

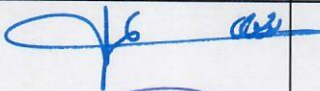


آرین سرمایه
ARIAN CAPITAL

روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش

PSS-SA-PR-XX-01-00

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06

جدول مشخصات سند				
عنوان سند:		روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش		کد سند:
تاریخ آخرین ویرایش:		1401/02/06		تاریخ تهیه نسخه اولیه:
1401/02/06				
تهیه کنندگان				
نام و نام خانوادگی	سمت	نام و نام خانوادگی	سمت	
سپهر کمپانی	رئیس نمایشگاه مرکزی	مینا خاتم	کارشناس مسئول سیستم ها و روش ها	
جدول تایید و تصویب				
نقش	نام و نام خانوادگی	سمت	امضا	تاریخ
تایید کنندگان	علی موسوی خرم	مدیر فروش		۱۴۰۱/۰۲/۲۱
	علی ساریان	مدیر سیستم ها و روش ها		۱۴۰۱/۰۲/۲۱
تصویب کننده	محمد رضا سیفی	مدیر عامل سواری		۱۴۰۱/۰۲/۲۱

اعتبار دارد

جدول تغییرات				
ردیف	شماره بازنگری	صفحات تغییر یافته	شرح تغییر	تاریخ تغییر
1	00	-	ایجاد مدرک	1401/02/06
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				

جدول توزیع سند			
نحوه دسترسی		نام واحد	ردیف
PDF	هارد کپی		
☒	☐	فروش	1
☐	☒	واحد سیستم و روش ها	2

فهرست مطالب

6	1 هدف
6	2 دامنه کاربرد
6	3 مسئولیت‌ها
6	4 تعاریف
9	5 روش اجرا
9	5-1 برنامه ریزی فروش
9	5-1-1 قیمت گذاری محصول
9	5-1-2 طراحی و تصویب بخشنامه فروش
9	5-1-3 پیاده سازی مصوبه فروش در ERP
10	5-1-4 اخذ مجوزهای مرتبط با فروش از سازمان های ذیربط
10	5-1-5 تهیه برنامه فروش و توزیع محصول در شبکه
10	5-1-6 تهیه برنامه زمان بندی فروش (تخصیص، شماره گذاری و تحویل)
10	5-1-7 تهیه برنامه توسعه شبکه فروش
10	5-1-8 تخصیص خودرو
10	5-1-8-1 تخصیص اولیه
10	5-1-8-2 تخصیص نهانی
11	5-1-9 محاسبه کمیسیون فروش و تحویل
11	5-1-10 تهیه برنامه و تخصیص خودروی امانی
11	5-1-11 برنامه ریزی لجستیک خودروها
11	5-1-11-1 توزیع فروش:
11	5-1-11-2 توزیع امانی:
11	5-2 عملیات فروش خودرو
11	5-2-1 پیگیری مراجعه کنندگان مراکز فروش
11	5-2-2 عقد قرارداد فروش با مشتری
11	5-2-2-1 ثبت درخواست در روش اینترنتی
12	5-2-2-2 ثبت درخواست توسط عاملیت
12	5-2-2-3 ثبت درخواست در فروش مستقیم
12	5-2-2-4 ثبت درخواست در فروش سازمانی
12	5-2-2-5 ثبت درخواست در فروش سبدي
12	5-2-3 تائید مالی قرارداد (تائید اولیه)
12	5-2-4 صدور دعوتنامه تکمیل وجه
13	5-2-5 تکمیل وجه و تایید مالی نهایی
13	5-2-6 تحویل پرونده به پشتیبانی فروش و صحه گذاری آن

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	کد: PSS-SA-PR-XX- 01-00
-----------------------------------	---	----------------------------

- 5-2-7 درخواست های مشتری..... 13
- 5-2-7-1 فرایند تغییر نام مشتری..... 13
- 5-2-7-2 فرایند تبدیل خودرو 14
- 5-2-7-3 فرایند انصراف از خرید 14
- 5-2-7-4 فرایند ابطال قرارداد 15
- 5-2-7-5 فرایند درخواست تغییر رنگ خودرو 15
- 5-2-7-6 فرایند تغییر طرح..... 15
- 5-2-7-7 فرایند پرداخت خسارت تاخیر در تحویل خودرو 15
- 5-2-7-8 فرایند فسخ قرارداد 16
- 5-2-7-9 فرایند سود مشارکت 16
- 5-3 تهیه گزارشات عملیات فروش 16
- 5-3-1 گزارشات برنامه ریزی فروش 16
- 5-3-1-1 درون سازمانی 16
- 5-3-1-2 1-2-1-2 برون سازمانی 17
- 5-3-2 گزارشات عملیات فروش 17
- 6 مراجع و مستندات مرتبط 17
- 7 پیوست ها..... 17

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	کد: PSS-SA-PR-XX- 01-00
-----------------------------------	---	----------------------------

1 هدف

هدف از تدوین این روش اجرایی تعیین شیوه و فرایند برنامه ریزی فروش سازمان و کنترل عملکرد در جهت دستیابی سازمان به اهداف تعیین شده سالانه و همچنین وظایف هریک از واحد های ذیربط می باشد .

2 دامنه کاربرد

این روش از مرحله قیمت گذاری ، اخذ مجوزهای مرتبط، کنترل و نظارت مستمر بر برنامه های فروش به منظور کاهش حداکثری انحراف از برنامه، توزیع محصول و برنامه توسعه شبکه ، دریافت تقاضای خرید مشتری تا ارزیابی و تائید آن و سپس تنظیم قرارداد فروش و در ادامه پیگیری تحویل محصول و متعاقب آن صدور فاکتور و سند، در نهایت رسیدگی به نظرات یا شکایات احتمالی مشتری و بررسی آنها را شامل می گردد.

3 مسئولیت ها

- مسئولیت انجام فرایند قیمت گذاری محصول، تهیه بخشنامه فروش/ استراتژی فروش و توزیع امانی و اخذ مصوبات و مجوز های لازم، پایش و نظارت مستمر بر روند دستیابی به اهداف فروش و کنترل موجودی بر عهده واحد برنامه ریزی فروش می باشد.
- مسئولیت عملیات فروش، پیاده سازی سیاست های فروش، کنترل و نظارت بر کلیه فعالیت های نمایندگان در حوزه فعالیت های مرتبط با بازاریابی و فروش و پیگیری تحویل کامل موضوع قرارداد و کنترل میزان دستیابی به هدف فروش برعهده واحد شبکه فروش می باشد.
- مسئولیت قیمت گذاری مصوبه فروش در نرم افزار جامع، دریافت و کنترل کلیه اسناد مثبته مالی و پرداخت شده و دریافتی از مشتریان، تائید مالی خروج امانی برعهده واحد مالی/ خزانه می باشد.
- مسئولیت بررسی صحت وجوه واریزی فروش محصولات ثبت نام شده با توجه به بخشنامه های فروش، کنترل نحوه پرداخت با توجه به قراردادها، انجام محاسبات جهت بخشنامه های فروش و کنترل کلیه عملیات های مالی بر عهده واحد حسابداری فروش می باشد .
- مسئولیت تنظیم قرارداد فروش به مشتریانی که به طور مستقیم اقدام به خرید خودرو از محل دفتر مرکزی نموده اند و همچنین کلیه موارد مرتبط همانند پیگیری تحویل کامل موضوع قرارداد، صدور قراردادهای مشتریان و انصراف از خرید مشتریان، ثبت صلح نامه، ارسال درخواست جریمه تاخیر و سایر امور مشتریان مربوط به فروش مستقیم برعهده Showroom دفتر مرکزی می باشد.
- مسئولیت نظارت بر اجرای این روش اجرایی بر عهده مدیر فروش می باشد.

4 تعاریف

- **بخشنامه فروش** : شامل مقررات و روش فروش محصولات بر اساس مصوبات شرکت بوده که توسط واحد برنامه ریزی فروش ، تهیه و به عاملیت های فعال و همچنین واحد های سازمانی مرتبط با حوزه فروش و خدمات پس از فروش، اطلاع رسانی می شود و بر اساس آن تمامی مصوبه های فروش شرکت از محصولات و نحوه پرداخت ها طی مدت زمان مشخص اعلام می گردد. که شامل اطلاعات ذیل می باشد: نوع فروش (نقدی / نقدی اعتباری / پیش فروش و ...) ، کدبرنامه فروش ، قیمت و نحوه پرداخت ، تاریخ شروع و پایان مهلت ثبت نام ، زمان تحویل به ماه و هفته / کاری یا غیر کاری ، نوع محصول ، مدل ، تیپ و رنگ خودرو ، وضعیت تجهیزات درخواستی / آپشن ، امکان یا عدم امکان واگذاری خودرو (صلح) ، نرخ خسارت دیر کرد و زمان پرداخت آن ، شرایط تسهیلات ، نرخ سود مشارکت ، نرخ سود انصراف ، بیمه شخص ثالث ، وضعیت وجود بیمه بدنه ، تعداد ، زمان و مبلغ چک های اقساط ، در رهن بودن یا آزاد بودن سند و
- **کد بخشنامه فروش** : کدی می باشد که براساس سال / ماه / نام شرکت و تعداد بخشنامه صادرشده در ماه ذکر شده برای هر بخشنامه تعریف می گردد .
- **مشتری** : به سازمان (مشتری حقوقی) و یا شخص (مشتری حقیقی) که محصول یا خدمات دریافت می کند نامیده می شود

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	کد: PSS-SA-PR-XX- 01-00
-----------------------------------	---	----------------------------

- **نمایندگی:** یک بنگاه اقتصادی است که توسط افراد حقیقی و یا حقوقی به منظور فروش محصولات و ارائه خدمات به محصولات شرکت مادر تاسیس گردیده و منافع خود را در راستای قرارداد های منعقدۀ فروش و خدمات پس از فروش از محل حق الزحمه فروش تامین می نماید.
- **تحويل فوری:** در این نوع فروش، قیمت محصول، در زمان عقد قرارداد مشخص بوده و مشتری اقدام به واریز کل قیمت محصول به حساب شرکت با قیمت قطعی می نماید و زمان تحويل خودرو حداکثر تا 30 روز کاری می باشد.
- **پیش فروش:** در این نوع فروش، مشتری در هنگام ثبت نام، بخشی از قیمت خودرو (مطابق با مصوبات دستورالعمل و نظامات آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو) را طبق بخشنامه فروش به حساب شرکت واریز نموده و پس از صدور دعوت نامه، نسبت به تکمیل وجه در یک یا چند مرحله اقدام می نماید .
- **پیش فروش قطعی:** در پیش فروش قطعی، قیمت محصول در بخشنامه مشخص بوده و مشتری هنگام ثبت نام، مطابق بخشنامه اقدام به واریز وجه پیش پرداخت می نماید و مابقی وجه خودرو بعد از صدور دعوت نامه واریز خواهد شد . زمان تحويل بیش از 30 روز کاری و حداکثر 9 ماه می باشد .
- **پیش فروش علی الحساب:** در پیش فروش علی الحساب ، قیمت محصول در زمان عقد قرارداد مشخص نبوده و مشتری اقدام به واریز بخشی از قیمت کل محصول را (مطابق با مصوبات دستورالعمل و نظامات آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو) به حساب شرکت می نماید . سود مشارکت ، متناسب با برنامه فروش ، محاسبه شده و مابه التفاوت از طریق دعوتنامه به مشتری اعلام می گردد . زمان تحويل حداکثر 12 ماه می باشد .
- **دعوت نامه:** ابلاغیه ای است که از جانب شرکت / عاملیت به مشتری ارائه می شود و در آن شرایط، مبلغ و مهلت پرداخت وجه نهایی خودرو (مطابق با مصوبات دستورالعمل و نظامات آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو) و سایر اطلاعات تکمیلی به مشتری از طریق یکی از راه های ارتباطی با مشتری که طی این سند معرفی شده اعلام می گردد و به معنای ابلاغ رسمی تلقی خواهد شد . در صورت عدم واریز وجه در مهلت داده شده ، دعوتنامه منقضی خواهد شد .
- **فروش نقدی:** در صورتی که فروش از نوع پیش فروش قطعی و پرداخت از نوع نقدی باشد، مشتری در زمان ثبت نام تمامی مبالغ مشخص شده در مصوبه را می پردازد و این نوع خرید شامل سود مشارکت نبوده و تحويل خودرو به صورت فوری انجام می گردد.
- **فروش اقساطی:** در این روش، مشتری می تواند بر اساس برنامه فروش تعریف شده، اقدام به واریز بخشی از قیمت خودرو نموده و با مراجعه حضوری در عاملیت اقدام به صدور و تحويل چک های اقساط، تضامین مورد نیاز متناسب با بخشنامه فروش نماید .
- **فروش نقدی - اعتباری:** در صورتی که فروش از نوع پیش فروش مدت دار و مشارکتی بوده و پرداخت مبلغ در چند مرحله طبق مصوبه فروش با لحاظ سود مشارکت باشد . مشتری مبالغ مشخص شده به عنوان پیش پرداخت را در زمان ثبت نام پرداخت می نماید مابقی مبلغ طبق مصوبه در چند مرحله پرداخت می گردد .
- **کانال فروش اینترنتی:** مراجعه مشتری به وب سایت معرفی شده مطابق بخشنامه فروش جهت ثبت نام.
- **کانال فروش مستقیم:** مراجعه حضوری مشتری به دفتر مرکزی / نمایشگاه مرکزی.
- **کانال فروش توسط عاملیت:** مراجعه حضوری مشتری به عاملیت فروش.
- **کانال فروش سازمانی:** فروشی که طی آن تعدادی از محصولات به سازمان، ارگان، نهاد (اعم از دولتی، غیر دولتی و نیمه دولتی) با شرایط و یا تسهیلات خاص و متفاوت از شرایط جاری شرکت (تفاوت در نحوه تسویه حساب/ موعده تحويل خودرو و ...) صورت می پذیرد.
- **کانال فروش سبدي:** پیش فروش تعدادی از محصولات شرکت به شخص حقیقی/ حقوقی با شرایط خاص طبق مصوبه فروش مربوطه.

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	کد: PSS-SA-PR-XX- 01-00
-----------------------------------	---	----------------------------

- **نماینده مشتری :** در صورتی که متقاضی خرید خودرو، اعم از شخص حقیقی و حقوقی باشد، نماینده معرفی شده (دارای وکالت نامه رسمی) توسط وی به عنوان نماینده مشتری محسوب می شود.
- **واگذاری خودرو (صلح):** منظور از امکان واگذاری خودرو/ صلح ، فرآیندی است که طی آن خریدار به وسیله تکمیل فرم صلحنامه و پس از تأیید شرکت نسبت به واگذاری حواله خودروی خود به شخص دیگری قبل از فرآیند تخصیص اقدام می نماید.
- **تبدیل :** بنابر درخواست مشتری یا عدم موجودی محصول و جهت افزایش رضایت مندی مشتریان، خودروی دیگری به وی واگذار می گردد.
- **کمیته برنامه ریزی :** این کمیته شامل مدیر فروش ، سرپرست فروش ، سرپرست برنامه ریزی فروش ، سرپرست تخصیص توزیع و سرپرست پشتیبانی فروش می باشد.
- **مصوبه فروش :** بر اساس آن هر محصول با توجه به برنامه فروش، نحوه پرداخت ها و زمان تحویل طی یک مصوبه فروش ارائه می گردد.
- **سند و فاکتور فروش خودرو (کاردکس):** همان سند خودرو است که شامل مشخصات وسیله نقلیه، مشخصات مالک و فاکتور فروش خودرو است.
- **کمیته قیمت گذاری :** کمیته ای شامل مدیر بازار یابی، مدیر فروش، مدیر عامل که در آن قیمت فروش خودرو مصوبه می شود.
- **کمپین قیمت گذاری :** جلسه ای که با حضور نمایندگان واحد فروش، بازاریابی، نمایندگان منتخب شبکه عاملیت ها، خبرنگاران حوزه خودرو و خبرگان حوزه فروش خودرو به منظور مقایسه محصول با سایر رقبا هم رده و گمانه زنی قیمت محصول جدید برگزار می گردد.
- **تحقیقات بازار خودرو:** به فعالیت های اطلاق می شود که در آن وضعیت خودرو های موجود در بازار شامل قیمت، سهم بازار، کیفیت، نقاط قوت و ضعف رقبا مورد بررسی قرار گیرد.
- **نمونه نمایشگاهی :** خودرویی که صرفاً جهت قرار گرفتن در نمایشگاه نمایندگی توسط شرکت ارسال می شود تا جهت رویت مشتریان پیش یا پس از خرید مورد استفاده قرار گیرد. نمایندگی حق جابه جایی و یا فروش و تحویل این خودرو را ندارد. در صورتی که نمایندگی درخواست خارج کردن این خودرو از نمایندگی را (برای برنامه های تبلیغاتی یا موارد دیگر) داشته باشد می بایست به شرکت اعلام کرده و در صورت تایید درخواست نسبت به جابه جایی خودرو طبق روال دریافت، PDI و PDS اقدام نماید.
- **خودروی امانی :** خودرویی که به نمایندگی ارسال می شود تا به صورت نمونه در نمایشگاه قرار گیرد با این تفاوت که نمایندگی حق فروش این خودرو را با هماهنگی شرکت خواهد داشت.
- **محاسبه/صدور / ابلاغ دعوتنامه:** در این مرحله محاسبات دعوتنامه مشتریان بر اساس اولویت اعلامی واحد برنامه ریزی توسط واحد عملیات فروش انجام و نسبت به صدور دعوت نامه نهائی اقدام گردیده و توسط نمایندگی به مشتری اطلاع رسانی می شود.
- **تکمیل وجه / تکمیل اسناد:** تکمیل وجه مطابق دعوت نامه ابلاغی توسط مشتری انجام، اسناد و مدارک مثبت به توسط کارگزار عاملیت جهت تأیید به کارشناس فروش/خزانه تحویل و پس از تأیید نهائی مالی، قرارداد مشتری در وضعیت قابل تخصیص قرار می گیرد.
- **تخصیص شاسی :** در این مرحله شماره شاسی های قابل تخصیص به قراردادهای تکمیل وجه شده اختصاص داده می شود.
- **صدور مجوز حمل :** در این مرحله مجوز ارسال خودروهای تخصیص داده شده از انبارهای محصول به ادارات تحویل صادر می شود.
- **فسخ :** در صورتی که شرکت در یکی از حالات پیش بینی شده نسبت به فسخ یک طرفه درخواست خرید خودرو اقدام نماید فروش به این وضعیت تغییر حالت می دهد.

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	کد: PSS-SA-PR-XX- 01-00
-----------------------------------	---	----------------------------

5 روش اجرا

5-1 برنامه ریزی فروش

5-1-1 قیمت گذاری محصول

فرایند قیمت گذاری محصول با لحاظ متغیرها و شاخص های مرتبط با محصول اعم از هزینه های مستقیم و غیر مستقیم محصول، بررسی رقبا و توجه به الزامات سازمان های نظارتی مانند سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان خودرو به ترتیب ذیل انجام می گیرد.

- اخذ جدول تحقیقات بازار و وضعیت سهم بازار سایر رقبا از واحد بازاریابی.
- تحلیل داده و شاخص های موثر بر قیمت.
- برگزاری کمپین قیمت.
- پیشنهاد قیمت اولیه محصول
- برگزاری کمیته قیمت گذاری محصول و تصویب قیمت.

5-1-2 طراحی و تصویب بخشنامه فروش

با توجه به سفارش گذاری واحد برنامه و بودجه سازمان با طرف تجاری، واحد تولید نسبت به ارسال برنامه روند تولید و اعلام آن به واحد برنامه ریزی فروش اقدام می نماید. واحد برنامه ریزی فروش با توجه به اطلاعات دریافتی از واحد تولید نسبت به آماده سازی و ارسال Business Plan اقدام می نماید.

واحد برنامه ریزی فروش مطابق برنامه تدوین شده Business Plan و مقتضیات و سیاست های اقتصادی و بازاریابی شرکت به ترتیب ذیل جهت طراحی و تدوین بخشنامه فروش اقدام می نماید.

- استخراج جدول موجودی خودرو (خروجی سیستم جامع)
- استخراج جدول تعهدات جاری و معوق (خروجی سیستم جامع)
- تهیه اولیه جدول مصوبه فروش با کد PSS-SA-FO-01-01 با ذکر قیمت، نوع فروش، شماره مجوز پیش فروش، مراحل پرداخت، موعد تحویل، انواع سود های انصراف و مشارکت و جریمه دیرکرد و انواع محدودیت های مورد نیاز
- برگزاری جلسه فنی مصوبه با حضور مدیر فروش سرپرست برنامه ریزی فروش، سرپرست های منطقه ای فروش و تدوین مصوبه فروش
- تصویب بخشنامه مصوبه که به امضاء مدیرعامل، مدیر فروش، مدیر مالی می رسد.
- ارسال نسخه تائید شده بخشنامه فروش به واحد مالی.
- بخشنامه از طریق ایمیل و سایر کانال های ارتباطی اعم از شبکه های اجتماعی، ارسال پیامک به اطلاع نمایندگان و عموم می رسد.

5-1-3 پیاده سازی مصوبه فروش در ERP

ایجاد مصوبه فروش در نرم افزار جامع مطابق جدول تصویب شده مصوبه فروش که شامل کد مصوبه، ظرفیت فروش، نحوه پرداخت، موعد تحویل، تاریخ اعتبار مصوبه، نرخ کمیسیون فروش و تحویل، نرخ سود مشارکت، انصراف، تاخیر توسط واحد برنامه ریزی فروش انجام می گیرد.

قیمت گذاری مصوبه مطابق بخشنامه اعلام شده به واحد مالی در نرم افزار جامع توسط کارشناس مالی انجام می گیرد. در صورت اتمام ظرفیت و یا پایان اعتبار مصوبه فروش واحد برنامه ریزی نسبت به غیرفعال سازی مصوبه در نرم افزار جامع اقدام می نماید.

4-1-5 اخذ مجوزهای مرتبط با فروش از سازمان های ذیربط

واحد برنامه ریزی فروش با توجه به برنامه های کلان شرکت درخصوص انواع فروش و موجودی خودرو های انبار، گمرکات و تعهدات معوق نسبت به ثبت درخواست در سامانه و مکاتبه با وزارت صمت و انضمام سایر مجوز ها مانند مجوز شماره گذاری اقدام نموده و پس از انجام مراحل قانونی نسبت به اخذ مجوز پیش فروش خودرو اقدام می نماید.

5-1-5 تهیه برنامه فروش و توزیع محصول در شبکه

سرپرست برنامه ریزی فروش با توجه به نیازمندی های بازار و سیاست های اقتصادی نسبت به تدوین استراتژی های فروش اعم از فروش نقدی، پیش فروش، اعتباری و سایر روش های فروش و همچنین تدوین برنامه های فروش بر اساس شاخص های فصلی و استانی اقدام نموده و پس از تأیید مدیر فروش مبنای تهیه مصوبه های فروش آتی و توزیع خودروهای امانی قرار خواهد گرفت.

6-1-5 تهیه برنامه زمان بندی فروش (تخصیص، شماره گذاری و تحویل)

واحد برنامه ریزی فروش از طریق تحلیل گزارشات تولید، موجودی محصول، روند فروش محصول و تعهدات جاری نسبت به تهیه برنامه زمانبندی صدور دعوت نامه بر اساس اولویت های موعد تحویل و تکمیل وجه و همچنین برنامه زمانبندی تخصیص و توزیع با توجه به ظرفیت سنجی ادارات تحویل اقدام نموده و از طریق کنترل برنامه زمانبندی اسناد شماره گذاری پایان فرایند فروش را تحت نظارت قرار می دهد.

7-1-5 تهیه برنامه توسعه شبکه فروش

واحد برنامه ریزی فروش از طریق جمع آوری و تحلیل داده ها و شاخص های مرتبط با صنعت خودرو اعم از شاخص های اقتصادی، جمعیتی و سهم بازار سایر رقبای، نسبت به تعیین سهم فروش هر استان با در نظر داشتن نمایندگی های فعال در آن استان (در صورت نیاز به توسعه شبکه و هماهنگی با واحد امور عاملیت ها نسبت به جذب نمایندگی مورد نیاز اقدام می گردد). اقدام خواهد نمود.

8-1-5 تخصیص خودرو

5-1-8-1 تخصیص اولیه

پس از ثبت مصوبه فروش واحد برنامه ریزی با توجه به اعلام واحد بازرگانی/تولید نسبت تخصیص شاسی های تولیدی به قرارداد های ثبت شده به تفکیک مدل، رنگ و سایر اطلاعات مرتبط اقدام می نماید. در این مرحله از تخصیص صرفاً ثبت نام مشتریان ملاک تخصیص اولیه قرار می گیرد و وضعیت خودرو و قرارداد محدودیتی جهت تخصیص اولیه خودرو ایجاد نمی نماید.

5-1-8-2 تخصیص نهایی

واحد برنامه ریزی نسبت به انجام فرایند تخصیص نهایی شاسی ها در صورت احراز شروط ذیل اقدام می نماید.

1. معتبر بودن تاریخ بازدید پلیس
2. تأیید نهایی مالی مبنی بر تسویه کامل قرارداد توسط مشتری
3. معتبر بودن تاریخ مدرک احراز سکونت
4. سلامت شاسی ها توسط واحد آماده سازی خودرو در سیستم تأیید شده باشد.

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	کد: PSS-SA-PR-XX- 01-00
-----------------------------------	---	----------------------------

در این شرایط قرارداد تخصیص نهائی و شاسی ها آماده اعلام به واحد لجستیک جهت حمل می باشند.

9-1-5 محاسبه کمیسیون فروش و تحویل

مطابق دستورالعمل محاسبه و پرداخت کمیسیون فروش و تحویل انجام خواهد شد.

10-1-5 تهیه برنامه و تخصیص خودروی امانی

واحد برنامه ریزی بر اساس شاخص های استانی و حسب درخواست سرپرست فروش براساس موجودی خودروها و تعهدات، نسبت به تأیید درخواست امانی واحد فروش در صورت امکان اقدام و سپس درخواست امانی در نرم افزار جامع ثبت و جهت تأیید به واحد مالی ارسال می نماید و در صورت تأیید واحد مالی بر اساس تضامین نمایندگی ها و سایر ملاحظات مالی درخواست مذکور به واحد لجستیک جهت توزیع و حمل ارجاع می شود.

11-1-5 برنامه ریزی لجستیک خودروها

5-1-11-1 توزیع فروش:

کلیه خودروهای تخصیص شده توسط واحد برنامه ریزی بعد از صدور پلاک از طریق ثبت درخواست ارسال در نرم افزار جامع و همچنین ایمیل حاوی اطلاعات خودرو اعم از مدل، شاسی، موتور، رنگ، مبداء و مقصد به واحد لجستیک اعلام گردیده و واحد لجستیک طبق مقاصد اعلامی نسبت به ارسال خودرو ها اقدام می نماید.

5-1-11-2 توزیع امانی:

پس از تأیید درخواست خودرو امانی توسط واحد مالی کلیه درخواست های امانی طی جدولی حاوی اطلاعات خودرو اعم از مدل، شاسی، موتور، رنگ، مبداء و مقصد به واحد لجستیک از طریق ایمیل ارسال گردیده و واحد لجستیک نسبت به ارسال خودرو اقدام می نماید.

5-2 عملیات فروش خودرو

5-2-1 پیگیری مراجعه کنندگان مراکز فروش

با توجه به فعالیت واحد بازاریابی (بیل بورد، آگهی، شبکه های مجازی و اسپانسرینگ) و سایر کانال های ارتباطی و اطلاع رسانی، مشتریان بالقوه به مراکز فروش (نمایشگاه های مرکزی / عاملیت های مجاز و یا نمایشگاه های دوره ای و فصلی) مراجعه نموده و نسبت به دریافت اطلاعات مربوط به خودرو و شرایط فروش اقدام می نمایند. پرسنل فروش مستقر در مراکز فروش جهت جمع آوری اطلاعات مورد نیاز بازار هدف و سوابق مشتریان بالقوه و نسبت به دریافت اطلاعات مشتریان بر مبنای چک لیست بازاریابی با کد PSS-SA-FO-01-07 اقدام نموده و این دسته از اطلاعات را بصورت دوره ای در اختیار بازاریابی قرار می دهند.

5-2-2 عقد قرارداد فروش با مشتری

5-2-2-1 ثبت درخواست در روش اینترنتی

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	کد: PSS-SA-PR-XX- 01-00
-----------------------------------	---	----------------------------

مشتری پس از ورود به سامانه شرکت، تکمیل فرم ها و ثبت اطلاعات اولیه و انتخاب نوع خودرو، نسبت به انتخاب نمایندگی مورد نظر خود به منظور ادامه فرایند ثبت نام و تحویل خودرو اقدام می نماید و از طریق همین درگاه و ارائه شماره شبا پرداخت مشتری صورت گرفته و کد رهگیری را از سیستم اخذ می نماید. مشتری موظف است پس از اخذ کد رهگیری ظرف مدت 48 ساعت با در دست داشتن اصل مدارک شناسایی و اسناد مثبت مالی به نمایندگی منتخب خود مراجعه و پس از تکمیل پرونده ثبت نامی، قرارداد خرید خود را امضاء نموده و پس از مهیور نمودن قرارداد توسط نمایندگی آن را دریافت می نماید پرونده مشتری توسط کارگزار به دفتر مرکزی ارسال می گردد.

5-2-2-2 ثبت درخواست توسط عاملیت

مشتری پس از مراجعه به عاملیت/ نمایندگی فروش طبق بخشنامه فروش مصوبه نسبت به انتخاب خودرو و ارائه اسناد شناسایی و مطابق لیست مدارک مورد نیاز جهت ثبت نام با کد PSS-SA-LI-01-01 اقدام نموده و پس از واریز وجه (طبق بخشنامه فروش) نسبت به امضاء قرارداد سیستمی (قابل دسترسی از نرم افزار جامع جامع) اقدام نموده و پس از مهر و امضاء نمودن عاملیت آن را دریافت می نماید و پرونده مشتری توسط کارگزار به دفتر مرکزی ارسال می گردد.

5-2-2-3 ثبت درخواست در فروش مستقیم

فرایند ثبت درخواست فروش مستقیم همانند بند 5-2-2-2 اما در محل دفتر مرکزی صورت می پذیرد.

5-2-2-4 ثبت درخواست در فروش سازمانی

کارشناس فروش سازمانی نسبت به ثبت درخواست خرید بر اساس شرایط ویژه مصوب فی مابین شرکت و سازمان مربوطه در نرم افزار جامع اقدام نموده و پس از ثبت وجوهای واریزی و جمع آوری اسناد و مدارک مورد نیاز (بر اساس مصوبات فی مابین) نسبت به چاپ قرارداد فروش اقدام می نماید. پرونده های فروش سازمانی مطابق با رویه سایر کانال های ارتباطی توسط پرسنل فروش سازمانی ارسال و پیگیری می گردد.

5-2-2-5 ثبت درخواست در فروش سبیدی

کارشناس فروش نمایندگی نسبت به ثبت درخواست خرید به نام هر شخصی (اعم از حقیقی و یا حقوقی) اقدام نموده و پس از ثبت وجوهای واریزی (هر ثبت نام بصورت جداگانه) و چاپ قرارداد فروش و امضاء آن (قابل دسترسی از نرم افزار جامع جامع) نسبت به تکمیل مطابق با چک لیست کنترل مدارک پرونده فروش نقدی با کد PSS-SA-FO-01-02 و ارسال پرونده به دفتر مرکزی اقدام می نماید.

5-2-3 تأیید مالی قرارداد (تأیید اولیه)

تأیید مالی قرارداد در کلیه کانال های ارتباطی یکسان می باشد. اسناد مالی مثبت توسط کارگزار عاملیت به واحد خزانه داری دفتر مرکزی تحویل داده شده، پس از تأیید واریزی مشتری توسط خزانه داری و اخذ رسید خزانه داری قابل دسترسی از سیستم جامع و درج در پرونده، پرونده فروش نیز به کارشناس فروش مربوطه تحویل می گردد، کارشناس فروش دفتر مرکزی پس از کنترل پرونده با چک لیست کنترل مدارک پرونده فروش نقدی و همچنین کنترل اسکن اسناد بایگانی در نرم افزار جامع و ایجاد فایل بایگانی مختص پرونده مشتری نسبت به ارسال پرونده فروش به واحد مالی اقدام گردیده و کارشناسان مالی پس از بررسی سایر موارد قابل کنترل نسبت به تأیید مالی پرونده اقدام می نماید. تبصره: در صورتی که مشتری VIP باشد حتما در قسمت توضیحات درج شود و تأییدیه مدیر فروش ضمیمه گردد.

5-2-4 صدور دعوتنامه تکمیل وجه

صدور دعوتنامه صرفاً جهت قراردادهای پیش فروش/پرداخت چند مرحله ای بوده و در کلیه کانال های ارتباطی یکسان می باشد:

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	کد: PSS-SA-PR-XX- 01-00
-----------------------------------	---	----------------------------

- اعلام اولویت صدور دعوت نامه مشتریان به شبکه فروش عاملیت ها و نمایشگاه های فروش توسط واحد برنامه ریزی در موعد تحویل خودرو و بر اساس الویت ثبت نام.
- ارسال پیامک از سازمان فروش به مشتری مبنی بر اطلاع رسانی صدور دعوت نامه
- اطلاع رسانی صدور دعوتنامه توسط عاملیت ثبت نام کننده و ارائه اطلاعات و توضیح اقدامات لازم (از قبیل زمان ، مبلغ و) به مشتری / نماینده قانونی.
- در صورت عدم حضور مشتری در زمان تعیین شده در دعوت نامه به منظور تکمیل وجه، دعوت نامه به صورت پست سفارشی به آدرس مشتری ارسال می گردد.
- تحویل نسخه دعوت نامه ارسالی (قابل دسترسی از نرم افزار جامع سیستم جامع) توسط عاملیت به مشتری و اخذ رسید آن و ارسال اصل رسید دعوت نامه به دفتر مرکزی و اسکن و بارگذاری آن در فایل مشتری و بایگانی نسخه کپی در محل عاملیت.
- مشتری می باید مطابق زمان اعلام شده در دعوت نامه اقدامات لازم جهت تکمیل وجه را به عمل آورد در غیر این صورت واحد فروش مطابق قرارداد و دعوتنامه اقدام می نماید.

5-2-5 تکمیل وجه و تایید مالی نهایی

- صرفاً جهت قراردادهای پیش فروش/پرداخت چند مرحله ای بوده و در کلیه کانال های ارتباطی یکسان می باشد:
- ارسال پرونده شامل مدارک تکمیل وجه و اصل دعوتنامه تکمیل وجه رسید شده مشتری/ نماینده قانونی از عاملیت محل ثبت نام به محل دفتر مرکزی
 - بررسی پرونده توسط کارشناس شبکه فروش
 - ارسال وجوهات پرداختی به واحد خزانه داری
 - ارسال پرونده توسط واحد شبکه فروش به حسابداری فروش به منظور کنترل و تکمیل پرونده
 - تایید مبلغ تکمیل وجه توسط حسابداری فروش و ارجاع پرونده به واحد شبکه فروش
- نکته: در کانال فروش سبیدی پس از آنکه تائید مالی نهایی تکمیل وجه صورت پذیرفت نسبت به انجام فرایند تغییر نام اقدام می گردد..

5-2-6 تحویل پرونده به پشتیبانی فروش و صحنه گذاری آن

کارشناسان واحد فروش پس از اینکه تخصیص شاسی توسط واحد برنامه ریزی فروش جهت قرارداد مشتریان صورت پذیرفت نسبت به ارسال اصل پرونده مشتری به واحد پشتیبانی فروش به منظور انجام فرایند شماره گذاری مطابق روش اجرایی پشتیبانی فروش و تحویل خودرو اقدام می نمایند. واحد پشتیبانی فروش کلیه اسناد و مدارک پرونده مشتری را مجدداً کنترل نموده و در صورت نقص در پرونده نسبت به عودت به واحد پشتیبانی اقدام می نماید.

5-2-7 درخواست های مشتری

5-2-7-1 فرایند تغییر نام مشتری

- فرایند تغییر نام مشتری به روش ذیل صورت می پذیرد:
- درخواست کتبی تغییر نام توسط مشتری اولیه .
 - ارائه صلحنامه محضری تکمیل شده توسط طرفین.

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	کد: PSS-SA-PR-XX- 01-00
-----------------------------------	---	----------------------------

- تکمیل اقرارنامه محضری توسط طرفین.
- ارائه احراز سکونت توسط مشتری جدید.
- ارائه مشخصات مشتری جدید.

پس از آماده سازی مدارک فوق توسط کارشناس فروش و تأیید آن توسط مدیر فروش، نسبت به تغییر نام سیستمی در نرم افزار جامع جامع اقدام گردیده و پرونده مشتری به واحد پشتیبانی فروش ارسال می گردد.

نکته: فرایند تغییر نام مشتری صرفاً در کانال فروش سبیدی صورت می پذیرد.

2-7-5 فرآیند تبدیل خودرو

زمانی که مشتری درخواستی مبنی بر تبدیل خودروی ثبت نامی خود به خودروی دیگری از سایر محصولات قابل ارائه شرکت را داشته و یا حسب شرایط شرکت به علت عدم امکان تامین خودرو ملزم به تبدیل خودروی ثبت نامی خود باشد، باید مراحل زیر را جهت تبدیل خودرو انجام دهد:

- تکمیل فرم درخواست انصراف از خرید خودرو در محل عاملیت یا شرکت
- ارسال درخواست مشتری به واحد فروش ممهور به مهر عاملیت جهت بررسی
- بررسی و تایید درخواست مطابق قوانین شرکت توسط مدیر فروش
- محاسبه مبالغ بستانکاری و بدهکاری (کل واریزی های مشتری) و سود مشارکت توسط حسابداری فروش و مبلغ خودروی جدید
- عقد قرارداد و انتقال وجه به قرارداد خودروی جدید

3-7-5 فرآیند انصراف از خرید

هرگاه یکی از مشتریان درخواست انصراف از خرید خودرو را داشته باشد می تواند با مراجعه به نمایندگی و تکمیل فرم درخواست انصراف از خرید خودرو با کد PSS-SA-FO-01-03 و تایید فرم مربوطه توسط عاملیت نسبت به انجام آن اقدام نماید.

- تکمیل فرم درخواست انصراف توسط مشتری در محل عاملیت یا نمایندگی فروش و ثبت درخواست انصراف در سیستم جامع فروش توسط عاملیت / نمایندگی فروش و ارسال فرم مهمور به مهر عاملیت به انضمام پرینت قرارداد و مدارک شناسایی مشتری به شبکه فروش (حداکثر تا 48 ساعت).
- واحد شبکه فروش پس از تایید درخواست انصراف مشتری در سیستم فروش نسبت به تنظیم دستورپرداخت عودت وجه به مشتری اقدام می نماید.
- واحد حسابداری فروش اقدام به تایید انصراف و انجام محاسبات مربوطه در سیستم فروش می نماید.
- واحد خزانه داری فروش طبق شماره شبای اعلام شده مشتری در قرارداد نسبت به عودت و واریز وجه خودرو مشتری مطابق با مدت زمان اعلامی در مصوبات دستورالعمل و نظامات آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو و سود انصراف (در صورت تعلق) اقدام می نماید.
- کارگزار مربوطه طبق فرم درخواست انصراف از خرید، چک های اقساط عودت شده مشتری را از خزانه داری تحویل گرفته و رسید دریافت چک را در فرم درخواست انصراف تایید می نماید.
- انصراف مشتری توسط واحد حسابداری فروش بایگانی می گردد.
- در صورتی که زمان بازپرداخت وجه انصراف مشتری بعد از تایید درخواست انصراف، بیش از 20 روز باشد سود انصراف متعلقه از تاریخ تاخیر تا تاریخ بازپرداخت مذکور نیز باید محاسبه و پرداخت می شود.
- اگر از زمان ثبت قرارداد تا زمان درخواست انصراف کمتر از یک ماه باشد مطابق بند قرارداد وجه واریزی بدون سود انصراف به وی تعلق می گیرد.

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	کد: PSS-SA-PR-XX- 01-00
-----------------------------------	---	----------------------------

- اگر از زمان ثبت قرارداد تا زمان درخواست انصراف بیش تر از یک ماه باشد مطابق بند قرارداد وجه واریزی به همراه سود انصراف به وی تعلق می گیرد.

تبصره: در صورتی که تخصیص خودرو صورت گرفته باشد به هیچ عنوان درخواست انصراف از مشتری قابل پذیرش نمی باشد.

5-2-7-4 فرآیند ابطال قرارداد

- چنانچه ثبت درخواست خرید خودروی مشتری در سیستم نرم افزار جامع فروش صورت بپذیرد و واریز وجه قرارداد طبق بخشنامه انجام نگردد و مشتری در بازه زمانی حداکثر 48 ساعت پس از ثبت درخواست نسبت به تکمیل وجه اقدام ننماید شبکه فروش نسبت به ابطال قرارداد اقدام می نماید. عودت وجه مشتری مطابق با مدت زمان اعلامی در مصوبات دستورالعمل و نظامات آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو صورت می پذیرد.
- در صورت ابطال قرارداد و درخواست مجدد مشتری جهت عقد قرارداد، موضوع توسط واحد برنامه ریزی فروش بر اساس ضوابط و قوانین واحد فروش، بررسی شده و در صورت موافقت نسبت به احیا قرارداد باطل شده و یا ایجاد یک قرارداد جدید اقدام می شود همچنین در صورت عدم موافقت با موضوع فوق، نسبت به عودت وجه مشتری مطابق با مدت زمان اعلامی در مصوبات دستورالعمل و نظامات آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو اقدام می شود.

5-2-7-5 فرآیند درخواست تغییر رنگ خودرو

هرگاه مشتری درخواست تغییر رنگ خودرو ثبت نامی خود را پیش از موعد تخصیص را داشته باشد می تواند فرم درخواست تغییر رنگ خودرو با کد PSS-SA-FO-01-04 را در همان نمایندگی که خرید خودرو انجام داده است تکمیل نماید، نمایندگی اقدام به ارسال فرم درخواست تغییر رنگ خودرو به دفتر مرکزی می نماید. شبکه فروش با توجه به زمان تحویل خودرو درخواستی و بررسی آن با واحد برنامه ریزی فروش در صورت امکان نتیجه را طی فرم درخواست تغییر رنگ خودرو اعلام می نماید و پس از آن نسبت به ثبت تغییر رنگ خودرو در سیستم جامع اقدام و فرم تغییر رنگ به قرارداد الحاق می گردد. تغییر رنگ خودرو تا قبل از تخصیص با تایید مدیر فروش امکان پذیر است. لازم به ذکر است در موارد خاص می توان در وضعیت تکمیل وجه / اسناد و یا تخصیص نیز تغییر رنگ را با نظر مدیر فروش ثبت نمود.

5-2-7-6 فرآیند تغییر طرح

هرگاه مشتری درخواست تغییر طرح فروش خود را داشته باشد، مشروط بر اینکه خودرو جهت قرارداد ایشان تخصیص داده نشده باشد می توان طرح مشتری را به یکی از طرح های فروش جاری شرکت تغییر داد.

- در ابتدا مشتری درخواست تغییر طرح را به محل ثبت نام اعلام می نماید.
- نمایندگی درخواست را به کارشناس فروش منطقه ای اعلام می کند، کارشناس فروش در صورت امکان و جاری بودن طرح منتخب مشتری، انتقال طرح را در سیستم ویرایش و ثبت می نماید.
- قرارداد جدید توسط مشتری امضا و نسبت به تکمیل روند اقدام می گردد.

5-2-7-7 فرآیند پرداخت خسارت تاخیر در تحویل خودرو

در صورتی که خودروی مشتری در موعد مقرر تحویل قید شده در قرارداد آماده تحویل نباشد با توجه به مفاد قرارداد مشتری شرکت مکلف به پرداخت خسارت تاخیر در تحویل خودرو می باشد.

- محاسبه خسارت تاخیر در تحویل خودرو بر اساس شرایط مفاد قرارداد و پس از تکمیل فرم درخواست پرداخت خسارت تاخیر در تحویل خودرو با کد PSS-SA-FO-01-05 صورت می گیرد، در صورت تایید واحد فروش و مشروط بر فاکتور شدن قرارداد مشتری نسبت به محاسبه و پرداخت توسط واحد حسابداری فروش اقدام می گردد.

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	کد: PSS-SA-PR-XX- 01-00
-----------------------------------	---	----------------------------

- در صورتی که در زمان صدور دعوت نامه تکمیل وجه مشتری، شرکت دارای تاخیر در تحویل خودرو باشد محاسبه تاخیر صورت گرفته توسط واحد فروش از طریق سیستم جامع (نرم افزار جامع اینکادیا) اعمال و مبلغ مورد نظر در دعوت نامه تکمیل وجه لحاظ می گردد.
- در صورتی که تاخیر در تحویل خودرو فراتر از مهلت و مبلغ محاسبه شده در زمان صدور دعوت نامه باشد، مشتری در زمان تحویل خودرو نسبت به تکمیل فرم خسارت تاخیر اقدام نموده و پس از صدور فاکتور فروش، محاسبه توسط واحد حسابداری فروش انجام و پرداخت آن صورت خواهد پذیرفت.

8-7-5 فرآیند فسخ قرارداد

- هرزمان که شرکت نیاز به فسخ یک طرفه قرارداد منعقد با مشتری را داشته باشد براساس مفاد مندرج در قرارداد خرید خودرو مشتری نسبت به فسخ قرارداد اقدام می نماید. مواردی که استفاده از این فرآیند امکان پذیر است به شرح زیر است:
- عدم وصول چک های پیش پرداخت ارائه شده از طرف مشتری
 - توقیف وجوه پرداختی به شرکت کلی یا جزئی به هر طریق یا به دستور مقام قضائی
 - در صورت وقوع شرایط فورس مازور و تداوم آن
 - در صورتی که قرارداد از طرف شرکت فسخ شود با ذکر علت به اطلاع نمایندگی محل ثبت نام مشتری رسیده و از طریق ایشان به مشتری اطلاع رسانی شود. در این حالت تنها اصل وجوه پرداختی (در صورتی که وجوه پرداختی مشتری به شرکت توسط مقامات قضائی توقیف نگردیده باشد) به مشتری باز گردانده می شود.

9-7-5 فرایند سود مشارکت

- در صورتیکه خودروی مشتری در زمانی دیرتر از موعد قید شده در دعوتنامه تکمیل وجه ارسالی به مشتری تحویل گردد، مشتری درخواست پرداخت سود مشارکت خود را، پس از تحویل خودرو، طی فرم درخواست پرداخت سود مشارکت با کد PSS-SA-FO-01-06 تکمیل و به نمایندگی محل ثبت نام خود تحویل می نماید.
- فرم مربوطه پس از تایید توسط واحد فروش و مالی جهت پرداخت وجه مشتری مطابق با مدت زمان اعلامی در مصوبهات دستورالعمل و نظامات آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو به واحد خزانه داری ارسال می گردد.

3-5 تهیه گزارشات عملیات فروش

1-3-5 گزارشات برنامه ریزی فروش

- گزارشات واحد برنامه ریزی معطوف به دو قالب کلی گزارشات درون و برون سازمانی می باشد که طی آن واحد برنامه ریزی نسبت به ارائه گزارشات مرتبط با موجودی، جریان نقدینگی، فروش و تعهدات به مدیر فروش و همچنین سایر گزارشات مورد درخواست ارگان های نظارتی حسب اعلام و شرایط ملزم به ارائه آن می باشد.

1-1-3-5 درون سازمانی

- گزارش کنترل موجودی: طی این گزارش واحد برنامه ریزی نسبت به جمع آوری، تلخیص و طبقه بندی گزارش موجودی خودرو های انبار به تفکیک وضعیت ظاهری و سلامت آن، همچنین گزارش خودرو های در حال تولید به تفکیک رنگ و مدل و گزارش خودرو های امانی موجود در شبکه عاملیت ها اقدام می نماید گزارش به صورت روزانه از نرم افزار جامع اینکادیا استخراج شده و توسط بخش برنامه ریزی فروش بررسی

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	کد: PSS-SA-PR-XX- 01-00
-----------------------------------	---	----------------------------

های لازم صورت گرفته و به مدیریت فروش به صورت روزانه ارائه می گردد. که از طریق این گزارش امکان نظارت کامل بر تعداد خودرو های موجود میسر خواهد شد.

گزارش جریان نقدینگی (cash flow): در گزارش جریان نقدینگی کلیه مبالغی که شرکت در اثر فروش محصولات (خودرو سواری) در بازه های زمانی مشخص به تفکیک نوع فروش بدست می آورد و همچنین هزینه های سفارش گذاری، ترخیص و سایر هزینه های مستقیم و مرتبط با محصول مشخص می نماید که این گزارش به صورت هفتگی آماده و در اختیار مدیر فروش قرار می گیرد.

گزارش رفع تعهد: طی این گزارش با توجه به فرایند ثبت نام و تخصیص و تحویل خودرو به مشتریان تعهدات جاری و آتی مشخص و طی آن وضعیت تعهدات شرکت به مشتریان به تفکیک محل ثبت نام مشخص می گردد. این گزارش به صورت هفتگی و در اختیار تیم فروش و مدیر فروش قرار می گیرد.

1-2-5 2-3-5 1-2-1 برون سازمانی

کلیه گزارشاتی که حسب درخواست ارگان های نظارتی اعم سازمان حمایت از مصرف کنندگان و تولید کنندگان خودرو، وزارت صمت و سایر دستگاه های مرتبط آماده و ارسال می گردد.

2-3-5 گزارشات عملیات فروش

شبکه فروش جهت ارزیابی میزان دستیابی نمایندگان به اهداف فروش و عملکرد آنها و همچنین کنترل سهم بازار و ... نسبت به تهیه گزارشات اقدام می نماید، گزارشاتی همچون گزارشات انصراف به منظور ارزیابی دلایل انصراف مشتریان و ایجاد راهکارهایی به منظور رفع مشکلات گزارش تفصیلی فروش شامل ارائه کلیه اطلاعات اعم از تعداد فروش، نحوه فروش، شرایط فروش، تحویل خودروها و یا فاکتورهای صادر شده اقدام می نماید. گزارشات بر مبنای استان، نمایندگی و انواع خودروها و شرایط فروش تهیه و بصورت دوره ای (هفتگی - ماهیانه - سالیانه) به مدیریت ارسال می گردد. سایر گزارشات نیز بر مبنای نیاز مدیریت توسط سیستم جامع اینکادیا و سایر منابع اطلاعاتی قابل استخراج و ارائه می باشد، همچون گزارشات فروش ماهانه - گزارش عدم واریز ودیعه دوم - گزارش تکمیل وجه بر مبنای دعوت نامه و ...

6 مراجع و مستندات مرتبط

- IATF16949:2016
- ISO 9000:2015
- آیین نامه اجرایی قانون حمایت از حقوق مصرف کنندگان خودرو
- دستورالعمل محاسبه و پرداخت کمیسیون فروش و تحویل
- روش اجرایی پشتیبانی فروش و تحویل خودرو
- قرارداد فروش

7 پیوست ها

عنوان پیوست	کد پیوست
مصوبه فروش	PSS-SA-FO-01-01-00
لیست مدارک مورد نیاز جهت ثبت نام	PSS-SA-LI-01-01-00

تاریخ آخرین ویرایش: 1401/02/06	روش اجرایی برنامه ریزی و عملیات فروش	کد: PSS-SA-PR-XX- 01-00
-----------------------------------	---	----------------------------

PSS-SA-FO-01-02-00	چک لیست کنترل مدارک پرونده فروش نقدی
PSS-SA-FO-01-03-00	درخواست انصراف از خرید خودرو
PSS-SA-FO-01-04-00	درخواست تغییر رنگ خودرو
PSS-SA-FO-01-05-00	درخواست پرداخت خسارت تاخیر در تحویل خودرو
PSS-SA-FO-01-06-00	درخواست پرداخت سود مشارکت
PSS-SA-FO-01-07-00	چک لیست بازاریابی