

Департамент продажів			
Мета	Ми працюємо швидко, якісно, натхненно і безпомилково, бо ми є професіоналами у своїй роботі		
Цілі	Забезпечення об'єму реалізації товарів відповідно до стратегічного плану та плану продажів, направленного на збільшення прибутків компанії. Створення асортиментної лінійки продукту, що відповідає потребам ринку.		
Головні завдання	Залучення нових клієнтів і створення з ними партнерських стосунків, розвиток співпраці з вже існуючими. Підтримка високого рівня клієнтського сервісу. Створення і впровадження ефективних схем конкурентних переваг. Запровадження актуальних іновацій в робочий процес. Налагодження роботи між командами департаменту - обмін навичками, ефективний розподіл обов'язків.		
Команди	Команда менеджерів консультантів	Команда менеджерів операціоністів	Команда асистентів менеджера
Цілі команд	Збільшення об'єму продажів за рахунок підвищення конверсії.  Надання високоякісних та розгорнутих консультацій які допомагають клієнту зробити влучний вибір.	Сприяння збільшенню об'єму продажів, якісна первинна обробка всіх віхідних запитів клієнтів та оформлення наявних, вже існуючих замовлень Консультавання клієнта у першому контакті та створення первинної пропозиції яка відповідає запиту клієнта. Створення позитивного іміджу компанії у контакті з клієнтом. Розвиток та підтримка високої якості клієнтского сервісу.	Якісне та своєчасне оформлення всіх відвантажень та доставок товару клієнтам.
Завдання команд	Розробка нових стратегій продажів.  Перетворення наявних запитів клієнтів у реальні замовлення (створення найкращої з можливих пропозицій під існуючий запит).  Розвиток співпраці з існуючими ВІП-клієнтами.  Залучення нових клієнтів та вивчення їх потреб. Прорахунок, створення домовленностей і супровід великих замовлень та замовлень під поставку. Консультавання щодо придатності різних матеріалів для виготовлення конкретного типу продукції. Допомога клієнту у визначенні його реальних потреб. Вирішення спірних питань щодо якості матеріалу та його поведінки у поліграфічних процесах. Аналіз клієнтів компанії, обсягів їх закупівель та визначення і застосування програм лояльності для них. Співпраця з відділом маркетингу щодо питань просування товарів на ранку та аналізу конкурентного середовища.	Якісна і своєчасна обробка всіх запитів клієнтів компанії з усіх існуючих ресурсів комунікації.  Оформлення наявних замовлень.  Оформлення існуючих запитів та формування для них первинної пропозиції. Збір повної інформації про клієнта та його запит.  За необхідності первинне вирішення питань щодо товарних реклаमाцій.  Контроль надходження і фіксація клієнтських оплат.	Оформлення всіх типів відвантажень та доставок.  Оформлення декларації "Нової пошти".  За необхідності встановлення місця знаходження вантажу.
Керівники команд	Тімлід	Тімлід	Тімлід
Завдання та відповідальність тімлідів	Team lead відповідальний за планування, своєчасне інформування та організацію робочих процесів. За чітке і прозоре формулювання мети та розуміння командою її цілі, завдань, дедлайнів та за наявність в неї робочих інструментів. За відповідність поставлених завдань кінцевій меті. За підтримку конструктивної робочої атмосфери. За навчання та професійний розвиток команди. За збір даних та аналіз отриманих командою результатів.		
Завдання та відповідальність команд	Команда відповідальна за строки, повноту і якість виконання завдань. За кінцевий отриманий результат і його відповідність наявній меті.		
Поточний склад команд	Тімлід менеджер консультант менеджер консультант	Тімлід менеджер операціоніст менеджер операціоніст менеджер операціоніст менеджер операціоніст стажер	Тімлід асистент менеджера
Поточна чисельність	3	5	2
Запланований склад команд	Тімлід менеджер консультант менеджер консультант менеджер консультант	Тімлід менеджер операціоніст менеджер операціоніст менеджер операціоніст	Тімлід асистент менеджера асистент менеджера
Запланована чисельність	4	4	3
Вакансії	менеджер консультант 2	тімлід менеджерів операціоністів	
Поточний склад	ПІБ 1. Клименко Олександра 2. Вакансія 3. Слісаренко Людмила 4. Рожнєва Марія (в декреті) 5. Равлик Наталія 6. Могилевич Юлія 7. Гергіль Анна 8. Курілова Наталія 9. Білик Вероніка 10. Шульга Олена	Посада тімлід менеджерів консультантів тімлід менеджерів операціоністів тімлід асистентів менеджерів менеджер консультант менеджер консультант менеджер операціоніст менеджер операціоніст менеджер операціоніст асистент менеджера асистент менеджера	
Наше визначення команди	Наша команда-це об'єднання людей які працюють заради досягнення спільної мети та разом втілюють наявні цілі у життя. Члени команди доповнють один одного своїми навичками, знаннями та кваліфікацією. Вони розуміють свої ролі, між ними існує довіра та відкриті і щірі стосунки. Вони не бояться вступати у конструктивний конфлікт заради досягнення найкращого результату. Вони беруть на себе свою частину відповідальності за результат та вибагливо ставляться до рівня відповідальності інших. Члени команди не вдаються до маніпулятивних типів поведінки, вони готові відкрито просити про допомогу та надавати допомогу іншим. Вони мають змогу демонструвати іншим членам команди сильні і слабкі боки своєї особистості. Для кожного з них важлив загальний результат команди і вони ставлять власні амбіції нижче результатів команди. Вони спільно діють заради досягнення встановленої мети.		
Принципи роботи	Взаємна довіра  Члени команди:  не приховують правду про власні труднощі і проблеми в роботі інших.  без остраху висловлюють власну думку, кожен легко звертається по допомогу до інших та пропонує іншим власну допомогу цікавляться думками та досвідом інших	Відсутність страху конфліктів  команда вирішує всі головні питання без остраху конфлікту, оскільки конструктивний конфлікт це основа здорових відносин.	Відповідальність  Відсутній острах прийняття рішень та прийняття на себе відповідальності.
	Вибагливість  Учасникам команди не байдуже, наскільки добре колеги виконують свої завдання.	Не байдужість до результату  Інтерес до загального результату. Члени команди несуть відповідальність за свій внесок у спільну справу.	
Правила командної роботи	Ми поважаємо один до одного.  Ми самодисципліновані, уважні і відповідальні перед командою за свою частку роботи. Ми ефективно взаємодіємо, співпрацюємо та підтримуємо один одного. Ми відкриті, "не караємо" за честність та вітаємо ініціативу. Ми надаємо один одному конструктивний зворотній зв'язк та готові його прийняти. Ми поважаємо думки та ідеї один одного. Ми вислуховуємо один одного не перебиваючи та надаємо достатньо часу, щоб кожен висловив свою думку. Ми не ставимо власні амбіції вище цілей команди. Ми допомагаємо один одному працювати для досягнення спільної мети.		
Ефективний результат роботи	Рівень конверсії запит-замовлення відповідає визначеному.  Наші клієнти задоволені співпрацею з нами.  Команди департаменту ефективно співпрацюють між собою.	Оперативна відповідь на дзвінки та письмові запити, швидкий передзвон пропущених дзвінків. Безпомилкове, повне та швидке оформлення всіх типів запитів і замовлень (ранок, самовивіз, таксі та міжмісто). Оперативне і вчасне рознесення оплат з карток ФОП та за необхідністю корегування суми всіх типів рахунків. Чітка консультація по матеріалах.	Вчасно та безпомилково виконана робота по оформленню видаткових ордерів та декларацій "Нової пошти". Вчасно, зрозуміло та в повному обсязі передана вся необхідна інформація департаменту логістики