

## سخنی از نویسنده کتاب :

من با توجه به مشکلات تمام واحدها به این نتیجه رسیدم که اگر برای هر واحدی این کتاب نوشته شود مشکلات آن واحد به حداقل میرسد و هر نیروی جدیدی با مطالعه این کتاب به راحتی میتواند 70٪ کار آن واحد را پیش ببرد و این کتابها باید به طریقی نوشته شوند که در هر شرکتی در رابطه با آن واحد کاربرد داشته باشند و بتواند حداقل 70٪ به آن واحد کمک کند و مطالب آن باید بقدری شفاف و گویا باشد که نیاز به توضیح نداشته باشد و باز هم تاکید میکنم به جای کلمات زیبا و با کلاس و انگلیسی و کلاسیک از کلمات شفاف و روان که مطلب را برساند استفاده شود زیرا قرار است این کتاب را شخصی بخواند مانند خود من که سواد تا سوم راهنمایی بیشتر ندارد و کلمات باید روان باشد تا سردر بیاورم و خواهشی که دارم این را بدانید که شما دارید برای من کتاب مینویسید پس این نکات حتما رعایت شود و درگیر این نباشید که اگر شخص باسواد این را بخواند به ما می خندد و او اگر قرار بود واحدها و صنعت آنها را درست کند تا حالا درست کرده بود پس باز هم میگویم روان و شفاف و گویا . با توجه به مشکلات دیده شده در کارها به این نتیجه رسیدیم که اگر برای هر واحد کتابی نوشته شود که هم ساده باشد و هم کاربردی و روان که تجربه این همه آزمون و خطایمان را در آن بیاوریم با در نظر گرفتن اینکه نیروی جدید که می آید بتوانیم در مدت ده روز، صفر تا صد کارکرد آن واحد را به نیروی جدید آموزش دهیم و هم بتوانیم در سایر شرکتها این برنامه را اجرا کنیم و من برای این تجربه خیلی هزینه گزافی متقبل شدم و تجربه زیادی را برای این کتاب صرف کرده ام و حال با توجه به اینکه هر انسانی برای هر چیزی که هزینه میکند قدر آن را میداند و چنانچه هزینه نکند قدر آنرا نمیداند و من اگر بخواهم برای این کتاب هزینه بگیرم به خداوندی خدا قسم کمتر از 50 میلیون تومان دریافت نمیکردم ولی حال بر اساس هدفم که رشد صنعت کل کشور میباشد این کتاب را رایگان در اختیار صنعت میگذارم ولی شما را با وجدان خودتان هر چقدر این کتاب به شما کمک کرده است همان مبلغ را به شماره حساب صادرات 0213013160005 که به نام داود رضایی میباشد واریز نمایید که این مبلغ را بین پرسنل شرکت که در نوشتن این کتابها و در اختیار گذاشتن تجاربشان در اختیار شما و صنعت که خیلی همکاری کرده اند تقسیم میشود و صادقانه بگویم چنانچه هزینه کنید مطمئنا قدر این کتاب را میدانید و 100٪ نتیجه میگیرید و چنانچه هزینه نکنید مطمئنا قدر این را نمیدانید حال امیدوارم این کتاب واقعا برای شما کاربردی باشد و در بهبود این واحد شما حداقل 70٪ تاثیرگذار باشد و هرگونه پیشنهادی در راستای بهبود این کتاب داشتید با این آدرس ایمیل با ما در ارتباط باشید. Email: info@nemat-co.ir

مقدمه:

این کتاب بیشتر به منظور دادن خط مشی است که بدانید واحد شما باید چه بیس های کاری داشته باشد و سعی کنید این بیس ها را برای واحد خود طراحی و تکمیل کنید. مانند چارت واحد ، آیین نامه ها ، فرآیندها و..

و چنانچه مسئول هر واحد و هر شرکتی این کتاب (منظور همان بیس های کاری این سمت) را طراحی و تکمیل کند به جرات می توانم بگوییم که آن واحد کارش بدون خطا و با بازدهی بالا پیش می رود. مثال جدول زیر:

1- قبل از اجرای این دستورالعمل ها

توانمندی پرسنل	ساعت کاری	خروجی کار
70%	8 ساعت کاری که به اضافه کاری هم کشیده می شد	30%

2- بعد از اجرای این دستورالعمل ها

توانمندی پرسنل	ساعت کاری	خروجی کار
30%	4 ساعت کار	70%

## چارت واحد

بر خلاف اینکه دیدگاه اکثریت از چارت، سلسله مراتب و مشخص شدن نیروهای زیر مجموع میباشد، هدف ما از تهیه ی چارت واحد این است که بدانیم در این واحد چه تعداد نیرو مورد نیاز است و تا حدودی شرح وظایف هر کدام در نگاه اول در چارت مشخص باشد یعنی باید توی چارت حداقل امکان شرح وظایف اصلی و تقسیم کار توضیح داده شود.

در تهیه چارت ما سعی کرده ایم که حداقل امکان کارهای اصلی سمت های آن واحد را در چارت نمایش دهیم تا وقتی که نیروی تازه واردی به آن مجموعه وارد می شود در همان نگاه اول بدانند که کدام کارها را باید انجام دهد و در این واحد چه کارهایی در حال انجام است و با چند نفر این کارها را باید انجام دهد

متأسفانه هم قبلاً شرکت ما هم در مجموعه های دیگر پیش می آید که نیرو 3 ماه کار می کند ولی کامل نمی داند که چه کارهایی را باید انجام دهد و مسئولیت انجام کدام کارها با خودش است و چنانچه نیروی همکار کاری را به ایشان ارجاع می دهد فکر می کرد که آن نیروی قدیمی کار اضافه ای از ایشان می خواهد و کارهای خودش را از ایشان می خواهد و چه بسیار مواقع که واقعیت هم همین بوده است . خلاصه همه ی هدف ما این است که مسئولیت انجام کارها تفکیک شده باشد و سلیقه ای نباشد و همه در یک نگاه بدانند که مسئولیت 0 تا 100 انجام هر کاری بر عهده ی کدام سمت می باشد.

# چارت واحد فروش

## کارشناس فروش و وصول مطالبات

۱. اخذ سفارش محصولات
۲. پیگیری واریزی شعب و کنترل حسابها
۳. ارجاء سفارشات به انبار محصول و ملزومات
۴. تهیه و تنظیم گزارشات مدیریتی و تحلیل و مقایسه با شاخص فروش شعب
۵. عرضه محصولات و ملزومات جدید
۶. به صفر رساندن بدهی شعب
۷. وصول مطالبات
۸. معرفی شعب کم فروش، پر فروش و مشکوک
۹. اطلاع رسانی وقایع ورخداها و قوانین جدید بستنی نعمت و فروش
۱۰. کمک به تحقق برنامه پیش بینی فروش.

## مقدمه ای بر سر فصل آیین نامه واحد

### آیین نامه واحد

تهیه ی آیین نامه واحد به افرادی که در آن واحد فعالیت میکنند کمک میکند تا بتوانند با قوانین تعریف شده آن واحد آشنا شوند و آگاهی بیشتری نسبت به چگونگی انجام کارها پیدا کنند و همه افراد در یک جهت گام بردارند و یکسو باشند . در آیین نامه ها بیشتر دنبال درست کردن ذهنیت افراد هستیم تا بدانند که چه دیدگاهی باید داشته باشند تا در کارشان موفق شوند .

همچنین در آیین نامه ، قوانین و مقررات کار در آن واحد کاملاً مشخص است و نیروها در یک چارچوب تعیین شده کار خود را انجام میدهند که منجر به ایجاد نظم در واحد می گردد. چون برای بدست آمدن هر بند از این آیین نامه مبلغ بالایی هزینه شده تا این تجربه بدست آمده است

آیین نامه واحد بسیار در زمان تاثیر گذار است زیرا به جای اینکه نیرو پس از شش ماه از تاریخ ورودش به سازمان، بخواهد با قوانین و مقررات واحد آشنا شود در همان بدو ورود و مطالعه آیین نامه به موارد فوق آگاهی پیدا میکند.

و باید به هر مشکلی که برخورد می کنیم و برای آن مورد یا مشکل آیین نامه نداریم ابتدا آیین نامه نوشته شود و طبق آیین نامه رفتار شود که چند نتیجه می گیریم 1- دیگر سلیقه ای رفتار نمی کنیم 2- این مشکل برای همیشه حل می شود یعنی یک بار برای همیشه.

## آیین نامه تخصصی واحد فروش

هر درخواستی که از واحد مالی بابت انجام کاری داده میشود حتما باید کتبی بوده و باید حتما پرینت از سند سپیداری آن و شماره سند آن واحد گرفته شود و با کپی نامه داده شده پیوست و بایگانی گردد.

برای ترک کردن پست در ساعات کاری بیشتر از 5 دقیقه حتما باید با سرپرست واحد هماهنگ شود که باید بداند نیرویش در هر لحظه کجاست

در تایم ناهار باید فردی جایگزین برای پاسخگویی به تلفن ها حضور داشته باشد در غیر این صورت نباید جایگاهش را ترک نماید

به هیچ عنوان حق گرفتن انعام و شیرینی از راننده و یا شعبات را ندارد و در صورتی که دیگر چاره ای نبود و به اجبار دریافت کرد باید بین کل واحدها تقسیم شود

تلفن روی میز در واحد فروش به هیچ عنوان نباید بی صدا باشد و در صورت کنترل و بی صدا بودن 100 امتیاز منفی منظور خواهد شد

هرگونه تماس با شعبات باید در کمال احترام و ادب بوده و حق بی احترامی به شعبات را ندارند حتی اگر مورد بی احترامی قرار گرفتند و نیز نباید با شعبه درگیر لفظی شوند و تنها باید به مدیر خود مورد را اطلاع دهد

به هیچ عنوان پرسنل یک واحد حق ندارند همزمان به مرخصی بروند

هر گونه سند ارائه شده به واحد مالی که در رابطه با مبلغ ریالی باشد و ارائه شود باید پرینت ثبت شده از سند سپیدار آن از واحد مالی گرفته شود و در همان روز بایگانی شود

در صورت دریافت هرگونه سند از شعبات یا داخل کارخانه ابتدا انرا ثبت و سپس اقدام به اجرا نمایند

باید بتواند هم کار شرکت را پیش ببرد و هم کار شعبه و هم شعبه را یعنی اگر شعبه درخواستی دارد که مطابق با قوانین شرکت نیست باید جوری با شعبه حرف بزند که شعبه را متقاعد کند که این خواسته جدا انجام دادنش برای مسئول فروش امکان پذیر نمی باشد و گرنه انجام میداد\*\*\*مثال --- درخواست بار نسبه یا فردا واریز میکند یا از این قبیل حرفها و درخواستها باشد.

بستنی کمتری نسبت به شاخص خریداری کردند که خدمات پس از فروش بتواند کار و وظیفه خودش را انجام بدهد که شعباتی که فروششان دارد کم میشود با فرستادن مشاور بتواند به آنها کمک کند یا شعباتی که فروششان از شاخص بیشتر است بررسی شود و خلاصه باید حتمت حتما گزارشات به واحد خدمات پس از فروش برسد که آنها بتوانند کار و وظیفه خود را انجام دهند که در برنامه بودجه این کاملاً مشخص است.

ثبت عملکرد بی انطباقی شعبات در بیس ان\*\*\* این بیس از ضریب اهمیت خیلی خیلی بالا برخوردار است و چنانچه این بیس را به روز نگه ندارید یعنی هیچ کاری توی واحد فروش انجام نداده اید و باید این بیس همیشه بروز باشد و مطمئناً توی ممیزی این بیس ممیزی میشود\*\*توسط خود مدیر عامل بیسی برای تخلف شعبات که شامل بدحسابی یا سفارشی دادن بار بی موقع و بی انطباقی طراحی شده است و مسئول فروش باید حتماً حتماً این اطلاعات این بیس را بروز نگه دارد که این امر هم در سی دی توضیح داده شده است و هم فوق العاده برای مدیر عامل و خدمات پس از فروش برند حائز اهمیت است و چنانچه هر اطلاعاتی از هر شعبه خواستیم باید توی این بیس ثبت شده باشد که واحد فروش بتواند گزارش بدهد که فلان شعبه چند بار بدحسابی داشتند یا چند بار بی انطباقی داشتند یا چند بار درخواست بدون موقع داشتند.

و باید به شعبه بگویند بخدا اگر دست من بود من می گفتم فروش اصلاً پول نده یا همین امروز بارت رو می فرستادم ولی دست من نیست اینجا این نامه و منظم و قانون داره بخدا حتی خود حاجی هم نمی تونم سیستم رو دور بزنه و اگر برای خود شعبه عظیمیه هم طبق این سیستم عمل نکنه بخدا بار نمی ره.

خلاصه باید متقاعد شون بکنید و بگویند تا جایی که من می تونم کمکتون می کنم ولی شما خودتان باید بدانید که خروجی کارتان با سیستم دارد کنترل می شود

خلاصه نباید طوری صحبت کنید که شعبه دلخور بشود.

پرسنل فروش باید بدانند که عملکرد آن خیلی خیلی راحت با سیستم کنترل می شود :

- 1- برای هر شعبه یک رقم اعتبار تعریف شده اگر بیش تر از آن مانده بدهی باشد مشخص است
- 2- برای آن مبلغ مانده بدهی باید به شعبه زنگ زده باشید و توی بانک اطلاعاتی نتیجه را ثبت کرده باشید و اگر زنگ نزنید و نتیجه را را ثبت نکنید مشخص است.
- 3- چنانچه شعبه از اعتبار خود استفاده بکند باید تاریخ مقرر زنگ بزنی و پیگیری کنی و چنانچه پیگیری نکنید باز مشخص می شود.
- 4- مانده بدهی کل شعبات یک رقم حداکثر دارد که نباید از آن رقم بیش تر بشود و چنانچه بیشتر شود مشخص می شود این موارد را گفتم که بدانی عملکرد شما خیلی خیلی راحت کنترل می شود.

بروز نگه داشتن شعبات ممنوع الخروج\*\*\*چنانچه شعبات طبق قرارداد عمل نکنند یا چک داشته باشند جلوی بار آنها گرفته میشود انهم توسط واحد خدمات پس از فروش یا حسابدار مدیر عامل بلیل چک برگشتی که مسئول فروش باید همیشه این بیس و اطلاعات را بروز نگه دارد و به هیچ عنوان نگویید که جلوی بار شما توسط مالی یا خدمات پس از فروش برند گرفته شده است باید بگویید به نظر من توسط واحد حقوقی جلوی بار شما گرفته شده است که ذهنیت شعبات نسبت به واحد مالی و خدمات پس از فروش برند منفی نگردد و توی 1 توضیحات بیشتری داده شده است

کلمات ممنوعه برای واحد فروش\*\*\*من بار شمار را نمیفرستم-من بار شمارا قبول نمیکنم-من برای شما ماشین هماهنگ نمیکنم -تا واریز نکنی من سفارش بار شمارا قبول نمیکنم-خلاصه تحت هیچ شرایط نباید کلمه من را استفاده بکنیم و باید همیشه از سیستم صحبت کنیم و هیچ موقع از موضع قدرت با شعبه صحبت نکنیم\*\*\*رعایت کردن همیشه حق با مشتریست---چنانچه مشتری به هر دلیلی با مسئول فروش با اخلاق تند برخورد کرد و حتی به مسئول فروش بی احترامی و فحاشی کرد مسئول فروش نباید با فحاشی یا بی احترامی با مشتری برخورد کند باید کمال احترام و ادب برخورد کند که خود مشتری شرمند بشود و به خودش اجازه ندهد که سری بعد با این رفتار با مسئول فروش برخورد کند\*\*\*باید همیشه بدانیم که احترام خودمان



را خودمان نگه میداریم و نباید طوری هم رفتار کنیم که شعبه یا همان مشتری به خودش اجازه بدهد که هر موقع که با هر لحنی خواست با ما بتواند توضیح داده ام cd صحبت کند\*\*\*خلاصه باید کمال احترام و ادب را رعایت کنیم و با احترام و ادب با شعبه رفتار کنیم که در

پیگیری مطالبات است. چنانچه شعبه ای به هر دلیل بار اعتباری برد باید پیگیری مطالبات بابت مانده بدهی\*\*\*اصل تمرین وظائف پرسنل فروش پرسنل فروش بابت گرفتن مطالبات ان شعبه پیگیری کنند و در بیس ثبت کند که حداقل دیگر شعبه ای تقاضای بار نسبی نکند و چنانچه تقاضای بار اعتباری کرد بتوتنیم بگوییم برای فاکتور شماره 12 به مبلغ 41 م بدهی 12 بار زنگ زدیم که هر سری این جوابها را شنیدیم و این 12 بار را بوانیم چه با روز و چه با ساعت و با چه شخصی صحبت کردیم یا اصلا تلفن را جواب نداد هم بتوانیم بگوییم. خلاصه با دید واحد فروش مطالب دریافتی از شعبه را به رقم زیر 50 م تومان برساند ان موع است که واحد فروش توانسته است کار خود را انجام دهد

کارمند فروش باید بداند که این ماه چه مبلغی باید شرکت یا واحد فروش داشته باشد و از این مبلغ چه مبلغ آن را باید به حساب شرکت باید واریز شود و چه مبلغ آن باید به حسابهای شخصی پرداخت شود

هر شعبه باید طی ماه چه مبلغ خرید بکند و از این مبلغ خرید چه مبلغ آن را به حساب شرکت و چه مبلغ آن را به حساب شخصی واریز بکند.

کارمند فروش باید روابط اجتماعی خیلی بالایی داشته باشد و بداند که با شعبات باید چطور رفتار بکند که همه ی مدیران شعب یک رویه اخلاقی ندارند پس نمی توانیم با یک روش و یک رویه با آنها رفتار بکنیم یک شعبه هست باید :

1- باید با آن صمیمی برخورد کنید

2- باید با آن اداری رفتار کنید

3- باید خشک رفتار کنید

خلاصه باید بدانیم که نباید به آنها بی احترامی بکنیم و بعد باید شعبه دار هیچ موقع این حس رو بهشت انتقال ندید که ما روبروی شما هستیم و آن را

ما را در چشم رقیب یا حریف یا دشمن ببیند پرسنل فروش باید طوری رفتار بکند که شعبه واحد فروش را کنار خودش ببیند و چنانچه این کار انجام شد کار شرکت و کار مسئول فروش خیلی راحت است.

### مقدمه لیست کارهای روتین روزانه-هفتگی و ماهیانه

لیست کارهای روتین روزانه، هفتگی و ماهیانه یعنی کارهایی که باید در زمانهای مشخصی از روز، هفته یا ماه باید انجام شود. اگر هر سمتی لیستی از کارهایی که روزانه باید انجام دهد تهیه کند به راحتی میتواند کارهایش را اولویت بندی کرده و برای انجام آنها برنامه ریزی کند و تا پایان روز کل آنها را انجام دهد.

همچنین تهیه لیست کارهای هفتگی و ماهیانه نیز باعث ایجاد نظم بیشتر در انجام کارها میشود و برای افرادی که برنامه ریزی ندارند و ممکن است بخشی از کارشان را فراموش کنند بسیار مفید است و باعث افزایش کیفیت خروجی کار میشود.

از مزایای دیگر تهیه لیست کارهای روزانه و هفتگی و ماهیانه هر سمت این است که نیروی جدیدی که وارد مجموعه میشود سریعتر با کار آشنا میشود هر سمتی میتواند برای هر کار تکرار شونده ای یک چک لیست تهیه کند و برخی از وظایفی که نادیده گرفته میشوند را در آن لحاظ کند و باید مشخص شود که این کارها روزانه باید انجام شود یا هفتگی و یا ماهیانه و اینکه در کدام روز از هفته یا ماه باید انجام شود به عنوان مثال در واحد کیفیت یکی از کارهای هفتگی مسئول کنترل کیفیت گرفتن تست فینگر از پرسنل تولید میباشد که اگر مشخص نشود در چه روزی از هفته باید آن کار را انجام دهد نمیتوان کنترل نمود که آیا آن کار انجام شده است یا خیر زیرا ممکن است روز یکشنبه از او پرسیم تست فینگر را انجام داده و بگوئید روز بعد انجام میدهم و روز بعد پرسیم بگوئید روز قبل انجام داده ام لذا جهت کنترل و پیگیری انجام شدن کارها باید روز انجام آن کار را مشخص نماییم.

## سمت مسئول فروش

### چک لیست کارهای روزانه

شماره	شرح	روز	درجه اهمیت
1	پیگیری جهت واریزی شعب برای دریافت مانده بدهی آنها با تماس تلفنی طبق بیس وصول مطالبات	هر روز	2
2	کنترل مانده بدهی شعبات با سقف اعتبار آنها از طریق سیستم سپیدار	هر روز	2
3	ثبت عملکرد بی نظمی شعبات درپنل سفارش بار	هر روز	2
4	دریافت سفارش بار از طریق پنل سفارش بار	هر روز	2
5	آماده کردن سفارش بار و ارسال آن به واحد سردخانه از طریق برنامه جامع قبل از ساعت 13	هر روز	1
6	آماده کردن سفارش اقلام و ارسال آن به واحد انبار از طریق برنامه جامع تا قبل از ساعت 15	هر روز	2
7	مشخص کردن واریزیهای نا مشخص از طریق اطلاعات حساب شعب در سیستم ، بانک ، خود شعبات در صورت مشخص نشدن اطلاع رسانی به مدیر واحد	هر روز	1
8	کنترل مانده بدهی های بالای 4 میلیون تومان ارائه شده توسط حسابدار فروش و در صورت تایید بودن امضا زدن و تحویل آن به مدیر مالی نهایتا 10 دقیقه پس از تحویل	هر روز	1
9	کنترل حساب شعب و مغایرت گیری با مالی ( مانده بدهی ، مبالغ واریزی ) و بررسی واریزی شعب در روز گذشته که ایا در سپیدار ثبت شده است یا خیر	هر روز	2
10	ارائه لیست واریزی های کل آن روز شعبات در پایان روز به حسابداری و گرفتن تاییدیه از واحد مالی به این صورت که امضاء تحویل گیرنده گرفته شود	هر روز	2

2	هر روز	ارسال بار افتتاحیه به این صورت که خدمات پس از فروش تناژ مورد نیاز را اعلام می کند و فروش اقدام به سفارش گذاری بار میکند	11
1	هر روز	عدم اجازه خروج بارها در صورت عواملی مانند عدم واریزی - چک برگشتی و... (موردی)	12
2	هر روز	پیگیری اختلاف حساب شعبات از واحد مالی (موردی)	13
1	هر روز	ثبت نحوه تسویه بدهی و بار اعتباری در پرونده شعبات در برنامه جامع همان تکمیل بیس وصول مطالبات می باشد	14
2	هر روز	تایید کردن سفارش بارها و تعیین کردن راننده در پنل سفارش بار به این شکل که درپنل سفارش بار نام راننده تایید میکنید و بعد از تاریخ اگر ملزومات داشت تیک ملزومات زده می شود و در اخر تایید را می زنیم	15
2	هر روز	همه‌هنگ کردن تلفنی با شعبه جهت راننده ای که بار شعبه را به مقصد می رساند یعنی به شعبه اعلام شود که بار شما را چه کسی آورده است (نام و شماره تماس راننده)	16
2	هر روز	پیگیری مداوم تلفنی با شعبات بد حساب جهت واریزی مانده بدهی شعبات طبق بیس وصول مطالبات و ثبت ان	17
1	هر روز	بایگانی کردن پرینت حساب واریزی شعبات و گزارشات روزانه مالی و فروش منظور همان گزارش کارتابلی مالی است	18
2	هر روز	کنترل گزارش کلی بانک ها و واریزی شعبات فروش با واریزی روز قبل در کارتابل که تحویل قائم مقام مدیرعامل می شود منظور همان گزارش کارتابلی مالی است	19
1	هر روز	تماس باشعبات و اعلام مبلغ واریزی با مانده بدهی	20
1	هر روز	گذاشتن مانده بدهی شعبات و موجودی اقلام و محصول در پنل سفارش بار به این شکل که خروجی سپیدار از تامین کنندگان انبار در پنل سفارش بار اینپورت میشود	21
3	هر روز	حداقل هر روز دو حساب شعبه صفر شود	22
4	هر روز	گزارش فروش محصولات جدید و نظر سنجی از شعبات در پنل سفارش بار	23

## سمت مسئول فروش

### چک لیست کارهای هفتگی

شماره	شرح	روز	درجه اهمیت
1	کنترل نحوه تسویه بدهی و بار اعتباری در پرونده شعبات در برنامه جامع همان تکمیل بیس وصول مطالبات می باشد و ارائه گزارش کتبی به واحد راهبردی	سه شنبه	1
2	کنترل حساب شعب شریک بابت تسویه حساب هفتگی به شکلی که هر هفته مانده صفر شود	دوشنبه	4
3	بررسی و گزارش اینکه چه ملزومات جدیدی خرید شده است و روی پنل نیامده است	شنبه	4
4	بررسی موجودی ملزومات از نظر مانده که به صفر نرسیده باشد	شنبه	3
5	گزارش میزان واریزی شعب و مانده بدهی شعب با نمونه سال قبل جهت بررسی و مشخص شدن شرایط سعود یا سقوط فروش	سه شنبه	3
6	صفر کردن حساب حداقل 10 شعبه یعنی عدد صفر در حساب شعبه ثبت شود	چهارشنبه	1
7	کنترل بیس وصول مطالبات و بارهای اعتباری و واریزی آنها در موعد مقرر و تهیه گزارش شعبی که طبق توافق رفتار نکرده اند و گرفتن امضاء از مدیر واحد	شنبه	3
8	اطلاع رسانی ملزومات و محصولات جدید در پنل سفارش بار و کانال تلگرام و پیامک و اخذ امضاء برند و کارشناس خرید ملزومات و مدیر واحد	دوشنبه	4
9	ارائه گزارش ابزار خودکنترلی واحد فروش	شنبه	1
10	کنترل موجودی ملزومات شعبات و اعلام به واحد انبار بابت ثبت درخواست	یکشنبه	1

## سمت مسئول فروش

### چک لیست کارهای ماهیانه

شماره	شرح	روز	درجه اهمیت
1	کنترل ثبت ارزش افزوده در حساب شعبات توسط واحد مالی به این شکل که قبل از ثبت باید واحد مالی تایید فروش و برند را بابت نام شعب بگیرد و سپس به حساب شعب منظور گردد و بعد از ثبت باید واحد فروش بررسی کند که به حساب شعبات خورده شده یا نه	10	2
2	کنترل و مقایسه مانده بدهی کلیه شعب بالای 4 میلیون تومان کنار هم به صورت نموداری	5	2
3	کنترل اعلام طعم ها و محصولات و ملزومات جدید به شعبات و درج یا ثبت آن پنل سفارش بارپایان هر ماه از واحد تحقیق و توسعه لیست محصولات جدید گرفته شود و کنترل گردد و در پنل ثبت شده باشد	10	3
4	کنترل و اعلام و اطلاع رسانی اخبار مربوط به شعبات	10	3
5	کنترل اعلام طعم ها ، محصولات و ملزومات جدید به شعبات و ثبت در پنل سفارش بار	10	3
6	ارائه گزارشات نموداری سرپرست فروش و مقایسه فروش شعبات و کنترل آن با شاخص هر شعبه به واحد برند و قائم مقام مدیر عامل	10	4
7	گزارش مقایسه ای فروش ماه جاری با ماه قبل از نظر تناژ و ریال ( کارخانه )	10	3
8	گزارش مانده بدهی مقایسه ای سال جاری با سال گذشته به عنوان مثال مهر سال 96 و مهر سال 95	10	3
9	گزارش میزان فروش به وزن و ریال در مقایسه با سال گذشته	5	2
10	کنترل حساب قانونی بستنی با برنامه بودجه ( مشتریان ) و هماهنگی با آنها جهت واریز به حساب قانونی شرکت	10	2

2	10	ارائه گزارش کتبی و ارسال آن به واحد خدمات پس از فروش شعبات مشکوک	11
2	10	کنترل ثبت ارزش افزوده به حساب شعبات	12
4	20	کنترل اعلام طعم ها و محصولات و ملزومات جدید و ثبت در پنل سفارش بار شعبات	13
2	1	هر فصل میزان فروش را با شعبه ها فیکس شود که مغایرتی در اظهارنامه نداشته	14
3	30	هر ماه جمع کل خریدهای قانونی به تمام طرف حساب ها اعلام و تاییدیه کتبی تحویل مالی گردد و کپی در بازرگانی بایگانی گردد	15
2	10	آخر هر فصل میزان فروش را با شعبه ها فیکس شود که مغایرتی در اظهارنامه نداشته باشیم	16

## مقدمه ای بر گزارشات روزانه هفتگی و ماهیانه

گزارش روزانه هفتگی و ماهیانه : طبق وظایف کاری هر پرسنل باید گزارش روزانه آنها توسط خود پرسنل تهیه و تنظیم گردد و این گزارش های روزانه بیش از اندازه مهم است به همین خاطر مدیر باید تمام گزارشات روزانه پرسنل زیر مجموعه خود را کنترل نماید از لحاظ اینکه تمام ثبت ها درست و کامل انجام می شود یا نه؟؟ تمام کارهایی که برای این سمت تعریف شده است انجام شده است یا نه ؟ در صورتی که این گزارشات انجام نشود به هیچ عنوان چارچوب کار مشخص نیست و پرسنل امکان دارد کارهایی را انجام دهند و کارهای دیگری را فراموش کنند یا ثبت ها ی خود را روزانه انجام ندهند این گزارشات باعث می شود در تمام قسمت ها برای کارها ردپا برای کنترل و پیگیری داشته باشیم در غیر این صورت به هیچ عنوان نمی توانیم خیلی از کارها را پیگیری و علت را برطرف کنیم.

هر مدیر باید از پرسنل زیر مجموعه خود گزارشات روزانه و هفتگی و ماهیانه بگیرد که با توجه به همین گزارشات می تواند بفهمد که :  
الف : پرسنل خود اصلاً کار کرده اند و یا کم کاری داشته اند و چند درصد امروز کار کرده اند چون سیاست شرکت بر آن است که تا کار نکرده باشند نمی توانند گزارش بدهند.

ب: مسیر را درست رفته اند و یا خیر یعنی مدنظر مدیر چیز دیگری نباشد و مدنظر نیرو کاملاً متفاوت با نظر مدیر

سوالات گزارشات به این صورت طراحی شده است که بعضی از آنها حجم کاری پرسنل را نشان می دهند و بعضی دیگر کاری را که باید در آن روز انجام و ثبت می شده است را کنترل و نمره دهی می کند و به آن سمت از 100 نمره یک نمره ای می دهد که مدیر واحد با دیدن یک عدد بداند که چند درصد از کارهای سمت به درستی انجام شده است



## گزارشات سمت مسئول فروش

کد	شرح	درجه اهمیت	روزانه	هفتگی	ماهانه
1	تعداد بار خروجی برای ارسال بار به شعب	1	*	*	*
2	تعداد کارتن سنتی فروخته شده	1	*	*	*
3	وزن سنتی فروخته شده	1	*	*	*
4	تعداد کارتن میوه ای فروخته شده	1	*	*	*
5	وزن میوه ای فروخته شده	1	*	*	*
6	تعداد کارتن کسری محصول سنتی چقدر است؟	2	*	*	*
7	تعداد کارتن کسری محصول میوه ای چقدر است؟	2	*	*	*
8	وزن کل کسری محصول سنتی چقدر است؟	1	*	*	*
9	وزن کل کسری محصول میوه ای چقدر است؟	1	*	*	*
10	تعداد کسری سایر محصولات چقدر است؟	2	*	*	*
11	کسری وزن سایر محصولات چقدر است؟	2	*	*	*
12	وزن محصول فروخته شده	1	*	*	*
13	مبلغ محصولات فروخته شده	1	*	*	*
14	مبلغ ملزومات فروخته شده	1	*	*	*

*	*	*	1	مجموع واریزی شعبات	15
*	*	*	1	مجموع بدهی شعبات	16
*	*	*	1	تعداد بی انظباتی شعبات	17
*	*		2	تعداد شعباتی که بار اعتباری برده اند	18
*	*		1	جمع کل مبلغ ریالی بار اعتباری فروخته شده	19
*			2	وزن محصول برگشت از فروش	20
*			2	تعداد کارتن محصول برگشت از فروش	21
*			2	تعداد کارتن محصول برگشت از فروش	22
*	*		2	تعداد اقلام برگشت از فروش	23
*			1	نام 10 شعبه کم فروش	24
*			1	نام 10 شعبه پر فروش	25

## ممیزی سمت ها:

### ممیزی یعنی شناخت مشکلات و حل مشکلات

برای اینکه بتوانیم مشکلات هر سمت را شناسایی کرده و آنها را به صورت ریشه ای حل کنیم باید در فواصل زمانی هر سمت را ممیزی نماییم. برای انجام صحیح و دقیق ممیزی باید برای هر سمت چک لیستی تهیه شود و در آن چک لیست سوالاتی توسط مسئول ممیزی طرح گردد و این سوالات به گونه ای باشد که کل کار آن سمت را پوشش دهد تا نتیجه ی درستی از ممیزی بدست آید.

هر سمت نقاط کلیدی دارد که با کنترل آن نقاط کلیدی متوجه میشوید که آن سمت کار کرده است یا خیر و با تهیه ی آیتم های ممیزی، سلیقه ای بودن کنترل ها از بین میرود و هر شخصی از هر سازمان بیرونی یا داخلی بیاید با کنترل کردن همان آیتم ها می تواند متوجه شود که نیرو از لحاظ کاری در چه وضعیتی قرار دارد. در چک لیست ممیزی با توجه به درجه اهمیت آن کار برای هر سوال نمره ای در نظر گرفته شده است و در پایان ممیزی نمره سمت بدست می آید و مشکلات سمت مشخص میشود و ممیز برای آن سمت زمانی را جهت اقدام اصلاحی و رفع آن مشکل تعیین میکند و پس از گذشت زمان تعیین شده مجدد برای ممیزی میرود تا ببیند آیا آن مشکل حل شده است یا خیر.

موارد ممیزی باید تغییر پیدا کند و بهتر است ممیزی ها ماهانه انجام شود و هر ماه چکش کاری و بازنگری گردد و آن سمت هم بداند که توسط شرکت و واحد با چه آیتم هایی کنترل میشود و بهتر است خود شخص بداند این ماه نمره ممیزی اش چیست و چه آیتم هایی برای ماه گذشته تغییر یافته و ماه آینده با چه آیتم هایی کنترل میشود تا نیرو بداند که او نیز باید به روز باشد و خود را ارتقا دهد.

## ممیزی سمت مسئول فروش

ردیف	شرح ممیزی	درجه اهمیت	نمره کامل
1	کنترل آماده کردن سفارش بار(ریالی و وزنی)و ارسال از طریق سیستم جامع به واحد سردخانه و انبار مواد قبل از ساعت 13	2	3
2	کنترل گرفتن اطلاعات راننده و هماهنگی با شعبه بابت ارسال بار	2	2
3	کنترل ثبت بی نظمی شعبات از لحاظ واریزی یا ارسال سفارش از طریق پنل سفارش بار	1	5
4	کنترل روی اینکه باری خارج سقف مانده بدهی ارسال نشده باشد مگر با مجوز ""	2	8
5	یک سری از شعبات طبق بانک اطلاعاتی بیشتر از اعتبارشون بار برده اند و قبل از خروج مجوز گرفته اند که فلان تاریخ پول را واریز می کنند آیا کارمند فروش سر اون تاریخ پیگیری کرده است و در بانک اطلاعاتی پیگیری وصول مطالبات ثبت کرده است و دوباره وقت خواسته و واریز نکرده است آیا دوباره در آن بانک اطلاعاتی ثبت کرده است که آخر ما بتوانیم به شعبه گزارش بدهیم که شما چند بار ""اعتبار بار برده ای و توی هر بار قرار بود این تاریخ واریزی انجام شود و تسویه شود ولی تاریخ فلان تسویه کرده اید	2	5
6	کنترل بابت شارژ شعبات که حتما توسط مالی ثبت شده باشد	1	2
7	کنترل روی اینکه اگر طعم جدید آمده باید از طریق پنل سفارش به شعبات اطلاع رسانی شده باشد	2	2
8	کنترل و پیگیری مانده بدهی شعب از طریق سپیدار و واریزی آنها و گرفتن پرینت حساب بانکی در روز 3 بار و ارائه به واحد مالی	1	2
9	کنترل بر روی اینکه حساب 10 شعبه در هفته باید صفر شده باشد و گزارش آن بایگانی شده باشد چهارشنبه ها	2	3
10	کنترل روی اینکه واریزی نامشخصی نباید باشد باید از طریق بانک یا خود شعبه پیگیری . برطرف گردد	1	3
11	کنترل روی نظر سنجی از شعبات از طریق پنل سفارش بار انجام شود	2	2

5	2	گزارش کل واریزی های روز را به تایید مالی برسانند و کپی آن را بایگانی کنند	12
2	1	(کنترل حساب شعب و مغایرت گیری با واحد مالی (مانده بدهی و مبالغ واریزی	13
2	2	تعداد شکایت که از واحد فروش داشته ایم؟ نباید هیچ شکایتی باشد	14
2	2	کنترل بابت نحوه پرداخت مانده بدهی شعبات حتما ثبت شده باشد	15
1	1	کنترل حساب شعبات شریک که تسویه حساب مانده بدهی هفتگی انجام شود	16
2	2	کنترل قیمت فروش اقلام و ملزومات با آخرین قیمت با افزایش 12% ماهانه"	17
2	2	لیست قیمت 2-قیمت خرید3-قیمت فروش4-تعداد یا بسته بندی با وزن (خیلی مهم است چون احتمال تغییر خیلی زیاد است ولی به این 1- "آیتم دقت نمی شد بازرگانی-مالی-فروش-راهبردی	18
10	2	کنترل ارائه گزارش فروش شعب ماهانه به واحد خدمات پس از فروش برند از بابت فروش شعبات 1-نسبت به شاخص تعریف شده 2- نسبت به سال پیش	19
5	1	گزارش فروش 169 که باید حتما بانک اطلاعاتی پر شده باشد و به روز باشد	20
8	1	گزارش میزان فروش به وزن و ریال هر هفته به مدیر واحد	21
2	1	مانده بدهی شعبات باید زیر 400 میلیون تومان باشد	22
1	2	تعداد شعبات شعب از واحد فروش بابت عدم پاسخگویی و....	23

	2	کنترل فروش بر اساس برنامه بودجه قانونی که کل فروش ریالی سال باید چه مقدار باشد 2-فروش هر فصل باید چقدر از نظر ریالی باشد 3-فروش هر ماه بر اساس مقدار ریال چقدر باشد 4-سهام هر مشتری از هر ماه چه مقدار باشد	24
10	1	کنترل فروش بر اساس برنامه بودجه قانونی از نظر وزن و از نظر کدام محصول مانند ریال بودجه قانونی	25
5	1	فروش برنامه بودجه واقعی و مغایرت آن	26
5	1	فروش برنامه پیش بینی و مغایرت آن	27

## بانک های اطلاعاتی

بانک اطلاعاتی که سیستم کامپیوتری برای ذخیره و نگهداری اطلاعات است، هر اطلاعاتی که روی یک فرم قابل یادداشت باشد را میتوان به شکل یک بانک اطلاعاتی پیاده سازی کرد. از دفتر تلفن با نام و نام خانوادگی و شماره تلفن گرفته تا جداول دفتر حسابها و ... را میتوان وارد بانک اطلاعاتی نمود

هنگامی که داده ها و اطلاعات را به شکل مشخص و منظم در یک نرم افزار جمع آوری کنیم دیگر نه آن اطلاعات از بین میروند و نه توسط افراد مختلف و طبق سلیقه شخصی آنها تغییر پیدا میکند و اگر نیرویی نیاز داشت که به اطلاعات اضافه کند و یا اصلاحاتی انجام دهد این کار توسط مسئول مربوطه و طبق ضوابط انجام میشود.

در تمام سمت ها نیاز به بانک اطلاعاتی داریم زیرا این بانک اطلاعات را به طور منظم نگهداری میکند، قابل محاسبه میباشد و گزارشات را به دلخواه ما ارائه میدهد. هر سمتی باید عملکرد روزانه خود را بر اساس شرح فعالیت آن واحد در یک جا گردآوری کند که هر زمان به آن اطلاعات نیاز داشت در کمترین زمان دسترسی داشته باشد.

از دیگر مزایای ایجاد بانک اطلاعاتی این است که هر اطلاعاتی فقط یکبار وارد سیستم میشود و هیچ اطلاعاتی دوبار وارد سیستم نمیشود به عنوان مثال هر مشتری هزاران بار هم که از ما خرید کند اطلاعات آن مشتری فقط یکبار در اولین خرید وارد میشود و در خریدهای بعدی از کد مشتری برای ارتباط مشتری با فاکتور استفاده میشود و یا در واحد کنترل کیفیت به عنوان مثال بانک اطلاعاتی لیست محصولات و تاریخ اعتبار آنها که فقط یکبار لیست کل محصولات با تاریخ اعتبار آنها وارد میشود و هر بار که نیاز به این اطلاعات باشد در کمترین زمان به آن دست میابیم و فقط زمانی که محصول جدیدی تولید شود نام آن محصول به بانک اضافه میشود و همچنین میتوان به کاربرانی که به این اطلاعات نیاز دارند دسترسی مشاهده داد یعنی اطلاعات خیلی سریع و همزمان برای کاربران قابل مشاهده میباشد

تهیه ی بانک اطلاعاتی و استفاده از آن باعث میشود بتوان اکسل و محدودیت هایش را از سیستم حذف کرد زیرا اگر کاربران با اکسل کار کنند و داده هایشان را در آن ذخیره کنند پس از مدت زمان کمی حجم بالایی از داده و اطلاعات به وجود میآید که بسیاری از این اطلاعات غیر ضروری و اضافه هستند

و منجر میشود که در حجم زیادی از اطلاعات مفید و غیر مفید گم شویم و یک بی نظمی در نگهداری و تبادل اطلاعات به وجود میآید زیرا هر کاربری طبق سلیقه شخصی خود فرم های مختلفی که شاید در واحدهای دیگر مشابه آن وجود داشته باشد میسازد، داده اضافه میکند، اطلاعات کاری و غیر کاری در قسمت های مختلف سیستم ذخیره میکند و ...

به عنوان مثال اگر لیستی از نام بانک های اطلاعاتی و درجه اهمیت آن ها و شرح علت ایجاد آن بانک (همانند آن لیستی که برای بایگانی و ذونکن ها ساختیم) نداشته باشیم نیروی جدید به علت اینکه از بانک های اطلاعاتی نفر قبلی اطلاعی نداشته است و به آنها اشراف نداشته است و نمیداند که هر کدام از بانک های اطلاعاتی به چه منظور و برای چه بوده است تمام آنها را بر اساس نام نفر قبلی در سیستم بایگانی میکند و مجدد بر اساس سیاست و سلیقه شخصی خودش در سیستم بانک اطلاعاتی ایجاد میکند و دوباره با عوض شدن آن سمت و آمدن نیروی جدید این روند تکرار میشود و بدتر از همه کپی پیست کردن اطلاعات و بانک هاست که ابتدا 10 بانک بوده اما با مرور زمان و جابجایی افراد به 3000 عدد هم رسیده و نمیداند که آخرین بانک اطلاعاتی آن کدام است که باید این مورد مهم حتما ممیزی شود یعنی به گونه ای باشد که نیرو نتواند بانک اطلاعاتی درست کند که راه حل آن همان نوشتن برنامه جامع برای شرکت خودتان و حذف آفیس از روی سیستم ها میباشد.

تهیه ی بانک های اطلاعاتی مورد نیاز برای هر سمت در برنامه جامع و حذف اکسل از سیستمش به نیرو کمک میکند تا با استفاده از این بانکها سرعت و دقت کارش بالا رود، هر بار نیاز به وارد کردن چند باره اطلاعات نداشته باشد، به سرعت به داده هایش دسترسی پیدا کند، کارش نظم پیدا کند و در نهایت از ساعت کاریش کم شود.



## بانک های اطلاعاتی اصلی سمت که مسئولیت تکمیل و به روز رسانی آن با این سمت است (سمت مسئول بازرگانی)

ردیف	بانک اطلاعاتی اصلی	شرح کاربرد	درجه اهمیت	مشترک بین چه سمت هایی و چه سمت هایی از این بانک استفاده میکنند
1	مشخصات پرسنل شعب	در این بیس کلیه مشخصات شعبات با مدیر شعبات است که تمامی شماره ها و اطلاعات ثبت گردیده و به راحتی قابل دسترس می باشد	1	خدمات پس از فروش
2	پیگیری وصول مطالبات	بابت پرونده شعب و ثبت توافقات بارهای اعتباری شعب و پیگیری مانده بدهی ها و بارهای اعتباری	1	-
3	بیس شماره حساب شعبات	بابت شماره حسابهایی که واریزی هایی که شعبات از طریق ان انجام میشود و به راحتی قابل دسترس هست	1	-
4	گرید بندی واحد فروش	بابت عملکرد شعب در ارتباط با بدهی و گزینه های دیگر طبقه بندی می شوند	1	خدمات پس از فروش - راهبردی
5	ثبت فروش قانونی	در این بیس باید کلیه واریزی قانونی و واقعی شعبات ثبت گردد که گزارش گیری انجام شود و واحد مالی تحویل داده شود	1	راهبردی
6	کنترل مانده بدهی شعبات	بابت اینکه مانده بدهی کل شعبات روزانه توسط واحد فروش کنترل می شود تا در صورت اینکه واحد مالی موردی را ثبت نکرده باشد و یا اشتباهی وجود داشته باشد در همان روز مشخص و برطرف شود		-
8	بودجه قانونی	کلیه فروش یکسال قانونی و در صد شعبات را مشخص کرده است که باید پیوسته با این بیس از شعبات پول گرفته شود که چه مقدار به چه حسابهایی واریز کنند که به تفکیک فصل - ماه - سالانه می باشد	2	مالی - راهبردی
9	اطلاعات شعب	در این بیس کلیه اطلاعات شعب و شماره تماس ها و ادرس انها درج شده است	3	خدمات پس از فروش - راهبردی

7	جدول ثبت وضعیت شعب	در این بیس وضعیت شعبات فعال و یا غیر عال بودن آنها مشخص شده است	2	خدمات پس از فروش - راهبردی
6	گزارش افتتاحیه	در این بیس کلیه افتتاحیه شعبات در تاریخ های انجام شده ثبت گردیده است		خدمات پس از فروش - راهبردی
7	رانندگان	اطلاعات بارهایی که توسط رانندگان و شهر هایی که در تاریخ های مشخص ارسال شده است ثبت گردیده است و با شماره تماس آنها که می توان برای هماهنگی با شعبه از بیس استفاده کرد	2	خدمات پس از فروش
8	حمل و نقل	در این بیس کرایه همه شهرها با وسیله های نپسان و ایسوزو ثبت شده است که سهم شرکت و شعبه مشخص می شود که چه مقدار باید پرداخت کنند براساس این نامه که میتوان به شعبه دار در هنگام پرداختی اطلاع داد که همراه بار خود واریزی را انجام دهد	2	بازرگانی - راهبردی - خدمات پس از فروش - مالی
7	بیس فرم های سازمان	در این بیس کلیه فرم های واحدها وجود دارد که به راحتی برای استفاده از فرم می توان دسترسی پیدا کرد	2	کلیه واحدها
8	شناسنامه کل فرایند های سازمان	در این بیس کلیه امور فرایند کاری و وظایف و مسئولیت های واحدهای شرکت بستنی نعمت وجود دارد که هرکسی با هر سمتی می تواند با مطالعه این فرایندها کار خود را در هر واحدی آغاز کند	2	کلیه واحدها
8	سقف اعتبار بدهی	در این بیس سقف اعتباری که شعبات مجاز به بردن بار هستند ثبت شده است که مسئول فروش باید براساس این بیس و مبالغ ثبت شده اجازه خروج ویا باری را تایید کند و باری را بالاتر از حد مجاز خود ارسال نکند مگر با امضاء حاج اقا و حاج عباس	2	راهبردی - خدمات پس از فروش - مالی

## فرم های مورد نیاز

برای هر واحد باید مشخص شود که چه فرمهایی مورد نیاز است و این فرمها چه کاربردی دارد و چه سمتهایی باید این فرمها را امضا و تایید کنند تا کار انجام شود و چنانچه بانک اطلاعاتی فرم ها را نداشته باشیم، با عوض شدن نیروها، تمام فرمها را کنار گذاشته و فرمهای جدیدی بر اساس سلیقه خود تهیه میکنند غافل از اینکه شرکت یا آن واحد بر اساس کلی تجربه به این فرم رسیده است.

نیروهای جدید بدون در نظر گرفتن این مورد به راحتی فرم ها را کنار میگذارند و به دلخواه خودشان فرم میسازند و بدتر از آن اینکه تمام فرمها با همان شکل قبلی می باشد و فقط آیتمها و امضاهای تایید کننده را تغییر میدهند که در نتیجه کاربرد فرم صد در صد بر عکس میشود.

باید بانک اطلاعاتی آن واحد در رابطه با فرمها را داشته باشیم اینکه ابتدا از عملکرد آن فرمها اطلاع داشته باشیم سپس از تعداد آنها و سوم اینکه از تمام فرمها یک کپی داشته باشیم.

لیست فرم های خام و صورتجلسات واحد و دلیل استفاده از آنها				
دیف	نام فرم	نوع	چه کسانی باید امضا کنند	به چه دلیل این فرم مورد نیاز است
1	فرم ارسال بار اعتباری	فرم واحد	1- مسئول فروش 2- مدیر فروش 3- مدیر ارشد	بارهایی که با مانده های با لای سقف اعتباری ارسال می شود باید با مجوز و امضاء حاج عباس و حاج اقا باشد که توافقات انجام شده ثبت برگه می شود و در بیس وصول مطالبات نیز درج می گردد
2	فرم مانده حساب شعبات	فرم واحد	1- مدیر شعبه	در این فرم مشخص اگر شعبه ای مغایرت مالی داشته باشد بعد از رفع مغایرت در این برگه نوشته و امضاء میکند که تاریخ ذکر شده مانده به این مبلغ می باشد که بعدها در بایگانی داشته باشیم که شعبه تا تاریخ ذکر شده مغایرتی نداشته و از آن تاریخ به بعد پیگیری نمایم

فرم واحد فروش به شماره: 1										
فرم ارسال بار اعتباری										
گردد شعبه از لحاظ خرید			گردد از لحاظ حساب کتاب				گردد شعبه از لحاظ نظر و تضابط			
<input type="checkbox"/> ضعیف <input type="checkbox"/> متوسط <input type="checkbox"/> خوب: <input type="checkbox"/> عالی:			<input type="checkbox"/> بد حساب <input type="checkbox"/> خوب حساب				<input type="checkbox"/> ضعیف: <input type="checkbox"/> متوسط: <input type="checkbox"/> خوب: <input type="checkbox"/> عالی:			
نام شعبه	سلف اعتبار	میزان بدهی قطعی	مبلغ سفارش بار	تاریخ ارسال بار	مبلغ پرداختی	مقدار بدهی نهایی	تاریخهای پرداخت	واریز شد	واریز نشد	تاریخ پیگیری بدهی

نظر مسئول فروش:

اعضا مدیر ارشد

اعضا مدیر فروش

اعضا مسئول فروش

فرم واحد فروش به شماره : ۲

فرم مانده حساب شعبات

\*به واحد محترم فروش و وصول مطالبات

با سلام

به استحضار میرساند؛ مانده بدهی شعبه ..... در تاریخ

..... مبلغ ..... ریال میباشد.

با تشکر-امضا مدیر شعبه

## فلوچارت بایگانی (روش انجام دادن بایگانی ها در واحد)

با توجه به مشکلاتی که در نحوه ی بایگانی مستندات وجود داشت و هر نیرویی که جذب میشد طبق سیاست و سلیقه ی خودش بایگانی میکرد به عنوان مثال: فرم ها بدون امضای مسئول انجام و مدیر واحد بایگانی میشد، نظم در انجام بایگانی ها وجود نداشت و یا مستندات قبل از اینکه توسط مسئول مربوطه بررسی شوند بایگانی میشد، به منظور جلوگیری از به وجود آمدن مشکلات فوق از هر واحدی درخواست شد تا فلوچارتی برای بایگانی مستندات خود تهیه نماید که در آن روش صحیح بایگانی ها مشخص شود و در واحد نصب گردد تا نیروهایی که در آن واحد مشغول به کارند بدانند قبل از بایگانی چه مرحله را باید طی کنند و برای بایگانی نیاز به آموزش نداشته باشند و کلیه ی پرسنل موظف هستند طبق فلوچارت تهیه شده و بر اساس یک سیاست و یک سلیقه بایگانی ها را انجام دهند که همان سیاست شرکت است نه بر اساس سیاست و سلیقه ی شخصی.

استاندارد زونکن های شرکت			
ردیف	شرح نام زونکن	توضیحات	درجه اهمیت
1	پیگیری وصول مطالبات	در این زونکن کلیه نامه های اعتباری بایگانی می شود که طبق این نامه های اعتباری که در سیستم برنامه جامع هم ثبت شده است با پیگیری های لازم انجام و درج گردد	1
2	گزارشات کارتابلی روزانه مالی-بازرگانی-فروش	در این زونکن گزارش روزانه بانکها و واریزی شعبات کنترل و بایگانی می شود که واحد مالی واریزی ها را بنام خود شعبات درست ثبت کرده است یا بنام شعبات دیگر ثبت شده	2
3	واریزی روزانه شعبات	در این زونکن کلیه واریزی شعبات در حسابهای کارخانه که بعد از تاییدیه و امضاء واحد مالی بایگانی می گردد	1

4	مغایرت های گرفته شده طرف حسابها	1	از تامین کننده ها مانده حسابها کنترل و مغایرت گیری میشود ودر زونکن بایگانی میشود که در مواقعی که مجدداً به مغایرت خوردند در این بایگانی بدانند تا چه تاریخی مغایرت برطرف گردیده است
5	فلوچارت ها و ایین نامه واحد بازرگانی	1	کلیه امور ووظایف واحد فروش و گزارشات و فرایندهای کاری و ... این واحد در این زونکن بایگانی شده است که هر شخصی با هر سمتی میتواند به راحتی با خواندن ومطالعه این زونکن در این واحد کار کند

### لیست تجهیزات و ابزارهایی که باعث ایجاد سرعت و دقت و کنترل در کارها میشود

برای انجام دادن کار نیاز به یکسری ابزارها داریم که این ابزارها (منظور اموال نمی باشد) در سرعت کار ما یا در دقت کار یا در کنترل کار اهمیت زیادی دارد مانند جی پی اس برای کنترل کردن راننده ها یا دستگاه کارت زنی برای واحد اداری یا برنامه ی اموال برای واحد انبارداری یا برنامه پی ام برای واحد خدمات تعمیر و نگهداری و... و منظورمان از این ابزارها این هاست که در سرعت و دقت و کنترل آن واحد تاثیر دارد و باید نام آنها مشخص شود و بگوییم در دقت و سرعت و کنترل کدام قسمت تاثیر دارد.

### لیست ابزارهای خودکنترلی واحد بازرگانی

ردیف	نام ابزارهایی که نیاز دارد	بابت چه (دقت-سرعت-کنترل)	درجه اهمیت
1	کنترل شماره حساب شعبات	بابت اینکه شماره حساب برای کدام شعبه می باشد که واریزی بنام همان شعبه ثبت گردد نه شعبه دیگری	1
2	گرفتن برنامه واریزی بودجه واقعی	بابت اینکه باید از واحد مالی اینکه هر شعبه چه مقدار واریزی به حساب واقعی واریز نماید یعنی چند درصد از واریزی باید در حسابهای واقعی باشد	1
3	گرفتن برنامه واریزی ها در بودجه قانونی	بابت اینکه باید از واحد مالی اینکه هر شعبه چه مقدار واریزی به حساب قانونی واریز نماید یعنی چند درصد از واریزی باید در حسابهای قانونی باشد البته در برنامه بودجه و در سیستم برنامه جامع بطور کلی درصد واریزی شعبات به تفکیک ماه ثبت شده است	1
4	کارتابل روزانه واحد مالی به واحدفروش	گزارش روزانه بانکها و واریزی شعبات کنترل و بایگانی می شود که واحد مالی واریزی ها را بنام خود شعبات درست ثبت کرده است یا بنام شعبات دیگر ثبت شده است	1
5	تکمیل پیگیری وصول مطالبات	بانک اطلاعاتی که تمام بد حسابی و بی نظمی های شعبه ها را در آن ثبت می کنیم	
6	تکمیل گرید شعبات	اینکه شعبات چه گریدی دارند و هر مدیر شعبه ای چه اخلاقی دارد	
7	بررسی بانک اطلاعاتی اعتبار شعبات	بانک اطلاعاتی اعتبار شعبات را که در سیستم تعریف کردیم که چند روز و تا چه مبلغ می تواند بدهی داشته باشد.	



## فلوچارت کلی کارها

هدف از تهیه ی فلوچارت کلی کارها این است که هر سمت در یک نگاه بداند کل کارهایی که باید انجام دهد چیست و شرح وظایفش چه میباشد

فلوچارت کلی کارها به نیرویی که به تازگی جذب مجموعه شده است کمک میکند در همان روز اول شروع به کارش دچار سردر گمی نشود و بداند که کل وظایفش چیست و از کجا باید شروع کند و در واقع نقشه ی کلی کار اوست زیرا این فلوچارت کل کارها را اولویت بندی و حتی شاخه بندی نموده است.

چنانچه نیرو موردی مد نظرش بود که در فلوچارت دیده نشده بود میتواند آنرا به فلوچارت کلی کارها اضافه نماید.



















## مقدمه ای بر آموزش نحوه ی انجام دادن کارها و دلایلهای آن و روش های کنترلی

این قسمت به فلوجارت های کلی مرتبط است و تمامی کارهایی که هر سمت باید انجام دهد در فلوجارت کلی دیده شده و شماره گذاری شده است و در این قسمت تمامی توضیحات روش انجام آن کار و دلیل اینکه به چه دلیل در شرکت نعمت تعیین شده است که این کار را با این روش انجام دهیم به تفصیل توضیح داده شده است و تمام تجربه کاری قبلی خودمان را به این قسمت اضافه میکنیم.

شرح و وظایف و آیین نامه و فرآیند کارشناس فروش					
ردیف	نام واحد	شرح وظایف کاری	شرح آیین نامه	به چه دلیل این آیتم اضافه شده	روش کنترلی
1	واحد فروش	دریافت سفارش بار از طریق پنل سفارش بار	1- کلیه شعبات باید سفارش بار خود را قبل از ساعت 13 روز قبل در پنل سفارش بار (سایت <a href="http://nemat-co.ir/n">nemat-co.ir/n</a> را در قسمت سفارشات جدید) ارسال نمایند. 2- اگر شعبه ای قصد تغییر در سفارش بار خود را داشت؛ سفارش بار را با کمک گزینه مجوز ویرایش در پنل به او برمیگردانیم تا اصلاح کند و مجدداً ارسال نماید. 3- اگر شعبه ای درخواست سفارش بار داشت پنلش بسته است باید با حسابدار شخصی و یا برند (چک های برگشتی و یا تخلف و ...) هماهنگ کند و اریزی را انجام دهد 4- در صورت تایید حسابدار شخصی باید طبق بیس سقف سفارش بار که قبلاً وارد برنامه جامع شده شعبه بتواند تا مبلغ معینی سفارش بدهد که شعبه الکی نکوید پول ندارم و بار بیشتری بگیرد بعد جواب حسابدار شخصی راندهد		1- کنترل سفارش بار از لحاظ وزنی و ریالی و کارتن با خود شعبات و اعلام مبلغ برای واریزی (تماس با شعبه) 2- کنترل و نظر سنجی (در پنل سفارش بار در کاربر (admin) بابت محصول جدید و ارائه گزارش آن به واحد تحقیق و توسعه 3- کنترل اینکه موجودی محصول -ملزومات در پنل گذاشته شود (خروجی از سپیدار) 4- کنترل اینکه مانده بدهی شعبات در پنل گذاشته شود 5- کنترل ثبت محصول جدید با قیمت در سپیدار توسط مالی و اعلام آن به واحد فروش جهت ثبت در پنل سفارش
2	واحد فروش	ارسال سفارش بار برای واحد انبار (سردخانه)	مسئول فروش باید قبل از ساعت 13 سفارشات بار (محصول) خود را از طریق برنامه جامع به سردخانه ارسال نماید. (روزهای پنجشنبه تا ساعت 12 ارسال گردد) 3- اگر شعبه ای بار افتتاحیه داشت (اولین بار ارسالی برای شعبه) باید نامه تایید افتتاحیه شعبه از واحد خدمات پس از فروش با ذکر تاریخ افتتاحیه و تاریخ ارسال بار شعبه و نام و شماره تماس مدیر شعبه 5 روز قبل از ارسال بار به واحد فروش تحویل نماید مسئول فروش باید ملزومات در خواستی را سفارش دهد و بار بستنی را طبق لیست محصولات پرفروش، دو روز قبل از افتتاحیه ارسال نماید 4- مسئول فروش و مسئول سردخانه باید ساعت 14 لیست بارهای روز بعد را باهم چک کنند.		کنترل تایید تاریخ ارسال بار برای سردخانه (در برنامه جامع) 2- کنترل پیاپی پنل سفارش که احیاناً شعبه ای جا نماند (در صورت دیر فرستادن شعبه در ارسال به موقع سفارش؛ در پنل فروش، گزینه بی نظمی شعبات ثبت میگرد)
3	واحد فروش	ارسال سفارش بار برای واحد انبار (ملزومات)	مسئول فروش باید قبل از ساعت 15 سفارشات ملزومات شعبات را از طریق برنامه جامع به واحد انبار ملزومات ارسال نماید. 2- مسئول فروش به منظور چک کردن؛ بعد از ارسال سفارش ملزومات؛ لیست شعباتی که فردا قرار است برایشان ملزومات برود را به مدیر انبار و ثبات انبار ارسال میکند. (در برنامه جامع)		کنترل و آماده سازی ملزومات طبق درخواست شعبه (کنترل از نظر تعدادی)
4	واحد فروش	اعلام نام و شماره تماس راننده به مدیر شعبه	1- مسئول فروش باید بعد از خارج شدن بار از کارخانه نام راننده و تاریخ ارسال بار را در پنل سفارش بار تایید کند 2- به هیچ عنوان نباید اطلاعات شرکت به شعبات درز پیدا کند 3- مسئول فروش بعد از تایید بارها باید گزارش روزانه (در برنامه جامع بیس کاری مسئول فروش) خود را ثبت کند. 3- مسئول فروش باید بی نظمی شعبات را در پنل فروش ثبت نماید (بی نظمی در انجام واریزی و ارسال بار...)		1- کنترل کردن نام راننده و تاریخ ارسال بار در پنل مربوطه 2- کنترل ثبت روزانه بی نظمی شعب 3- شعبات و رفع مغایرت گیری حسابها 5- کنترل شارژ ماهیانه شعبات در 20 هر ماه 6- کنترل ارزش افزوده شعبات از 30الی 5 ماه

		4-مسئول فروش باید پاسخگوی مغایرت حساب شعبات باشد			
کنترل و بررسی سفارش شعبه و اینکه مشکل از سفارش شعبه بوده و یا انبار کارخانه یا راننده 2- کنترل و بررسی برگه خروج انبار اینکه راننده بار را از کارخانه سالم تحویل گرفته		1- در صورت مرجوعی بار باید مسئول فروش نامه تأییدیه مدیریت بابت مرجوعی بار را دریافت کند 2- هماهنگی با شعبه جهت برگشت مرجوعی بار 3- هماهنگی با راننده جهت تحویل گرفتن مرجوعی بار از شعبه 4- هماهنگی با انبار جهت تحویل گرفتن بار از راننده و ثبت آن در سپیدار و گزارش روزانه ( در برنامه جامع ) 5- در صورت دریافت کارت هدیه از شعبات مدیر شعبه باید با واحد فروش از نظر تعداد هماهنگ کند 6- بعد از هماهنگی شعبه به واحد فروش مسئول فروش باید با راننده هماهنگ کند برای دریافت کارتها 6- مدیر شعبه باید تعداد مشخص شده کارتها را از راننده امضاء بگیرد 7- مسئول فروش باید با انبار ( رئیس انبار ) هماهنگ کنند بابت دریافت و تعداد کارتها 8- راننده باید کارتها را تحویل انبار دهد	دریافت مرجوعی و کارت هدیه از شعبات	5	واحدفروش
درخواست خود شعبات و بالا نرفتن بدهی ایشان در صورتی که شعبه تعطیل میباشد		در صورت تعطیلی شعبه در فصل زمستان تحت نظر برند ، واحد فروش موظف است موضوع را بررسی نموده و در صورت صحت شارژ ماههای تعطیل را از حساب شعبه کسر و حذف نماید و به واحد مالی اعلام نماید که ثبت آن را انجام دهد	وضعیت شعبات تعطیل	6	واحدفروش
سپیدار		واریزی نامشخص پس از 3 روز باید به حساب جاری شرکت ثبت گردد و در صورت مشخص شدن و جهت خارج نمودن از حساب مدیر عامل باید مستندات بیاورید	تعیین کردن واریزی نامشخص	7	واحدفروش

شرح و وظایف و آیین نامه و فرآیند خرید مواد اولیه و فنی					
ردیف	نام واحد	شرح وظایف کاری	شرح آیین نامه	به چه دلیل این آئتم اضافه شده	روش کنترلی
1	واحد بازرگانی	تحویل فرم درخواست خرید از واحد برنامه ریزی	واحد انبار فرم درخواست خرید مواد اولیه و فنی را پس از تأیید واحد انبار -مدیر تولید یا برنامه ریزی و واحد بازرگانی به این واحد ابلاغ می نماید تا جهت خرید اقدام گردد. لازم به ذکر است تحویل فرم درخواست خرید کالا فقط در روزهای دوشنبه ساعت 11 صورت می گیرد . تبصره: در صورت درخواست خرید کالا خارج از برنامه باید به واحد کنترل آمار اعلام گردد و منتظر پاسخ از واحد کنترل آمار جهت رسیدگی بمانیم (100 امتیاز مثبت واحد بازرگانی و 100 امتیاز منفی واحد انبار)	واحد بازرگانی با توجه به برگه درخواست خرید اقدام به خرید مواد اولیه می نماید لذا داشتن تأییدیه و امضاهای مسئولین نیز در این فرمها الزامی بوده	باید بر اساس فرم ارائه شده کنترل نماید با واحد انبار هماهنگ شود جهت خریدها خریدی از قلم نیفتاده باشد
2	واحد بازرگانی	ثبت درخواستها در سیستم بازرگانی با ثبت شماره	با ثبت درخواست خرید در سیستم بازرگانی برای هر خرید شماره ثبت و تاریخ درخواست خرید را در سیستم ثبت می کنیم و اینکه درخواست اعلام شده فوری بوده یا عادی می باشد نیز مشخص می شود	به دلیل اینکه بدانیم چه تعداد درخواست خرید در آن روز داشته ایم و چه تعداد آن فوری بوده و باید سریعتر جهت خرید اقدام گردد	در خواستههای ثبتی را با فرم کنترل می نماییم که و اینکه در خواستی فورس هست الویت بندی میکنیم
3	واحد بازرگانی	استعلام و دریافت پیش فاکتور	بعد از اینکه درخواستهای خرید به تأیید مدیریت رسید ، جهت خرید مواد ابتدا باید از تامین کنندگان استعلام قیمت در قالب پیش فاکتور تهیه کرد .	بابت هر خریدی که صورت می گیرد قبل از اقدام برای دریافت مواد باید پیش فاکتور تهیه گردد تا مشخص گردد چه موادی، در چه حجمی و با چه قیمتی و با چه مشخصاتی باید خریداری گردد.	بر اساس این فرم کنترل می نماییم که کمترین و با کیفیت ترین تامین کننده ای که مدنظر ماست کیست و آن را به کمیسیون ارائه میدهم
4	واحد بازرگانی	برگزاری کمیسیون معاملات	بعد از اخذ پیش فاکتورها و استعلام های قیمت حد اقل از سه تامین کننده برای خرید های فنی روتین بالای 3 میلیون و اموال و پروژه های بالای 3 میلیون و مواد اولیه که قبلا خرید نمیشده است بالای 3 میلیون و مواد اولیه پودر کاکائو ، شیر خشک کم چرب و پر چرب، پودر پالساگارد 997 و 254، زعفران، شکر، کره حیوانی، روغن لادن، میوه های منجمد، مغزها یکبار در هر سال به شرطی که اختلاف و نوسان قیمت نباشد و در صورتی که نوسان قیمت فاحش داشته باشیم نیاز به کمیسیون معاملات دارد.	این آئتم برای راحتی تیم بازرگانی اضافه شده است چون متأسفانه بارها مشاهده شده و یا شنیده شده است که بازرگانی خریدها را قیمت ها بالاتر از بازار خریداری میکند و به این دلیل این آئتم اضافه شده است تا در کالا های اساسی مواد اولیه و اموال و پروژه ها تیم تصمیم بگیرد.	بر این اساس نتیجه گیری انجام میشود و خرید آغاز میشود و در این فرم میتوانیم رسمی و غیررسمی بودن خرید را هم کنترل نماییم

<p>مشاهده شده است که مواردی تایید میشود که بنا به هر دلیلی اعضای کمیته از ماهیت و یا مواردی که در ذهن مدیر عامل است بی اطلاع هستند و یا اموالی وجود دارد که در مکان دیگری وجود دارد که اعضا بی اطلاع هستند و میتوان خرید نکرد. مانند سفارش ساخت کابینت در سال 96 به سفارش مدیر تولید که بعدا مشخص شد در ساختمان دیگری وجود دارد و میتوان از آنجا انتقال داد به کارخانه</p>	<p>تمامی کمسیون ها اموال و پروژه ها بعد از تایید با مستندات کامل اعم از نتیجه کمسیون تصمیم گیری خرید طرح توجیحی و دلایل خرید و مستندات کمسیون معاملات جهت رونت و اخذ امضاء نهایی تحویل مسئول سیستمها و روش ها میشود و بعد از تایید اقدام به خرید میشود.</p>	<p>5</p> <p>واحد بازرگانی</p> <p>ارجاع نتیجه کمسیون به مسئول سیستم ها و روش ها</p>
<p>طبق این فرم کنترل میشود با واحد های مربوطه که کالاهای فورس خریداری میشود و اینکه میتوانند برنامه ریزی های لازم را انجام دهند</p>	<p>زیرا طبق قوانین شرکت دریافت بار در ساعتهای مشخصی صورت می گیرد و هماهنگی بابت نحوه ارسال و ساعت ارسال بار باید صورت گیرد تا بعد از ساعت کاری باری به کارخانه نرسد که باعث توقف و عدم دریافت تا روز بعد گردد. و چون برخی کالاها باید در شرایط خاصی نگهداری گردد باید پیگیری های لازم صورت گیرد.</p>	<p>6</p> <p>واحد بازرگانی</p> <p>هماهنگی و ارسال بار</p> <p>بعد از اینکه هماهنگی خرید با تامین کننده انجام شد جهت دریافت بار ،با آنها تماس گرفته تا در مورد نحوه ارسال یا زمان ارسال بار هماهنگی های لازم صورت گیرد .که باید شماره تماس راننده و یا کنپیگیری از تامین کننده دریافت گردد. و طبق فرم اعلام بار با تاییدیه و امضاء های مجاز برای واحد های انبار و حراست ارسال می گردد که برنامه ریزی های لازم را انجام دهند</p>
<p>همه کالاها باید قبل از ساعت 15 وارد کارخانه شود باید با راننده هماهنگ شود</p>	<p>بدلیل اینکه بار های ورودی به کارخانه باهم تداخل نداشته باشند و بتواند تعطیلی کارخانه و پلمپ انبار کالاها در انبار چیدمان شده باشد و با مشکل روبرو نشوند</p>	<p>7</p> <p>واحد بازرگانی</p> <p>زمان تحویل کالا</p> <p>هماهنگی جهت ارسال بار و زمان تحویل کالا به کارخانه باید به صورتی انجام گیرد که بار قبل از ساعت 15 داخل کارخانه باشد. و پنجشنبه هیچگونه دریافتی بار نخواهد داشت</p>
<p>باید کنترل شود همه بارها انجام شده و رسید های ان باید همان روز ریالی شود و تمام امضاء ها کنترل گردد</p>	<p>براینکه هیچ رسید انباری باز نماند و همه رسید ها در همان روز ریالی گردد</p>	<p>8</p> <p>واحد بازرگانی</p> <p>کنترل رسید بار</p> <p>رسیدهای انبار باید همان روز در دونوبت ساعات 10 و 15 به همراه برگ ورود کالا به کارخانه از نگهبانی(فرم شماره 5) با تمام امضاء های مجاز (واحد QC ، نگهبانی ، مدیر انبار) تحویل واحد بازرگانی گردد. بعد از دریافت بار از تامین کننده ، بار وارد شرکت می شود که باید کنترل شود که توسط انبار رسید گردد. بعد از رسید شدن توسط انبار ،باید فرم چک لیست ریالی شدن مواد توسط بازرگانی تکمیل شود و به رسید انبار پیوست گردد و تحویل مالی گردد.</p>
<p>بر اساس این فرم کنترل میشود که مانده تامین کننده تا تاریخ مشخصی صفر شده و دیگر مغایرتی ندارد</p>	<p>مزیت پر کردن فرم تسویه حساب قطعی در این می باشد که تا زمان مشخصی بابت تسویه قطعی که با مشتری نموده ایم مدرکی با امضاء خودشان داریم. این کار برای زمانی کاربرد دارد که بخواهیم صورتحساب ها را کنترل کنیم ، میدانیم تا تاریخ مشخصی مانده حساب با تائید خود تامین کننده صفر می باشد-</p>	<p>9</p> <p>واحد بازرگانی</p> <p>تسویه حساب کامل</p> <p>بابت تسویه کردن حساب مشتری باید فرم تسویه حساب قطعی را برای تامین کننده ارسال نماییم تا توسط تامین کننده مشخصات کامل و مبلغ بدهی تکمیل گردد و به شرکت ارسال گردد . چنانچه جهت دریافت بار پیش پرداخت صورت نگرفت و ابتدا بار وارد شرکت گردید جهت واریز حساب ،فیش پرداختی به همراه شماره حساب بانک صادرات و اگر مابقی بانکها بود، شبای مابقی بانکها و پرینت 5 گردش آخر حساب از سپیدار به همراه برگ تسویه حساب قطعی را تکمیل می نماییم و بعد از تایید فرم مانده از تامین کننده کلیه مستندات را به واحد مالی داده و در خواست پرداختها سیستمی زده میشود و به واحد مالی برای پرداختی تحویل داده می شود واحد بازرگانی باید هفته ای حساب 10 تامین کننده را صفر کند و مانده صفر را در حساب ببیند که بتواند در صورت مغایرت به راحتی مشکل را برطرف کند و باید خرید های که به معوقه افتاده است به هر دلیلی تعیین تکلیف و مشخص کند</p>

کنترل شود که با برنامه بودجه مغایرتی ندارد و خرید های طبق بودجه انجام شده است	براینکه حساب رسمی و غیررسمی را کنترل نماییم بر اساس برنامه بودجه خرید کنیم	باید براساس برنامه بودجه که در سیستم برنامه جامع می باشد مواد اولیه را خریداری نماییم و باید فاکتور های قانونی و واقعی را کنترل نماییم که چند درصد برنامه بودجه واقعی و قانونی خرید کرده ایم و چند درصد دیگر باقی مانده است	فاکتور های قانونی و واقعی	واحد بازرگانی	8
کنترل بر روی عملکرد کاری و اینکه تمامی اطلاعات قابل دسترس باشد	براینکه بتواند به راحتی به کلیه اطلاعات دسترسی پیدا کرد و کلیه اطلاعات باید به روز باشد تا هرکسی با هرسمتی در این جایگاه قرار داشت بدون مشکلی از این بانکهای اطلاعاتی استفاده نمایند	واحد بازرگانی باید کلیه خریدهای اعم از فورس و خارج از برنامه و انجام شده را گزارش گیری نمایید و به واحد راهبردی ارائه دهد و باید بانک های اطلاعاتی را کامل و به روز نمایید	گزارش دهی و بروز کردن بانک های اطلاعاتی بازرگانی	واحد بازرگانی	9
بر این اساس باید مواد اولیه را کنترل نمود که تاریخ انقضاء کمتر از 6 ماه و بسته بندی غیر استاندارد نباشد که مرجوع خواهد شد	براینکه تامین کننده ها رقابت داشته باشند و بدانند بستنی نعمت دنبال رقابت و کیفیت می باشد	واحد بازرگانی باید کلیه مواد اولیه و ملزوماتی که خریداری میکند تاریخ تولید و انقضاء داشته باشد که حداقل فاصله بین تولید و انقضاء باید 6 ماه باشد و هر کالایی و مواد اولیه باید سه تامین کننده داشته باشد که از آنها خریداری شود و تمام تامین کننده ها حدالمقدور باید بدون واسطه باشند و نوع بسته بندی نیز باید تمامی استاندارد های فنی خود را دارا باشد اگر تاریخ انقضاء یا موادی بی کیفیت بود باید به نام تامین کننده دیگر خریداری گردد شرکت بستنی نعمت باید به چشم تامین کننده شرکتی با کیفیت نشان داده شود	تاریخ تولید و انقضاء مواد اولیه	واحد بازرگانی	11
کنترل و برنامه ریزی و اطلاع از کلیه مواد اولیه و فنی که با چه تامین کننده هایی باید کار کرد	اطلاعات کلی از مواد اولیه و فنی شرکت بستنی نعمت	کلیه مواد اولیه بستنی نعمت کنسانتره ها و پوره ها - رنگها و اسانس ها - آجیل و مغز ها - شیر و خامه - روغن و کره - شکر و گلوکز - میوه ها - طعمها و فنی ها (خرید ماشین آلات و تعمیرات آنها - ابزار آلات و قطعات مصرفی	کلیه مواد اولیه شرکت	واحد بازرگانی	13
بر اساس این این لیست چک و کنترل میکند که آیا کلیه کارها را انجام داده و چیزی از قلم نیفتاده باشد	که همه افراد و کارمند از کارهایی که قرار است در روز هفته یا ماهانه انجام دهند را فراموش نکند	همه واحدها گزارش ها و کارهای روتین روزانه و هفتگی و ماهانه دارند که در برنامه جامع ارائه و ثبت شده است که بصورت ارام نیز به مسئول واحد نشان داده می شود که باید بر اساس این لیست کلیه کارها و گزارشات خود را انجام داده و بعد از تیک زدن تیترها انرا برای راهبردی ارسال نماید	ارائه گزارشات و انجام کارهای روتین	واحد بازرگانی	14