**Бизнес-процессы для интернет-магазина:**

* анализ конкурентов и актуальных тенденций отрасли;
* формирование структуры и наполнение каталога с учетом потребностей целевой аудитории, стратегических целей, формата и материальных ресурсов торговой точки;
* прогнозирование и планирование на основании текущего покупательского спроса;
* регулярные обновления и редактирование номенклатуры;
* выбор подходящей системы ценообразования;
* расчет оптимальной наценки для каждой товарной группы или позиции;
* определение ассортиментного минимума и потребностей в новой продукции.
* проверка сопровождающей документации на товар – накладных, счетов-фактур, сертификатов качества;
* прием и передача продукции на склад;
* оприходование и назначение цены для каждой единицы;
* создание учетной карточки товара в базе с указанием наименования, технических характеристик, цены;
* проверка наличия штрих-кодов;
* передача документов в бухгалтерию;
* инвентаризация;
* списание товаров;
* оформление возвратов поставщикам в случае ненадлежащего качества, порчи или недостачи продукции.
* обработку всех входящих обращений в компанию – телефонных звонков, писем в электронной почте и мессенджерах, сообщений в онлайн-чатах и тикетах;
* предоставление качественной и оперативной обратной связи;
* прием заявок на покупку с сайта и других коммуникационных каналов;
* мониторинг наличия заказанных товарных наименований;
* проверку и подтверждение заказов;
* резервирование различных наименований под клиента;
* оповещение покупателей о статусе заявки;
* передачу информации на склад для последующей сборки и комплектации;
* прием оплаты за покупку;
* организацию доставки заказа;
* работу с возвратами покупателей.