

I.

Zde najdete ilustrační ukázky manuálů

Ukázka z manuálu (kuchařky) pro VEDOUCÍHO PRODEJE	1
Ukázka z manuálu (kuchařky) pro ASISTENTKU	3
Ukázka z manuálu (kuchařky) pro KONSTRUKTÉRA	6

Ukázka z manuálu (kuchařky) pro VEDOUCÍHO PRODEJE

I. BLIŽŠÍ SPECIFIKACE ČINNOSTÍ VEDOUCÍHO PRODEJE

1. Mít kontrolu nad plánováním aktivit prodejců, tzn. korigovat sestavování měsíčních a týdenních plánů aktivit a návštěv v návaznosti na roční cíl

Výsledek práce vedoucího prodeje:

Prodejce cíleně plní svůj prodejní plán pro dané období: efektivně využívá svou pracovní dobu, má jasně stanovené priority, které realizuje.

ZODPOVĚDNOST:

- a) Zabezpečit maximální efektivitu využití pracovní doby prodejců
- b) Navštěvovat zákazníky s aktuálním a budoucím potenciálem
- c) Nastavení priorit návštěv u prodejců
- d) Nastavení efektivní frekvence návštěv zákazníků prodejcům
- e) Včasné odstranění zjištěných nedostatků s cílem dovést obchodníka k plánovaným výsledkům

POVINNOST:

Odeslat svému nadřízenému:

- | | |
|---------------|---|
| Měsíční plány | vždy poslední pracovní den do 16:00 hod aktuálního měsíce |
| Týdenní plány | vždy v pátek do 14:00 hodin |

2. Podporovat jednotlivé prodejce, aby byli úspěšní, tzn.:

2-A) Dávat jim určitý nadhled díky svým zkušenostem = koučovat je a směřovat k tomu, aby dosáhli svých stanovených cílů. Podporovat je při prodeji a technické podpoře prodávaných produktů, reagovat na jejich dotazy a hledat optimální řešení.

Výsledek práce vedoucího prodeje:

- 1. Získaný obchod je rentabilní
- 2. Spokojený platící zákazník
- 3. Dobře vytěžený potenciál u zákazníka
- 4. Prodejce, který zvýšil své obchodní i technické dovednosti = větší profesionalita, efektivita, nárůst výkonu

Ukázky z manuálů, které tvořím pro své klienty (společně s nimi)

ZODPOVĚDNOST:

1. Zjištění zda:
 - a) byl prodejce na obchodní jednání dobře připraven,
 - b) vedl jednání dobrým „směrem“,
 - c) dosáhl optimálního výsledku.

2. Odstranění zjištěných nedostatků s cílem:
 - a. dovést obchodníka k lepším výsledkům,
 - b. pracovat na jeho lepším (profesionálním) projevu

2-B) Společně se svěřenými obchodníky navštěvovat důležité zákazníky, a to v průměrném rozsahu více než polovinu týdenní pracovní doby, tj. minimálně tři dny v týdnu. Cílem této činnosti je garance co možná největšího úspěchu realizovaných jednání.

Výsledek práce vedoucího prodeje:

1. Činnost prodejců pod kontrolou.
2. Rostoucí procento úspěšně dokončených projektů (obchodů).
3. Získané kvalitní podklady pro koučování prodejců (taktika), zkvalitňování a zefektivňování práce prodejního týmu.

ZODPOVĚDNOST:

Zjištění následujících informací:

- a) které projekty se připravují,
- b) co nabízí konkurence,
- c) co by mohlo vést k obchodnímu úspěchu, atd.

POVINNOST:

Reportovat nadřízenému týdně vždy v pátek do 17:00

3. Analýza úspěšných a neúspěšných akcí Doplňování „Použitých taktik“

Výsledek práce vedoucího prodeje:

Příčiny všech neúspěšných akcí, které ovlivňují splnění prodejního plánu, jsou pojmenované a zaznamenané – odstraněné, do budoucna jsou nastavena opatření, abychom stejnou chybu neudělali dvakrát.

Ukázka z manuálu (kuchařky) pro ASISTENTKY

II. Komunikační linie – NEJBLIŽŠÍ SPOLUPRACUJÍCÍ POSTY

Nákupčí a vedoucí skladu:

jméno

Řešíš s ním:

- Příjem materiálu na sklad
- Informace o cenách
- Vyúčtování zakázky

III. SOUPIS POSTU

A. PRACOVNÍ NÁPLŇ

1. Zpracování plateb
2. Vymáhání pohledávek
3. Komunikace s klienty – telefonická, emailová, písemná
4. Zpracování faktur přijatých
5. Naskladnění přijatého zboží
6. Příprava plateb k odeslání
7. Vedení pokladny
8. Evidence dovolených a pracovní neschopnosti
9. Běžný chod kanceláře
10. Příprava podkladů pro účetní

B. ZODPOVĚDNOST, KOMPETENCE, POVINNOSTI

Administrativní pracovnice je zodpovědná za:

- ✓ Správné zpracování plateb
- ✓ Správně podané informace zákazníkovi
- ✓ Správně a včas zpracované přijaté faktury
- ✓ Správně evidovat a naskladnit přijaté zboží a materiál do systému dle směrnice č. ...
- ✓ Včasné poslání platby
- ✓ Přesné a úplné vedení pokladny a svěřené hotovosti
- ✓ Aktuálnost evidence čerpání dovolené a pracovní neschopnosti
- ✓ Odevzdání veškerých a kompletních účetních dokladů účetní

Je kompetentní k:

- ✓ Komunikovat se zákazníkem jménem společnosti
- ✓ Používání fakturačního systému
- ✓ Používání programu xxx
- ✓ Přístup do evidence skladů
- ✓ Používání bankovní aplikace

Ukázky z manuálů, které tvořím pro své klienty (společně s nimi)

Je povinná:

1. Být velmi pečlivá a pořádná
2. Vyřídít telefonát, email, písemnost jménem společnosti neprodleně/do 24 hodin
3. Naskladnit přijaté zboží a materiál do systému vždy v den přijetí
4. Vždy v pátek v 10 hodin předložit vyúčtování svěřených finančních prostředků
5. K 6. dni následujícího měsíce posílat evidenci dovolených účetní
6. 1x týdně v pátek ve 14hod zkontrolovat výdejky a dát report nadřízenému

C. HLAVNÍ PRODUKT POSTU

Kompletně zajištěný administrativní chod společnosti.

D. PRŮBĚH PRACOVNÍHO DNE

1. Pracovní doba Ti začíná v 7:30 a končí v 16:00
2. Do práce přicházíš nejpozději 10 minut před začátkem pracovní doby
3. Od 7:30 již vykonáváš své pracovní činnosti, které si organizuješ Ty sama
4. Obědová pauza je mezi 11:30 a 12:30 – najíš se, když máš hlad

E. RUTINY A JEJICH ROZDĚLENÍ

Denně:

1. Zpracováváš platby
2. Komunikuješ se zákazníky
3. Zajišťuješ běžný chod kanceláře (příprava zasedačky, zajištění občerstvení pro zákazníky, doplnění kancelářských potřeb – kopírka, tiskárna)

Týdně:

1. Zpracováváš faktury přijaté (pondělí, středa, pátek)
2. Naskladňuješ přijaté zboží (nepravidelně – podle potřeby)
3. Připravuješ platby k odeslání (vždy ve čtvrtek do 10 hod)
4. Fakturace (ve středu a v pátek)

Měsíčně:

1. Eviduješ dovolené a pracovní neschopnosti a posíláš do 6. dne násl. měsíce účetní
2. Připravuješ podklady pro účetní+zpracováváš bankovní výpisy a 13. den násl. měsíce jí obojí odevzdáváš

Nepravidelně:

1. Větší úklid – podle potřeby, většinou 1x za měsíc
2. Odvápňuješ kávovar - vždy po uvaření cca 200 šálků kávy (cca 2 měsíce)

IV. PODROBNÉ NÁVODY

Písemná komunikace s klienty

VSTUP

Doručená písemnost

ČINNOSTI, KTERÉ UDĚLÁŠ:

- a. PŘEČTEŠ SI PÍSEMNOST
- b. VYŘEŠÍŠ PÍSEMNOST
- c. ZAZNAMENÁŠ KOMUNIKACI NA KARTU KLIENTA

a. PŘEČTEŠ SI PÍSEMNOST

1. Každá přijatá písemnost musí být zapsána do knihy přijaté pošty
2. Písemně jsou nám převážně doručovány:
 - Faktury – viz samostatný postup
 - Žádosti o vypovězení smlouvy – viz. samostatný postup
 - Žádosti jakéhokoli rázu

b. VYŘEŠÍŠ PÍSEMNOST

1. Protože žádost se může týkat čehokoli, předáváš k řešení písemnost tomu, komu téma písemnosti spadá do pracovní činnosti viz rozdělovník
2. Písemnosti úředního charakteru řešíš vždy s jednateli společnosti v sjednaném čase

c. ZAZNAMENÁŠ KOMUNIKACI NA KARTU KLEINTA

1. Komunikaci zaznamenej na kartu klienta pro další použití a jako informaci pro kolegy

VÝSTUP

1. Písemná žádost předaná dle rozdělovníku kompetentní osobě k řešení.
2. Písemná odpověď na přichozí písemnost odeslaná zákazníkovi.

ZODPOVĚDNOSTI

Odeslání odpovídající písemné odpovědi zákazníkovi – žadateli dle interních nařízení

KOMPETENCE

Práce s databází xxx
Vyřizovat písemnosti jménem společnosti
Přístup do fakturačního systému
Přístup do informačního systému yyyy

POVINNOST

Vyřešit žádost v písemnosti do 24 hodin (nejpozději násl. pracovní den)
Předat k řešení kompetentní osobě neprodleně po přijetí komunikace

Ukázka z manuálu (kuchařky) pro KONSTRUKTÉRA

I. HLAVNÍ VÝSLEDEK POSTU:

1. 3D model stroje nebo zařízení odpovídající zadání a potřebám zákazníka
2. Kompletní výkresová dokumentace k projektu předaná do výroby, uložená v systému XX
3. Kompletní seznamy SPD, SND a SM

II. GLOSÁŘ

SPD – seznam předané dokumentace

SND – seznam nakupovaných dílů

SM – seznam materiálu

III. SEZNAM ČINNOSTÍ

1. Zpracování zadávací dokumentace
2. Vymyslet funkční princip stroje či zařízení
3. Tvorba 3D modelu
4. Vytipování nakupovaných dílů
5. Tvorba zápisů z jednání
6. Kontrola montáže
7. Kontrola a součinnost při tvorbě návodů k použití a předávací dokumentace

IV. ZÁKLADNÍ ZODPOVĚDNOSTI POSTU:

1. Funkčnost 3D modelu v odpovídající kvalitě
2. Správnost volby materiálů
3. Dodržení termínů

V. ZÁKLADNÍ KOMPETENCE POSTU:

- Používat systém
- Jednání a komunikace se zákazníkem jménem naší společnosti
- Jednání a komunikace s obchodními partnery jménem naší společnosti
- Rozhodování o technickém řešení
- Rozhodování o materiálech ...

VI. ZÁKLADNÍ POVINNOSTI POSTU:

- Přijít vždy řádně upraven, odpočinut a bez známek vlivu alkoholu či omamných látek – jsou prováděny náhodné kontroly
- Dodržovat přísný zákaz kouření na všech pracovištích firmy
- Trvale udržovat pořádek na svém pracovišti
- Dodržovat stanovené postupy a vést jejich záznam

ZKP (Zodpovědnosti, kompetence, povinnosti) vázané na konkrétní činnosti budou uvedeny u jednotlivých pracovních postupů

VII. RUTINY

Denní:

- Zpracovat emailovou komunikaci
- Určení priorit (konzultace s nadřízeným). Co nesnese odklad a co můžeme odsunout na později (termínový plán, dodací termíny, délka zpracování,...)

Týdenní:

- Poslední pracovní den v týdnu (pátek), 15 min před koncem směny zhodnotit uplynulý pracovní týden a zhodnotit stavy zakázek.
- Připravit report pro pondělní poradu.
- Naplánovat další postupy a plán pro následující pracovní týden
- První pracovní den v týdnu od 7:00-7:30 informovat svého nadřízeného o stavu zakázek
 - Co jsem udělal pro dosažení požadovaného výsledku.

Měsíční:

- Zpracování a odeslání docházky nadřízenému poslední pracovní den max první pracovní den v novém měsíci

VIII. Konstrukce zakázek typu A

Postup vykonávání činnosti

- I. Konzultace ohledně nové zakázky s vedoucím výroby (potřebné informace, abych na zakázce mohl dál pracovat samostatně)
- II. Moje tvorba výrobní výkresové dokumentace
- III. Ve spolupráci s vedoucím výroby sestavení Materiálového požadavku
- IV. Schválení výkresové dokumentace vedoucím výroby

Pozn. Z hlediska administrativní práce ve složkách na serveru a práce s tištěnými výkresy, postupuješ podle principů uvedených v části kuchařky „Admin konstrukce“.

Pozn. V případě, že dojde k interní revizi výkresové dokumentace, postupuješ podle principů revizí popsanych v části kuchařky „Admin konstrukce“.