

<b>فهرست مطالب</b>	
شماره صفحه	عنوان
۳	مقدمه: سخنی از نویسنده کتاب
۴	مقدمه
<b>فصل اول: چارت واحد</b>	
۵	مقدمه ای بر چارت واحد
۶	چارت واحد
<b>فصل دوم: آئین نامه واحد</b>	
۷	مقدمه ای بر آئین نامه واحد
۸-۱۷	آئین نامه واحد
<b>فصل سوم: لیست کارهای روتین روزانه – هفتگی و ماهیانه</b>	
۱۸	مقدمه ای بر چک لیست کارهای روزانه-هفتگی و ماهیانه
۱۹	چک لیست کارهای روتین روزانه
۲۰	چک لیست کارهای روتین هفتگی
۲۱	چک لیست کارهای روتین ماهیانه
<b>فصل چهارم: گزارشات</b>	
۲۲	مقدمه ای بر گزارشات واحد
۲۳	گزارشات روزانه، هفتگی و ماهیانه
<b>فصل پنجم: چک لیست ممیزی سمتهای واحد</b>	

۲۴	مقدمه ای بر چک لیست ممیزی سمتهای واحد
۲۵-۲۶	چک لیست ممیزی
<b>فصل ششم: بانکهای اطلاعاتی واحد</b>	
۲۷-۲۸	مقدمه ای بر بانک اطلاعاتی واحد
۲۹	بانک اطلاعاتی واحد
<b>فصل هفتم: فرم ها و صورتجلسات واحد و کاربرد آنها</b>	
۳۰	مقدمه ای بر فرم های واحد
۳۱-۴۳	لیست فرمهای واحد و علت استفاده از آن فرم
<b>فصل هشتم: نام بایگانی ها</b>	
۴۴	مقدمه ای بر نام بایگانی های واحد
۴۵	لیست بایگانی های واحد
<b>فصل نهم: نام تجهیزات و ابزارهایی که باعث ایجاد دقت و سرعت در انجام کارها میشود</b>	
۴۶	مقدمه
۴۷-۵۶	لیست تجهیزات و ابزارآلات مربوط به واحد
<b>فصل دهم: فلوجارت کلی کارهای سمت های واحد</b>	
۵۷	مقدمه ای بر فلوجارت کلی کارهای سمتهای واحد
۵۸-۶۱	فلوجارت کلی کارهای سمت
۶۲-۷۰	<b>فصل یازدهم: آموزش نحوه ی انجام کارها و دلیلهای آن و روشهای کنترلی</b>

## 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 ۷۰٪ 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 ۷۰٪ 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 شرکتهای 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 ۵۰ 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 ۰۲۱۳۰۱۳۱۶۰۰۰۵ 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 ۱۰۰٪ 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 ۷۰٪ 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 مش 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 بگویم که آن واحد کارش بدون خطا و با بازدهی بالا پیش می رود. مثال جدول زیر:

۱- قبل از اجرای این دستوالعمل ها

توانمندی پرسنل	ساعت کاری	خروجی کار
٪۷۰	۸ ساعت کاری که به اضافه کاری هم کشیده می شد	٪۳۰

۲- بعد از اجرای این دستوالعمل ها

توانمندی پرسنل	ساعت کاری	خروجی کار
٪۳۰	۴ ساعت کار	٪۷۰

## 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 بداند 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 ۳ 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 ۰ تا ۱۰۰ انجام هر کاری بر عهده ی کدام سمت می باشد.

## 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 کاملا 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.

### کارشناسان

- ۱- افتتاح شعبات
- ۲- کارشناسی قبل از افتتاحیه
- ۳- کارشناسی بعد از افتتاحیه
- ۴- کارشناسی تخلف شعب
- ۵- گزارش تخلف شعبات
- ۶- بررسی وضعیت شعبات
- ۷- کمک برای افزایش فروش شعبات
- ۹- بروزرسانی وب سایت و فضای مجازی

### مشاوران

- ۱- حضور در شعبه برای مشاوره شعبات
- ۲- بررسی وضعیت شعبات
- ۳- کمک به مدیر شعبه در صورت نیاز فیزیکی
- ۴- گرفتن عکس از شعبات
- ۵- تحویل گرفتن ملزومات شخصی
- ۶- رعایت کردن وضعیت ضاهری و استفاده از لباس فرم
- ۷- تهیه گزارش توأقص شعبات
- ۸- تهیه گزارش در راستای افزایش فروش

## آیین نامه مشاوران و کارشناسان واحد خدمات پس از فروش :

۱- مشاورها نماینده مدیر عامل هستند و نباید اطلاعاتش کمتر از خود مدیرعامل باشد و از بابت :

- رقبا

- سیاستهای بستنی نعمت در رابطه با فروش

- عوامل تاثیر گذرا روی فروش

- عواملی که تاثیر منفی دارد روی فروش

- روز مرگ شعبه و برند کی می باشد روزی که غیر از محصول بستنی و فالوده چیز دیگری هم فروخته شود

- شرح وظایف مدیران شعبه

- شرح وظایف پرسنل شعبه

- عوامل تاثیر گذار روی کیفیت روی فالوده چه چیزهایی می باشد .

- سایر رقبا ( شاد ، صمد ، منصور ، حاجی بابا ، حجت ، محبت ، بریلیان ، سوپر استار ، پالیزی ) چه کسانی هستند و چطور به وجود آمده اند و الان نسبت به

نعمت در چه حدی از بابت موقعیت و مالی هستند .



- ۲- مشاورها نماینده مدیرعامل هستند و هر بی احترامی مشاوران را به مدیر شعبات به پاس این می نویسند که مدیرعامل به ما این بی احترامی را کرده است و مشاوران باید همیشه باکمال ادب و احترام بامدیر شعبات برخورد کند
- ۳- مشاورها باید در صورت نیاز شعبات، لباس کار بپوشند و به آنها کمک بکنند که شعبات بدانند که مشاورها نیت دارند که ۱۰۰٪ به شعبات کمک کنند و فقط برای کمک به شعبات می آیند و کلی هزینه میکنند که اشکالات شعبات را ببینند و کمک کنند که مشکلات آنها رفع شود
- ۴- مشاورها نباید وکیل مدافع شعبات باشند یعنی اطلاعات شرکت را به آنها بدهد چون قبلا این اتفاق می افتاده است که مشاورها اطلاعات نپخته را به شعبات اعلام میکردند که وقتی ما برای مشاورها جلسه میگذاریم و برای آنها اطلاعات رامی پختیم آنها متوجه می شدند که این اطلاعات با اطلاعاتی که به شعبه داده اند ۱۰۰٪ فرق می کرده است و شعبات هم با همین اطلاعات خام تصمیم های اشتباه میگرفتند که هم به مشاورها و هم به شرکت و هم به شعبات لطمه می خورد فقط به خاطر اشتباه اطلاع دادن به شعبات
- ۵- مشاورها باید صادق باشند چیزی را که بلد نیستند قبول داشته باشند و بگویند این مورد را بلد نیستیم بهتر است از اینکه قبول نکند که بلد نیستیم و بگویم بلد هستیم ولی اطلاعات غلط بدهند و تا صادقانه به شرکت اعلام نکند که بلد نیستیم آنها نمیتوانند به ما یاد بدهند و اگر شعبات موضوعی را از ما پرسیدند که بلد نبودیم بهتر است صادقانه به آنها اعلام بکنید که ما نمیدانیم بگذارید من بپرسم که اطلاعات را به شما کامل و دقیق و درست بدهم .
- ۶- مشاورها باید برای شرکت افرادی امین و صادق و وفادار باشند و نسبت به برند نعمت شرکت باید ارق داشته باشند و فقط و فقط برای کمک کردن به شعبات بروند .
- ۷- مشاورها باید بدانند که شرکت ماهانه چه مبلغی برای خدمات پس از فروش هزینه میکند

۸- اول اینکه مشاوران بدانند اولویت اصلی کارشناسان کمک کردن به شعبات می باشد. و چنان چه داخل هر قسمت از اینکه چه کارهایی باید شعبات با مدبر شعبات انجام دهند که فروششان بالا برود و چه کارهایی باید انجام ندهند که فروش آنها کاهش پیدا نکند را باید بلد باشند و داءم این دانش خود را به روز رسانی بکنند

۹- مشاورها باید اینقدر دانش و توانمندی آنها در رابطه با مدیریت شعبات بالا باشد که داخل هر شعبه که میروند بتوانند نواقص و نقطه قوت آن شعبه را لیست بکنند و به خود شرکت و شعبه بدهند.

۱۰- مشاورها باید بدانند که هرگونه بد رفتاری یا رفتار منفی آنها شعبه به پای شرکت و مدیریت میگذارد و باید بابت بهترین برخورد با شعبات رفتار بکنند.

۱۱- مشاورها نباید داخل شعبات بستنی و هویج بستنی و همچون و... بخورند که در دید مدیر شعبه فوقالعاده تاثیر منفی دارد و فکر میکنند که شماها گشنه و مرده یک هویج بستنی هستید.

۱۲- مشاور باید در عرض ۶ ماه نهایتا در ۱۲ ماه انقدر رشد بکنند که خودشان رادر هرشغلی چه بستنی چه کبابی چه جگرکی و هر شغل دیگر گذاشتیم بتوانند یک مغازه را به بهترین شکل مدیریت بکنند که این امر ۱۰۰٪ به نفع خودشان میشود و میخواهم بگویم که مشاور فقط باید حواسشان انقدر به کار باشد و انقدر در کار خودشان رشد بکنند و در مسیری که میروند هم بستنی فروشی ها را ببینند هم سایر مغازه ها را کلا به خودشون فکرکنند یعنی این میوه فروشه چه کاری کرده که اینقدر فروش کرده ادم باید در بستنی فروشی چکاری بکند که این فروش را داشته باشد و در خلاصه به جای اینکه در اینستاگرام باشد

ودرسرگرمی باشد فقط به کار خودش فکر بکند و داءم به فکر یادگیری کار باشد و طوری شود که بعد از یک سال اینقدر در کار رشد کرده باشد که بتواند هر مغازه و هر شغلی را به نحو احسن و با بالاترین فروش راه اندازی کند و این امر فقط با فکر به کار و دل پیش کار بودن است که نهایتاً به نفع خودش است

۱۳ - ما مستنداتمان و همه شرح وظایفمان از همه پرسنل شرکت تا مشاورها این است که دنبال منافع شعبات باشند چون بارها و بارها گفته ایم که منافع ما بعد از منافع شعبات است یعنی اول باید کاری بکنیم که منافع شعبه تامین شود و بعد منافع شرکت خلاصه می‌خواهیم بگویم که ما همه شرح وظایفمان کمک کردن به شعبات است و حتی خود مشاورها ولی بعد از چند وقت چرا اتفاقی می افتد که حتی خود مشاور هاهم میگویند که شرکت خوب به شعبه ها ریدگی نمیدهدو...

ایا نتظار را داریم که حدامکان بدانند که منمدیر عامل از کل تیم می‌خواهیم که به شعبات خدمات دهند اگر توی مشاورها شرح وظایفت را خوب انجام ندهی زحمت یک تیم را به هدر میدهی و هم ذهنیت خود شما وشعبه نسبت به شعبه منفی میشود.

مشاور ها نباید سلیقه ای اطلاعات یا آموزشی به شعبه بدهند که هر مشاور بر اساس سلیقه خودش بگویم فالوده را چطور باید درست بکنند یا معجون را چطور تزئین بکنند یا شیر موز یا یا خ لاطه باید موردهایی را که شعبات از آنها در خواست دارند به واحد خدمات پس از فروش بگویند و تیم واحد خدمات پس از فروش هم برای اون قیمت جزو هم تهیه کند که همه مشاور هایمان و شرکت و شعبه به یک اساس کار و آموزش دهیم نه هر کس با یک سیستم که این توی ذهنیت مدیران شعبه ها خیلی تاثیر منفی دارد

۱۴ - مشاورها که هر سری به شعبات میروند دت خالی نروند و یک چیز برای آموزش ببرند که شعبات چشم به راه این باشند که مشاورها کیمی آیند چون باهر سری آمدن انها یک یک آموزشی برای ما میاورند که در فروش ما تاثیر گذاراست و باید این یک هارا از مسیول خدمات پس از فروش بگیرند و ببرند وچنانچه این امر انجام نشود به واحد راهبردی گذارش دهند

۱۵ - باید ۲۶ هر ماه با مدیرعامل و سرپرست تولید و سرپرست خدمات پس از فروش و سرپرست آرندی و سرپرست کنترل کیفی و سرپرست فروش و راهبردی جلسه گذاشته شود داخل کارخانه و تمام مشکلات شعبات را به صورت زنده و شفاف که از قبل برای دادن گزارشات فرمت تعبیه شده است را به این تیم بدهند که این تیم بتواند در راستای رضایت شعبات قدم بردارد

۱۶- حضور در کارخانه و جلسات برای گرفتن خط مش و راهنمایی گرفتن از مدیران ارشد : مشاوران باید در زمان تعیین شده توسط واحد خدمات پس از فروش در کارخانه حضور پیداکنند و تمام مشکلات شعبات و شکایات آنها را انتقال دهد و از راهنمایی ها و کمک های مدیران ارشد استفاده کند و خط فکری خود را با مدیران یکی کند و راه را درست برود و بداند باید در زمان حضور در شعبات چه کارهایی را انجام دهند تا مشکلی از شعبات برطرف شود

۱۷- به هیچ عنوان به هیچ و و تحت هیچ شرایط مسئول خدمات پس از فروش با شعبات نباید شفاهی یا تلفنی صحبت شود ، و هر درخواستی دارند باید درخواست خود را در تلگرام یا واتساپ (ابزار ارتباطی) بفرستند و مسئول خدمات پس از فروش هم پاسخ آن را مکتوب بدهند و مسئول خدمات پس از فروش موظف است نهایت تا ۲۴ ساعت جواب شعبات را بدهند به دلیل اینکه چنانچه مستند باشد رد پای آن سالیان سال باقی می ماند که او چه در خواستی داده و ما چه جوابی داده ایم دیگر شعبه بعد از چند مدت نمیگوید که ما هر درخواستی از شرکت داشتیم انجام داده ایم پیگیری نمی کند و چنانچه مستند باشد می توانند روی موضوع فکر کنیم و جواب را بررسی کرد که جواب منطقی و اصولی بدهیم چون شفاهی می باشد دیگر کنترل نداریم

۱۸- یکی از شرح وظایف واحد خدمات پس از فروش این می باشد

- ۱۹- منو قیمت سراسری شعبات باید در کلیخ شعبات سراسری باشد و یکسان
- ۲۰- تعداد و نوع محصول در شعبات یکی باشد نه یک شعبه بیشتر و یک شعبه کمتر باشد و کیفیت محصولات یکی باشد نه شیر موز را توی پارچ دو تا بندازه یکی ۳ تا و یکی ۴ تا باید خدمات پس از فروش توی اون راستا حرکت بکند
- ۲۱- قیمت فروش بستنی ر سرار شعبات (منو قیمت) نوع پوشش لباس و تنوع محصولات باید سراسری باشد یعنی به گونه ای نباشد که یک شعبه بستنی را ۴ بفروشد دیگری ۷ تومن و در یک شعبه شیر موز مخصوص باشد در شعبه دیگر آ انار بستنی مخصوص
- ۱۹- از تیر ماه هر سال (یعنی برج ۴ به بعد به هیچ وجه افتتاحیه نداشته باشیم)
- ۲۰- بعد از ده روز صورت جلسه شود نسبت به فروش شعبه که آیا ضرر می کند یا خیر (یعنی فروش ۱۰ روز گذشته) از افتتاح تا ده روز کاری
- ۲۲- باید برنامه فروش هزینه بابت هر مغازه در بیاید که بدانیم هر شعبه چقدر هزینه ثابت دارد و آیا فروش آن جواب گوی هزینه ها هست یا خیر قبل از اینکه شعبه مقرر ما متوجه شویم

#### مدارک لازم جهت ثبت نام و قرارداد

۱. سفته ۶۰ میلیون تومانی ۲- شناسنامه ۳- کارت ملی ۳- کارت پایان خدمت ۴- گواهی آخرین مدرک تحصیلی ۵- سه قطعه عکس ۴\*۳

## چه کسانی در شعبه عظیمیه آموزش میدهند.

در شعبه عظیمیه که یک نفر به عنوان مجری آموزشی یا مسئول آموزشی که توانایی آن را دارد که صفر تا صد را به مشاوران آموزش دهد و بعد از اتمام آموزش مدیریت شعبه اقدام به گرفتن امتحان کتبی و عملی نماید و در آخر اگر ایشان تأیید کنند آن را به کارخانه معرفی می کند و لازم به ذکر است می توان یک فرم مخصوص آموزشی طراحی کرد که تحویل مدیریت شعبه داد که از صفر تا صد به آن آموزشی نمره دهد اعم از رفتار - اخلاقی - کارکرد آموزشی - نوع برخورد با مشتری - نظافت شخصی و غیره.

## رعایت کردن شئون رفتار

چشم چرانی کردن و بد نگاه کردن به مشتری که باعث زیر سوال بردن کارخانه می باشد ممنوع است و با فرد خاطی برخورد خواهد شد و یا منجر به اخراج هم خواهد شد. هر گونه ایجاد ارتباط و دوستی

با افراد شعبه و حتی همسایگان شعبه که احتمال این را دارد که ایجاد ارتباط باعث زیر سوال بردن کارخانه بشود با آن مشاور برخورد و باعث اخراج و مشروط آن پرسنل می شود.

۱. مشاور باید بداند نماینده شرکت و نماینده شخص مدیر عامل می باشد و وظیفه مشاور و واحد خدمات پس از فروش این می باشد که کمک شعبه نماید تا فروش شعبه رو به تعالی باشد و به هیچ عنوان کم نشود هر گاه در شعبه نقصی دیده شد بلافاصله کارشناسی کرده و برای رفع مشکل به شعبه کمک رساند (در مواردی که در توان مشاور می باشد خود مشاور اقدام نماید و به اطلاع شرکت نیز برساند و لا غیر. با اطلاع رسانی صحیح در صدد و پیگیری مشکل کوشا باشد).

۲. مشاور به هیچ عنوان نباید شعبه را باز خواست نماید و مسائلی که ایجاد ناراحتی میکند را بصورت محرمانه نوشته و به اطلاع کارخانه و فقط شخص مسئول رسانده. مشاور فقط باید به شعبه خدمت نماید. و گزارشات خود را ریز به ریز که در فرم آمده با دقت پر نماید و هر کدام که نیاز به توضیح دارد در همان فرم ثبت نماید.

۳. مشاور در صورت نیاز شعبه می باید با کسب اجازه از مدیریت شعبه لباس فرم پوشیده و در شعبه مشغول به کار شود.

۴. مشاور باید با مدیران و پرسنل شعبات با احترام کامل برخورد نماید (یعنی حتی اگر مدیر شعبه به مشاور توهین کرد و ایشان را از شعبه بیرون کرد مشاور حق پر خاشگیری ندارد و با عذر خواهی با احترام کامل شعبه را ترک نماید). ولی این به این معنی نمی باشد که کارش را انجام ندهد بلکه در جایی دیگر تمام مشاهداتش را باید ثبت کرده و به اطلاع کارخانه برساند. و برای مراجعه بعدی حتما با دو کیلو شیرینی درب شعبه رفته و با رفتاری دوستانه کسب اجازه نماید تا از دل مدیر شعبه در بیاید و اگر دوباره اجازه نداد که داخل شعبه شوید با احترام کامل شیرینی را دده و آنجا را ترک نماید... البته لازم به ذکر می باشد هر چند بار که لازم باشد باید این کار انجام شود و باید توجه داشت که این ضعف مشاور را می رساند که نمی تواند ارتباط برقرار نماید که حتما پیگیری خواهد داشت.

۵. مشاور قبل از رفتن به شعبه باید تلفنی با مدیر شعبه هماهنگ نماید و به ایشان اعلام کند هنگامی به شعبه می‌رود خوشحال می‌شود ایشان هم حضور داشته باشد.

### وظایف یک مشاور خوب و موفق به شرح ذیل می‌باشد:

از سوی واحد بازرگانی مجموعه بستنی نعمت، نام شعباتی که باید مورد مشاوره قرار گیرند به مشاور اعلام می‌گردد و مهمترین بخش ماموریت محوله مشاور این است که قبل از شروع بکار و حرکت باید اقدامات اولیه سفر بررسی نموده و با دقت انجام دهد. یعنی باید یک زمان بندی صحیح و دقیق در مورد مسیرهای شعبات انتخاب شده، داشته باشد. بدین صورت که با توجه به مسیر شعبات انتخابی، مسیر حرکت خود را طوری انتخاب نماید که برای مراجعه به شعبه بعدی مجبور نباشد از یک شهر دو بار عبور نماید. فقط در صورتیکه برنامه ریزی صحیح و دقیق ترتیب دهد میتواند هم از نظر زمانبندی و هم هزینه‌ها کمترین زمان و هزینه را در بر داشته باشد.

دیدگاه یک مشاور باید دیدگاه یک مشتری باشد تا بتواند نتیجه بهتری بگیرد. یعنی تمام نکاتی که برای مشتریان حائز اهمیت است را باید دقت و توجه نماید تا بتواند ایرادها و مشکلات شعبه را پیدا نموده و گزارش دهد.

مشاور باید بلیط سفرهای خود را طوری تهیه نماید که غروب یا شب به مقاصد خود برسد تا بتواند از جنبه‌های مختلف، مشاوره خود را آغاز نموده و بهترین نتیجه را بگیرد. مثلا در شب تابلوها بهتر به چشم می‌آید.

در شب هنگام و ساعات شلوغی بهتر میتوان میزان فروش شعبات را بررسی نمود.

طبق برنامه مشاور که توسط مدیر خدمات پس از فروش تهیه و تنظیم شده را گرفته سپس برگه ماموریت که ایشان به شما میدهد اقدام به تهیه بلیط طبق برنامه زمانی مشاور کرده که جدول زمانی آن به شرح ذیل می‌باشد.



## مثال: شروع شمال کشور

شاهرود ۷صبح-۱۴	از شاهرود به مشهد ۱۷بعد از ظهر	از مشهد به گنبد ۷/۳۰ صبح	از گنبد به گرگان ۱۶بعد از ظهر	از گرگان به ساری ۱۸بعد از ظهر	از ساری به قائم شهر ساعت ۲۲	از قائم شهر به نور ۹صبح تا ۲۳	از نور تا چالوس ۱۰صبح تا ۲۳
از چالوس تا رامسر ۱۰صبح تا ۲۳	از رامسر تا استارا ۱۰صبح تا ۲۳	از استارا تا چارس آباد ۱۰صبح تا ۲۳	از چالوس تا زنجان ۱۰صبح تا ۲۳	از زنجان تا قزوین ۱۰صبح تا ۲۳			
			<b>جنوب کشور</b>				
از کرج تا یزد ۹شب-۷صبح	از یزد به کرمان ۱۳-۸شب	از کرمان به زاهدان ۷صبح-۱۶عصر	از زاهدان به چابهار ۲۱شب-۹صبح	از چابهار به بندر ۱۲ظهر-۱۰صبح	از بندر به شیراز ۲۲شب-۷/۳۰صبح	از شیراز به کازرون ۱۳-۱۵	از کازرون به بrazجان ۱۶-۱۸
از برازجان به بوشهر ۲۰-۱۹	از بوشهر به بهبهان ۹صبح-۱۲عصر	از بهبهان به اهواز ۱۴-۱۶	از اهواز به کرمانشاه ۶-۱۸	از کرمانشاه به همدان ۱۳-۱۸	از همدان به کرج ۱۹-۲۴شب		

## تنخواه و جای خواب

تنخواه یکی از مواردی است که اکثر مشاوران با مشکل مواجه می شوند لازم به ذکر که تنخواه فقط برای استفاده از وسایل نقلیه می باشد نه برای خوراک یا جای خواب. طبق برنامه مشاوره این مشکل را رفع کرده که هزینه آن را برآورد کرده و برای شروع هر مسیر تعیین نموده است که میزان هزینه چقدر می باشد و مشاورین باید طوری عمل کنند که هزینه ها را کاهش دهند که باعث ضرر نشوند. جای خواب طبق برنامه که از مدیریت بازرگانی تحویل میگیرند در آن جا هایی که جای خواب داشته باشند ذکر شده است و می توان از آنجا استفاده کرد اما بعضی جاهایی که جای خواب ندارد می توان از مسافر خانه آن شهر استفاده کرد که این مشکل اخیرا رفع گردیده است.

مشکلات مشاور یا اگر مشاورى به هر دليل پول خود را گم کرده باشد.

اگر به هر دليلى مشاور در مشاوره با مشکل هاىي مواجه شد(دزدیدن پول -بالا رفتن هزینه -سوختن کارت بانكى )مشاور بايد در اسرع وقت به شکل ممکن يا کارت به کارت يا حساب به حساب و ...)و غيره مبلغ را ارسال کند و پس از بازگشت مشاوره گزارش کتبی داده شود و در مورد مبلغ پرداختی به آن مشاور تصمیم گیری شود.

و در مشکلات مشاوره که اخيرا تعداد شعبات زياد شده و بايد آن را به ۴ مسير تقسيم کرد که مشاور توان خدمات بيشتري به شعبه و مديران شعبه را داشته باشد.

هزینه ها و خرج کرد هر مسير در حد همان مسير باشد که مشاور در ادامه مسير کوتاهی نکند . به وقت ريختن حقوق و مساعده آن قبل از مشاوره بايد تنخواه به موقع شارژ شود.

ارائه به موقع گزارشات به کارخانه

ارائه گزارشات مشاور بعد از اتمام مسير و پايان ۲ روز استراحت الزامی است که بعد از تماس به مدیریت بازرگانی آن را به کارخانه يا هر دستور که مدیریت اعلام کرده آن را تحويل دهید در غير اين صورت مدیریت خدمات پس از فروش با مشاوران برخورد خواهد کرد يا حتی منجر به کسر حقوق می گردد.و مشاوران بايد سعی کنند که گزارشات تکميل باشد و ناقص تحويل مدیریت ندهد و حتی اطلاعات غلط درباره هيچ شعبه ای ندهند.

### گزارشات کذب نباشد.

الف-میتوان هر مسیر را به شکل رندوم یا هر مسیر را به شکل چرخشی و در هر ۱۰ روز مشاوره کرد.

ب-نمونه امضا و تاریخ مدیر شعبه در کارخانه باشد .

ج-اگر به هر دلیل مدیر شعبه حضور نداشت وی به صورت تلفنی از حضور مشاور اطلاع رسانی نمائید.

د- می توان برای بهبود بخشیدن به این وضعیت که گزارشات کذب نباشد (در هر فصل خود مسئول یا مدیر خدمات پس از فروش )یک دوره کل شعبات را مشاوره کند.

### احترام گذاشتن به مدیر شعبات

یکی از وظائف مشاوران آرام کردن و کم کردن تنش بین شعبات و کارخانه است و همواره با شعبات محترمانه و شان کارخانه رفتار و برخورد نماید.

لازم به ذکر است حتما اگر شعبه ای مشکل حادی داشت مشاور هیچ حقی برای برخورد با مدیران شعبه را ندارند و فقط به مدیریت خدمات پس از فروش کارخانه برای تصمیم گیری گزارش می دهند و بزرگترین احترام به مدیران شعبه که می شود گذاشت شامل نوع رفتار ،برخورد ،نوع پوشش لباس و در موارد خاص کمک به شعبه و کار کردن در آن شعبه می باشد.

## مدارک یک مشاور

۲-۱- همراه داشتن کارت مشاوره

۲-۲- همراه داشتن کارت شناسائی معتبر

## بهداشت و نظافت محیط

دومین امر مهمی که یک مشاور بدان باید توجه داشته باشد بهداشت و نظافت تمام موارد خصوصا یخچال هاست.

مهمترین نکته در نظافت، رعایت بهداشت یخچال هاست که هم داخل و بیرون یخچال ها باید مرتب و تمیز باشد.

تمیز نگه داشتن داخل یخچال ها، اعم از؛ تمیز نگه داشتن پیت ها پس از اتمام یک طعم بستنی که باید پیت را با دقت تمیز شست تا طعم بستنی قبلی با طعم بستنی جدید قاطی نشود چون مخلوط طعم ها باعث پایین آمدن کیفیت و در نتیجه نارضایتی مشتریان میگردد.

تمیز نگه داشتن شیشه و یتیرین یخچال ها و قسمت بیرونی یخچال ها که باید با یک دستمال نظیف مرتب تمیز و پاکیزه نگهداری شود.

تمیز بودن کف مغازه، تمیز بودن پشت مغازه، از آنجائیکه اقدامات اولیه در پشت مغازه صورت میگیرد پس از تمیز بودن آن و نظافت و بهداشت فوق العاده مهم است.

تمیز و براق بودن شیشه های مغازه.

تمیز بودن بیرون یخچال ها، تاپینگ ها و الباقی دستگاهها.

بررسی دستگاه شربت فالوده همیشه پر، تمیز باشد و نکات بهداشتی باید رعایت شود. باید درب هر دستگاه طوری باشد تا از ورود حشرات به داخل آن جلوگیری شود.

بررسی شود تا دستگاه خامه زن، صحیح کار میکند یا خیر.

لباس کار پرسنل باید تمیز و پاکیزه باشد.

آب رشته فالوده تمیز باشد.

شیشه های تاپینگ ها و بیت های داخل آن تمیز باشد.

بررسی تمیز بودن ظروف یک بار مصرف که خاک، مو، نایلونو ... در آنها پیدا نشود.

هر مشاور وظیفه دارد اول از هر چیزی لباسی آراسته و تمیز که در شان کارخانه باشد داشته باشد. چنانچه که یک مشاور نماینده شرکت در آن شعبه می باشد وظایف کاری مشاوران این می باشد برای شروع وبعد از اتمام آموزشهای دیده شده توسط مربیان قبل از وارد شدن به شعبه نور بیرون مغازه -جوی جلو مغازه -شیشه سکوریت، شیشه تاپینگ ها بعد از وارد شدن به شعبه و صحبت کردن با مدیریت نظافت داخلی و نور داخل شعبه -تمیز بودن یخچال فالوده - تمیز بودن و برفک نداشتن یخچال های سنتی و در انتها پشت مغازه .تمیز بودن دستگاه شربت فالوده -تمیز بودن بشکه های شربت فالوده غیره .هر گاه در شعبه متوجه کمبود نیرو شدید موظف هستید که لباس پرسنل نعمت را پوشیده و به آن شعبه کمک کرده و برای بهبود بخشیدن به آن شعبه تلاش کنید.

## لباس فرم مشاوران

لباس فرم مشاور باید طوری باشد که در شان کارخانه و هم در شان مشاور باشد در حین مشاوره انگشتر - دستبند - گردنبند ممنوع می باشد و اگر از این موارد دیده شود مسئول مشاور با آن فرد برخورد خواهد کرد و لباس فرم باید با علامت نعمت پوشیده شود و کیف آن باید آرم نعمت داشته باشد و لباس فرم مشاور باید همان لباسی که کارخانه تهیه کرده پوشیده شود و در غیر این صورت برخورد خواهد شد.

## بررسی روشنایی مغازه

روشنایی و نور مغازه چه داخل و چه بیرون آن باید کافی باشد که بهتر است در شب بررسی شود تا از سالم بودن لامپ ها اطمینان حاصل گردد. چون هم میزان نور داخل مغازه و هم میزان نور بیرون مغازه هر دو اهمیت فوق العاده دارند.

## دیزاین مغازه

بابت هر مغازه از سوی طراحان مجموعه بستنی نعمت یک طرح دکوراسیون داخل و یک نمای بیرون مغازه تهیه میگردد که در اختیار مدیران شعب قبل از افتتاح قرار میگیرد و مشاور موظف است بررسی نماید که چیدمان دستگاهها به همان ترتیب چیدمان تعریف شده در نقشه باشد.

## تعداد دستگاهها

باید تعداد دستگاهها اعم از: انواع یخچال ها ، تاپینگ ها ، بار سفت کن ، گل خامه، دستگاه شربت فالوده و ... طبق قوانین و مقررات اعالم شده در قرارداد نمایندگان شعبات با مجموعه بستنی نعمت باشد.

## تعداد پرسنل

بررسی شود تعداد پرسنل با تعدادی که در آئین نامه اجرائی و راهبردی شعبات بستنی نعمت مغایرت نداشته باشد و کمتر از ۵ نفر نباشد.

## جایگاه پرسنل

باید بررسی شود که هر یک از پرسنل در جایگاه از پیش تعیین شده خود قرار میگیرند.

## بررسی پر بودن یخچال ها و ویترین ها

باید قبل از شروع به کار کلیه یخچال ها بطور منظم با بستنی پر و چیده شده آماده باشد.

نحوه چیدمان بستنی ها در دستگاه تا پینگ مهم است بررسی گردد صحیح چیده شده باشد.

## بررسی ظاهر پرسنل

باید توجه داشت که لباس و سر وضع ظاهری پرسنل مرتب و تمیز باشد. لباس پرسنل پارگی نداشته باشد. کارت بهداشت هر پرسنل چک گردد که از تاریخ انقضا آن نگذشته باشد. از سلامت پرسنل باید اطمینان حاصل گردد. هر یک از پرسنل باید ست کامل لباس فرم را که قبلا در اختیارشان توسط مجموعه بستنی نعمت قرار گرفته به تن داشته باشند. باید هر پرسنل از دستکش های مخصوص برای هر دو دست در حین کار استفاده نمایند.

## برخورد پرسنل

نحوه برخورد پرسنل با مشتریان باید بررسی گردد چگونه است.

نحوه سرویس دهی پرسنل شعبات نسبت به مشتریان چگونه است.

آیا با احترام صحبت مینماید.

آیا حوصله کافی در ارتباط با مشتریان به خرج می دهد.

آیا احترام را در رفتار و گفتار پرسنل میتوان مشاهده نمود.

آیا مشتری با رضایت از نحوه برخورد پرسنل از آن مکان دور میگردد.

## بررسی انواع تابلوها

سالم بودن لامپ های تابلوها ، صحیح کار کردن تابلوهای LED ، به روز بودن تابلوهای LED ، اطمینان از سالم بودن سیم کشی برق ، بررسی تابلوهای فول کالر تا رنگ آنها بر اثر اشعه آفتاب کم رنگ نشده باشد و رنگ بندی تابلوها باید همیشه واضح باشد تا بهتر به چشم آید.

در شعبات نعمت ۲ نوع تابلو وجود دارد که ۱- تابلو سر درب مغازه ۲- تابلو LED که باید این ۲ نوع تابلو سالم و بروز باشد که باعث میزان فروش و دید مشتری حتی برای واگذاری شعبات تاثیر بسزایی دارد و حتما باید همه شعبات ، تابلوهای آنها سالم و به روز باشد و اگر مشاوره مشاهده کرد که تابلوهای شعبه خراب می باشد باید آنها را در اسرع وقت به کارخانه گزارش دهد. تا در اسرع وقت با پیمانکارها هماهنگی لازم جهت درست کردن و بروز رسانی آن انجام شود. لازم به توجه است که متن و تعداد اکثر شعبات به روز نمی باشد.



## بررسی سطل زباله

باید بررسی شود تعداد سطل های زباله ۴ الی ۵ سطل در بیرون مغازه قرار گرفته باشد (سطل ها باید کیسه زباله داشته باشد).

## بررسی کیفیت محصول

بستنی ها شل و سفت نباشد.

بستنی ها یخ زده نباشد.

فالوده ها خمیر نباشد.

فالوده ها یخ زده نبهشد.

آب رشته فالوده تمیز باشد.

دستگاه فالوده که بیرون مغازه کار گذاشته میشود باید از شربت فالوده پر باشد.

میزان خامه و شیر به اندازه و صحیح باشد تا شل یا سفت نشود.

## دستگاه صندوق

باید بررسی شود تا هیچ محصولی بدون فیش فروخته نشود.

## بررسی سایبان مغازه

باید بررسی که سایبان مغازه سالم بوده و از آن استفاده می شود چون به هیچ عنوان نباید نور آفتاب به داخل مغازه نفوذ نماید.

## بررسی فروش طبق تعرفه

باید بررسی شود که نرخ فروش در شعبات طبق تعرفه اعلام شده از سوی مجموعه بستنی نعمت است یا خیر.

## میزان فروش شعبات

بهترین زمان تشخیص برای میزان فروش شعبات، ساعات شلوغی و در شب میباشد.

مشاور به هیچ عنوان اجازه ندارد میزان فروش شعبه ای را با میزان فروش شعبات دیگر مقایسه نماید.

## بررسی وزن بستنی های بسته بندی شده و آماده فروش

باید بررسی گردد که وزن بستنی های بسته بندی شده طبق وزن تعیین شده است یا خیر. باید مشاور یا کارشناس با دقت و تجربه ای که دارد بصورت چشمی این تشخیص را بدهد و هرگز به خود اجازه ندهد که از دست پرسنل گرفته و وزن نماید که اینکار ایجاد ناراحتی می نماید و در صورتی که خود مدیریت شعبه که تازه شعبه را افتتاح کرده به وزن ها واقف نیستند کمک خواستند با رعایت ادب و احترام وزن ها را اعلام مینمایید و همیشه در نظر داشته باشید که چند گرم بالاتر باشد اشکالی ندارد ولی تحت هیچ شرایطی کمتر از وزن مورد نظر نباشد. (یک بسته از هر نمونه را شانسی انتخاب و وزن نموده تا مطمئن شویم وزن آنها طبق استاندارد باشد)

وزن بستنی های نیم کیلویی باید بین ۵۰۰ گرم الی ۵۵۰ گرم باشد.

وزن بستنی های یک کیلویی باید بین ۱۰۰۰ الی ۱۰۱۰ گرم باشد.

ظرفهای لیوانی بستنی سنتی باید بین ۱۲۵ گرم الی ۱۳۰ گرم باشد.

سنتی حصیری باید بین ۱۱۰ گرم الی ۱۳۰ گرم باشد.

#### بررسی وزن اسکوپ ها

باید وزن اسکوپ ها کنترل گردد که به اندازه وزن استاندارد تعیین شده است یا خیر؟ وزن هر ظرف ۵ اسکوپ از ۱۸۰ گرم تا ۲۰۰ گرم میباشد و یا ۴ اسکوپ با خامه نیز باید همین وزن را داشته باشد.

#### فروش محصولات

باید دقت شود در شعبات محصول دیگری به غیر از محصولات مجموعه بستنی نعمت به فروش نرشد. به محض رویت کوچکترین مورد سریعاً باید به مدیریت محترم خدمات پس از فروش مجموعه بستنی نعمت کتبا انتقال داده شود. البته بصورت محرمانه.

#### آدرس شعبات

در صورتیکه تغییر آدرس شعبات بدون هماهنگی با مسئولین مجموعه بستنی نعمت صورت گیرد بلافاصله باید به مسئولین محترم اطلاع داده شود.

۱. انتقال انتقادهای و پیشنهادهای شعبات: مشاور میتواند کلیه انتقادات و پیشنهادات مدیران شعبات را کتبا به مدیریت محترم بازرگانی مجموعه بستنی نعمت گزارش دهد.

۲. دریافت گزارش کتبی از مدیران شعبه

۳. انتقال تجربیات و آگاهی های لازم جهت بهبود وضعیت شعبه

مشاور در صورت لزوم، با توجه به تجربیات خود، می تواند اطلاعات و مواردی که برای بهبود وضعیت شعبه موثر است را اعلام نماید.

۴. هماهنگی با قسمت بازرگانی کارخانه قبل و بعد از مشاوره شعبات

۵. ارائه گزارش مشاور: هر مشاور موظف است پایان هر مشاوره و اطمینان از نتایج مشاوره گزارش کتبی تهیه نموده و برای مدیریت محترم بازرگانی مجموعه بستنی نعمت در اسرع وقت ارسال نماید.

فرم هایی تهیه شده که در اختیار مشاوران قرار میگیرد که مشاور موظف است تا نتایج گزارشات خود را به فرم های مربوطه انتقال داده و برای مدیریت محترم بازرگانی مجموعه بستنی نعمت ارسال نماید.

پس از ملاحظه هر گونه مشکل در شعبات باید بصورت کتبی در گزارشات خود ذکر نماید.

مشکلات از قبیل: عدم رعایت قوانین و مقررات تعریف شده در آیین نامه اجرایی و راهبردی شعبات مجموعه بستنی نعمت.

مشکلاتی از قبیل: مشکل با اماکن، اتحادیه، اداره بهداشت و دیگر ادارات دولتی، مشکلاتی از قبیل: ناهماهنگ بودن سازندگان دستگاه ها جهت تعمیرات احتمالی.

## ندادن اطلاعات به شعبات

الف. درمیان نگذاشتن اطلاعات محرمانه شرکت نزد کلیه شعبات

ب. در میان نگذاشتن میزان فروش شعبات نزد همدیگر

ج. ممانعت کردن از صحبت کردن بیش از حد در مورد مدیران کارخانه نزد شعبات

د. دخالت نکردن در امور کلیه شعبات (حقوق ، بیمه ...)

ذ. روند مشاوره

م. چند عدد مشاور داریم

ن. ندادن اطلاعات حقوقی و شخصی در مورد خودتان

و. بدگویی نکردن از پرسنل و مسئولین کارخانه نزد شعبات دیگر

## مقدمه چک 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 ی 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 ی 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 بپرسیم تست فینگر را انجام داده و بگویند روز بعد انجام میدهم و روز بعد بپرسیم بگویند روز قبل انجام داده ام لذا جهت کنترل و پیگیری انجام شدن کارها باید روز انجام آن کار را مشخص نماییم

## چک لیست های روزانه

ردیف	شرح	درجه اهمیت
۱	ارسال گزارش و عکس گرفته شده از شعبات حداکثر تا ساعت ۹ صبح	۱
۲	آماده دریافت تماس از طرف مسئول کارشناس	۱
۳	اجرای برنامه ی مسیر	۱
۴	روشن بودن دستگاه جی پی اس و چک کردن آن	۱

## چک لیست های هفتگی

ردیف	شرح	درجه اهمیت
۱	ارسال گزارش و عکس گرفته شده از شعبات حداکثر تا ساعت ۹ صبح	۱
۲	آماده دریافت تماس از طرف مسئول کارشناس	۱
۳	اجرای برنامه ی مسیر	۱
۴	روشن بودن دستگاه جی پی اس و چک کردن آن	۱



## چک لیست های ماهانه

ردیف	شرح	درجه اهمیت
۱	ارسال لیست گزارشات ماهیانه مشاورها + کارشناسان بطور کامل	۱
۲	حضور در محل کارخانه جهت جلسه ماهیانه + تمدید قرارداد کاری	۱
۳	اجرای برنامه ی مسیر	۱
۴	دریافت لیست بروز رسانی تابلو های ال ای دی	۲

## 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 های 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 اصلا 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 مدیریت 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 ۱۰۰ 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

شرح گزارش	نمره روزانه	نمره هفتگی	نمره ماهانه	درجه اهمیت
تعداد مشاوران در مسیر	*	*	*	۳
تعداد شعباتی که توسط مشاوران بازدید شدند	*	*	*	۱
میانگین درصد موفقیت شعبات	*	*	*	۳
میانگین درصد رضایت شعبات از کارخانه	*	*	*	۱
تعداد تابلوهای تعمیر شده	*	*	*	۲
تعداد کل درخواست ها و شکایت شعبات از کارخانه	*	*	*	۱
تعداد کل درخواست های نمایندگی	*	*	*	۳
تعداد شعبات فعال ، غیر فعال و تعطیل موقت	*	*	*	۱
تعداد شعباتی که قصد واگذاری دارند	*	*	*	۱
تعداد چک ها و سفته های دریافتی	*	*	*	۲
تعداد شعبات متخلف	*	*	*	۳
تعداد پاسخ های ارسالی از کارخانه برای شعبات	*	*	*	۱

## 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 می رود 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 می رود 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 خدمات پس از فروش و واگذاری شعبات

ردیف	شرح ممیزی	درجه اهمیت	نمره کامل
۱	آیا کارکرد مشاوران کنترل میشود و برنامه کاری به مشاوران ارائه میشود؟	۱	۵
۲	آیا گزارشات افتتاحیه دریافت و ثبت میشود؟	۳	۵
۳	آیا درخواست ها و شکایات شعبه ها پاسخ داده میشود؟	۲	۶
۴	آیا بالانس بودن قیمت ها در سراسر شعبات بررسی میشود؟	۱	۰
۵	آیا برای شعباتی که کم فروش هستند اقداماتی انجام داده شده است؟	۱	۲
۶	تاریخ دورترین خرابی تابلو از دو هفته پیشتر نباشد	۲	۳
۷	آیا اطلاعات شعبات روی سایت قرار داده میشود یا خیر؟	۱	۱۰
۸	آیا جلسات نمایندگی در روزهای خاص و از قبل مشخص شده برگزار میشود؟	۱	۶
۹	آیا مشاوران بابت هر مسیر پک ارائه میدهند به شعبات یا خیر؟	۲	۶
۱۰	آیا مشاوران از فرایند خاب سرمایه اطلاعات کافی دارند؟	۱	۴
۱۱	چه تعداد از شعبات تخلف داشتند و چه اقداماتی صورت گرفته است؟	۲	۶
۱۲	اقدامات انجام شده در شعب بابت درصد موفقیت شعب چه بوده است؟	۳	۶
۱۳	شعبات کم فروش بر اساس گزارش برنامه بودجه مشخص شده است؟	۱	۱۰
۱۴	این ماه نسبت به سال گذشته آیا افزایش فروش داشته ایم یا خیر؟ میزان آن چقدر بوده است؟	۱	۶
۱۵	چه تعداد از شعبات کارشناسی شده اند و چه اقداماتی صورت گرفته است؟	۱	۷
۱۶	آیا اقداماتی جهت شعباتی که بستنی غیر میفروشند انجام شده است یا خیر؟	۱	۵
۱۷	آیا مشاوران از فرایند سفارش بار و تسویه آن را آگاهی دارند؟	۱	۴
۱۸	آیا برای هر شعبه یک زونکن مشخص طبق استاندارد بستنی نعمت تهیه شده است یا خیر؟	۱	۹

## 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 ۱۰ بانک بوده اما با مرور زمان و جابجایی افراد به ۳۰۰۰ 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 برنامه ریزی)

ردیف	بانک اطلاعاتی اصلی	شرح کاربرد	درجه اهمیت	مشترک بین چه سمت هایی و چه سمت هایی از این بانک استفاده میکنند
۱	ثبت عملکرد مشاوران		۱	خدمات پس از فروش - راهبردی - مالی
۲	آرشیو تصاویر شعبات از مشاوران حضوری		۱	خدمات پس از فروش - راهبردی - مالی
۳	بایگانی صور تجلسات ماهیانه		۱	خدمات پس از فروش - راهبردی - مالی
۴	در صد موفقیت روز افتتاحیه		۱	خدمات پس از فروش - راهبردی - مالی
۵	درصد موفقیت قبل از افتتاحیه		۱	خدمات پس از فروش - راهبردی - مالی
۶	کارشناسی قبل از افتتاحیه		۱	خدمات پس از فروش - راهبردی - مالی
۷	گزارش افتتاحیه		۲	خدمات پس از فروش - راهبردی - 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 میباشد 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				
ردیف	نام فرم	نوع	چه کسانی باید امضا کنند	به چه دلیل این فرم مورد نیاز است
۱	گزارش ماهیانه مشاوران	فرم واحد	۱- مشاوران ۲- مسئول خدمات پس از فروش	به دلیل اینکه هر ماه از عملکرد خوشان نسبت به بازدید شعبات گزارش تهیه کنند
۲	فرم مسیر حرکت و برنامه مشاوران	فرم واحد	۱- مسئول خدمات پس از فروش ۲- مدیر خدمات پس از فروش ۳- واحد مالی	طبق برنامه ای که مشخص شده است میبایست بانک اطلاعاتی مسیر مشاوران پر گردد و بعد از آن یک خروجی پرینت گرفت شود تا بعد از امضا مستندات آن به واحد مالی ارائه شود

## فرم شماره ۱

نام مشاور:			فرم گزارش ماهیانه مشاوران	
تاریخ:			واحد خدمات پس از فروش	
ردیف	نام آیتم	نام شعبات	توضیحات	
1	کدام شعبات واقعا موفق بودند			
2	کدام شعبات از دست شرکت راضی بودند			
3	کدام شعبات از دست شرکت ناتراضی بودن			
4	کدام شعبات از نظر بهداشت آن را رعایت نمی کنند			
5	کدام شعبات برخوردشان با مشاوران خوب بوده			
6	کدام شعبات با مشاوران خوب نبوده			
7	کدام شعبه پیشنهاد دادند			

توضیحات تکمیلی:

## فرم شماره ۲ :

نام مشاور	عرفان شریفی	یهنام برومند	فرزین بابایی	مسیر استراحت
مسیر ( ۷روز )				
تاریخ شروع بازدید				
تاریخ پایان بازدید				
پایان استراحت				
تاریخ درخواست پرداخت				
تاریخ اعلام ماموریت در سیستم				

نام مشاور	عرفان شریفی	یهنام برومند	فرزین بابایی	مسیر استراحت
مسیر ( ۷روز )				
تاریخ شروع بازدید				
تاریخ پایان بازدید				
پایان استراحت				
تاریخ درخواست پرداخت				
تاریخ اعلام ماموریت در سیستم				

نام مشاور	عرفان شریفی	یهنام برومند	فرزین بابایی	مسیر استراحت
مسیر ( ۷روز )				
تاریخ شروع بازدید				
تاریخ پایان بازدید				
پایان استراحت				
تاریخ درخواست پرداخت				
تاریخ اعلام ماموریت در سیستم				

## 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 ای 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	
شرح نام زونکن	ردیف
گزارشات مشاوران و تنخواه مسیر آنها	۱
کلیه فرایندهای مربوط به مشاوران	۲

## 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 ابزار های کاربردی مشاوران و کارشناسان شعبات

ردیف	نام ابزار هایی که نیاز دارد	به چه بابت ( دقت - سرعت - کنترل )	درجه اهمیت
۱	تبلت یا گوشی تلفن همراه	به جهت ارائه دقیق و به روز گزارشات به صورت سیستمی تا بتوانیم قدرت بستنی را به همه شعبات نشان دهیم و بگوییم که میتوانیم در لحظه مشکلات شعبات را به گوش کارخانه برسانیم	۱
۲	لباس فرم	به دلیل اینکه بتوانیم نظم و انضباط و یکپارچگی شرکت را نشان دهیم و بگوییم اتحاد و یکپارچگی در کل شرکت وجود دارد همچنین میبایست همیشه منظم و مرتب باشند چون نماینده شرکت هستند	۱
۳	دستگاه جی پی اس	به لحاظ دقت در ارائه گزارش دهی و اینکه بتوانند گزارشات خود را طبق مسیری که در نقشه نشان میدهد ارائه دهند	۱
۴	پنل ارسال گزارش	از طریق این پنل با وارد کردن نام کاربری و رمز عبور (خود مشاوران) هم به سوالات مدیران شعبات پاسخ میدهند و هم مواردی که مد نظر شرکت هست را به اطلاع کارخانه می‌رسانند	۱
۵	فیلم ها و تصاویر شعبات	ابزاری هست برای انتقال به روز تصاویر و فیلم های به لحظه از شعبه به کارخانه	۲

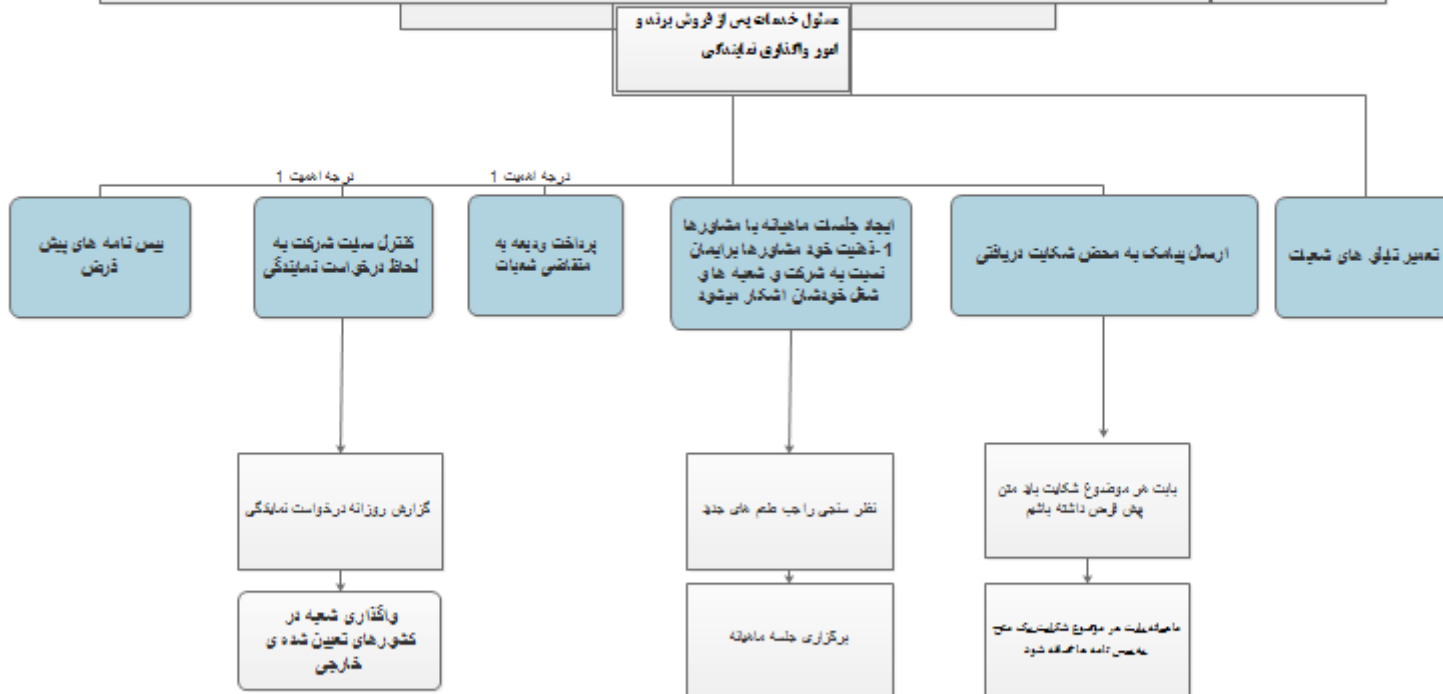


## فلوچارت کلی کارها

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.

شماره صفحه : 56	<b>فلوجارت کلی کارها</b>	
مسئول خدمات پس از فروش برنده و امور واگذاری نمایندگی		نام سمت :



## 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.

به چه دلیل این آیتم اضافه شده است	شرح آیین نامه	شرح وظایف کاری	توسط چه کسی پیشنهاد شده	نام واحد	ردیف
جهت حفظ نظم و یکنواختی مشاوران و کارشناسان در فصل سرما	<p>آیین نامه ملزومات و لباس فرم مشاوران و کارشناسان آیین نامه موجود :</p> <p>ملزوماتی که مشاوران و کارشناسان در هنگام بازدید از شعبات باید همراهشان باشد شامل ۱: کارت شناسایی ۲: تبلت ۳: کیف چرمی ۴: لباس فرم ۵: نشان سینه نعمت</p> <p>تمامی مشاوران و کارشناسان باید لباس فرم جهت اعزام به شعبات داشته باشند</p> <p>آیین نامه درخواستی :</p> <p>در فصل سرما به دلیل برودت هوا مشاوران و کارشناسان نیاز دارند که لباس گرم به تن کنند و از انجایی که یکنواختی در پوشش آنها برای شرکت با اهمیت می باشد . تهیه کاپشن متحدالشکل در این فصل برای آنها ضروری می باشد . کاپشن باید آرم بستنی نعمت روی آن خورده شود .</p>	تهیه لباس متحدالشکل برای مشاوران و کارشناسان	جمشیدی	خدمات پس از فروش	۱

					<p>جهت سهولت در حمل و نقل سی دی و وسایل شخصی مشاوران و کارشناسان جهت بازدید از شعبات ، ساک دستی چرخ دارد برای آنها تهیه گردد که تمامی وسایل خود را داخل آن گذاشته و با نظم در شعبات حضور پیدا کنند . ساک های دستی باید آرم بستنی نعمت روی آن خورده شود .</p>
۲	مشاوران	<p>تاپینگ ها ( محل نگهداری بستنی یا ویتزین بستنی ) بیرون از شعبه باید باشد و در بستنی نعمت مشتری به داخل شعبه راه داده نمیشود</p>	<p>تاپینگ ها ( محل نگهداری بستنی یا ویتزین بستنی ) بیرون از شعبه باید باشد و در بستنی نعمت مشتری به داخل شعبه راه داده نمیشود</p>	<p>مشتریان بستنی را انتخاب می کنند ، خود این انتظار و ایستادن سبب جلب مشتری می شود . ۲. شعبات فضای کافی جهت پذیرایی از مشتری را ندارند . ۳. عدم سرویس دهی مناسب به مشتری کم است</p>	
۳	مشاوران	<p>فروش محصولات غیر خصوصا آب میوه در شعبات ممنوع می باشد</p>	<p>فروش محصولات غیر خصوصا آب میوه در شعبات ممنوع می باشد</p>	<p>عرضه یک محصول خیلی موفق تر است ، بستنی فروشهای دیگر مثل بسکین رابینز فقط یک محصول عرضه می کنند . ۲. فروشگاه زنجیره ای به کیفیت یکنواخت در سطح کشور و دنیا معروف است . با توجه به اینکه کیفیت میوه ها در شهرهای مختلف فرق می کند ، عدم یکسان بودن کیفیت سبب بی اعتمادی مشتری حتما به بستنی می شود . ۳. کیفیت آب میوه تحت کنترل نمی باشد و مشکلات بهداشتی ایجاد می نماید</p>	
۴	مشاوران	<p>شعبات ماهیانه مبلغی را به عنوان شارژ به شرکت پرداخت می نمایند</p>	<p>شعبات ماهیانه مبلغی را به عنوان شارژ به شرکت پرداخت می نمایند</p>	<p>۱. واحد خدمات پس از فروش وظیفه رسیدگی به درخواست و شکایات شعبات را دارند . ۲. افزایش سود شعبات از طریق پیاده سازی راه کارهایی که به کمک خود شعبه باعث افزایش فروش و سود آوری بیشتر شعبات می شود . ۳. کمک به شعباتی که با مشکل مواجه هستند</p>	

<p>بدلیل اینکه شعبه فکر نکند که از طرف کارخانه دارد کنترل می شود و مشاورین را به چشم مشاور ببیندنه بازرسی</p>	<p>مشاور باید قبل از رفتن به شعبه با تلفن به مدیرشعبه با او هماهنگ کند که من فردا می آیم برای مشاوره خیلی خوشحال میشوم اگر خودت را ببینم و اگر خودمدیر شعبه اعلام کرد که من مغازه نیستم از او بخواهید که با شعبه هماهنگ کند برای بازدید و بر طرف کردن آن توسط مشاور</p>	<p>مشاور قبل از رفتن به هر شعبه باید با آن شعبه هماهنگ کند این آیتم فعلا از تاریخ ۰۶/۱۰/۹۳ تا ۱۰/۰۳/۹۴معتبر می باشد و بعد باید بررسی شود</p>	<p>شماران حضوری</p>	<p>۵</p>
<p>بدلیل اینکه مشاورین اطلاعاتشان در رابطه با آیین نامه شعبه کامل و به روز باشد و چنانچه مدیرشعبات سوالی از آنها در این رابطه پرسید فوراً پاسخگو باشند</p>	<p>بخاطر بهتر کار کردن شعبات و اینکه روز به روز در کار خود پیشرفت بهتری داشته باشند قسمت واحدخدمات پس از فروش بستنی نعمت آیین نامه ای تهیه و تنظیم نموده اند که همه مسائلی که در پیشرفت شعبه تاثیر گذار است در آن نوشته شده است شامل نحوه برخورد با مشتری وظایف کاری مدیر شعبه وظایف کاری هر بخش از شعبه وزن انواع بستنی و اقالم مورد نیاز هر شعبه و غیره ... می باشد</p>	<p>اطلاعات کافی در رابطه با آیین نامه شعبات</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۶</p>
<p>بدلیل اینکه قبلا مشاوران اطلاعات ناچیزی به شعبات داده اند که برای شرکت دردرس های بزرگی ایجاد کرده اند</p>	<p>به هیچ عنوان هیچ اطلاعاتی از کارخانه به شعبات داده نشود بدلیل اینکه واحد خدمات پس از فروش هر گونه اطلاعاتی را که بدرد شعبات میخورد در قسمت سایت خبری بستنی نعمت می گذارد که دسترسی برای همه شعبات می باشد و احتمال اینکه از نظر شما یک اطلاعات جزئی و ناچیز به شعبات داده شود و دردرس بزرگی برای شرکت ایجاد شود تحت هیچ شرایط اطلاعاتی به شعبات ندهید و بهترین جواب برای شعبات این است که نمیدانم یا اطلاع ندارم می پرسم و به اطلاعاتان می رسانم حتی برای مواردی که هم میدانید و هم اطلاع دارید ابتدا باید با واحد خدمات پس ازفروش هماهنگی شود و جواب را واحد خدمات پس از فروش بدهد</p>	<p>ندادن هیچگونه اطلاعات از کارخانه</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۷</p>

<p>بدلیل اینکه قبلا مشاوران اطلاعات ناچیزی به شعبات داده اند که برای شرکت در دسر های بزرگی ایجاد کرده اند</p>	<p>همانطور که مشاورین نماینده مجموعه بستنی نعمت می باشند محرم شعبات هم می باشند یعنی اگر هر شعبه ای هر گونه مشکل یا اسراری داشته باشند فقط باید به واحد خدمات پس از فروش بدهند و هیچگونه حقی ندارند که اطلاعات شعبات را فی ما بین شعبات دیگر مطرح کنند</p>	<p>ندادن هیچگونه اطلاعات فی ما بین شعبات</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۸</p>
<p>بدلیل اینکه مشاورین قبلا بعنوان بازرسی داخل شعبات می رفتند و برخوردشان با مسئول شعبات اصلا خوب نبود و همه شعبات نسبت به رفتار بازرسیها معترض بودند و رفتار ناشایست مشاورین را به پای خواست مدیر عامل و شرکت می گذاشتند</p>	<p>مشاور نماینده شرکت و نماینده شخص مدیر عامل می باشد و وظیفه اصلی مشاور خدمت کردن به شعبات می باشد و وظیفه واحد خدمات پس از فروش و مشاور این است که به هیچ عنوان نگذارند یا به عبارت دیگر کمک شعبه بکنند که فروش شعبه کم نشود و فروش شعبه روز به روز بهتر شود</p>	<p>مشاورین نماینده شخص خود مدیر عامل و شرکت می باشند</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۹</p>
<p>بدلیل اینکه مشاورین قبلا بعنوان بازرسی داخل شعبات می رفتند و برخوردشان با مسئول شعبات اصلا خوب نبود و همه شعبات نسبت به رفتار بازرسیها معترض بودند و رفتار ناشایست مشاورین را به پای خواست مدیر عامل و شرکت می گذاشتند</p>	<p>مشاور به هیچ عنوان نباید شعبه با بازخواست نمایند فقط باید به شعبه خدمت کند و حتی در صورت نیاز لباس فرم بپوشد و در شعبه کار کند یعنی اگر شعبه نیاز داشت با اجازه مدیر شعبه بگوید اجازه هست من لباس بپوشم و به شما کمک کنم .</p>	<p>مشاورین ، مشاور می باشند نه بازرسی</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۱۰</p>
<p>بدلیل اینکه مشاورین قبلا بعنوان بازرسی داخل شعبات می رفتند و برخوردشان با مسئول شعبات اصلا خوب نبود و همه شعبات نسبت به رفتار بازرسیها معترض بودند و رفتار ناشایست مشاورین را به پای خواست مدیر عامل و شرکت می گذاشتند</p>	<p>مشاور باید به شعبات احترام بگذارد؛ یعنی حتی اگر مدیر شعبه به مشاورها فحش داد و آنها را با بد و بیراه بیرون کرد مشاور به هیچ عنوان نباید به شعبه پرخاشگری کند یا با مدیر شعبه برخورد نماید و باید با کمال احترام آن شعبه را ترک نماید</p>	<p>مشاورین باید به مسئولین شعبات احترام بگذارند</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۱۱</p>

<p>بدلیل اینکه مشاور بدانند واقعا شعبات برای ما مهم می باشند و هر طوری شده سو تفاهم بین مجموعه شرکت و شعبات باید برطرف شود و با بردن بیشتر از دوبار شیرینی عملکرد شعبه بررسی میشود که مشاور در کار خود تا چه اندازه موفق است</p>	<p>چنانچه شعبه ای از مشاور ناراضی می باشد این وظیفه مشاور است که سری بعد برای آن شعبه یک کیلوشیرینی بگیرد و با شیرینی دم درب آن مغازه برود و این عمل را با ها تکرار کند تا زمانی که شعبه اجازه نداده به داخل شعبه نرود و این رادر نظر بگیرید که چنانچه مشاور نتواند برای بار اول و دوم سوء تفاهم بوجود آمده را برطرف کند این برای خود مشاور نمره منفی دارد به دلیل اینکه اگر مشاور ، مشاور قابلی باشد همان بار اول سوء تفاهم را باید برطرف کند</p>	<p>مشاور وظیفه دارد هر سوء تفاهم بین شرکت یا مدیرعامل یا خود مشاورین را با شعبه برطرف کند</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۱۲</p>
<p>بدلیل اینکه برخی مشاوران به این امور دخالت کردند و بعد برای شعبه همه امور روشن شد و بر اثر موضوعها دیدشان نسبت به مشاورین منفی شده بود و اصلا تمایل نداشتند مشاورین به بازدید شعبه بروند</p>	<p>شعبات هر کدام برای خود یک خانواده اند و همه پرسنل آن شعبه طبق سلیقه مدیر شعبه باید رفتار نمایند و اگر هر گونه اختلاف بین پرسنل شعبات یا مدیر شعبه باشد به هیچ عنوان مشاور حق ندارد که دخالت کند و اولویت اصلی برای شرکت مدیر شعبه و خود شعبه می باشد</p>	<p>عدم دخالت در اختلافات پرسنل شعبات</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۱۳</p>
<p>بدلیل اینکه خود پرسنل شعبه همه یک کلاغ چهل کلاغ می کردند و گفته شعبات را هر جور که خودشان دلشان میخواست بیان میکردند</p>	<p>معمولاً مدیر شعبات حساس هستند که از نظر شرکت نزد پرسنلشان به آنها خطاب یا دستوری داده شود لذا هر اشکالی شعبه دارد حتما باید به مدیر شعبه اطلاع داده شود نه شخص دیگری مگر با تاییدیه یا معرفی شخص دیگری توسط خود مدیر شعبه</p>	<p>اشکالات شعبه به هیچ عنوان با پرسنل درمیان گذاشته نشود این مورد تا اطلاع ثانوی بلوکه میشود و فقط مشاورین حق دارند اطلاعات و اشکالات را فقط به واحد خدمات پس از فروش بدهد تا مجرب بودن مشاور ثابت شود</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۱۴</p>
<p>بدلیل اینکه مدیر شعبات هر سوالی در رابطه بالا رفتن فروش و دلیل کاهش فروش مشاور پرسیدند بتواند جواب بدهد و قبلا اینطور بود که مدیر شعبات معترض بودند نسبت به توانمندی مشاورین و میگفتند این مشاورین از کارگرهای صفر شعبات هم اطلاعاتشان کمتر است</p>	<p>مشاوران باید روز به روز به کسب اطلاعات بیشتر نسبت به فرآیند کاری شعبات باشند و وظیفه اصلی مشاوران این است که بدانند چه آیمتی برای فروش شعبات تاثیر گذار است</p>	<p>مشاوران باید عملشان به روز باشد و دانش و تجربه و تخصصشان بیشتر از مدیر شعبات باشد</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۱۵</p>
<p>۱- دید شعبات روی مشاورین فوق العاده مثبت می شود ۲- فوق العاده در فروش تاثیر گذار است ۳- فوق العاده در واگذاری موثر است ۴- فوق العاده در حقوق مشاور تاثیر گذار است</p>	<p>برگ برنده مجموعه بستنی نعمت نسبت به سایر رقبا تعداد شعبات آن می باشد لذا همه مشاورین موظفند که نحوه بروز رسانی تابلوها را فرا بگیرند و حداقل ماهی یکبار لیست شعبات را در تابلوها بروز کنند</p>	<p>تعلیم کامل همه مشاوران برای به روز رسانی تابلوها LED</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۱۶</p>

<p>به دلیل اینکه هم کلاس کاری مشاوران حفظ گردد هم نماینده کارخانه بودنشان نمایان باشد در صورتی که مشاوران با نظم باشند و آراستگی خود را نشان دهند روی ذهنیت مدیرشعبه مخصوصا شعبات تازه تاسیس راجب کارخانه و مدیریت آن ذهنیت مثبتی پیدا خواهد کرد</p>	<p>مشاوران باید بدانند نماینده کارخانه هستند و باید در رفتار ، ظاهر و برخورد کاملا مناسب و آراسته و در چارچوب برند باشند و در شان یک برند رفتار نمایند . لباس فرم مشاوران شامل کت و شلوار و لباس ، نشان سینه و کیف نعمت میباشد و مشاوران به هیچ عنوان با لباس شخصی برای مشاوره شعبه نروند و طوری با لباس فرم ظاهر شوند که نشان دهنده نماینده کارخانه بودنشان باشد</p>	<p>پوشیدن لباس فرم کامل</p>		<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۱۷</p>
<p>به دلیل اینکه مشاور هم بداند طبق چه محاسباتی برای آنها هزینه تعلق میگیرد</p>	<p>قرارداد و حقوق مشاوران طبق پایه وزارت کار می باشد و بعد از مدت زمان آزمایشی و مورد تایید بودن مشاور قرارداد وزارت کاری بسته می شود و روزانه ۱۰ هزار تومان هزینه غذا در زمان ماموریت به مشاوران تعلق می گیرد و روزانه بابت حق ماموریت ۱۵ هزار تومان تعلق میگیرد و ماهیانه مبلغ ۱۰ هزار تومان بابت شارژ موبایل به مشاور تعلق میگیرد</p>	<p>شرایط حقوق و حق ماموریت و شارژ موبایل مشاوران</p>		<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۱۸</p>
<p>به دلیل اینکه هزینه ی مشاوران تحت کنترل باشد و دچار بی نظمی و هرج و مرج نشود و مشاوران قانون کارخانه را بدانند و هزینه های خود رامدیریت کنند</p>	<p>مساعده همراه در پانزدهم پرداخت میگردد و قبل از پانزدهم مشاور باید تقاضای خود رانوشته و بعد از مضا برای مسئول مشاورها فکس کند و در صورتی که شرایط فکس کردن و یا ارسال از طریق وایبر و برنامه های گوشی را نداشت شفاهی تقاضای خود را به مسئول مشاورها اعلام کند تا در روز پانزدهم به حسابش واریز شود</p>	<p>شریط گرفتن مساعده</p>		<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۱۹</p>
<p>به دلیل اینکه مشاوران به جز شرایط فورس به فکر مرخصی گرفتن نباشند مخصوصا در زمانهای ماموریت</p>	<p>تمام مشاورها طبق وزارت کار ۲ روز در ماه مرخصی دارند که در صورت استفاده نشدن هزینه ان پرداخت میشود در صورت بیشتر استفاده کردن اگر در شعبه حضور داشته باشند کار کرد معمولی و اگر در ماموریت باشد بجز کارکرد حق ماموریت هم کسر می گردد</p>	<p>شرایط مرخصی</p>		<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۲۰</p>



<p>به دلیل اینکه مشاوران بعد از هر ماموریت بتوانند استراحت کنند و بعد با انرژی و نیروی مضاعف در شعبه حضور پیدا کنند و قبل از ماموریت هم یک روز استراحت داشته باشند تا بدون خستگی به ماموریت بپردازند و مشکل خستگی نداشته باشند</p>	<p>بعد از هر مسیر ماموریت و برگشت ، مشاور یک روز کامل استراحت دارد و از روز بعد در شعبه بابت کار کردن و افزایش معلومات کار و کسب تجربه حضور دارد ( شعبه ای که کارخانه معرفی میکند معمولا از شعبات تحت نظارت مدیر معمولا حداقل ۲ روز استراحت در ماه دارند</p>	<p>شرایط استراحت</p>		<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۲۱</p>
<p>به دلیل اینکه مشاورها به تمام شعبات حضوری می روند و هر بار که از شعبات عکس تهیه کنند و بیاورند این عکس ها در سایت کارخانه و جاهای دیگر به نمایش درمی آید و برای شعبه تبلیغ می شود و هم این عکس ها به صورت فیلم برای ال سی دی های شعبات ارسال می گردد و در تمام شعبات عکس شعبات دیگر به نمایش در می آید و تعداد شعبات را به رخ مشتری و رقبا می کشیم</p>	<p>مشاوران باید از تمامی شعباتی که باری مشاوره میبرند عکس تهیه کنند و در این عکس ها نکات زیر را رعایت کنند در عکس تمام تابلوهای شعبات مشاهده شود . عکس در شب و در زمان روشن بودن تابلوها گرفته شود . مقابل شعبه صف باشد و در شلوغی عکس گرفته شود . تا حتی الامکان عکس ها با دوربین کیفیت بالا گرفته شود</p>	<p>عکس گرفتن از شعبات در شب و شلوغی شعبه</p>		<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۲۲</p>
<p>به دلیل اینکه مدیر شعبه ذهنیت مثبتی راجب آمدن مشاور داشته باشد و مشاور پیام آور خوب باشد . حضور مشاور در شعبات مفید باشد و به شعبه آموزش و کمک داشته باشد و روی پیشرفت شعبه و بالا رفتن فروش شعبات و کارخانه تاثیر مثبتی داشته باشد</p>	<p>مشاوران باید هر بار که به شعبه ای میروند دست پر بروند مثل هدایا- سی دی آموزشی ها - پک کادویی و... برای مثال سی دی بابت آموزش نحوه شستشوی موتور یخچال ها - سی دی بابت آموزش تنظیم دمای موتور یخچال ها - آموزش نحوه کنترل کردن یخچال ها بابت نداشتن برفک - آموزش بابت تعمیر یخچال ها - بردن پکهای هدیه رایگان و کم حجم - سی دی پاورپوینت بابت راه اندازی خط تولید- سی دی جلسات حضوری مدیران شعبات در کارخانه - سی دی تصمیمات و سخنرانی مدیران ارشد کارخانه - سی دی آموزشی مدیران ارشد بابت آموزش پرسنل و راهکارهایی بابت بالا رفتن فروش شعبات</p>	<p>هر سری که به شعبه می روند دست پر بروند</p>		<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۲۳</p>

<p>بدلیل اینکه مشاوران باید درگیر کار شوند تا بتوانند اطلاعات خود را تکمیل و عملی کنند و تمام کار را بلد باشند تا بتوانند به شعبات مشاوره دهند و راهکار بابت بهتر شدن روند انجام کار و درست انجام شدن کارها به شعبات ارائه دهند در غیر این صورت نمی توانند به شعبات کمک کنند برای مثال وقتی مشاوری فقط تئوری تعمیر یخچال ها بابت برفک نزدن را بداند ولی عملی آن را بلد نباشد هیچ کمکی نمی تواند به شعبات ارائه دهد و عملکرد خود مشاور پایین می آید. به این دلیل در شعبه مرکزی کار کنند تا تحت کنترل مدیریت مجرب و تحت آموزش زیر نظر نفرات برتر باشند و کارها را به بهترین روش ممکن یاد بگیرند</p>	<p>روز بعد از هر دوره ماموریت مشاوران یک روز کامل استراحت دارند و در روز بعد باید از ساعت ۱۷ تا ۲۴ در شعبه مرکزی مشغول به کار باشند</p>	<p>ساعت کاری مشاورها داخل شعبه عظیمیه</p>		<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۲۴</p>
<p>به دلیل اینکه مشاور هم بداند کدام سوالات را اگر پرسنل و یا مدیر شعبه بداند موردی ندارد و بداند این سوالات با بله و خیر می باشند و باید فقط تیک نتایج آنها ثبت نمایند</p>	<p>مشاوران به هر شعبه که می روند باید سه فرم را با بله و خیر تیک بزنند و نتایج را برای کارخانه بفرستند تا روی نمودار و در بیس پیاده شده نتایج آن مشاهده شود ( حال یا روی تب لت در اکسل ثبت می کند و برای کارخانه همان لحظه ایمیل می کند یا فقط پاسخ ها را توسط وایبر برای کارخانه می فرستد یا روی برگه تیک زده و نتیجه را فکس می کند) گزارشات غیر محرمانه گزارشاتمی هستند که چنانچه مدیر شعبه یا پرسنل آن آنها ببینند مشکلی ندارد و محرمانه نمی باشد</p>	<p>گزارشات غیر محرمانه</p>		<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۲۵</p>
<p>به دلیل اینکه مشاور هم بداند کدام سوالات محرمانه و حساس هستند و جواب آن هم بین مشاور و کارخانه باید محفوظ بماند</p>	<p>گزارش دوم مشاور محرمانه و حساس می باشد و به هیچ عنوان نباید مدیر شعبه از جوابی که مشاور ثبت میکند مطلع شود این گزارشات را محرمانه بداند</p>	<p>گزارشات محرمانه</p>		<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۲۶</p>

مشاوران حضوری	۲۷	داشتن اطلاعات کافی راجب برطرف کردن عیب و ایرادات و بالا بردن فروش شعبات	مشاوران باید تمام اطلاعات مورد نیاز مشاورها که از کارخانه تحویل می گیرند را کاملا مطالعه کرده و روی آن تسلط کامل داشته باشند و بدانند وقتی به شعبات می روند چه راهنمایی هایی را بابت مشکلات مشاهده شده ارائه دهند تا فروش شعبات بالا برود	به دلیل اینکه هدف از ماموریت مشاورها اطلاع از مشکلات و دانستن مشکلات نیست ، مشاوران باید در زمان حضور خود به شعبات مشاوره و راهنمایی دهند و تمام اطلاعاتی را که به درد آن شعبه می خورد را انتقال دهد
مشاوران حضوری	۲۸	مشاورین باید صادق باشند	یعنی گزارشی که می دهند باید کاملا صادقانه باشد و بدون در نظر گرفتن نظر یا سلیقه شخصی و باید بدانند که گزارشات خود مشاورین هم کنترل می شود	بدلیل اینکه هر گونه خلاف این گزارشات ثابت شده است آن مشاور اخراج شده است
مشاوران حضوری	۲۹	تهیه بلیط جهت شروع مسیر	تهیه بلیط بعد از تحویل مدارک مورد نیاز از کارخانه و تعیین شدن مسیر ماموریت باید در روز استراحت تهیه شود	بدلیل اینکه اولاً وقفه ای در زمان و حرکتشان ایجاد نشود و طبق برنامه پیش بروند
مشاوران حضوری	۳۰	حضور در کارخانه و جلسات برای گرفتن خط مشی و راهنمایی گرفتن از مدیران ارشد	مشاوران باید در زمان تعیین شده توسط واحد خدمات پس از فروش در کارخانه حضور پیدا کنند و تمام مشکلات شعبات و شکایات آنها را انتقال دهد واز راهنمایی ها و کمک های مدیران ارشد استفاده کند و خط فکری خود را با مدیران یکی کند و راه را درست برود و بدانند باید در زمان حضور در شعبات چه کارهایی را انجام دهند تا مشکلی از شعبات برطرف شود	به دلیل اینکه در این جلسات مشاوران خط فکری خود را با مدیران ارشد کارخانه یکی کنند و مشکلات خود را برطرف کنند تا در زمان حضور در شعبات بدانند چگونه چطور خدمات ارائه دهند و به فروش شعبات کمک کنند و از تجربه و راهنمایی مدیران ارشد استفاده کنند و به کار بگیرند تا روند کار مشاورها روبه پیشرفت و رشد باشد
مشاوران حضوری	۳۱	تخصص در مورد تابلوها و یخچال ها و دستگاه گلخامه و بار سفت کن	مشاور ها باید تمام تعالیم تخصص در مورد تابلوها و یخچالها و دستگاه گلخامه و بارسفت کن را بخوبی بیاموزند	بدلیل اینکه واقعا بتوانند برای شعبات مفید واقع شوند و با دست پر و برای حل مشکلات شعبه حضور پیدا نمایند

<p>بخاطر اینکه نحوه محاسبه حقوق بعنوان اصلی ترین عامل بدون هر گونه اشتباهی محاسبه شود</p>	<p>محاسبه حق الزحمه کارشناس قبل از افتتاح ، کارشناس افتتاحیه ، کارشناسان و مشاورها بر اساس جدول پیوست محاسبه می گردد- کارکرد کارشناس قبل از افتتاح در بیس مربوطه ثبت می گردد . کارکرد کارشناسان افتتاح و کارشناس مطابق فایل ثبت عملکرد آنها محاسبه می گردد. کارکرد مشاوران مطابق فایل ثبت عملکرد مشاورها بر اساس مسیر بازرسی محاسبه می گردد</p>	<p>محاسبه نحوه واریز حقوق</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۳۲</p>
	<p>تعیین کارکرد کارشناس : طبق قانون کار از لحظه ای که کارشناس به ماموریت اعزام میشود معادل یک روز حقوق به ازای هر روز کاری می بایست به ایشان پرداخت شود ( واحد اداری ) - کارکرد کارشناس بر اساس میزان روزهایی که برای بازدید از شعبات اعزام گردیده محاسبه می شود.- هر زمان که کارشناس جهت بازدید از شعبات اعزام گردید حق ماموریت از همان روز معادل ۷۰۰,۰۰۰ریال برای ایشان منظور میگردد.-چنانچه کارشناس شاغل در قسمت اداری باشد ۴۰۰,۰۰۰ریال حق ماموریت روزانه پرداخت می شود زیرا ایشان حقوق ثابت دریافت می کند .-به کارشناس هزینه جای خواب در طول مسیر تعلق نمیگیرد.- وظیفه مسئول خدمات پس از فروش : - مسئول خدمات پس از فروش موظف است که برنامه حرکتی کارشناس را طوری برنامه ریزی نماید که بیشترین بازدید از شعبات در کمترین زمان ممکن رفت و برگشت محاسبه شود .</p>	<p>آیین نامه کارکرد کارشناسان</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۳۳</p>

<p>در جلسه مورخ ۱۶/۱۲/۹۴ گویا لیستی از شکایات و درخواست های شعبات از طرف واحد فروش و تامین مطرح گردید با توجه به اینکه واحد خدمات پس از فروش وظیفه رسیدگی به شکایات را برعهده دارند باید حتما در جریان قرارگیرد که بتواند درخواست های فوق را ثبت ، بررسی و رفع نماید . جمع کردن و تلنبار کردن درخواست های فوق به هیچ عنوان منجر به رفع آنها نمی شود و این امر باعث نارضایتی شعبه و کاهش فروش می گردد و در این خصوص هیچ بهانه ای قابل قبول نمیباشد</p>	<p>چنانچه شعبات درخواست یا شکایتی دارند بایستی تمام افراد با احترام کامل با ایشان برخورد نمایند و درخواست یا شکایت ایشان را بشنوند و در پایان به ایشان بگیند جهت پیگیری و رفع شکایت یا درخواست مطرح شده با واحد پیگیری و رفع شکایت یا درخواست مطرح شده با واحد خدمات پس از فروش تماس گرفته شود (شماره تلفن ۰۲۶-۴۵۳۳۳۹۱۳) بعد از تماس حتما باید درخواست یا شکایت شعبات از طریق کتبی به اطلاع واحد خدمات پس از فروش برسد از جمع کردن و تلنبار کردن درخواست ها و شکایت ها و عدم اعلام به واحد خدمات پس از فروش جدا باید خودداری شود</p>	<p>واحد فروش</p>	<p>مشاوران حضوری</p>	<p>۳۴</p>
---	--	------------------	----------------------	-----------