

کتاب تجریبات و اطلاعات واحد خدمات پس از فروش

(به جهت آگاه سازی و آموزش مدیران شعبات)



نویسندگان : داود رضایی ، امیرحسین جمشیدی

فهرست :

صفحه	مدیران شعبه	مشاوران	خدمات پس از فروش	عنوان
۳			*	۱- کوتاهی مدیران شعبات از بابت مدیریت شعبه
۳			*	۲- تلگرام ابزاری برای برقراری روابط مکتوب با شرکت
۴			*	۳- وب سایت اختصاصی هر شعبه
۴			*	۴- برنامه فروش و صندوق فروشگاهی شعبات
۴			*	۵- انبار داری و برنامه موجودی هر شعبه
۵			*	۶- برنامه ریزی جهت صندوق فروش شعبات
۵			*	۷- سود و زیان هر شعبه
۵			*	۸- برنامه بودجه پیش بینی به لحاظ سود و زیان
۵			*	۹- شاخص گزارش هزینه ها بر اساس مقدار فروش
۶			*	۱۰- شرایط فروش آمیوه و معجون
۷			*	۱۱- جعبه کادویی جهت فروش بیشتر
۸			*	۱۲- سامانه ۱۲۴ جهت قیمت فروش به مردم
۸			*	۱۳- فاکتور سوری شعبات به چه دلیل صادر می شود
۸			*	۱۴- بستنی سوپر نچرال ایده جدید و محصول جدید
۸			*	۱۵- قرارداد محضری شعبات
۹			*	۱۶- تیز صنعتی ساخته شده از کارخانه
۹			*	۱۷- چرا بستنی سنتی پر خامه را بیشتر بفروشیم
۱۰			*	۱۸- تفاوت قیمت فروش بستنی نعمت با رقبا
۱۰			*	۱۹- هزینه های واحد خدمات پس از فروش
۱۱			*	۲۰- ارزش افزوده
۱۱			*	۲۱- فیش واریزی خرید بستنی
۱۱			*	۲۲- درخواست های شعبات از شرکت
۱۱			*	۲۳- صفر شدن حساب شعبات
۱۱			*	۲۴- کمبود کیک داخل بستنی
۱۱			*	۲۵- طعم های ترش بستنی نعمت
۱۲			*	۲۶- سایر رقبا بستنی نعمت
۱۴			*	۲۷- عوامل تاثیر گذار در کیفیت فالوده
۱۵			*	۲۸- چه کار کنیم مشاوران اطلاعاتشان بالا بروند
۱۶			*	۲۹- چه کار کنیم مشاوران ارقشان بالا برود

۱۶			*	۳۰- مجاب کردن شعبات برای نصب برنامه فروش
۱۷			*	۳۱- بررسی نمره سیستمی مشاوران (بررسی سوالات)
			*	۳۲- کارت مهمان
			*	۳۳- خواب سرمایه
			*	۳۴- آموزش مدیران جدید قبل از افتتاحیه در کارخانه
			*	۳۵-

۱- کوتاهی مدیران شعبات :

نبودن مدیران و صاحبان سرمایه داخل شعبات اکثر شعبات مغازه ها را به شاگردان خود سپرده اند و خودشان هفته ای یا ماهی یا روزی یک سر می آید به شعبه می زنند و می روند غافل از اینکه پرسنل شعب اصلا توی منافع شعبه زینفع نیستند و چه شعبه فروش داشته باشد و چه نداشته باشد آنها آخر کماه حقوق خود را دریافت می کنند، جالب و یا بدتر این است که تمام پرسنل و جوانهای امروز امروزی به جای اینکه به کارخودشان صحت بهبود و کیفیت فکر کنند و تا وقت آزاد تر پیدا می کنند می روند به تلگرام و اینترنت و یا فضای مجازی یعنی میخوایم بگویم عمده مشکلی که هست این است تازه خود پرسنل هم آموزش برای فروش یا مدیریت یا خدمات بهتر و یا مشتری مداری و ... ندیده اند، انتظاری که داریم این است که مدیر شعبات داخل مغازه باشد و برای کار و بهبود کیفیت آن فکر بکنند و در جهت فروش بهتر حتی باید آموزش ببینند و در ضمن شعباتی که این مسائل را رعایت می کنند مشکلاتشان کمتر است و فروششان بهتر است و شعباتی که این مسائله رو رعایت نمی کنند فروش قوی ندارند قابل توجه است بدانید من این آیتم را رعایت می کنم و خودم همیشه در سرکار خودم حاضر هستم مگر کار فوری پیش بیاید و لازم می دانم که ساعت کار خودم را زمان که شعبه کار مدیریت می کردم را بگویم صبح ساعت ۹ می آمدم به شعبه تا ساعت ۱:۳۰ ظهر و از ساعت ۱:۳۰ تا ساعت ۵ استراحت من بود و ساعت ۵ می آمدم تا آخر شب یعنی ساعت ۲ شب یا حتی ۳ شب در شعبه بودم و جالب این بود که فقط حضور فیزیکی نداشتم و برای کارم کیفیت و بهبود فکر می کردم

۲- تلگرام :

مشکلی که ما داشتیم این بود که نمی تونستیم با مدیر شعبات ارتباط داشته باشیم و اطلاعات و دانش آنها را به روز نگه داریم و تجربیات را به روز بر آنها اشتغال بدهیم که بر اساس معضل جامعه که همون تلگرام و دنیای مجازی هست ما از این ابزار به نفع خودمان استفاده می کردیم و کانال راه اندازی می کردیم که بتوانیم با مدیران شعب ارتباط داشته باشیم و بتوانیم دانش مدیران شعب را به همدیگر انتقال بدهیم و مدیر شعبات را دانش و اطلاعات آنها را بروز بکنیم و سرعت انتقال دانش را به بالاترین سرعت ببریم ولی اتفاقی که افتاد خیلی از مدیران شعب ما اصلا از این کانال اطلاع نداشته البته از اون همه اطلاع رسانی موقعی که ازشون می پرسیدیم کانال رو پیگیری می کند می گفت کانال کدوم کانال ووووو خلاصه این کانال و طرح مان هم با مشکل مواجه شد

۳-وب سایت :

من حداقل ۵ برابر یک سایت معمولی برای وب سایت هزینه کردم که هر شعبه یک فضایی توی سایت داشته باشد که بتواند توی فضای خودش تبلیغات مغازه خودش را انجام بدهند که از این طریق سایتمان سایت کامل و دقیق باشد و هم یک سایت پر بازدید داشته باشیم تا وقتی که بستنی سرچ می شود اولین سایت بستنی نعمت بیاید و یکی از ارتباط ما با شعبات همان سایت است که به این چند روش می توانیم با شعبات ارتباط داشته باشیم

الف : مطالب عمومی که همه شعبات و همه بازدید کننده ها بتوانند آن را مشاهده نمایند

ب : مطالب فقط برای کل ۱۳۰ شعبه و مدیر شعبه خودمان

ج : مطالب خصوصی فقط برای مهمان شعبه است که مد نظر ما هست که سایر شعبات مشاهده نکنند

و طرز این کار این بود که هر شعبه یک یوزر مخصوص به خودش داشته و با یوز خودش وارد سایت و فضای خودش شود که به شرکت در ارتباط باشد می توانیم آموزشهای مدیریتی هم از این طریق به مدیران شعب انتقال بدهیم (که متاسفانه این طرح هم به مشکل مراجعه شد)

۴-برنامه فروش :

من به خاطر اینکه بتوانیم به همه شعبات کمک بکنیم که بتوانیم مغازه خودشان را مدیریت بکنند برنامه فروش را دادم به برنامه نویس و رایگان در اختیار شعبه ها گذاشته و حتی بعد ها متوجه شدم که یک سری شعبه ها فقط به خاطر هزینه بیشتر باشد اقدام به نصب این برنامه فروش نکرده اند و حالب این است که این برنامه فروش بلیتهای زیر را دارد

۵-انبار داری:

یعنی تمام ظرف و ظروف و قیف بستنی میوه ای و آلبیمو و نون بستنی و بستنی سنتی ، بستنی میوه ای و فالوده با توجه به موجودی انبارمان و فروشمان اینها باید با هم همخانی داشته باشد و چنانچه بر اساس مقدار فروش

بستنی میوه ای می گوید الان این تعداد قیف توی انبار موجود داشته باشیم و اگر به هر دلیل اون تعداد قیف موجود نبود آلام می کشد که این مقدار قیف را دنبالش بگردید حالا یا قیف حیف میل شده است یا هر اتفاق افتاده است یا خدایی نکرده توی مغازه بستنی میوه ای این مقدار فروخته شده است و صندوق دار فیش نزده است و پولش را به مدیر شعبه تحویل نداده است

۶- برنامه ریزی جهت صندوق فروشگاه:

این است که امروز این مقدار فروش نقدی داشته ایم و این مقدار فروش اعتباری حتی صبح و بعد از ظهر را خودش جدا می کند و حتی اگر بستنی به گدا یا اداره جات یا مهمان هم بدید نیز فیش زده و خودش می گوید که این مقدار بستنی رایگان خارج شده است و این فروش را توی انبار لینک کرده ایم که خدایی نکرده به هیچ عنوان نتوانند صندوقدار بستنی بودن فیش بفروشد

۷- سود و زیان:

خود این سیستم به شما می گوید که این ماه رقم سود یا خدایی نکرده زیان کرده اید که نمیخواهد یک حساب بیاورید و آن را بیمه بکنید و حقوق بدهید و خلاصه خود سیستم آن هم با مدت زمان کم حدود دو دقیقه سود و زیان یک ماه خود را برایتان در می آورد

۸- برنامه بودجه پیش بینی:

به شما می گوید که پارسال این مقدار از بابت وزن فروخته اید و لامسال می خواهید این مقدار بیشتر بفروشید هفته ای می توانید گزارش حدودی بگیرید که نسبت به (هدف که افزایش فروش بوده) و چه مقدار فروش کرده اید و فروش ماهیانه را دقیقا به شما اطلاع می دهد که آیا نسبت به هدف فروش خوب دارید پیش می روید یا خیر

۹- شاخص گزارش هزینه ها بر اساس مقدار فروش:

گاهی می گوید این مقدار فروش باید هر کدام هزینه ها چقدر است یعنی برای ۵۰ میلیون فروش در ماه باید هزینه خرید بستنی ۲۵ میلیون باشد برای هزینه های غذای پرسنل ۳ میلیون باشد و برای هزینه های آب و برق و گاز ۵ میلیون و و خلاصه کار را انقدر برای مدیر شعبه راحت کردیم که کمک مدیر شعبه کرده باشیم و به او بگویم که کدام هزینه هایتان بالا است و باید روی کدام هزینه زوم شود و آن را پایین بیاورید و یا حتی بررسی بکنید

بازم حضور هستش نداریم که این برنامه فروش چه اشتغال دیگری دارد و خلاصه با این برنامه فروش چه اشتباه دیگری دارد و خلاصه با این برنامه فروش مدیریت شعبه خیلی خیلی خیلی راحت است ولی متاسفانه خیلی از مدیران شعبه اطلاعی از این برنامه فروش ندارند و خیلی ها هم که خود من بارها به آنها اطلاع داده ام از این برنامه فروش استفاده نمی کنند و متاسفانه آنها هم استفاده نمی کنند و موقعی که خود پیگیر می شوم متوجه میشوم که آنها فکر می کنند که شرکت میخواهد فروش آنها را رسد بکند و واقعا جای تاسف دارم برای آن شعبات که شرکت

اگر بخواهد فروش شما را رسد بگذارد خود بستنی که شما می خرید ما متوجه میشوم و خیلی راحت و دقیق می توانیم رسد بکنیم .

و ما فقط و فقط می خواهیم به شعبات کمک بکنیم وای وای وای که آنها کاش کاش کاش این مطلب را می دانستند (که متاسفانه این طرح هم با شکست مواجه شد)

۱۰- فروش آبمیوه و معجون :

شعبات خیلی ها این باور را دارند که اگر فروش آبمیوه داشته باشند مسائل و مشکلات شعبات حل می شود که شعبه ها تقاضا داشته اند از بابت اینکه که فروش آب هویج می گفتند اگر ما آب هویج بفروشیم مشکل فروشان حل می شود که ما با فروش آب هویج موافقت کردیم چون من دنبال منافع شعبات هستم و بستنی نعمت آن معجون هم بفروشیم چون من استرس مغزها رو داشتیم که نکنه پرسنل پسته و پردو و بادام هندی رو بخورند و مدیر شعبه نتواند آن ها را کنترل بکند و با ضرر مواجه شود من آدمم یک بستنی مخصوص هم به آن اضافه کردم که فقط میوه مصرف شود که اگر پرسنل هم خوردن میوه بخورند که ارزان تر است لازم به ذکر است که بگویم هر شعبه ای که توانسته در فروش بستنی سنتی و میوه ای و فالوده موفق باشید توانسته در فروش ویتامینه و آبمیوه هم موفق باشد و هر شعبه ای که در فروش بستنی سنتی و میوه ای و فالوده موفق نبوده در فروش ویتامینه و آبمیوه هم موفق نبوده گفتند اگر شیر موز ، و شیرپسته ، آیس پک و آب طالبی بستنی بفروشم موفق می شویم و ما هم با فروش همه اینها موافقت کردیم که فروش شعبات بالا برود ولی من مطمئن هستم که این اتفاق نمی افتد و خیلی خیلی جالب است که بعد از چاپ و ارسال این دفترچه اطلاع رسانی شعبات قول می دهم که ۱۰۰٪ مدیران شعب پرسیده شود بالای ۶۰٪ آن می گویند کدام دفترچه و کدام این نامه ما اطلاع نداریم آهان اون اومد ولی واقعیتش ما وقت نکردیم که بخوانیم باشه میرم میخونم خلاصه دلایل شکست این ها است که نه چیز دیگری شعبات و شرکت باید با هم هماهنگ باشند و بازم من می گویم شعبات باید به شرکت اعتماد بکنند چون منافع شرکت بعد از منافع شعبه تامین می شود و شرکت نمی آید کار بکند که به ضرر و زیان خودش انجام شود و اگر این برای شعبه جا بیفتد کار خیلی راحت می شود و هم با اعتماد شعبه به شرکت شعبه موفق و هم شرکت موفق می شود

۱۱- جعبه کادویی :

همانطور که گفتم صنعت شکلات سازی قبلا این صنعت میبینیم نبود و چیزی به نام شکلات کادوئی وجود نداشت و با یه تغییر توی بسته بندی آن صنعت شکلات سازی متحول شد و من همین تغییر را توی بسته بندی های بستنی انجام دادم و به امید اینکه بتوانیم یک تحول عظیم توی صنعت بستنی ایجاد بکنم و واقعا این طرح حدود پنج سال به طول انجامید تا با این نیروی انسانی و پرسنل همه مان درگران میشه به اینجا رسید که طراحی می شود و خلاصه خریداری شود : تامین کننده پیدا شد ۱- استعلام قیمت گرفته شود ۲- نمونه درست شود ۳- اشکالات آن برطرف شد ۴- کاغذ آن را یکی برایمان درست کرد و پلاستیک آن را تامین کننده دیگری و وو و تعداد آن و قیمت آن و خلاصه بعد از پنج سال ما جنس را به قیمت خریداری کردیم و با گکلی شور و اشتیاق بعد از این که جعبه کادویی را خریداری کردیم خورا به شعبه اطلاع رسانی شد و به امید اینکه آن تحول ایجاد شود و متاسفانه شعبات حتی برای امتحان یک جعبه کادوئی هم خریداری نکردند و شرکت تصمیم گرفت روی هر کدام جعبه های کادوئی را از این قیمت به این قیمت کاهش دهیم و متاسفانه باز هم خرید انجام نشود و باز هم برای اینکه به شعبات همکاری انجام دهیم برای هر شعبه جعبه کادویی رایگان ارسال شود و با در نظر گرفتن اینکه هدفمان را به شعبه انتقال دادیم که ما چه هدفی داریم و متاسفانه این طرح عم با شکست واجه گردید

۱۲- سامانه ۱۲۴ :

از انجایی که در هر شهر یک اتحادیه بستنی و یک اداره تعزیرات و اصناف وجود دارد این اتفاق باعث میشود که ما در هر شهر یک قیمت بستنی داشته باشیم و با این وضعیت یا باید قیمت بستنی رابه قیمت اتحادیه هر شهر بفروشیم که این کار دو عواقب داشت . اولی قیمت بستنی نعمت سراسری نبود و هر شعبه نرخ مخصوص به خود داشت و این موضوع ۱۰۰٪ به ضرر مجموعه و شعبات میبود دومی هم قیمت بستنی زیر نظر کارخانه تعیین میشد و همه شعبات میبایست آن را رعایت میکردند و لذا هر شعبه در سال ۲ الی ۳ بار از طرف تعزیرات جریمه میگردید . لذا شرکت با تدابیر خود و برنامه ریزی های انجام شده توانست لیست قیمت خود را در کشور سراسری ثبت نماید ، فلذا سامانه ۱۲۴ یکی از خدماتی است که شرکت برای شعبات انجام داده است

۱۳- فاکتور سوری :

همان طور که ما سامانه ۱۲۴ را برای شعبات ایجاد کردیم تا مشکلی از بابت قیمت نداشته باند ، اما بازهم تعزیرات بر از چند گاهی به شعبات مراجعه میکرد و درواست فاکتور میدادند ، ازین لحاظ ما آمدم برای شعباتی که این مشکل را داشتند فاکتور سوری ارائه دادیم تا مشکلشان حل شود و دیگر جریمه نگردند.

۱۴- بستنی سوپرنچرال :

یکی از اهداف و آرزوهای من این است که بستنی نعمت باید چند محصول انحصاری داشته باشد که مختص به خودش باشد و در هیچ بستنی فروشی دیگری این بستنی ها نباشد . با شناختی که من از بازار دارم برای مشتری اهمیتی ندارد که چه مبلغی را برای جنس خوب و با کیفیت پول بدهد. این قدرت را هیچ بستنی فروشی دیگری ندارد که بخواهد محصولی انحصاری داشته باشد ، چون اکثر آنها بستنی آماده از جای دیگری تهیه می کنند و حتی اگر بخواهند هم نمی توانند این کار را انجام بدهند . همه ی باور من و همکارانم در واحدهای تحقیق و توسعه ، فروش و خدمات پس از فروش این بود که با فروش این محصول دوباره در صنعت بستنی ، مخصوصا بستنی نعمت تحولی ایجاد می شود باید طعمهای انحصاری بستنی نعمت محصولی باشد که حتی یک فرد نابینا هم با خوردن آن بستنی ها بداند که آنها متعلق به بستنی نعمت هستند ، به این خاطر می گویم نابینا که دیگر دیزاین مغازه یا تابلو یا لباس پرسنل و هرچیز دیگری تاثیرگذار در نظر آن شخص نباشد .

خلاصه بعد از کلی تحقیق به بستنی سوپرنچرال رسیدیم ولی متاسفانه از ۱۲۰ شعبه تنها ۱۵ شعبه این بستنی را تهیه کردند و با توجه به هزینه های مالیات و و خیلی مسائل دیگر و با وجود بستنی فروشی های دیگر ، باید بستنی گران بفروشیم که جوابگوی این هزینه ها باشد ولی متاسفانه شعبه ها همکاری نکردند و دلایل خاص خودشان را دارند که اصلا مورد قبول نیست

۱_ چون بستنی گران است ، کارگرهای مغازه این بستنی را میخورند و برای ما سود ندارد.

۲_ شعبه ما کشش این بستنی را ندارد .

۳_ مشتری توان خرید این بستنی را ندارد .

از نگاه من همه ی این موارد رد می باشد ، چون شما حتی یکبار هم این بستنی را نبرده اید که ببینید آیا این بستنی فروش می رود یا مشتری توان خرید آن را دارد یا کارگرهای شما این بستنی را میخورند یا خیر ، مدیر شعبه ای که نتواند مغازه و پرسنل خود را مدیریت نکند نباید هم انتظار داشته باشد که آن شعبه موفق شود . در نهایت بازهم تاکید می کنم که با بردن این بستنی تحول یا معجزه در شعبه شما انجام نمی شود و باید برای فروش این محصول تبلیغات کرد تا فروش برود

۱۵- قرارداد محضری:

طبق بند شماره

از این بابت بوده که اداره دارایی و مالیت می خواست از شعبات بابت این قرارداد مالیات بگیری و پیگیری ها و راهکارهایی که شرکت از مشاوران مالی و مالیات گرفته این که چنانچه قرارداد ها محضری باشند مورد قبول اداره مالیات هستند و این قراردادهای خطی از بابت اداره مالیات و سایر ادارات دیگر رسمیت ندارند مانند اجاره نامه کد رهگیری دار و بدون کد رهگیری و شرکت با کلی هزینه این کار رو کرده که شعبات خدایی نکرده با با مشکلی مواجه نشوند

۱۶- تیزر صنعتی:

اگر مشتری های نعمت و حتی خیلی از پرسنل شعبات این ذهنیت را ندارند که محصول بستنی نعمت در کارخانه با دستگاه های پاستوریزه و همونیژه تولید می شود ولی مشتری ها فکر میکنند که بستنی توی همان مغازه پایین مغازه تولید و ما همش دنبال این بودیم که چطور می توانیم توی مدت زمان کوتاه به مشتری ها نشان بدهیم که پشت شعبات یک همچین کارخانه آنها را دارد ساپورت می کند که روی آوردیم به تیزر صنعتی که برای شرکت حدودا این مقدار دلار هزینه برد که مشتری ها در همان زمان که بستنی میخورند در زمان کوتاه بتوانند • تا ۱۰۰ کارخانه بستنی نعمت را ببینند

۱۷- بستنی سنتی پر خامه:

شیرین بستنی سنتی همون بستنی سنتی پر خامه است و بستنی فروشیهای قدیمی این باور رو داشتن که هر چیزی جز شیر و شکر و خامه و ثعلب و گلاب داخل بستنی شود اون خشمزه گی بستنی را از بین می برد و حتی باید رنگ بستنی سنتی یعنی زعفران آن کم باشد و رنگ بستنی سنتی را کمی بیشتر کردیم یعنی زردتر کردیم که خامه آن پیدا باشد و به خاطر جوری جنس بستنی سنتی پسته ای رو هم تولید کردیم آن هم فقط و فقط و فقط به خاطر جوری جنس و فروش آن را فقط یک کیلویی کی فروختیم و حتی مشتری اگر به من می گفت و یا الان بگوید کدام بستنی خوشمزه تر است هنوزم می گویم بستنی سنتی پر خامه و جالب است الان می بینیم که شعبه ها کاملا از این عمل قافل شده اند و رو بردند به فروش بستنی سنتی پسته ای و حتی از فروش بستنی سنتی پر خامه هم نی فروشند و نونی و لیوانی را فقط پسته ای می فروشند که این امر ۱۰۰٪ به ضرر مجموعه می باشد

حال می دانم که شعبات باز هم می گویند که شرکت دنبال منافع خودش است و و این عین واقعیت بود که من گفتم بستنی سنتی پرخامه را بفروشید که مشتری لذت ببرد از خوشمزگی آن

۱۸- تفاوت قیمت فروش بستنی نعمت با سایر شرکتهای بستنی فروشی از بابت قیمت و کیفیت :

بستنی نعمت دو چیز را برای تولید در نظر دارد اول : اینکه بستنی که تولید می شود از بهترین و مرغوب ترین مواد اولیه تهیه و تولید شود که بالاترین کیفیت رو نسبت به رقبا داشته باشد دوم : از نظر قیمت ، بستنی نعمت هم قیمت خیلی خیلی براش مهم است و همه سعی ما این است که قیمت ها زیر قیمت سایر تولیدکننده گان بستنی باشند و در مواقع پول نمایندگی که می دهند همان سال اول از بابت تفاوت قیمت ها و سایر تولید کننده گان بستنی شعبه دار پول خود را در می آورد

۱۹- هزینه های خدمات پس از فروش :

مشاور ها باید بدانند که شرکت همه پرسنل و خدمات پس از فروش تولید - فروش - بازرگانی شعبات و تولید و کنترل کیفی و آرندی همه و همه وظیفه داریم که تو راستای رضایتمندی شعبات کار بکنیم لذا حال اگر یک پرسنل کوتاهی که می کند خواهش داریم به پای تیم نگذارد یکی از پرسنل اشتباه کرده یا عمدا یا سهوا همه پرسنل و همه تیم که اشتباه نکرده اند

چون خط مشی شرکت اول اول اول شعبات هستند و ما همه داریم حقوق میگیریم که تولید بهترین بستنی رو برایشون تولید بکنیم

کنترل کیفیت : کیفیت بستنی که داره میره براتون رو کنترل بکنید

فروش : به موقع برایشون بستنی رو ارسال بکنیم

راننده بستنی رو به موقع و با حفظ مرغوبیت برایشون ببرم

خدمات پس از فروش : هر گونه کم و کسری و هر کمکی که در حد توان از دستش بر بیاد کمک میکنه و بهتر این است که تجربه های که توی فروش تاثیر گذار هستند را بر آنها انتقال بدهد

مالی : حساب کتابهای شعبات را نگه داری می کند

آرندی : طعمهای جدید

خلاصه همه هدف ما این است که شعبات بدانند شرح وظیفه ما است حال چنانچه که کوتاهی که شما زحمت کل تیم رو ندید نگیرید و بدانند که هیچ کدام در واحد ها مخصوص خود حاجی مدیر عامل شرکت نمی خواهد این نارضایتی ها باشد و از شما انتظار داریم که اینها را به شرکت اطلاع دهید که توی برطرف کردن این موارد اقدام نمائیم و حتی انقدر این موضوع برا شرکت قابل اهمیت بوده است که یک یک تمام مکالمه ها ثبت می گردد و خود

شرکت از طریق شکایات و تلگرام سعی کرده تمام مکالمه های پرسنل شرکت با شعبات را کنترل بکند که درصد رضایتمندی شعبات را بالا ببرد

۲۰- ارزش افزوده :

شرکت موظف هست که ۹٪ فروش را ارزش افزوده بگیرد و به حساب اداره دارایی پرداخت بکند و در غیر اینصورت ۲۵٪ فروش را جریمه می کند اداره دارایی دریافت می کند و از این جهت که شرکت با شعبات بتواند همکاری کرده باشد زیر ۳۰ درصد فروش آنها را به مالیات اعلام می کند و ۹٪ ارزش افزوده می گیرد و حساب را به اداره دارایی ارسال می کند ، لازم به ذکر است همین فروشی را هم که ما اعلام میکنیم برای دارایی ملاک میشود و همین خریدی هم را که ما برای شعبات در سایت دارایی اعلام و ثبت مینماییم میشود خرید شما از کارخانه و از این طریق اداره مالیات و دارایی براساس همین خرید ، مالیات عملکرد شماره محاسبه میکند و مقدار فروش و سود شما مشخص میگردد

۲۱- فیش واریزی خرید بستنی :

حساب کتاب هر چی روشن باشد ۱۰۰٪ به نفع شعبه می باشد روی این حساب اگر شعبات فیش های واریزی خود را در پنل سفارش بار ثبت کنند دیگر به هیچ عنوان واریزی شما را اشتباهی از حساب دیگری کسر نمی کند و شعبات باید بدانند که این آیتم ابزاری هست به نفع شعبه

۲۲- درخواست های شعبات از شرکت :

چنانچه هر در خواستی از شرکت داشته باشید مدیران ارشد مخصوصا خود حاج داود نمی تواند کنترل و پیگیری بکنه که آیا درخواست شعبه انجام شده است یا خیر لذا تدابیری درست کرده است که شما درخواستتان را از خدمات پس از فروش و شرکت مکتوب بخواهید و شرکت و خدمات پس از فروش نهایتا باید تا ۲۴ ساعت جوابگو باشند ولی اگر شما شفاهی از آنها درخواست بکند دیگر نمیتوانیم کم کاری آنها را کنترل بکنیم که آنها کار محوله را انجام داده اند یا خیر

۲۳- صفر شدن حساب شعبات :

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

۲۴- کمبود کیک داخل بستنی :

باید پیش بیاید ولی چنانچه پیش آمد شعبه میتواند همکاری بکند و یک کیک از سوپر مارکت خریداری بکند و با بستنی مخلوط نماید که کم کاری شرکت دیگر به مشتری نهایبی نرسد چون شرکت و شعبه یکی هستند

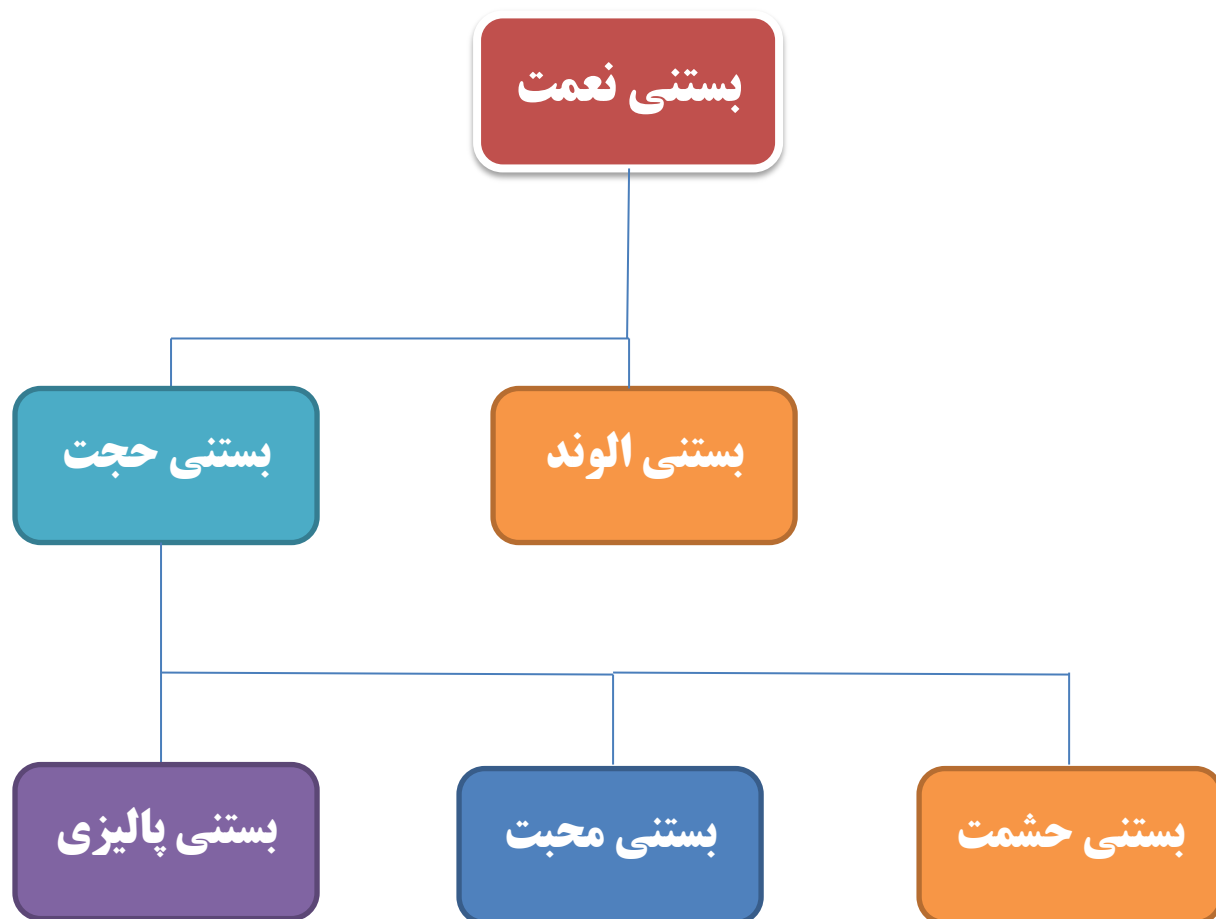
۲۵- طعم های ترش بستنی نعمت :

طعم های ترش بدلیل اسیدی بوده درجه انجمادشان با سایر بستنی ها متفاوت است چون اسید باعث می شود که بستنی دیر تر سفت شود و راه حل آن این است که دو تا ظرف داشته باشند یکی را توی تاپینگ نگهداری بکنند یکی را در یخچال و هر موقع که آن بستنی توی تاپینگ داشت شل می شود جای آن را با بستنی که توی یخچال که سفت است تعویض نماید

۲۶- سایر رقبا نعمت :

حاجی بابا : آنها توی کار فروش سی دی بودند و حتی بستنی فروش هم نبودند چه برسه به تولید کننده و از بستنی فروشیهای دیگر بستنی می گرفتند و می فروختند و آنها فقط و فقط دنباله رو بستنی نعمت بوده و هستند و هر کاری که بستنی نعمت بکند آنها هم می کنند و هود آنها هم قبول دارند که نسبت به بستنی نعمت خیلی عقب هستند سوپرستار : فامیلهای خود حاجی هستند و روش آنها هم روش درست و موفقی نبوده است چون از بابت مالی وضعیت مناسبی ندارند ، صمد : پسر خاله خود حاجی می باشد و قبلا در توان آن زمان که حاجی اینا از صفر شروع کرده اند با هم شریک بوده اند و آنها همیشه نفر دوم یا سوم هستند یعنی همیشه منتظر می مانند که ببند کی کجا داره کاسبی می کنه و می روند آنجا مغازه راه اندازی می کنند و این روش نسبت به روش حاجی که همیشه می گوید ما باید اولین باشیم کاملا فرق داره آنها نسبت به نعمت رشدی نکرده اند ، شاد : آنها زمان قدیم هم بستنی میوه ای تولید می کردند و تولید کننده خوبی بودند ولی فروشنده خوبی نبودند یعنی چیزی به نام شعبه نداشتند و فقط تولید می کردند و به بستنی فروشیها می دادند برای فروش و بعد از اینکه نعمت به این شکل فروشگاه آمد راه اندازی کردولی کاملا شکست خورد و موفق نشد تا اینکه بستنی نعمت یه شعبه توی شیراز را اندازی کرد و خواسته و ناخواسته برای راه اندازی شعبه باید به مدیران شعبه آموزش لازم را می داد و آن مدیران شعبه شیراز را کاملا آموزش داد و بنابراین نعمت با آنها به مشکل خورد و و آنها تابلو را پایین آوردند و تابلوی بستنی شاد را بالا بردند و با روش و رویه ما برای بستنی شاد شعبه راه اندازی کردند و حتی خود نعمت هم شروع کردند به رقابت کردند البته بگویم که آنها دانش ۱۰ سال پیش نعمت را دارند دیگر دانش آنها بروز نمی باشد و تعداد نمایندگی آنها ۳۰ تا می باشد ، قبلا بستنی فروشیها به این سبک و روش نبود و همه به همان روال سنتی

کار می کردند و بستنی نعمت آمد و این سبک را اختراع کرد و خیلی از برند ها الان همان زیر شاخه های بستنی نعمت می باشند ، زیر شاخه یعنی اینکه با خودشان قبلا جز نمایندگی های ما بودند یا شاگرد نمایندگی های ما بودند یا اینکه نمایندگی ما آمدند برای خودشان یک برند ی راه اندازی کردند و مثل نعمت که در زیر واضح تر توضیح می دهیم و آنها مثل نعمت از همان برند جدا شده اند و برای خودشان برند راه اندازی کرده اند



۲۷- عوامل تاثیر گزار در کیفیت فالوده :

فالوده سود خوبی برای شعبات دارد و جالب این است که سایر بستنی فروشیها دیگر هم یا فالوده ندارند یا نمی توانند فالوده استفاده بکنند که بسیار تاثیر گزار توی فروش و سود آنها می باشد و عوامل تاثیر گزار داخل فالوده : لیمو تازه : در فصل خویلی توی طعم و کیفیت فالوده تاثیر مثبت می گزارد ، آبلیموه خوب : فوق العاده توی کیفیت فالوده تاثیر مثبت می گزارد . دستگاه دم درب شعبه دستگاه شربت فالوده : یک برگ برنده خیلی قوی است نسبت به سایر رقبا و حتی یک از مصرف می دید که اول طعم را میچشید که بدانند واقعا زعفران هست یا رنگ زعفران : آنها فکر می کنند که خیلی قیمت تمام شده آن گران است ولی قیمت آن خیلی ارزان است چون با یک مثقال زعفران می شود کلی شربت زعفران درست کرد و جالب این است به هیچ عنوان نباید رنگ استفاده شود چون مشتری فوراً می فهمد ، از همه مهمتر ساختن خود فالوده که بسیار تاثیر گزار است توی فروش فالوده و عواملی که توی ساخت فالوده تاثیر گزار است . شیرینی شربت فالوده : چنانچه شربت فالوده نصف آب نصف شکر به هیچ عنوان نباید شربت کم شیرین باشد چون شیرینی شربت خیلی تاثیر گزار است توی کیفیت فالوده . همزدن فالوده : رشته فالوده رو باید حسابی با شربت فالوده هم بزنییم و آن موقع که فکر کردیم دیگر فالوده درست شده است و نیاز به همزدن ندارد ۱ دقیقه دیگر هم بزنییم که فالوده کیفیتش بالا برود . به اندازه ساختن فالوده : نباید فالوده را زیاد بسازیم که زیاد توی یخچال بماند منظور این است که کم کم بسازیم و تازه و تازه بسازیم ، شیرین خود فالوده که مشتری عرضه می کنیم : نباید زیاد شیرین باشد که هم دل می زنده و هم فالوده سنگین می شود باید مثل همان فالوده چرخ های قدیمی بیشتر رشته فالوده باشد و کمی شربت فالوده داشته باشد . فالوده خوب به فالوده ای می گویند که خشک و شکننده باشد و شیرین نباشد و دل را نزند .

۲۸- چه کار کنیم مشاوران اطلاعاتشان بالا برود :

- ۱) مشاوران میبایست ماهانه دوبار ۱۵ و ۳۰ در شرکت حضور داشته باشند و کل مشکلات شعبات را بازگو کنند
- ۲) در جلسات از بابت تست محصولاً آرندی میبایست حتما حضور داشته باشند و نظر دهند
- ۳) از اطلاعات سایر فروشگاه های زنجیره ای موفق برای دانش مشاوران استفاده کنیم
- ۴) کتاب اطلاعات مشاوران را با همفکری خودشان به روز رسانی کنیم

۲۹ - چه کار کنیم مشاوران ارقاشان بالا بروند :

- ۱) در تفریح ها و مراسم گروهی حتما حتما شرکت داشته باشند
- ۲) سهمیه بستنی به آنان میبایست تعلق بگیرد
- ۳) در سبد های کالا میبایست آنها هم همانند سایر پرسنل سبد کالا تحویل بگیرند
- ۴) در صورت بالا رفتن فروش و درصد رضایت شعبات مبلغی به عنوان پاداش به آنان تعلق بگیرد
- ۵) برخورد مناسب همراه با آنان مثل سایر پرسنل کارخانه
- ۶) مسئول خدمات پس از فروش در هنگام سوال از مدیران شعب از عملکرد مشاوران مواظب سوال هایش باشد ، یعنی جوری نباشد که مشاور را تخریب یا زیر سوال ببرد و باعث تحقیر شدنش بشود

۳۰ - مجاب کردن شعبات برای نصب برنامه فروش :

با توجه به اینکه نصب این برنامه کاملا رایگان میباشد برای شعبات و همانند برنامه فروش گذشته میباشد اما با این تفاوت که هیچ هزینه ای ندارد و امکان به روز رسانی آن هم سریعتر و به صورت لحظه ای و بدون واسطه از طریق شرکت انجام میشود و مزایای زیر را دارا میباشد :

- ۱) صندوق فروشگاهی با امکان چاپ فیش که از موجودی کسر شود (تک فیش و دو فیشه)
- ۲) امکان ثبت تنخواه و هزینه ها
- ۳) ارائه گزارش سود و زیان شعبه
- ۴) گزارش بانک و امکان ثبت گردش بانکی مربوط به شعبه
- ۵) گزارشات مغایرت گیری مبلغ فروش با وجه دریافتی صندوق نقد و بانک
- ۶) تهیه داشبورد مدیریت میزان و مبلغ فروش شعبات برای کارخانه
- ۷) مقایسه فروش شعبات کنار هم
- ۸) امکان گزارش گیری مغایرت میزان فروش شعبات با میزان خرید محصول آنها از کارخانه
- ۹) ارائه برنامه تحت وب و ایجاد دسترسی به تمام شعبات
- ۱۰) ایجاد قسمت ارتباطات خصوصی با شعبات برای کارخانه
- ۱۱) امکان گزارش گیری میزان هزینه های شعبات
- ۱۲) مثل برنامه جامع خودمان زونکن شرح وظایف داشته باشد که از کارخانه قابل ویرایش باشد
- ۱۳) تغییراتی که انجام می دهیم برای تمام شعبات به یکباره اعمال شود
- ۱۴) مشاهده آخرین تغییرات را داشته باشیم که در آن امکانات جدید و موارد اصلاح شده نمایش داده شود

۱۵) برنامه بودجه پیش بینی و واقعیت برای شعبات که بتوانند خودشان را کنترل کنند از بابت فروش هزینه ها
۱۶) درست کردن داشبورد و نمودار که بتوانیم همه شعبات را کنار هم از کارخانه کنترل کنیم

۳۱- بررسی نمره سیستمی مشاوران (بررسی سوالات) :

سوالاتی که مشاوران در هنگام بازدید از شعبه گزارش می‌دهند باید همیشه به روز شود ، و اگر در سوال گزارشی شعبه نمره منفی می‌گیرد دلیل آن هم مشخص باشد . مثلا مشاور از شعبه عظیمیه بازدید میکند میبیند که تاپینگ ها خالی از بستنی است باید دلیل آن را از مدیر شعبه بپرسد و در گزارش خودش آن را توضیح بدهد تا ما هم بتوانیم از آن دلیل و تجربه برای سایر شعبات استفاده کنیم