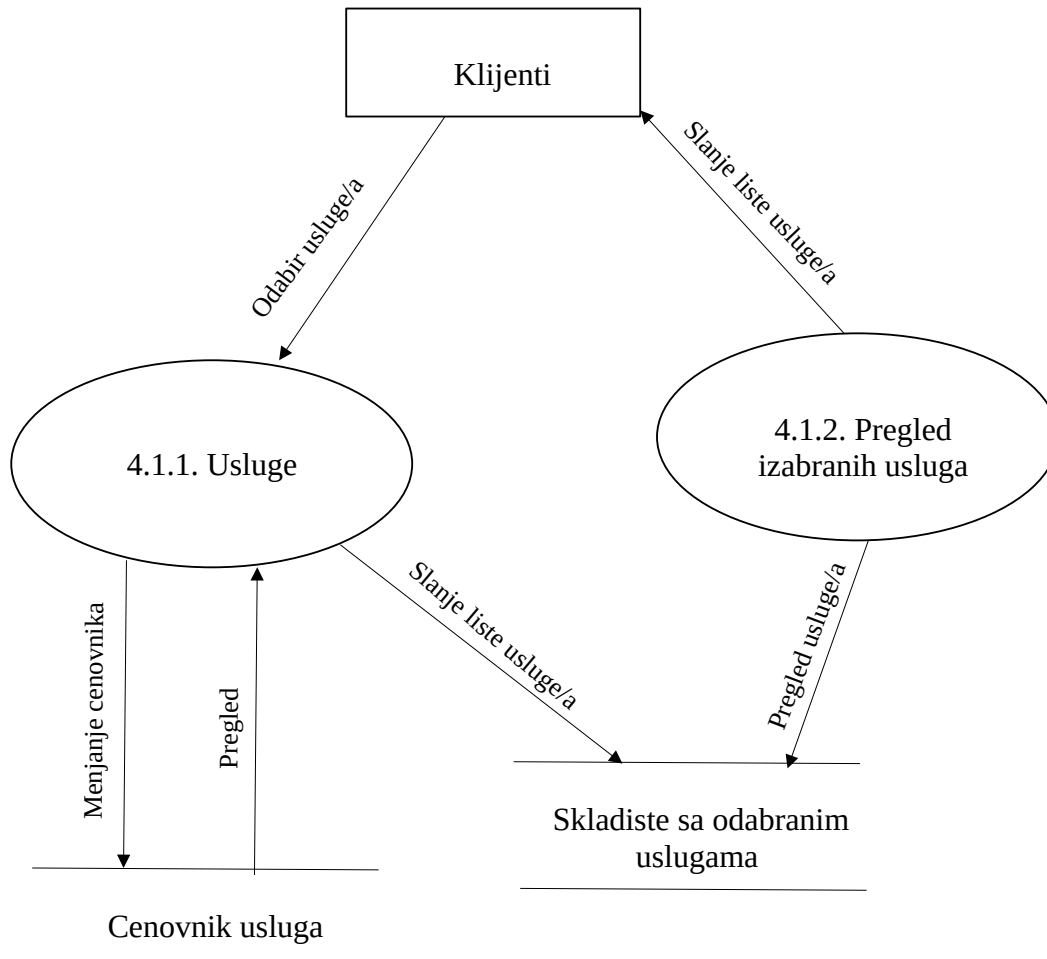
1. Pregled finansijskih izveštaja: Obraca se pažnja na finansijske izveštaje za prethodne godine kako bi se dobio uvid u prihode, rashode, bilanse stanja i tokove gotovine za našu firmu.
2. Planiranje budžeta: Izrađuje se plan budžeta za narednu godinu. To može uključivati projekcije prihoda i rashoda, kao i planove za investicije i širenje poslovanja.
3. Analiza tržišta: Proučava se tržište u kome posluje firma i razmišlja se o tome kako faktori kao što su konkurencija, promene u potražnji i trendovi na tržištu mogu uticati na njen finansijski uspeh.
4. Strategije za povećanje prihoda: Razišlja se o strategijama koje firma može primeniti da bi povećala prihode, kao što su povećanje cena, povećanje obima prodaje ili širenje poslovanja na nova tržišta.
5. Analiza rizika: Razišlja se o potencijalnim rizicima za firmu, kao što su promene u zakonodavstvu, ekonomska nestabilnost ili promene u potražnji za proizvodima ili uslugama firme. Razišlja se o strategijama koje firma može primeniti da bi se zaštitila od ovih rizika.

SSA dijagrami

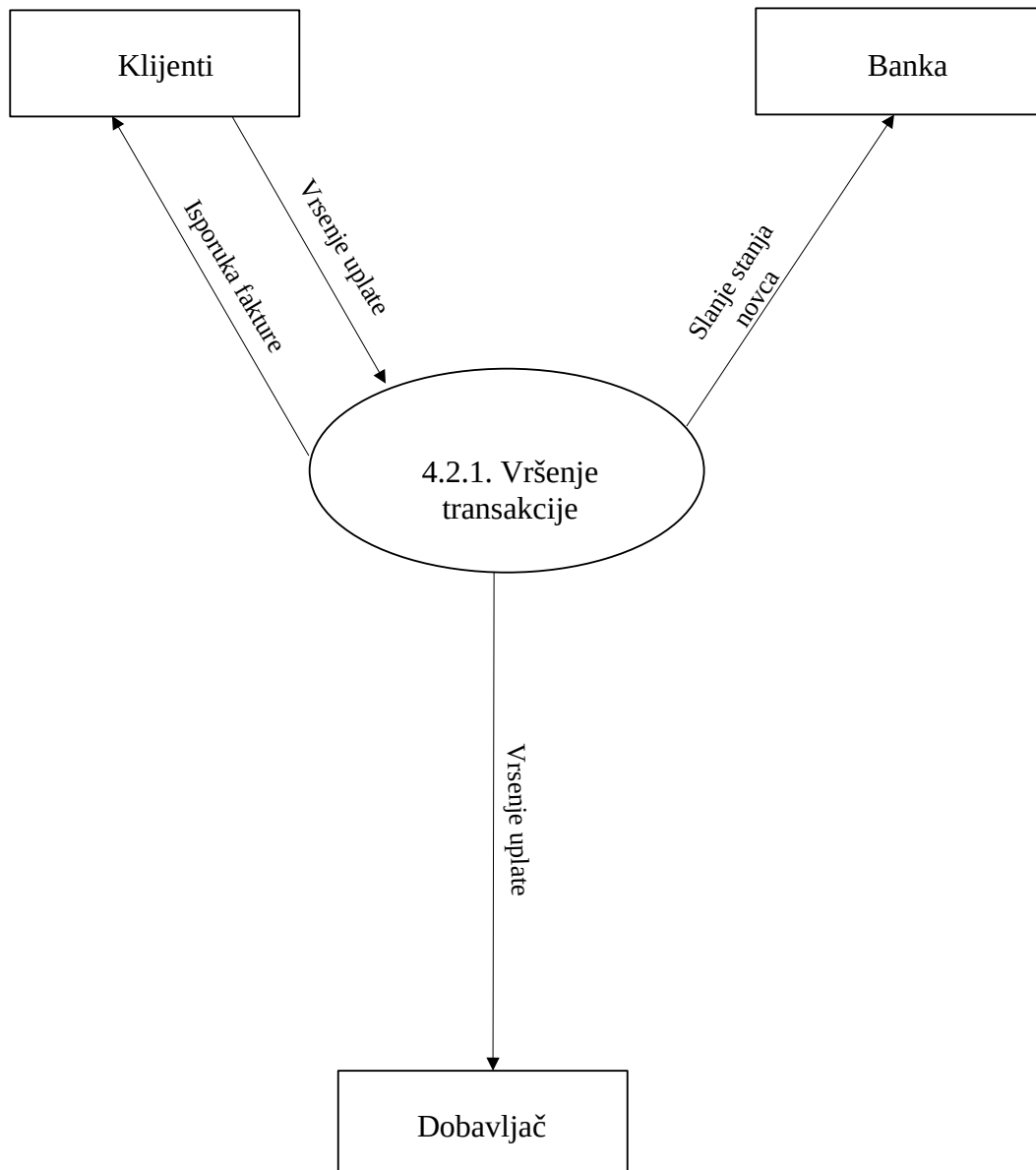
4. - Nivo



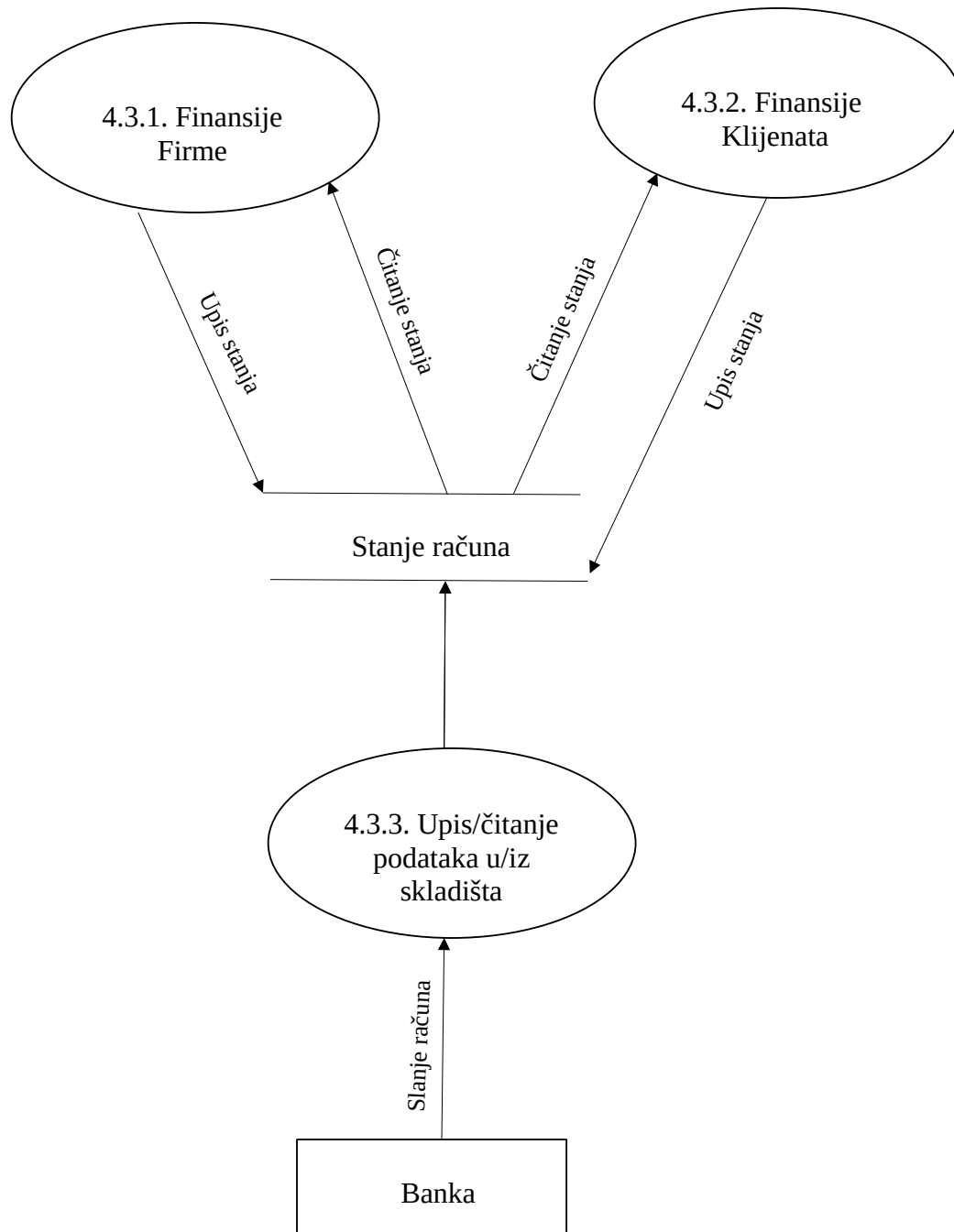
4.1. Dekompozicija Usluga



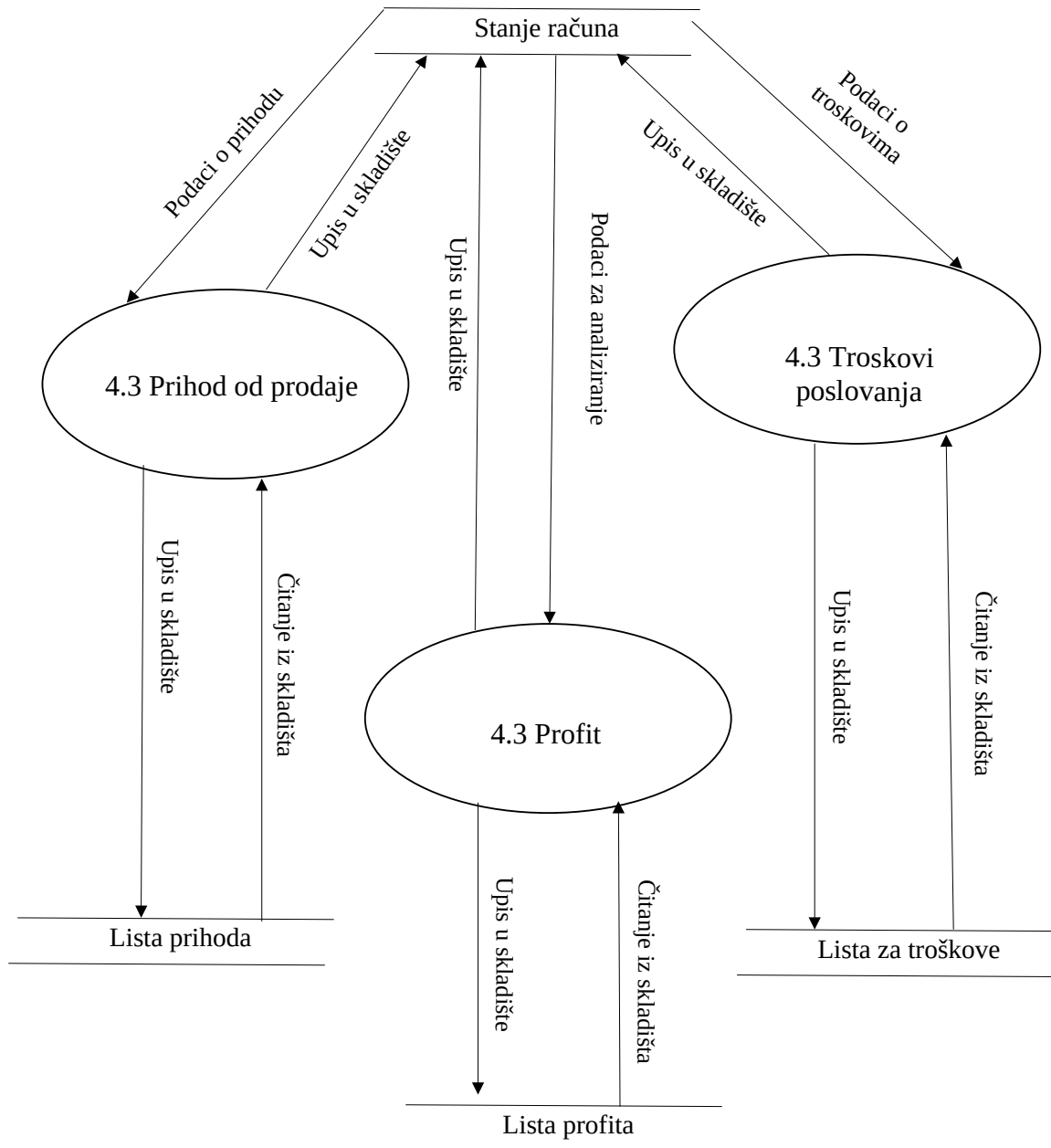
4.2. Dekompozicija Naplate



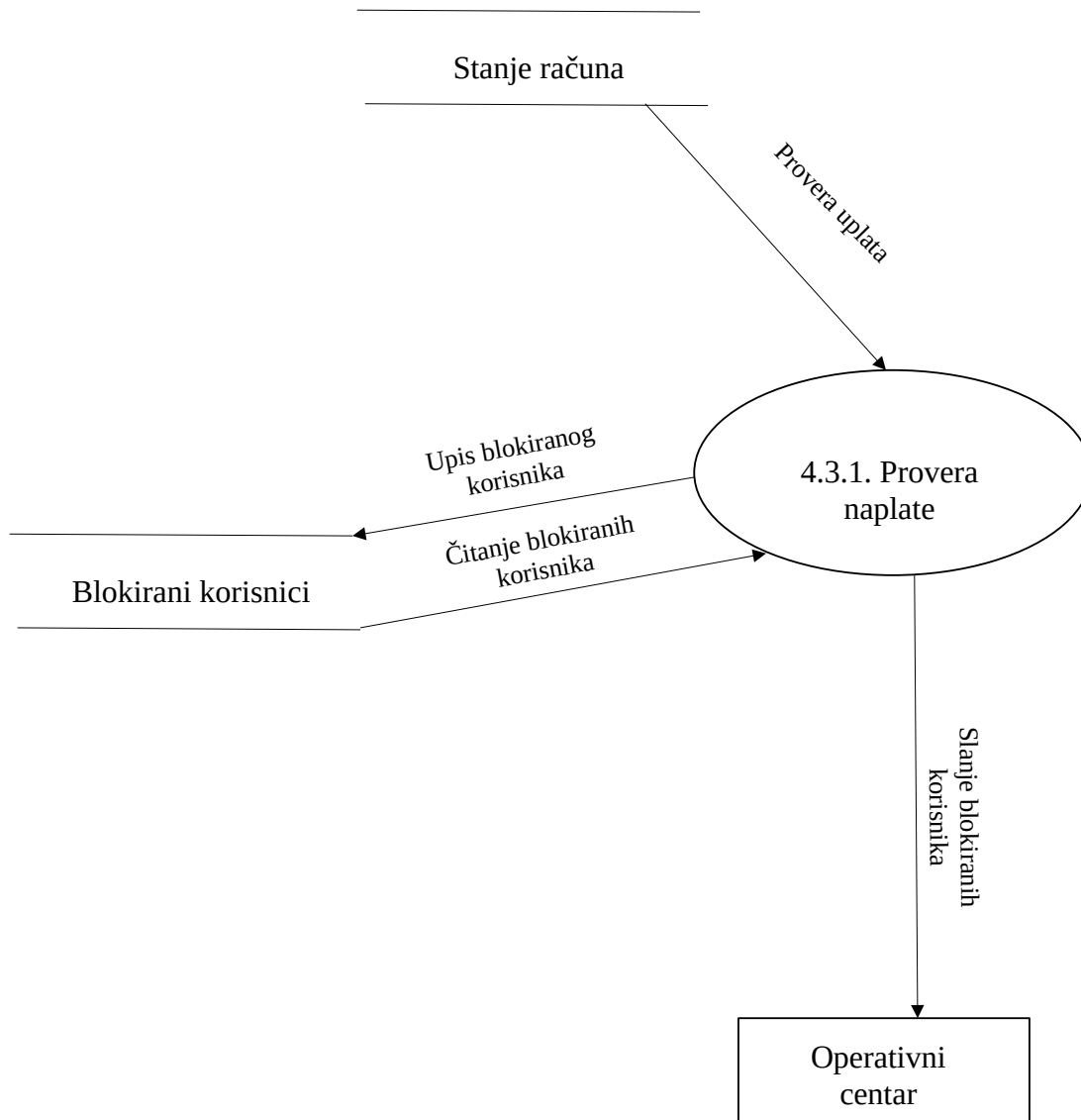
4.3. Dekompozicija Finanstije



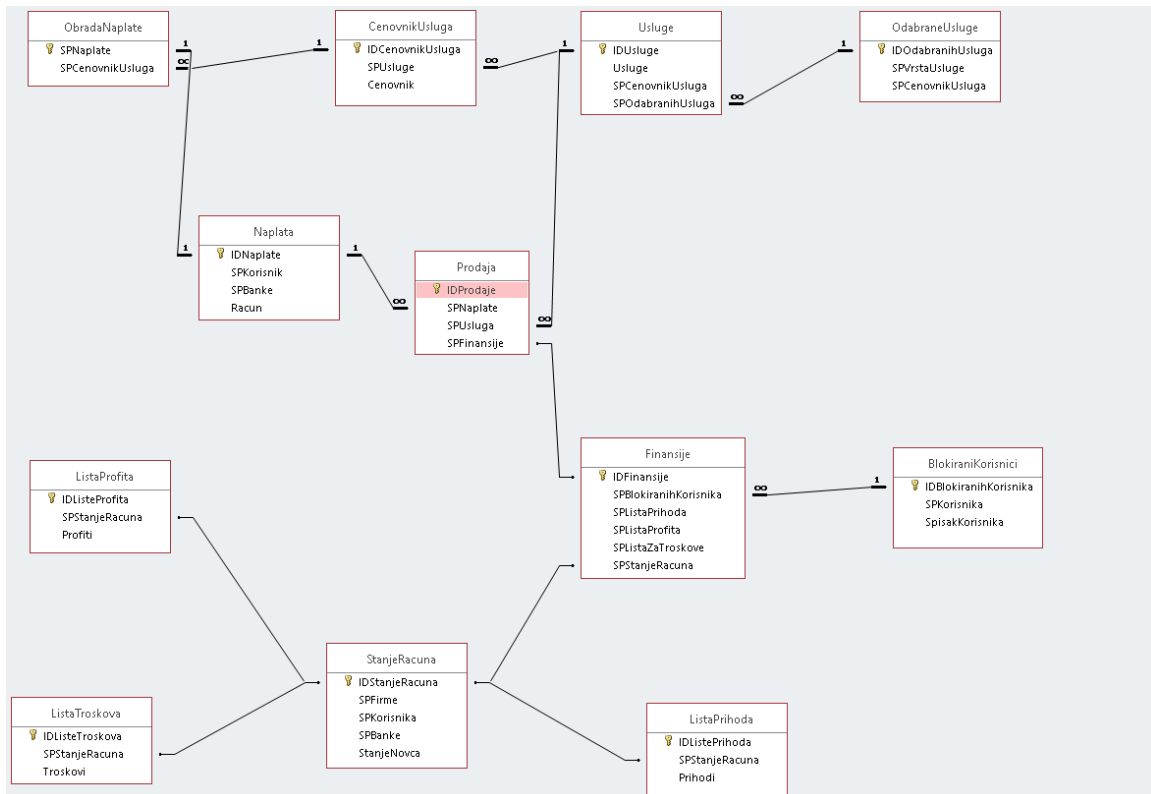
4.3.1 Dekompozicija Finansije Firme



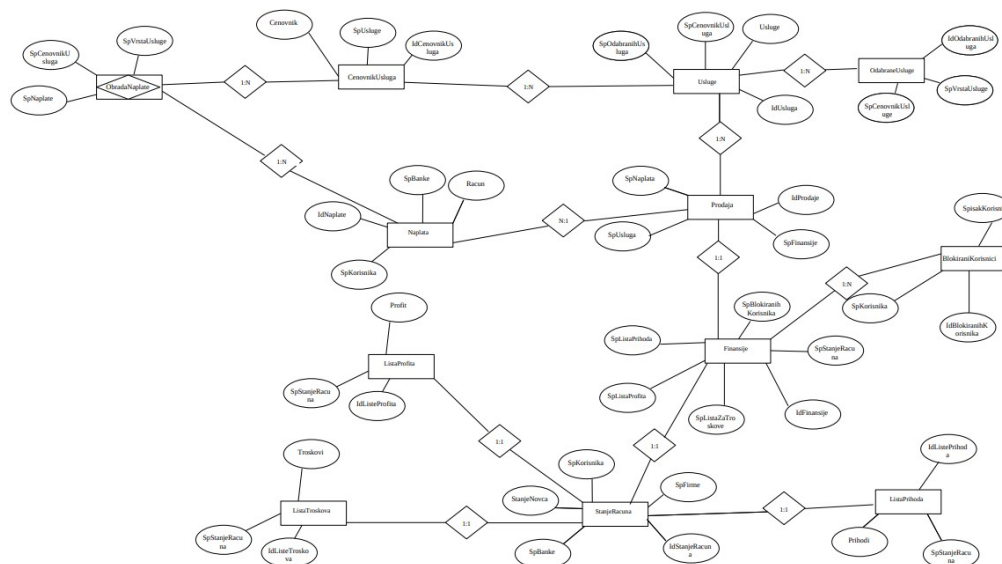
4.3.2 Dekompozicija Finansije Klijenata



MOV Dijagram

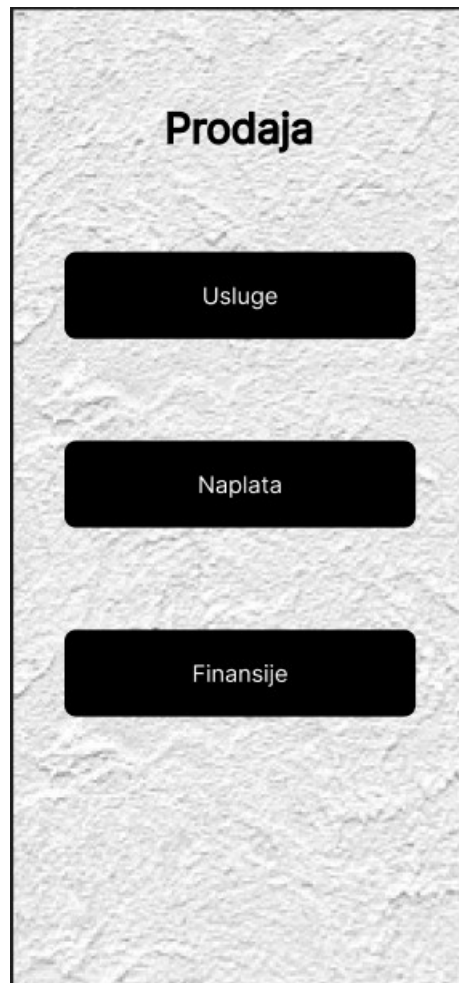


MOV Diagram



Figma

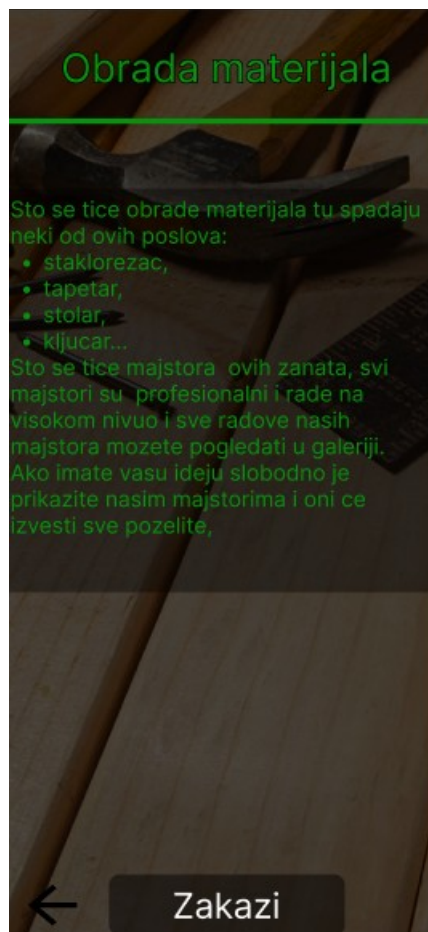
Prodaja

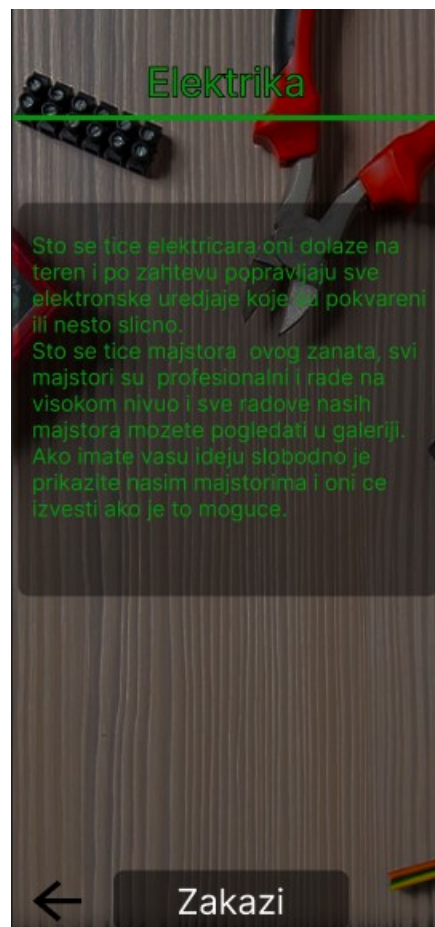


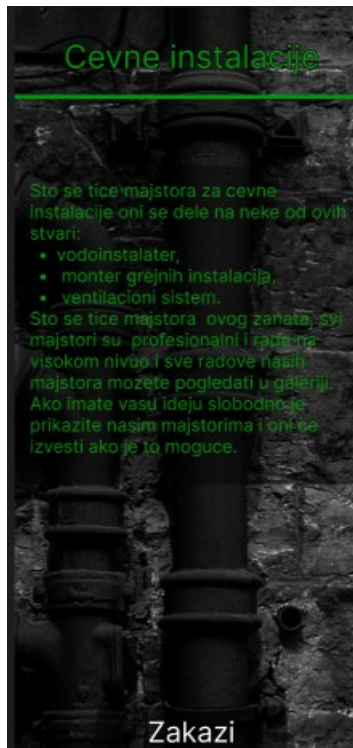
Usluge











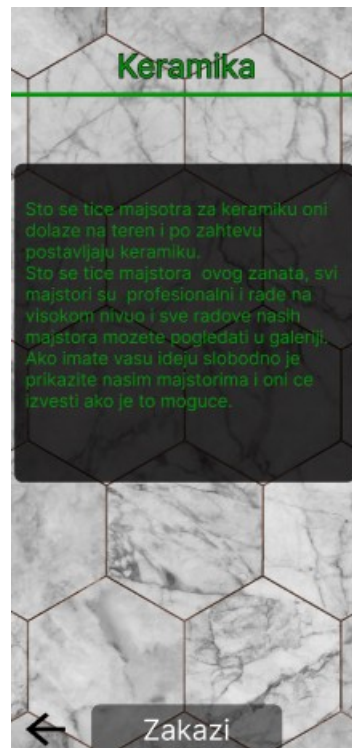
Cevne instalacije

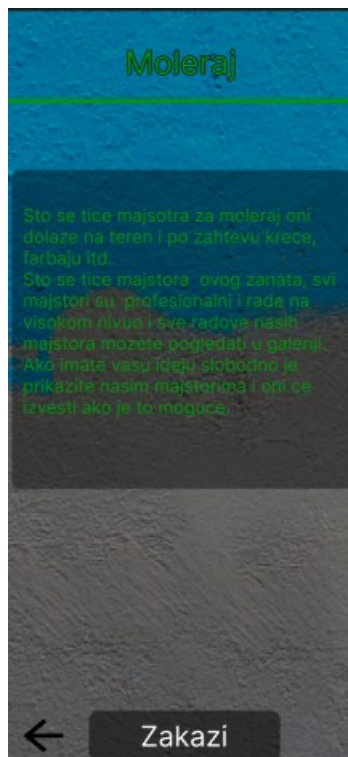
Što se tiče majstora za cevne instalacije oni se dele na neke od ovih stvari:

- vodoinstalater,
- monter grejnih instalacija,
- ventilacioni sistem.

Što se tiče majstora ovog zanata, svi majstori su profesionalni i rade na visokom nivou i sve radove naših majstora možete pogledati u galeriji. Ako imate vasu ideju slobodno je prikazite našim majstorima i oni će izvesti ako je to moguće.

Zakazi





Naplata

Naplati

Odabrane usluge:

Moleraj -----xxx.xx din.

Provera cevi -----xxx.xx din.

Ukupno:
xxx.xx din.

Uplata online

Naplata

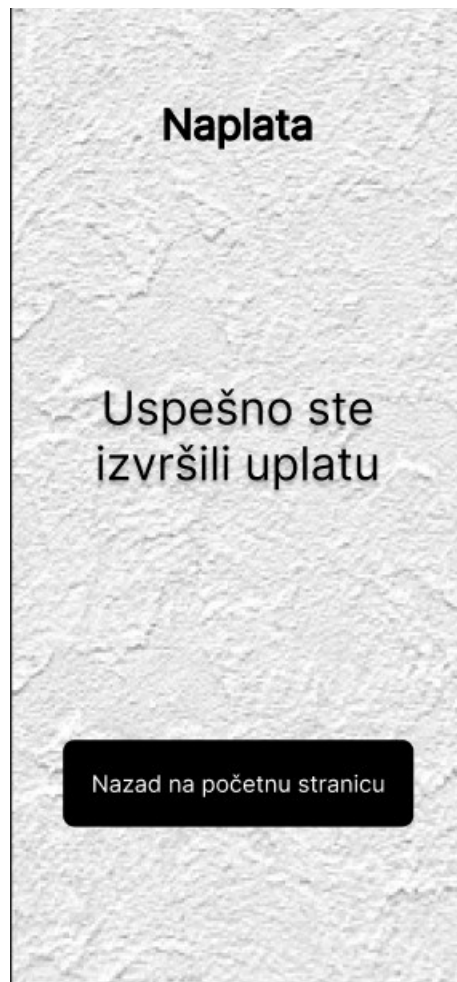
Unesite broj kartice

Br.kartice:

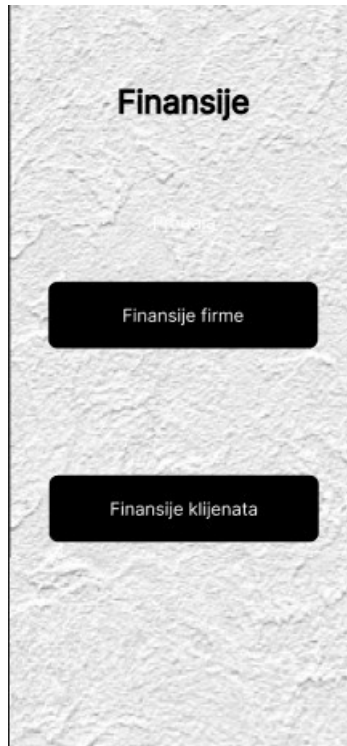
Unesite Ime i Prezime

Ime i Prezime

Izvrši uplatu



Finansije



Finansije Firme



Prihodi

[illegible]

Troskovi

[illegible]

Profit

[illegible]

Finansije Klijenata



Pregled Naplate

[illegible]