

Opis firmy.

Firma „GIETKA AGD” zajmuje się sprzedażą sprzętu AGD na terenie miasta Olsztyna oraz powiatu. W budynku przy ulicy Piłsudskiego 63 mieści się dział zamówień, przy ulicy Lubelskiej 55 magazyn i dział realizacji zamówień, pod adresem Piłsudskiego 67 – dział zajmujący się oferowaniem usług dodatkowych – dowóz i montaż mebli u klienta, a także naprawa i sprzedaż sprzętu uszkodzonego.

Dział przy Piłsudskiego 63 jest otwarty od 9.00 do 18.00. W oddziale pracują pięć osób – kierownik, jego zastępca, dwie osoby przyjmujące zamówienia oraz księgowa. Jedna z przyjmujących zamówienia odbiera telefony i przyjmuje klientów, którzy przychodzą do firmy, druga odbiera zamówienia przysyłane drogą mailową, komunikuje się z nadawcami przez telefon w celu potwierdzenia zamówienia, pod koniec dnia robi zestawienie wszystkich zamówień dla obu działów przy ulicy Lubelskiej, które przesyła mailem.

Zamówienia są wpisywane do specjalnego dziennika – kto, co, ile, za ile, na kiedy zamawia, adres i termin dostawy, kto przyjął zamówienie i je zweryfikował. Zamówienia klientów zawierają także nazwę towaru, jego numer obowiązujący wewnątrz firmy.

Klienci znani firmie mogą składać zamówienia telefonicznie lub przysyłać mailem, nowi klienci muszą stawić się w firmie osobiście w celu weryfikacji swojej wiarygodności.

Klientów zapisuje się do specjalnego zeszytu – lista klientów.

Kierownik nadzoruje pracę, wyręcza pracowników, gdy pracy jest więcej, ustala – jakich towarów zaczyna brakować i najczęściej raz w tygodniu tworzy zamówienie do hurtowni, które przesyła drogą mailową. Hurtownia tą samą drogą przesyła informację potwierdzającą plus dokument opłaty.

Księgowa zajmuje się opłatami za dostawy itp., sprawdza również, czy klienci się rozliczyli za towar. Kierownik lub jego zastępca obsługuje reklamacje. Klienci dokonują przedpłat na konto firmy albo otrzymują towar za pobraniem.

Możliwa jest sprzedaż bezpośrednia – klient opłaca zamówiony towar w firmie na Piłsudskiego – u księgowej, następnie może go osobiście odebrać w magazynie. Wystawiany jest stosowny dokument uprawniający do odbioru towaru przez daną osobę – jej dane wpisuje się do tego dokumentu.

Dział przy Lubelskiej 55 pracuje od 10.00 do 20.00. Przy Lubelskiej 55 pracują trzy osoby. Jedna z nich to magazynier, który przyjmuje dostawy, rozmieszcza towar w magazynie. Odpowiada za realizację zamówień klientów – odczytuje korespondencję, planuje spedycję na dzień następny. Magazynier jest osobą słabo słyszącą. Jego pomocnik pakuje towar, wypisuje adresy odbiorców oraz odwozi bezpośrednio do klientów lub nadaje przesyłki na pocztę. Wydaje też towar odbiorcom bezpośrednim. Trzecią osobą jest ochroniarz, który pracuje gdy firma nie pracuje.

W dziale przy Lubelskiej 67 – trzy osoby oraz kierowca na pół etatu. Kierownik działu sprawdza zamówienia i ustala harmonogram pracy na następny dzień. Do klientów jeździ 2-3-osobowa ekipa. W wolnym czasie robią naprawy. Dwa razy tygodniu odbywa się sprzedaż uszkodzonego sprzętu. Raz w miesiącu kierowca odwozi papier i złom do punktów skupu. Firma pracuje od poniedziałku do piątku. W każdym z działów firmy jest po jednym komputerze, ale przy Piłsudskiego służy on do obsługi poczty oraz tworzenia różnych dokumentów, przy Lubelskiej komputer zawiera prosty program do obsługi magazynu – można w nim wpisać dostawę i wydrukować fakturę, oraz program pocztowy. Firma kupuje u stałego dostawcy środki czystości, o 15.30 oba działy mają obiad, który przywozi firma cateringowa. Oprócz tego zakupywane są; papier do opakowań oraz opakowania drewniane do wielkogabarytowych towarów.

Firma sprzedaje również towar wybrakowany – po okazyjnych cenach, a także sprzedaje do punktów skupu papier oraz metale – jeżeli jakiś towar uległ zniszczeniu. Fakt zniszczenia

stwierdzany jest komisyjnie – skład komisji: kierownik lub zastępca, księgowa oraz niezależny rzeczoznawca.

W internecie firma posiada prostą stronę z ogólną stałą informacją oraz bieżącą listą towarów, którą doraźnie poprawia kierownik. Strona zawiera adres e-mail oraz podpięty program pocztowy, który przesyła zamówienia w postaci zwykłego tekstu.