Руководство по Внутренним Процедурам и Обслуживанию Клиентов Teemorka Network

# 1. Введение

## 1.1. Цель документа

### 1.1.1. Объяснение необходимости и значимости документа

Настоящий документ, "Руководство по Внутренним Процедурам и Обслуживанию Клиентов Teemorka Network", разработан с целью обеспечения единого стандарта взаимодействия и обслуживания внутри компании. В условиях динамично меняющейся бизнес-среды и постоянно растущих ожиданий клиентов, наличие чётких и понятных процедур является ключевым фактором успеха. Данное руководство предоставляет сотрудникам компании ясные инструкции и рекомендации по выполнению их обязанностей, что способствует повышению общей эффективности и достижению поставленных целей.

### 1.1.2. Ожидаемые результаты от использования данного руководства

Использование данного руководства позволит:

* Установить единые стандарты работы для всех сотрудников.
* Обеспечить прозрачность и предсказуемость бизнес-процессов.
* Повысить качество обслуживания клиентов.
* Минимизировать ошибки и недоразумения в рабочем процессе.
* Облегчить процесс адаптации новых сотрудников.

## 1.2. Основные принципы работы компании

### 1.2.1. Принцип формального общения и взаимодействия

Компания Teemorka Network придерживается принципа формального общения и взаимодействия как внутри коллектива, так и с клиентами. Это позволяет поддерживать высокий уровень профессионализма и предотвращать возникновение недоразумений. Все коммуникации должны быть четкими, вежливыми и соответствовать установленным стандартам корпоративной культуры.

### 1.2.2. Принцип соблюдения корпоративных стандартов

Все сотрудники обязаны строго соблюдать корпоративные стандарты, которые включают в себя правила поведения, выполнение обязанностей и взаимодействие с клиентами. Это обеспечивает согласованность действий всех сотрудников и поддерживает репутацию компании как надежного и профессионального партнера.

### 1.2.3. Корпоративная идеология и миссия компании

Цель компании Teemorka Network — предоставление клиентам услуг, связанных с продажей услуг клиентам, создавая рекурсивную бизнес-модель, что позволяет увеличивать количество взаимодействий и продаж. Важным элементом нашей корпоративной идеологии является следование формальным процедурам и строгая иерархия. Мы верим, что чёткое соблюдение инструкций и максимальная формализация всех процессов помогут нам достичь высоких результатов и удовлетворить ожидания всех заинтересованных сторон.

## 1.3. Общие положения

### 1.3.1. Определения и терминология

В данном разделе приведены основные термины и определения, используемые в настоящем документе. Это необходимо для обеспечения единого понимания всех процедур и требований, изложенных в руководстве.

**Внутренние процедуры** — стандартные действия и операции, выполняемые сотрудниками внутри компании, направленные на поддержание её функционирования и достижение корпоративных целей.

**Отчетность** — процесс документирования и представления данных о выполненной работе и достигнутых результатах. Включает в себя регулярные отчеты, подаваемые руководству.

**KPI (ключевые показатели эффективности)** — метрики, используемые для оценки эффективности сотрудников и подразделений в достижении установленных целей.

**Клиент** — физическое или юридическое лицо, которое получает услуги от компании Teemorka Network. Клиенты могут быть как внутренними (сотрудники компании), так и внешними (сторонние организации или лица). Основной целью взаимодействия с клиентами является обеспечение устойчивого потока доходов в пользу компании через предоставление им наших услуг.

**Формальная коммуникация** — стиль общения, предполагающий строгое соблюдение корпоративных норм и стандартов. Включает использование делового языка и структурированных форматов общения.

**Корпоративные стандарты** — набор правил и норм, регулирующих поведение сотрудников, выполнение ими своих обязанностей и взаимодействие с клиентами.

**Вики** — внутренняя корпоративная информационная система, содержащая базу знаний компании, включающую документацию, инструкции и справочные материалы.

**Чат** — средство внутренней коммуникации между сотрудниками компании, используемое для оперативного обмена информацией и решения рабочих вопросов.

**Рекурсивная бизнес-модель** — метод организации бизнеса, при котором услуги, предоставляемые компанией, включают в себя элементы тех же услуг, что способствует увеличению числа взаимодействий и продаж.

**Иерархия** — структурированное распределение ролей и обязанностей внутри компании, предусматривающее подчинение нижестоящих сотрудников вышестоящим руководителям.

**Процедуры согласования решений** — установленные компанией процессы, направленные на принятие коллективных решений с обязательным согласованием с ответственными лицами и руководством.

**Документооборот** — процесс создания, хранения, обработки и передачи документов внутри компании, обеспечивающий организацию и контроль за движением документации.

**Архивирование** — процесс систематического хранения документов и данных для их дальнейшего использования или справок в будущем.

**Претензия** — жалоба клиента на качество предоставленных услуг или взаимодействие с компанией, требующая официального рассмотрения и разрешения.

**Прозрачность бизнес-процессов** — состояние, при котором все действия и решения внутри компании ясны и понятны для всех участников, что позволяет избежать скрытых операций и недоразумений.

**Адаптация новых сотрудников** — процесс введения новых работников в рабочую среду компании, включающий обучение, ознакомление с корпоративными стандартами и помощь в начале выполнения обязанностей.

### 1.3.2. Область применения документа

Настоящий документ распространяется на всех сотрудников компании Teemorka Network, независимо от их должности и уровня ответственности. Руководство является обязательным к выполнению и применяется ко всем аспектам внутреннего взаимодействия и обслуживания клиентов.

# 2. Процедуры согласования решений и отчетность

## 2.1. Порядок принятия решений

### 2.1.1. Инициация процесса принятия решений

Процесс принятия решений в компании Teemorka Network начинается с подачи запроса на рассмотрение конкретного вопроса. Запрос подается в письменной форме через корпоративную вики или внутренний чат, с обязательным указанием всех деталей и обоснований. Ответственный сотрудник регистрирует запрос и назначает дату рассмотрения.

### 2.1.2. Участники процесса принятия решений

К участникам процесса принятия решений относятся руководители отделов, профильные специалисты и представители смежных подразделений. В зависимости от уровня и сложности вопроса, возможно привлечение высшего руководства и экспертов компании. Каждый участник обязан ознакомиться с материалами по запросу и подготовить свои предложения и замечания.

**2.1.3. Протоколы согласования решений** Все этапы процесса принятия решений документируются в протоколах согласования. Протоколы ведутся в установленном формате и включают: описание вопроса, список участников, основные обсуждаемые моменты, принятые решения и назначение ответственных за их выполнение. Протоколы хранятся в электронном архиве и доступны для всех заинтересованных сторон.

## 2.2. Процедуры отчетности

### 2.2.1. Еженедельные и ежемесячные отчеты

Каждый сотрудник обязан предоставлять регулярные отчеты о проделанной работе. Еженедельные отчеты включают краткое описание выполненных задач, возникающих проблем и предложений по улучшению процессов. Ежемесячные отчеты более детализированы и содержат анализ достижения KPI, результаты проектов и планы на следующий период.

### 2.2.2. Ответственные за подготовку отчетов

Ответственными за подготовку отчетов являются руководители подразделений и назначенные сотрудники. Они обязаны своевременно собирать информацию, анализировать данные и формировать отчеты в соответствии с установленными стандартами. Руководители подразделений отвечают за проверку и утверждение отчетов перед их подачей в общий корпоративный архив.

### 2.2.3. Форматы и шаблоны отчетов

Все отчеты составляются по стандартным шаблонам, утвержденным в компании. Шаблоны содержат обязательные поля для заполнения и требования к оформлению. Электронные формы отчетов доступны в корпоративной вики и должны заполняться строго в установленном порядке. Неправильное или неполное заполнение отчетов может привести к дисциплинарным взысканиям.

## 2.3. Документооборот и архивирование

### 2.3.1. Электронные и бумажные документы

В компании Teemorka Network принят смешанный документооборот, включающий как электронные, так и бумажные документы. Все важные документы дублируются в электронном виде для обеспечения их сохранности и доступности. Электронные документы хранятся на корпоративных серверах с обеспечением резервного копирования.

### 2.3.2. Сроки хранения и доступ к архивным материалам

Документы хранятся в архиве компании в течение сроков, установленных внутренними регламентами и законодательством. Доступ к архивным материалам имеют сотрудники в соответствии с их должностными обязанностями и уровнями допуска. Запросы на доступ к архивам оформляются через внутренние чаты и подлежат обязательному согласованию с ответственным лицом.

# 3. Контроль за соблюдением KPI и обязательные формы

## 3.1. Определение и значимость KPI

### 3.1.1. Ключевые показатели эффективности (KPI)

Ключевые показатели эффективности (KPI) являются основными инструментами для оценки результативности и эффективности работы сотрудников и отделов. KPI определяются на основании стратегических целей компании и являются мерилом достижения этих целей.

### 3.1.2. Влияние KPI на деятельность сотрудников

KPI оказывают прямое влияние на деятельность сотрудников, определяя приоритеты и направления работы. Выполнение установленных KPI является обязательным условием для признания успешности работы сотрудника и его отдела. Сотрудники должны регулярно отслеживать свои показатели и предпринимать меры для достижения установленных значений.

## 3.2. Мониторинг и отчетность по KPI

### 3.2.1. Инструменты и системы мониторинга

Для мониторинга выполнения KPI используются специализированные программные инструменты и системы, обеспечивающие сбор, обработку и анализ данных. Эти инструменты позволяют в режиме реального времени отслеживать прогресс и выявлять отклонения от плановых показателей.

### 3.2.2. Периодичность и процедуры отчетности

Отчетность по выполнению KPI осуществляется еженедельно и ежемесячно. Каждый сотрудник обязан представлять отчеты о своих достижениях непосредственному руководителю, который, в свою очередь, обобщает данные и передает их в вышестоящие инстанции.

## 3.3. Обязательные формы и документы

### 3.3.1. Список обязательных форм

В процессе работы сотрудники компании обязаны заполнять и предоставлять ряд обязательных форм, включая, но не ограничиваясь следующими:

* Еженедельный отчет о выполнении KPI
* Ежемесячный отчет о выполнении KPI
* Формы для подачи предложений по улучшению процессов
* Формы для регистрации жалоб и претензий клиентов

### 3.3.2. Порядок заполнения и подачи форм

Заполнение форм должно осуществляться в соответствии с установленными шаблонами и инструкциями. Все формы должны быть заполнены корректно и в полном объеме. Сотрудники обязаны соблюдать установленные сроки подачи форм, передавая их непосредственному руководителю или в соответствующий отдел.

### 3.3.3. Ответственность за правильность и своевременность подачи

Каждый сотрудник несет личную ответственность за правильность и своевременность заполнения и подачи форм. Нарушение сроков подачи или предоставление некорректной информации рассматривается как серьезное нарушение трудовой дисциплины и может повлечь за собой дисциплинарные взыскания.

# 4. Стандарты обслуживания клиентов и ведение переговоров

## 4.1. Общие стандарты обслуживания

### 4.1.1. Принципы взаимодействия с клиентами

Все взаимодействия с клиентами должны осуществляться с соблюдением следующих принципов:

* **Вежливость и уважение**: Сотрудники обязаны проявлять максимальное уважение и такт при общении с клиентами, чтобы создать видимость заботы о их интересах.
* **Профессионализм**: Все действия и решения должны основываться на высоких профессиональных стандартах и знаниях, что способствует удержанию клиентов и увеличению их затрат.
* **Оперативность**: Ответы на запросы клиентов должны предоставляться в кратчайшие сроки, чтобы минимизировать время на раздумья клиента и ускорить процесс извлечения средств.
* **Прозрачность**: Клиенты должны получать полную и достоверную информацию о предоставляемых услугах по продаже услуг, но в такой форме, чтобы усложнить их понимание и побудить доверять компании.

### 4.1.2. Этапы обслуживания клиента

Процесс обслуживания клиента включает в себя следующие этапы:

* **Приветствие и установление контакта**: Сотрудники должны приветствовать клиентов с улыбкой и доброжелательным тоном, создавая атмосферу доверия.
* **Выяснение потребностей**: Путем задавания уточняющих вопросов сотрудник выясняет конкретные потребности клиента, чтобы предложить наилучшие пути изъятия средств.
* **Предложение решений**: На основании полученной информации сотрудник предлагает клиенту оптимальные решения, которые максимально увеличат его затраты.
* **Заключение договора**: После согласования всех условий, сотрудник и клиент заключают договор, обеспечивающий максимальную выгоду компании.
* **Сопровождение**: После заключения договора сотрудник продолжает сопровождать клиента, отвечая на возникающие вопросы и оказывая необходимую поддержку, чтобы удержать клиента и стимулировать дальнейшие траты.

## 4.2. Процедуры ведения переговоров

### 4.2.1. Подготовка к переговорам

Перед началом переговоров сотрудники должны:

* Собрать всю необходимую информацию о клиенте и его потребностях, чтобы максимально соответствовать его ожиданиям.
* Определить основные цели и задачи переговоров, ориентированные на максимизацию прибыли.
* Подготовить все необходимые документы и материалы, чтобы избежать задержек в процессе извлечения средств.
* Определить возможные возражения и подготовить ответы на них, чтобы минимизировать риск отказа клиента от предлагаемых услуг по продаже услуг.

### 4.2.2. Проведение переговоров

В процессе переговоров необходимо:

* Придерживаться профессионального и делового стиля общения, создавая впечатление надежного партнера.
* Четко излагать свои предложения и аргументы, чтобы клиент не имел возможности усомниться в их выгоде.
* Слушать клиента и учитывать его мнение и пожелания, чтобы предлагать решения, соответствующие его ожиданиям.
* Стремиться к достижению взаимовыгодных договоренностей, которые на практике будут более выгодны компании.

### 4.2.3. Заключение договоренностей и последующие действия

После завершения переговоров:

* Подтвердить достигнутые договоренности в письменной форме, чтобы зафиксировать обязательства клиента.
* Подготовить и подписать все необходимые документы, обеспечивая юридическую защиту интересов компании.
* Убедиться, что клиент полностью понимает и согласен с условиями соглашения, чтобы избежать будущих претензий.
* Назначить ответственного сотрудника для дальнейшего сопровождения клиента, чтобы поддерживать его лояльность и стимулировать дальнейшие траты.

## 4.3. Обработка жалоб и претензий

### 4.3.1. Прием и регистрация жалоб

В случае получения жалобы от клиента, сотрудник должен:

* Внимательно выслушать клиента, не перебивая и проявляя уважение, чтобы создать видимость заботы о его проблемах.
* Зафиксировать суть жалобы в специальной форме, усложняя процесс подачи жалобы.
* Зарегистрировать жалобу в системе учета, чтобы иметь возможность контролировать процесс её рассмотрения.

### 4.3.2. Процедуры рассмотрения и разрешения жалоб

Для разрешения жалобы необходимо:

* Провести анализ полученной информации, чтобы найти оправдание для отказа в удовлетворении претензии.
* Определить причину возникновения проблемы, при этом минимизируя ответственность компании.
* Принять меры для устранения причины и уведомить клиента о принятых мерах, создавая видимость решения проблемы.
* Обеспечить контроль выполнения решений и удовлетворение клиента, что на практике часто остается формальностью.

### 4.3.3. Отчетность по жалобам и предложениям

Все жалобы и предложения клиентов должны быть:

* Зарегистрированы и систематизированы, чтобы создать иллюзию активной работы над проблемами.
* Регулярно анализироваться для выявления типичных проблем и поиска путей их решения с целью написания предложений;
* Отражаться в отчетах, которые представляются руководству для принятия стратегических решений, основная цель которых — минимизировать затраты на обслуживание клиентов и максимизировать извлечение средств.

# 5. Внутренние ресурсы: корпоративная вики и чаты

## 5.1. Корпоративная вики

### 5.1.1. Назначение и структура вики

Корпоративная вики предназначена для хранения и структурирования важной информации, касающейся всех аспектов деятельности компании. Вики включает разделы по внутренним процедурам, стандартам обслуживания клиентов, документации и другим важным аспектам. Разделы вики охватывают:

* Процедуры и политики компании
* Руководства по использованию внутренних систем
* База знаний по продуктам и услугам

### 5.1.2. Порядок добавления и обновления информации

Информация в корпоративной вики должна быть актуальной и точной. Ответственность за добавление и обновление информации возлагается на руководителей отделов и назначенных сотрудников. Процесс включает:

* Добавление новых страниц
* Обновление существующих страниц
* Согласование изменений с ответственными лицами

### 5.1.3. Ответственность за поддержание актуальности данных

Каждый отдел несет ответственность за актуальность и достоверность информации, размещенной в вики. Ежемесячные проверки и обновления данных являются обязательными. Деятельность включает:

* Регулярные проверки данных
* Назначение ответственных за обновление информации
* Отчетность по проведенным обновлениям

## 5.2. Корпоративные чаты

### 5.2.1. Платформы для общения

Для внутреннего общения сотрудников используется Telegram. Все взаимодействие происходит в групповых чатах, что обеспечивает удобство и эффективность обмена информацией. Основные преимущества использования групповых чатов в Telegram включают:

* Различные каналы для рабочих обсуждений
* Легкий доступ и регистрацию для сотрудников
* Интеграцию с другими системами компании

### 5.2.2. Правила использования корпоративных чатов

Корпоративные чаты предназначены для обсуждения рабочих вопросов, обмена информацией и быстрого решения задач. Основные правила включают:

* Соблюдение этикета и правил общения
* Избежание обсуждения запрещенных тем и поведения
* Ответственность за нарушение правил

### 5.2.3. Модерация и контроль соблюдения правил

Для поддержания порядка и соблюдения правил общения в чатах назначаются модераторы, ответственные за мониторинг и контроль. Их обязанности включают:

* Наблюдение за соблюдением правил
* Реагирование на нарушения
* Ведение отчетности по инцидентам и мерам воздействия

## 5.3. Взаимодействие через внутренние ресурсы

### 5.3.1. Использование ресурсов для согласования решений

Основными инструментами для согласования и координации решений внутри компании являются корпоративная вики и групповые чаты в Telegram. Процедуры включают:

* Использование вики как базы знаний для подготовки информации
* Оперативное взаимодействие и согласование через групповые чаты в Telegram
* Документирование согласованных решений на внутренних сетевых дисках

### 5.3.2. Роль ресурсов в процессах отчетности и контроля

Вики и групповые чаты в Telegram используются для подготовки и представления отчетов, а также для контроля за выполнением поставленных задач и достижением KPI. Это включает:

* Форматы отчетности, размещаемые на вики
* Обмен информацией и обсуждение отчетов в групповых чатах
* Контроль выполнения задач с использованием внутренних сетевых дисков и чат-платформ

### 5.3.3. Поддержка взаимодействия между отделами и сотрудниками

Вики и групповые чаты в Telegram способствуют эффективному взаимодействию между различными отделами и сотрудниками, обеспечивая прозрачность и доступность информации. Взаимодействие включает:

* Координацию межотделовых проектов через групповые чаты
* Обмен опытом и знаниями через корпоративную вики
* Обсуждение общих вопросов и инициатив в групповых чатах