

کتاب آئین نامه بعد از افتتاحیه شعبات

(به جهت آگاه سازی و آموزش مدیران شعبات)



نویسندگان : داود رضایی - امیر حسین جمشیدی

صفحه	عنوان
------	-------

۳-۵	۱. وظایف مدیر شعبه :
۶	۱-۱ قوانین مربوط به مرخصی
۶	۲-۱ لباس کار
۷	۳-۱ حقوق و دستمزد
۷	۴-۱ بانکداری
۷	۵-۱ قوانین فروش ۱۲ شب به بعد
۸	۶-۱ نحوه سفارش بار
۸	۷-۱ توصیه مدیر به پرسنل
۹	۸-۱ حتما باید دخل مغازه دو عدد کشو داشته باشد

۱۰	۲. وظایف سرپرست شعبه :
----	------------------------

۱۱	۳. وظایف حسابدار شعبه :
----	-------------------------

۱۲	۴. ارتباط با کارخانه :
۱۲	۳-۱ خرید از کارخانه
۱۲	۳-۲ مکالمات با کارخانه

۱۳	۵. قیمت فروش شعبات به مشتری :
----	-------------------------------

۱۳	۶. افزایش قیمت کارخانه نسبت به شعبات :
----	--

۱۴	۷. مواردی که در فروش تاثیر دارد :
۱۴	۱-۶ نیرو و انرژی چقدر تاثیر گذار است
۱۴	۲-۶ توصیه مدیریت کارخانه به مدیران شعب
۱۴	۳-۶ هدایای تبلیغاتی ویژه کودکان
۱۴	۴-۶ وظایف شعبات در قبال مغازه خودشان
۱۵	۵-۶ قوانین مربوط به خوردن صبحانه ناهار عصرانه و شام
۱۵-۱۶	۶-۶ تجربه شکست های شعبات
۱۶	۷-۶ باور نداشتن کسب و کار خوب
۱۶	۸-۶ فاز منفی
۱۷	۹-۶ استرس و ترس نداشتن از رقبا
۱۷	۱۰-۶ تنها کسی که مغازه را نابود میکند خود مدیر شعبه است

۱۷	۸. نکات لازم درباره ماه مبارک رمضان :
----	---------------------------------------

۱۸-۱۹	۹. لیست ابزار های کاربردی شعبات
-------	---------------------------------

۱۹	۱۰. چه مواردی روی کیفیت بستنی تاثیر دارد :
----	--

۱۹	۱۱. چه مواردی روی کیفیت بستنی میوه ای تاثیر دارد :
----	--

۱. وظایف مدیر شعبه :

- ۱- گرفتن نیرو از طریق روزنامه آگاهی روزنامه ، سپردن به پرسنل دیگر ، سپردن به دوست و آشنا ، تهیه پرینت آگهی و تحویل به پرسنل جهت نصب در محل و ... مدیر شعبه باید توجه داشته باشد پرسنلی که سابقه کار در شعبه دیگری دارند برای شروع کار در شعبه دیگر حتما از مدیر شعبه قبلی استعلام و دلیل جابجایی و اجازه استخدام گرفته شود که از تجربه مدیر شعبه مذکور در رابطه با اون پرسنل استفاده شود .
- ۲- چک کردن تنخواه و تایید کردن تنخواه جهت شارژ مجدد آن
- ۳- انعقاد قراردادها
- ۴- کنترل ساعت کار (شروع ساعت ۹ صبح و پایان کار ساعت ۱۲ شب به بعد می باشد - با در نظر گرفتن رقبا)
- ۵- حداقل ۸ روز از اتمام مدت اعتبار کارت بهداشت پرسنل ، برای تمدید آن اقدام گردد .
- ۶- روزانه چک لیست پرسنل از نظر بهداشت و آراستگی و نظافت بررسی شود .
- ۷- کنترل امور مغازه از نظر بروز آدرس شعبات در تابلو ، از نظر تعمیر و نگهداری بطور مثال چنانچه لامپی سوخته باشد ، همان روز تهیه شده و نصب گردد و...
- ۸- پیگیری اموری که از کارخانه یا مدیر عامل به مدیر شعبه ابلاغ می گردد در اسراع وقت
- ۹- کنترل شود پرسنل حتما ماهی یکبار با هزینه ی مغازه جهت پیرایش موی سر به آرایشگاه مراجعه کنند .
- ۱۰- بررسی نظافت لباسهای پرسنل
- ۱۱- مدیر شعبه باید با پرسنل مغازه ، روابط کاملا صمیمانه داشته باشد تا پرسنل از محیط کاری خود کاملا راضی و خوشنود باشند .
- ۱۲- هر جنسی که وارد مغازه می شود از بستنی و رشته گرفته تا ظرف و ... باید کنترل شود . مدیر شعبه صندوقدار را در جریان قرار می دهد که تعداد اقلام وارده را با فاکتور مقایسه کند و چنانچه مغایرتی وجود داشته پیگیری نماید . در نهایت تحویل بار با سرپرست مغازه میباشد و سرپرست باید بار را چک نماید تا کم و کسری نداشته باشد و در صورت بروز هر مشکل مسئولیت با سرپرست میباشد .
- ۱۳- هر روز صبح باید فروش دیشب به حساب بانک واریز شود
- ۱۴- تمام گزارشات روز قبل را به کارخانه اطلاع دهید
- ۱۵- وزن بستنی های میوه ای و سنتی ، کیلویی و ظرفی را کنترل کند تا کم و زیاد عرضه نگردد.
- ۱۶- وظایف پرسنل و چارت سازمانی را کاملا کنترل نماید تا به خوبی انجام گردد و به مرور کامل تر شود .
- ۱۷- قبل از اقدام به رفتن از شعبه پرسنل، نیروی جایگزین را تعیین نمایند و آموزشهای لازم را به او بدهید .
- ۱۸- قیمت اجناس مانند شکر و ... را نسبت به قیمت های قبلی و قیمت های دیگر شعبات کنترل کند .
- ۱۹- تمام قوانین را داخل مغازه به اجرا بگذارد .
- ۲۰- روز به روز سعی کند مستندات وظایف پرسنل را بیشتر کند ، انشالله روزی برسد که برای هر کدام از قسمت های مغازه حداقل ۳۰ دستور العمل داشته باشیم .

- ۲۱- در روزهای شلوغ بهار و تابستان بدلیل مشکل کم بودن جای پارک به هیچ وجه اجازه ندهید که پرسنل که پرسنل مغازه ، حتی مدیر عامل ، ماشین خود را جلوی مغازه یا در حدوده ی آن پارک نمایند .
- ۲۲- در ایام خلوت ، مثل پاییز و زمستان باید ماشین های خود را بصورت اوریب جلوی مغازه جلوی مغازه پارک کنند تا باعث شلوغی مغازه و جلب مشتری باشد .
- ۲۳- باید هرگونه برخورد مشتری با پرسنل را همان جا در مغازه با معذرت خواهی از مشتری به نحو احسن کنترل کند و به هیچ عنوان نگذارد که مشتری ناراحت از مغازه برود .
- ۲۴- مدیر مانند مربی فوتبال می ماند یعنی نباید با یک روند و یک روش بازی کند بلکه باید در هر فصل و هر ساعت یک مدل بازی کند
- ۲۵- به هیچ عنوان باید پرسنل نباید بیکار باشد ، باید همیشه در حال جنب و جوش باشند .
- ۲۶- عصرانه باید همیشه در جلوی دید مشتری خورده شود و به هیچ عنوان پرسنل نباید برای خوردن عصرانه به عقب مغازه بروند
- دلیل : چون همان موقع مشتری می آید و بستنی نعمت را با پرسنل کم می بیند و این عملا برای شعبه ، خوب نیست و چنانچه پرسنل در دید مشتری باشند نتیجه عکس می دهد
- ۲۷- به هیچ عنوان پرسنل مغازه نباید از تعداد ۷ نفر کمتر باشد چون جدا در فروش تاثیر دارد .
- ۲۸- مدیر نباید مغازه را همان طور که تحویل می گیرد همان طور تحویل دهد ، باید تغییر و تحویل ایجاد کند و بیشتر نیرویش را روی تبلیغات بگذارد چون کارخانه همه ی نیرویش را روی کیفیت می گذارد.
- ۲۹- مدیر شعبه باید حداقل ماهی یک پیشنهاد سازنده با کارخانه ارائه دهد .
- ۳۰- لیست بیمه پرسنل باید به موقع تکمیل و ارائه گردد .
- ۳۱- به هیچ عنوان نباید اجازه دهید پرسنل در مواقع بیکاری جلوی درب مغازه بنشینند زیرا برای شعبه وجهه ای خوبی ندارد
- ۳۲- نباید اجازه دهید پرسنل چه جلوی مغازه چه بیرون از مغازه با لباس کار نعمت سیگار بکشند .
- ۳۳- حداالامکان پرسنل برای خرید یا امور دیگر از مغازه خارج نشوند ، بخاطر در نظر گرفتن خطرات احتمالی مانند تصادف و یا حضور در خیابان با لباس کار بستنی نعمت و انجام کار ناشایست
- ۳۴- کنترل کردن استفاده از دستکش و آستری و لبای کار که بی مورد مصرف نشود .
- ۳۵- تامین کردن پول خورد ، همیشه باید تنخواه پول خرد ۳۰۰,۰۰۰ هزار تومان باشد.
- ۳۶- کنترل کردن هزینه نهار ، شام ، صبحانه و عصرانه ، که خود متضمن انتخاب و کنترل درست پرسنل مسئول عقب مغازه میباشد که باید در مصرف مواد نگهداری آن لازم را داشته باشد
- ۳۷- پرداخت به موقع قبوض آب و گاز و تلفن
- ۳۸- کنترل شود تا بستنی میوه ای که در ظروف بن ماری پر می شود ته ظرفهای بن ماری قبلی حیف و میل نگردد ، در عین حال سرعت عمل بسیار در این امر مهم میباشد تا از کیفیت بستنی کاسته نشود

- ۳۹- احراز هویت پرسنل جذب شده و اخذ مدارک کامل هویتی و تضمین لازم از آنها.
- ۴۰- اخذ و تکمیل پوششهای بیمه ای قابل استفاده در شعبات از قبیل بیمه آتش سوزی ، زلزله ، سرقت ، سکوریت مغازه ها بیمه مسئولیت کارفرما در قبال کارگران شعبات .
- ۴۱- کنترل کردن چای و قند در مغازه .
- ۴۲- توجه شود تحت هیچ شرایطی بستنی با کیفیت پایین به مشتری عرضه نشود و هر اشکالی در شکل ظاهری و یا طعم بود اطلاع به کارخانه از عرضه آن به مشتری خوداداری شود . جهت اعلام به کارخانه باید سری ساخت و کد رهگیری و تاریخ تولید بستنی را به کارخانه اعلام کنید تا پیگیری شود و نتیجه را به مدیر عامل شعبه گزارش نمایید .
- ۴۳- اگر در هر قسمت از مغازه لازم دیدید ، کمک کنید تا پرسنل با شما و کار ، احساس بهتری داشته باشند
- ۴۴- قیف های شکسته را به آورنده ای قیف تحویل داده و برای آن قیف دریافت کنید .
- ۴۵- از پرسنل نیروی انتظامی بابت بستنی پول دریافت نشود و یا با تخفیف داده شو .
- ۴۶- خامه و سس شکلات و سس آلبالو حیف و میل نگرده و هر شب در یخچال نگهداری شود .

۱-۱ قوانین مربوط به مرخصی

- ۱- مرخصی های ساعتی باید ۱ روز قبل هماهنگ شود و وظیفه ی محوله در مان استراحت جبران گردد .
- ۲- برای اخذ مرخصی ۱ روزه ۲ روز جلوتر هماهنگی لازم صورت گیرد .
- ۳- برای اخذ مرخصی بالای ۲ روز ، باید یک هفته جلوتر هماهنگی لازم صورت پذیرد
- ۴- با اخذ مرخصی بالای ۵ روز تحت هیچ شرایطی موافقت نمیگردد.
- ۵- روزهای پنج شنبه و جمعه و تعطیلات رسمی به هیچ عنوان مرخصی داده نمی شود و چنانچه در صورت لزوم با مرخصی موافقت شود هر یک روز ، سه روز محاسبه می گردد.
- ۶- چنانچه غیبت داشته باشید هر روز ۱ ساعت ۳ ساعت و هر ۱ روز ، ۵ روز محاسبه می شود
- ۷- از مرخصی هر فصل باید در همان فصل استفاده نمایید (۲ روز در هر ماه پس از ایجاد هماهنگی های لازم)
- ۸- بابت مرخصی های اضافه هر روز سه روز محاسبه می شود و از حقوق همان ماه کسر می گردد .
- ۹- حتما توجه شود به پرسنل همزمان مرخصی داده نشود کنترل شده تصمیم گرفته شود تا نیرو در مغازه کم نشود که هم مغازه به مشکل میخورد و هم پرسنلهای دیگر دچار مشکل میشوند در کل ایجاد هرج و مرج میشود .

۲-۱ لباس کار :

- ۱- سهمیه بندی لباس کار بر این اساس می باشد که هر ۳ ماه یکبار لباس های کهنه را دریافت نموده و لباس جدید تحویل بگیرند ، تا پرسنل لباس های نو و تمیز خود را بپوشند .
- ۲- لباس کارها به هیچ عنوان جیب نداشته باشند و توجه شود که اندازه پرسنل سفارش داده شود و از تنگ کردن و کوتاه کردن بی مورد جلوگیری شود تا هم ظاهری مرتب داشته باشند و نیز سئونات اسلامی رعایت شود .

- ۳- لباس کارها کد پیگیری داشته باشند که طبق شماره پیگیری بتوانید آنها را کنترل کنید . بطور مثال به آقای X
 لباس کار با شماره پیگیری ۱۲۸ تحویل داده شده است چنانچه این لباس به هر دلیل کثیف و پاره هر کجا پیدا شد
 بدانیم این لباس مربوط به کدام پرسنل می باشد
- ۴- برای تسویه حساب حتما باید لباسهای خود را تحویل حسابداری بدهند که حسابدار نسبت به تسویه آنها اقدام
 نماید . چنانچه به هر دلیلی لباسهای خود را تحویل ندهند دقیقا مبلغ لباسها از حقوق کسر می گردد
- ۵- چنانچه هر پرسنل زودتر از ۳ ماه لباس بخواهد یا لباسش قابل استفاده نباشد (بطور مثال پاره باشد) بابتلباس
 جدیدی که به او تحویل می شود از حقوقش کسر خواهد شد .
- ۶- کارخانه چندین بار جهت تغییر طرح لباس کار اقدام نموده و هر بار متحمل ۴ الی ۵ میلیون تومان هزینه شده که
 منجر به شکست شده پس خواهشمندیم شما این شکست را تجربه نکنید . بهترین لباس همین رنگ قرمز می باشد
 ولی شیک تر و خوش فرم تر .

۳-۱ حقوق و دستمزد :

هر مغازه نیاز به ۳ الی ۴ کارگر ماهر دارد که به اصطلاح ، ستون مغازه محسوب می شوند و اگر مدیر شعبه بخواهد
 مغازه را بهتر آسان تر اداره کند و مسئولیت سنگین امور شعبه را تنهایی به عهده نگیرد و مشکلات کمتری داشته
 باشد باید این ستونها را احداث و دستمزد این پرسنل باید با حقوق و دستمزد سایر پرسنل برابر باشد ولی یک
 حقوق مسئولیت جداگانه دریافت نمایند که چنانچه به هر دلیلی کارگران شعبه کم شدند ، این ستونها بتوانند نیروهای
 بعدی را آموزش دهند بدون اینکه به فروش لطمه ای بخورد . اگر پول را برای راحتی و آرامش خود میخواهی حتما
 این ستونها را احداث کنید

۴-۱ بانکداری :

- ۱- هر روز صبح باید مبلغ دخل شب قبل را حتی اگر کم باشد به حساب بانک واریز کنید .
- ۲- مکان دسترسی به حساب بانکی باید از طریق دفترچه باشد .
- ۳- موجودی بانک و سیستم باید از طریق دفترچه باشد .
- ۴- موجودی بانک و سیستم باید همخوانی داشته باشد .

۵-۱ قوانین فروش مربوط به ساعت ۱۲ شب به بعد:

- ۱- چنانچه بتونید ساعت ۱۲ شب مغازه را باز نگهدارید ، به چند دلیل در سود شما بسیار تاثیر دارد :
 - هزینه نیرو
 - هزینه اجاره مغازه
 - هزینه برق و ...

۲- چنانچه ساعت ۱۲ الی ۱ شب مغازه باشد ، فروش برابر است با ۹ صبح الی ۴ بعدظهر و اگر ۱۲ الی ۲ مغازه باز باشد ، فروش برابر است با ۹ صبح الی ۸ شب .

۳- هر چند وقت یکبار ساعت ۱۲ شب به بعد برای پرسنل ، پاداش در نظر گرفته شود .

۴- توجه شود قبل از اینکه مامور نیروی انتظامی شروع به گزارش و تذکر دادن نماید جهت نمک گیر کردنشان چند تا بستنی درب مشاین برده و با عرض خسته نباشید و اعلام اینکه به محض راه ائناختن مشتریان مغازه را میبندیم آنها را رد نمایید .

۶-۱ نحوه سفارش بار :

۱- به خاطر اینکه بستنی به بالاترین کیفیت و بهترین زمان به دستتان برسد طبق برنامه ریزی شرکت عمل کنید .
۲- سفارش بار : موقعی که شما فیش را واریز می کنید تازه سفارش بار شما میرود به قسمت سرد خانه و تیم سردخانه بستنی شما را می کشند و وزن میکنند و به سردخانه بارگیری و انتقال می دهند و آنجا بستنی سفارش شما را روی هم میچنینند و برکه باسکول به صسمت مالی می آید و در این قسمت فاکتور صادر میگردد و مشاین هماهنگ میشود تا بستنی سفارش داده شده ی شما را تا قبل از ساعت ۱۲ ظهر از کارخانه خارج کند که بستنی قبل از سر چراغ یا آخر شب به دست شما رسیده باشد این در حالت برنامه ریزی دقیق و بدون نقص می باشد .

۳- لازم به ذکر است قبل از ساعت ۱۳ سفارش بارهای روز قبل از ارسال کرده و از ساعت ۱۳ به بعد سفارش بارهای دریافتی امروز را برای ارسال در روز بعد و برای اینکه نگهبانی اجازه ترخیص و خروج کالا را بدهد آماده می کنند ت فردا بار شما ارسال گردد باید تمام پرونده تکمیل گردد.

۴- حال به هر دلیلی مشکلی پیش بیاید توقع داشته باشید فقط سفارش بار شما را آماده کنند و فردایش مبلغ واریز کنید و به هر دلیلی ۷ میلیون تومان ریختید و به خاطر اینکه انتظامات و مالی اجازه ارسال بار شما را بدهند باید وزن بستنی شما را کم کنند و حال خود شما تصور کنید بار چیده شده را تازه به سلیقه شما ما باید کم کنیم و از شاتوت ۲ عدد شود و از نسکافه یک عدد و از کارامل یک عدد و غیره بیداریم ! حال تصور کنید که چه پیش می آید !

۵- نه تنها بستنی شما به دستتان به موقع نمیرسد ، بلکه آنروز کار ما با اختلال مواجه می شود و ارسال بار بستنی بقیه شعبات با اختلاف روبرو می شود و نه تنها شما بلکه بقیه شعباتی هم که به موقع فیش خود را واریز کردند به مشکل بر می خورند و آنها هم دلخور می شوند . لذا خواهشمندیم سفارش بار را همراه با فیش واریزی ارسال نمائید.

۷-۱ توصیه مدیر به پرسنل

همکاران محترم ، لطفا موارد زیر را به خاطر رفاه و آرامش خودتان رعایت کنید !

۱- رعایت نظافت نشانه شخصیت خانوادگی شماست و سلامتی شما را تضمین می کند

۲- رعایت ادب و احترام متقابل برای تمامی پرسنل الزامیست .

۳- در حین کار از شوخی کردن و بلند صحبت کردن پرهیز کنید و مراقب حرکات و رفتار خود باشید

- ۴- وسایل شخصی از قبیل لباس ، مسواک و ... باید در کمد شخصی نگهداری شود ، در غیر اینصورت مسئول بالکن محختار خواهد بود آنها را دور بریزد.
- ۵- نظافت بالکن ، سرویس بهداشتی و محل کار بصورت مداوم و جدی رعایت شود .
- ۶- توجه شود که بعلت بوی نامطبوع سیر و پیاز از خوردنشان جلوگیری شود در صورتی که پرسنل راعایت نظافت شخصی را نمیکنند بصورت جدی تذکر داده شود .
- ۷- در هنگام کار حتما از دستکش مخصوص استفاده شود .
- ۸- برای شروع کار تاخیر نداشته باشید.
- ۹- انجام کارهای شخصی مانند استفاده از شانه و کرم ، غذا خوردن و ... در انتهی مغازه صورت گیرد .
- ۱۰- برای انجام کارهای شخصی و استفاده از تلفن همراه ، فقط در ساعت استراحت ظهر اجازه دارید .
- ۱۱- دعوا و جرو بحث زورگویی منجر به جریمه ی نقدی و یا اخراج می گردد.
- ۱۲- هر شب قبل از تعطیل کردن مغازه ، بررسی شود که یخچال ها خاموش نباشند .(به برق متصل باشند)
- ۱۳- جهت دریافت مساعده فقط روزهای شنبه مراجعه شود (فقط ماهی یکبار مساعده داده می شود)
- ۱۴- هر جنسی که از مغازه داخل و خارج می شود باید در دفتر روزانه ثبت گردد
- ۱۵- در ساعت استراحت ، بدون هماهنگی ، هیچ کس حق بیرونرفتن را ندارد.
- همانطوری که حقوق شما مهم است حقوق دیگران نیز مهم است ، پس به حقوق دیگران احترام بگذاریم.

۸-۱ حتما باید دخل مغازه دو عدد کشو داشته باشد :

یکی کشو برای فروش که معمولا این کشو پول خرد و کمی هم پول درشت برای حساب و کتاب با مشتری نگهداری می شود هر نیم ساعت یکبار پولهای دخل را نشمارد بسته بندی کرده و داخل دخل دوم که انداخته شود و تراول را بعد از چک نهایی در دخل دوم انداخته شود دخل دوم باید هیچ دسترسی نداشته باشد و همیشه درب آن قفل باشد و کلید آن دست مدیر شعبه باشد که فقط آخر شب خالی شود و شمارش شود دخل دوم باید سوراخی مانند قلق داشته باشد که فقط داخل آن پول ریخته شود و نتوان پول برداشت و این مسئله خیلی مهم می باشد و خیلی جدی بگیرید.

۹-۱ شما داخل مغازه باید پرسنل را طوری آموزش دهید که به هیچ عنوان بدون اینکه فیش دریافت کنند جنس به مشتری ارائه ندهند . البته توجه شود لحن درخواست فیش از مشتری به گونه ای باشد که باعث ناراحتی نشود .

۲. وظایف سرپرست شعبه :

به خاطر درگیر نشدن با مسائل کوچک و کم اهمیت و سایر مسائل خوب نیست مدیر شعبه درگیر شود ، بهتر است یکی از پرسنل شعبه به عنوان سرپرست شعبه انتخاب شود . ۱- سرپرست شعبه باید تمام مغازه را تحت کنترل داشته باشد که همه پرسنل وظایف خود را آنطور که مکتوب شده به درستی انجام دهند ۲- مرخصی به پرسنل طوری داده ود که سایر پرسنل با مشکل مواجه نشوند ۳- بستنی های تخلیه شده از ماشین ، بدرسی در جای خود چیده شود ۴- سفارش بار جدید را بدرستی ارائه دهید که از طعم ، کسر نیاوید و بستنی ، به موقع به دستتان برسد ۵- تحویل درست بار وظیفه مسلم سرپرست میباشد ۶- وجود سرپرست ، هم محاسنی دارد هم معایبی :

محاسن:

- پرسنل با مدیر درگیر نمی شوند و مدیر محبوبیت خود را حفظ می کند .
- حرف سرپرست زیاد به پرسنل بر نمیخورد زیرا در رده خودشان است ، هم کار میکند و هم دستور میدهد
- در نبود مدیر ، پرسنل وظایف خود را همچنان به درستی انجام می دهند چون تحت کنترل سرپرست هستند .

معایب:

- اگر سرپرست جنبه ی سرپرستی نداشته باشد و به پرسنل ، بیش از حد دستور بدهد ، به پرسنل بر میخورد زیرا آنها سرپرست را در رده خود می دانند .
 - اگر سرپرست ظرفیت سرپرستی نداشته باشد ، جو مغازه متشنج شده و مرتب کردن این جو بسیار سخت می شود .
- در کل تعیین سرپرست بستگی به شخصی دارد که سمت سرپرستی قرار می دهید و چنانچه می دانید جنبه و ظرفیت لازم را ندارد به هیچ عنوان او را انتخاب نکنید چون باید نظافت مغازه را هر روز کنترل نمای و خودش کاملا آراسته باشد و آراستگی پرسنل را کنترل نماید همچنین تنخواه مغازه نزد سرپرست می باشد بایت خرید تایید ، صبحانه ، نهار، شام و ... و سعی کند هزینه ها بیشتر از حد مورد نظر مدیریت نشود علاوه بر آن هر چند وقت یکبار بسته های ظروف یکبار مصرف از نایلون بیرون آورده بشمارند و با فاکتور چک کنند که همخوانی داشته باشد .

۳. وظایف حسابدار شعبه :

مدیر شعبه برای کنترل کار حسابداری ممکن است مبلغی را از بانک برداشت کند و حسابدار اطلاع ندهد ، چنانچه کار خود را به خوبی انجام دهد فوراً متوجه برداشت از حساب خواهد شد .

الف- بیان فروش :

۱- بیان فروش باید بصورت ماهانه روی نمودار به مدیر شعبه اعلام گردد تا مدیر بداند که فروش مغازه روز به روز به سمت بالا رشد کرده یا به سمت پایین .

۲- فروش ماهانه شعبه با فروش همان ماه در سال قبل مقایسه گردد و روی نمودار به مدیر شعبه اعلام گردد

۳- هزینه های شعبه را نیز مانند درآمد فروش بصورت نموداری به مدیر شعبه ارائه می کنیم

ب- مساعده :

۱- مساعده باید در روز و ساعت مشخصی پرداخت شود. (مثلاً شنبه ی هر ماه راس ساعت ۸)

۲- هر پرسنل می تواند هر ماه ۱/۳ یک سوم حقوق خود مساعده کند .

ج- سود زیان :

۳- سود و زیان شعبه باید طبق جدول زیر انجام گیرد و گایان هر ماه انبار گردانی صورت گیرد و نتیجه به

مدیریت اعلام گردد :

جمع فروش یک ماه گذشته		
		حقوق و دستمزد
		خرید بستنی و سایر اقلام از
		بسمه
		آب
		برق
		گاز
		تلفن
		هزینه غذا پرسنل
		مقدار ظرروف مصرف شده
		رشته فالوده
		آبلیمو
		اجاره مکان
		سایر هزینه ها

جمع کل هزینه های ماه گذشته از جمع کل فروش گذشته کسر میگردد و سود خالص محاسبه میشود.

۴. ارتباط با کارخانه :

۴-۱ خرید از کارخانه :

کارخانه برای حل مشکل شعبات و سهولت اداره امور آنها یک سری قوانین و آئین نامه تدوین نموده است که تمامی شعبات موظفند این قوانین را اجرا نموده و با کارخانه همکاری نمایند زیرا کارخانه متعلق به شعبات میباشد و کارخانه هرچی بیشتر روی روال باشد میتواند خدمات بهتری به شعبات ارائه دهد ، بنابراین از شعبات خواهشمندم جدا و جدا کارخانه را درگیر مسائل حاشیه ای نکنند تا کارخانه تمام وقت و نیروی خود را صرف ایجاد طرح های جدید و کیفیت محول نماید .

شعبات باید تمام نیرویشان را بگذارند روی فروش و مسئله تولید و کیفیت را به کارخانه بسپارند ، سفارش بار خود را حتما محاسبه نمایید زیرا شعبه این کار را ظرف ۱۰ دقیقه انجام میدهد ولی چنانچه کارخانه بخواهد برای هر شعبه ۱۰ دقیقه وقت بگذارد برابر است با ۱۳۰۰ ساعت و با این کار جدا از امور مهم عقب می مانیم باد آور میشودیم که مطلقا قادر به فرستادن بار به صورتا نسیه نیستیم پس لطفا کویپن های خود را نسوزانید ، چنانچه از هر شعبه مبلغی حدود ۵ میلیون تومان نزد کارخانه بدهی بماند جهت ۱۳۰ شعبه میشود = ۶۵۰۰۰۰۰۰۰۰ حالا جالب است بدانید که جناب حاج آقا رضایی صاحب مجموعه بزرگ نعمت خود نیز صاحب چندین شعبه میباشد ، روال کارخانه به این صورت میباشد که ۳ ماه سرمایه نقدی صرف مواد اولیه میگردد و بعد از ۳ تازه تبدیل به بستنی شده و ۳ ماه نیز در داخل سردخانه میماند تا به شعبه فروخته شود

۴-۲ در کارخانه هر قسمت وظایف کاری منحصر به خودش را دارد و به خاطر اینکه مسئله شما زودتر حل شود باید با قسمت تعیین شده تماس بگیرید که زودتر به نتیجه برسید و هر قسمت (بخش/تیم) یک سرپرست دارد . چنانچه پرسنل مسئله شما را حل نکردند با سرپرست صحبت کنید که مسئله حل شود .

تیم فروش : مسئول محترم فروش شعبات با شماره تماس ۰۲۶۴۵۳۳۳۷۰۷ کلیه مسائل در ارتباط با سفارشات محصول ، اصلاح صورتهای بار ، واریزیها ، رفع مغایرت حسابهای فیما بین ، صدور فاکتور های فروش ، هماهنگی با رانندگان به هر دلیلی با این افراد مشکلات حل نشد با واحد خدمات پس از فروش شماره تلگرام ۰۹۰۳۷۱۲۲۴۴۰ مطرح کنید.

۵. قیمت فروش شعبات به مشتری :

- ۱- همه شعبات بستنی را از کارخانه به یک قیمت خریداری می کنند
- ۲- چنان چه شعبات کمتر از نرخ اعلام شده بفروشند در واقع از حاشیه سود خود می بخشند .
- ۳- فرمول تعداد بستنی : اگر در روز تعداد بستنی فروخته شده توسط شعبه با نرخ کمتر از سایر شعبات بصورت ذیل باشد توجه کنید چقدر ضرر خواهید داد :

تعداد	مابه التفاوت	مبلغ
۱۰۰ عدد نانی	۵۰۰ تومان	۵۰۰۰۰ تومان
۱۰۰ عدد لیوانی	۵۰۰ تومان	۵۰۰۰۰ تومان
۱۰۰ عدد لیوانی سنتی	۱۰۰۰ تومان	۱۰۰۰۰۰ تومان
۱۰۰ کیلو فالوده	۵۰۰ تومان	۵۰۰۰۰ تومان
۱۰۰ عدد میوه ای	۵۰۰ تومان	۵۰۰۰۰ تومان
جمع کل مابه التفاوت : ۳۰۰,۰۰۰ تومان که این مبلغ بابت یک روز میباشد		

- حال اگر بخواهیم برای یک هفته این مبلغ را در نظر بگیریم یعنی میشود : $۳۰۰,۰۰۰ * ۷$ روز = ۲,۱۰۰,۰۰۰ هزار تومان
- حال اگر بخواهیم برای یک ماه این مبلغ را در نظر بگیریم یعنی میشود : $۳۰۰,۰۰۰ * ۳۰$ روز = ۹ میلیون تومان
- حال اگر بخواهیم برای شش ماه این مبلغ را در نظر بگیریم یعنی میشود : $۳۰۰,۰۰۰ * ۱۸۳$ روز = ۵۴ میلیون و نهصد هزار تومان

و این را در نظر بگیرید که این رقم کاملاً سود می باشد و هیچ هزینه ای به این مبلغ نخورده و سود خالص خود شعبه می باشد و شرکت ذینفع نمی باشد . لذا از شما مدیر شعبه محترم تقاضا می کنیم نسبت به تغییر قیمت خود هرچه زودتر اقدام نمایید و اگر اقدام نفرمایید ، مجبور هستیم به ناچار باید طبق قوانین و مقررات بستنی نعمت و قرارداد با شما رفتار بکنیم

۶. افزایش قیمت کارخانه نسبت به شعبات :

همانطور که ما همه جا را برای شما پیش بینی و تجربه کرده ایم ، در مملکتی داریم زندگی می کنیم که روز به روز قیمتها رو به بالا است که پایین نمی آیند و مطمئن باشید ما محصولات را با بالاترین کیفیت و پایین تر قیمت نسبت به سایر شرکتها به شعبات می دهیم د رضمن ما و شعبات یکی هستیم و مطمئناً ما سود شعبه هم را در نظر می

گیریم و خواها شما هم خودتان را از کارخانه جدا ندانید و همه نیروی ما این است که بتوانیم کارخانه را بچرخانیم که جابگو شعبات و این را مطمئن باشد که قیمت‌های شرکت خودتان (بستنی نعمت) از سایر شرکتها ارزان تر است پس خواهشا خرفی نزنید که باعث دلخوری و دلسری شود .

۷. مواردی که در فروش تاثیر گذار است :

۷-۱ تاثیر نیرو و انرژی در فروش

واقعا با افکار مثبت مغازه را چرخاندن بدون شک در فروش تاثیر زیادی دارد و در نظر بگیرید به هیچ عنوان از کلمات نمی شه ، نمیداد ، نمیره ، نمیخواد ، نمیده ،... استفاده نکنید ، مغازه را طوری طراحی کنید که با نشاط باشد و از رنگ های قرمز با نوشته سفید استفاده کنید و حتی جاهای که مشتری نمی بیند و فقط پرسنل می بینند را هم بنر یا تابلو فلکسی بزنید همچنین همواره دنبال جنب و جوش داخل مغازه باشید ، ای کاش می توانستم این را برایتان معنا کنم.

۷-۲ توصیه مدیریت کارخانه

ابتدا فالوده و مرحله دوم بستنی سنتی و مرحله سوم بستنی میوه ای

فالوده : سود فالوده نسبت به دیگر محصولات بیشتر است .

بستنی سنتی : بستنی سنتی که نعمت دارد دیگر بستنی فروشی ها ندارد این خودش یک پوئن می باشد .

بستنی میوه ای : به دلیل اینکه دیگر رقبا هم دارند

۷-۳ هدایای ویژه کودکان

چنانچه مقدور است وسائل سرگرمی برای کودکان تهیه شود بصورت رایگان مانند : بادکنک ، برنامه درسی به فصل خودش ، چرا که کودک باعص آمدن کا خانواده جهت خرید بستنی می شود .

۷-۴ وظیفه شعبات در قبال مغازه خودشان

شعبات بدلیل اینکه فقط با کارخانه داد و ستد دارند و کارخانه هم فقط دنبال کیفیت بالا و قیمت پائین به شعبات عرضه کند. لذا شعبات فقط به فکر فروش باشند و هر روز به این فکر کنند که چه کار کنیم که فروش بیشتر داشته باشیم و چنانچه روزی یک مورد هم یک درصد در فروش تاثیر داشته باشد می شود سالی ۳۶۵ مورد و ۳۶۵ درصد یعنی ۳,۵ برابر فروش حال، و این را بدانند که فروش خود بخود بالا نمیرود و احتیاج به نیرو و فکر و تفکر شما دارد و شعبات باید برای خود رکورد قرار دهند یعنی امشب باید این رقم را بفروشیم. مانند کوهنوردها که از کوه بالا می روند و به روز به روز رکورد می زنند. روز اول در ۲۰ دقیقه و روز دوم ۱۹ دقیقه و ۵۰ ثانیه و روز سوم ۱۹ دقیقه و ۱ ثانیه و روز چهارم ... و در فروش این مورد باید بر عکس باشد، تا می توانید نیروهای داخل شعبه را یکدل کنید در این صورت بدون شک خیلی موفق تر خواهد بود. طوری شود که نیروها هم شعبه را مغازه خودشان بدانند.

۷-۵ قوانین مربوط به خوردن صبحانه و نهار و عصرانه و شام

- ۱) با پرسنل به مشکل بر نمیخورید
- ۲) نیرو و انرژیاتان هدر نمی رود که چی درست کنیم و ...
- ۳) اکثراً موقع ناهار یعنی ساعت ۱۳ یا ۱۴ که گرسنه می شوند تازه می خواهند فکر کنند که چی درست کنیم و تا به نتیجه برسند زمان برده که از حوصله پرسنل خارج است نابسامانی در تهیه تغذیه پرسنل باعث نارضایتی شده و گاهی باعث استعفای پرسنل میشود
- توصیه: از خوردن نان و پنیر و خامه و ... خودداری کنید زیرا تا سفره پهن شود و تا بخواهد جمع شود یک ساعت طول خواهد کشید با این تفاوت که تا شب هم روی یخچال ها نان و ... کشف خواهد شد.
- ۴) هنگام خوردن نهار سعی کنید طبق برنامه غذایی باشد و در قسمت بالکن یا عقب مغازه که در دید مشتری نیست پرسنل میل کنند.

خوردن شام: طبق برنامه غذایی باشد و همانن نهار در قسمت بالکن یا عقب مغازه بعد از بستن شدن مغازه میل شود.

خوردن عصرانه: بر عکس نهار و شام باید حتما دید مشتری چون شما قدرتتان را در معرض نمایش قرار می دهید و کار پرسنل را در دو نوبت که مشتری سرویس می دهند و شیف بعد عصرانه را میل می کنند و دوباره بر عکس می شود و سعی کنید روزهای شلوغ عصرانه حاضری میل کنید مانند ساندویچ، فلافل، نان و پنیر و خامه، و خلاصه غذاهایی که نیاز به پخت و پز نداشته باشد. روزهای شلوغ مانند پنجشنبه و جمعه و روزهای تعطیل رسمی خوردن عصرانه برای پرسنل هم خیلی واجب است بدلیل اینکه باید نیرو انرژی داشته باشند برای اینکه تا آخر شب کار کنند.

۷-۶ تجربه شکست های شعبه

۱. به مسائل حاشیه رفتن و از اصل که منظورمان فروش می باشد دور شدن مانند : چرا رنگ شاتوت قرمز می باشد و اگر آبی بود بهتر نبود !
۲. صرفه جویی کردن از بابت هزینه ها آنقدر فرق نمی کند . ما با ۴ نفر کارگر هم می توانیم کار کنیم .
۳. کارتن های بستنی ها را جمع کردن و فروختن
۴. با کارخانه همکاری نکردن .
۵. من خودم این مسئله را بهتر می دانم : زمان که این ذهنیت سراغتان می آمد مطمئن باشید بدترین تصمیم را گرفته اید و رو به نابودی هستید
۶. از تجربه ها استفاده نکردن و خودتان تجربه کردن
۷. نداشتن حداقل پرسنل که در آئین نامه است.
۸. ذهنیت منفی پیدا کردن نسبت به کارخانه ، زیرا مواقعی که این ذهنیت پیدا شود مطمئن باشید کیفیت بستنی بد می شود و تمام نواقص کارخانه پیدا می شود چون ذهن شما منفی است و دنبال مسائل منفی می گردد و حتی اگر گاهی سهوا اشتباهی صورت بگیرد شما می گوئید حتما از عمد این اشتباه صورت گرفته است آن هم فقط برای شعبه من و ... و در نهایت مطمئن باشید که خود شما ضرر می کنید و واعیت این است که انسان با ذهن منفی زندگی آرامی هم نمی تواند داشته باشد پس فقط با ذهن مثبت است که می توانید در آمد خوب داشته باشید و هم زندگی آرام.
۹. در یک کلام خروار را رها نکنید و بچسبید به مثقال .
۱۰. به هیچ عنوان نیروی تازه وارد را جهت کارهای اصلی مغازه مانند پشت فالوده و میوه ای و سنتی و کیلوئی و درست کردن فالوده پشت مغازه نگذارید زیرا که این فرد هنوز آموزش ندیده است و حتی بستنی ها را نمی شمناسد و واقعا خوب نیست که مشتری اطلاعاتش بیشتر از پرسنل باشد
۱۱. تصور اشتباه در مورد صرفه جویی این است که بستنی آب شده که به هر علت باشد دوباره فریز شود این عمل نه تنها صرفه جویی نیست بلکه باعث از دست دادن مشتری میشود زیرا کیفیت بستنی را کاملا خراب میکند .

۷-۷ باور نداشتن کسب و کار خوب

یعنی اگر خود شما باور نداشته باشید که در این شعبه میتوانید دخل قابل توجهی داشته باشید . چون اگر باور نداشته باشید ربا، هیچ اقدامی برای بهتر شدن فروش انجام نمی دهید و خود شما شکست و ورشکستگی را قبول کرده اید .

۷-۸ فاز منفی :

بدون شک بدانید اگر افکارتان منفی باشد مغازه به نابودی کشانده می شود . افکار منفی مانند : اینجا با سایر شهرها فرق دارد و در این شهر بستنی نمی خورند یا توان مالی ندارند یا بستنی را به این شکل نمی خورند یا جای ما یا مکان ما مناسب نیست یا کارگرهای این شعبه کارگرهای خوبی نیستند و هزاران افکار منفی دیگر ...

۷-۹ استرس و ترس نداشتن از رقبا

زمانیکه بستنی نعمت هر جا شعبه می زند مطمئن باشید بعدش سر و کله رقبا و همکاران پیدا می شود و مطمئن باشید آنها تا موقعی که شما ذهنیتتان منفی نشده هیچ کاری نمی توانند بکنند . این را نه برای دلگرمی شما بلکه از چندین بار تجربه کردن می نویسیم و این به آن معنا نیست که شما دست روی دست بگذارید و کاری نکنید ولی مطمئن باشید که شما برنده میدان هستید ولی کمی هم بیشتر روی مغازه نیرو بگذارید مطمئن تر و بهتر .

۷-۱۰ تنها کسی که مغازه را نابود میکند خود مدیر شعبه است :

زمانیکه مدیر شعبه افکار منفی داشته باشد و باور نداشته باشد کسب و کار را می تواند روز به روز بهتر کند و از بقیه رقبا خود را را ضعیف تر بداند و از تجربه ی مجموعه استفاده نکنند و یا گوش بکنند ولی عمل نکند و خودش بگوید من این مسئله را بهتر میدانم ، مطمئن باشید که فقط خود شما به تنهایی می توانید کل مجموعه را به تنباهی برسانید

۸. نکات لازم در باره ماه مبارک رمضان :

در مورد ماه مبارک رمضان جهت پیشگیری از مشکلات (از جمله مشکل اداره اماکن) ، ساعت شروع بکار از ۱۷ الی ۱۸ بعد از ظهر آغاز گردد. (شایان ذکر است کوچکترین غفلت یا اشتباه شما ممکن است باعث پلمپ شدن مغازه از سوی اماکن گردد) که متأسفانه در سالهای قبل چند شعبه به علت رعایت نکردن ساعت کار در این ایام پلمپ گردیدند و دچار دردسر شده اند .

۹. لیست ابزار های کاربردی شعبات :

لیست ابزار های کاربردی شعبات			
ردیف	نام ابزار هایی که نیاز دارد	به چه بابت (دقت - سرعت - کنترل)	درجه اهمیت
۱	برنامه فروش	ابزاری است که به همه شعبات کمک میکند که بتواند مغازه خودشان را مدیریت بکنند ، برنامه فروش را توسط برنامه نویس نگارش و رایگان در اختیار شعبه ها قرار دادیم	۱
۲	صفر نمودن حساب با حسابداری کارخانه	باید حداقل ماهی یک بار حساب شعبه ها با شرکت منفی شود که این مورد هم ۱۰۰٪ به نفع شعبه می باشد که اختلاف حسابی پیش نمی آید و چنانچه هم به اختلاف حساب بخورید یا شعبه از عدد صفر به بعد را باید پیگیری بکند	۱
۳	نرده جلوی شعبات	ابزاری است که با آن میتوان صف ایجاد کرد و از یک طرف مشتری میتوانند بروند صندوق و از طرف دیگر بروند بستنی خود را بگیرند ، با این کار علاوه بر ازدحام جلوی شعبه باعث تداخل بین مشتری ها نمیشود و نوبت آنان حفظ میگردد	۱
۴	دستگاه آبلیمو شربت	هدف از این دستگاه این است که به ذائقه مشتری احترام بزاریم و این انتخاب را بهش بدیم که روی فالوده خود با آبلیمو ، سس زعفران ، عرق بیدمشک و تزئین کند و علاوه بر آن باغث ازدحام جلوی شعبه هم میشود	۱
۵	گرماتاب	یکی از مواردی که بستنی نعمت را از سایر رقبا متمایز می کند استفاده از ابزار آلات و تکنولوژی روز می باشد . استفاده از گرماتاب در فصل سرما در شعب بستنی نعمت این درک را به مشتری انتقال می دهد که بستنی نعمت ارزش زیادی را برای مشتریان قائل است و برای رفاه مشتریان هزینه می کند تا در فصل سرما احساس بهتری داشته باشند	۲

۶	مه پاس	استفاده از مه پاش در فصل گرما در شعبات بستنی نعمت این درک را به مشتری انتقال می دهد که بستنی نعمت ارزش زیادی برای مشتریان قائل است و برای رفاه مشتریان در مقابل شعبه کلی هزینه صرف کرده است تا مشتری در فصل گرما احساس خنکی کند. این مورد در افزایش فروش تاثیرگذار است
۷	ابر های زرد رنگ به جای بستنی سنتی	زمانی که مشتریان به یخچال ها نگاه میکنند باید ویتترین یا یخچال ما پر نشان داده شود تا جلوه کند ، بهترین ابزار برای زمانی یخچال داخل بستنی خودمان نداریم این است که ابرهای زرد رنگ تهیه کنیم و به حالت تکه های یک کیلویی برش دهیم و داخل ظرف های یک بار مصرف بزاریم و روی هم بچینیم و داخل فریزر ایستاده ها قرار دهیم
۸	توپ های رنگی به جای بستنی میوه ای	زمانی که مشتریان به یخچال ها نگاه میکنند باید ویتترین یا یخچال ما پر نشان داده شود تا جلوه کند ، بهترین ابزار برای زمانی یخچال داخل بستنی خودمان نداریم این است که از توپ های رنگی پینگ پنگ تهیه کنیم و به حالت یکی در میان (رنگارنگ) داخل ظرف های یک بار مصرف بزاریم و روی هم بچینیم و داخل فریزر ایستاده ها قرار دهیم
۹	شلوغ نمودن جلوی شعبه با ماشین (اوریب پارک کردن)	فروختن و فروش هنر است ، ما باید همیشه جلوی شعبات خودمان را به هر نحوی که شده و با هر ابزاری که هست شلوغ کنیم ، مثلا قرار های کاری دوستانمون رو اونجا تنظیم کنیم یا مثلا ماشین خودمان یا پرسنل را به صورت اوریب جلوی شعبه پارک کنیم که باعث ادحام شود
۱۰	واحد خدمات پس از فروش	واحد خدمات پس از فروش برند همیشه به عنوان ابزاری برای خدمت رسانی به شعبات میباشد و کارهایی از قبیل : ۱- پشتیبانی ۲- پیگیری خرید مشتری ۳- برطرف کردن نیازهای آنها ۴- دقت و توجه به نگرانی یا ناراحتی آنها و رفع آن ۵- دادن پاسخ های درست و حساب شده ۶- به یاد بودن مشتریان و اهمیت دادن به رضایتشان ۷- احترام گذاشتن به مشتریان ۸- گوش دادن به پیشنهادات در راستای اعتقاد مشتریان ۹- اطمینان دادن از کیفیت محصول ۱۰- در دسترس بودن تا آخر در کنار مشتری

۱۰. چه مواردی روی کیفیت بستنی سنتی تاثیر دارد :

- ۱- بستنی سنتی را نباید شل دست مشتری داد چون هرچه قدر سفت تر باشد خوشمزه تر است.
- ۲- بستنی سنتی را باید یک تکه برش داد (چه برای نانی ، لیثانی ، نیم کیلویی و یا یک کیلویی) یعنی یک تیکه باشد نه تیکه تیکه و برش برش
- ۳- هرچه به بستنی سنتی هوا نخورد کیفیت آن بالاتر میرود

۱۱. چه مواردی روی کیفیت بستنی میوه ای تاثیر دارد :

- ۱- بستنی میوه ای هم مثل سنتی نباید شل دست مشتری داد چون هرچه قدر سفت تر باشد خوشمزه تر است.

۲- نباید اسکوپ را به اب بزنییم ، حتی میبایست آب آن را خشک کنیم