

Процедура по заключению договоров с клиентами ТОО «Стандарт Цемент»

1. Презентация Коммерческого предложения Клиенту

Заместитель директора по сбыту проводит встречу с Клиентом. В особых рыночных условиях и в зависимости от коммерческой значимости Клиента, на встрече также могут присутствовать другие лица компании (а именно, Директор, Финансовый директор). В таких случаях работа распределяется между разными участниками встречи.

2. Презентация общих условий продаж («Положение о корпоративных ценностях»)

В начале новых коммерческих взаимоотношений Заместитель директора по сбыту знакомит Клиента с Общими условиями продаж, обращая внимание на тот факт, что при работе с клиентами ТОО Стандарт Цемент применяет принципы, основанные на следовании требованиям **стандартов ИСО и АРІ**. Принятие Общих условий продажи является основным требованием для начала коммерческих отношений с клиентом.

3. Обсуждение с Клиентом условий Коммерческого предложения

Клиент заполняет форму «Заявка на закупку цемента» (Приложение 1). В Заявке Клиент указывает следующую информацию:

- Название предприятия
- Необходимое количество цемента
- Тип цемента
- Тип доставки
- Место назначения
- График отгрузки

Менеджер по сбыту изучает требования, представленные в заявке, и проверяет возможности ее выполнения.

Менеджер по сбыту проверяет объемы и графики отправки за предыдущий год и по согласованию с Заместителем директора по сбыту подтверждает требуемый объем или дает письменное объяснение Клиенту, почему требуемый объем не может быть подтвержден.

Особенно важной темой при проведении переговоров является вопрос предоплаты. Оплата всегда должна производиться через официально принятых финансовых посредников (Банки).

В большинстве случаев клиентами ТОО «Стандарт Цемент» являются коммерческие компании и реже государственные органы.

В случаях, когда Клиенты (обычно это строительные компании) просят ТОО «Стандарт Цемент» принять участие в тендерах, где такие компании также участвуют, и заключить фиктивное соглашение или соглашение с «низкой ценой», переговоры незамедлительно прекращаются в целях снижения любого риска. Генеральный директор должен быть уведомлен о любых критических вопросах/проблемах, возникающих при проведении переговоров с Клиентом

а. Завершение переговоров

В случае если Клиент не принимает Общие условия продажи, переговоры прекращаются, о чем информируется Директор и Заместитель директора по сбыту

б. Оценка важности заявки/предложения

Менеджер по сбыту анализирует причины, по которым коммерческое предложение не было принято Клиентом, проверяя, есть ли возможность для проведения переговоров в соответствии с полученными указаниями. В результате анализа переговоры могут быть временно приостановлены с целью изменения

коммерческого предложения, которое, тем не менее, должно быть вновь согласовано и одобрено соответствующими Отделами.

с. Информирование о коммерческих условиях, на которые согласился клиент

Менеджер по сбыту информирует Заместителя директора по сбыту об успешных итогах переговоров и начинает подготовку контракта по согласованным условиям.

d. Заключение контрактов через представительство

С целью ускорения документооборота между ТОО «Стандарт Цемент» и Клиентами из различных регионов Казахстана, Заявка может быть заполнена Клиентом и отправлена по факсу или электронной почте на адрес ТОО «Стандарт Цемент». Если все пункты будут приняты обеими сторонами, то может быть подписана копия контракта, отправленная по факсу. Оригинал контракта должен быть отправлен в течение семи (7) дней после заключения контракта.

e. Регулирование заключение договоров через товарную биржу

В соответствии с Постановлением Правительства Республики Казахстан №375 от 06.04.2011 "Об утверждении перечня биржевых товаров" все договора на продажу цемента должны быть зарегистрированы на Товарной бирже. Первоначальный этап начинается с заполнения Клиентом приказ-заявки (Приложение №1). На основе договора, заключенного между Клиентом и Товарной биржей может быть заключен договор между ТОО «Стандарт Цемент» и Товарной биржей.

f. Подписание Договора

Договор готовится менеджером по сбыту в трех экземплярах, изучается Юридическим отделом и должен быть подписан Клиентом.

Со стороны ТОО «Стандарт Цемент» Договор подписывается и утверждается:

- Директором, который уполномочен подписывать контракт единолично.

Контракты с особыми условиями или/и при изменении стандартного контракта должны утверждаться Юридическим отделом.

После подписания контракта Менеджер по сбыту передает один из трех экземпляров-оригиналов Клиенту. Второй экземпляр передает Товарной бирже. Третий - хранится в файле Клиента в Отделе сбыта.

g. Регистрация контрактов – Архив контрактов

После подписания контракта обеими сторонами он регистрируется в журнале договоров в системе 1С. Номер контракта в регистрационном журнале должен совпадать с регистрационным номером в 1С. После регистрации начинаются поставки Клиенту.

h. Получение Заказа на продажу

Собирается вся информация, необходимая для осуществления надлежащего оформления заказа клиента. Менеджер по сбыту вводит информацию, необходимую для создания заказа на продажу, в информационную систему компании (Модуль по сбыту). Клиенту сообщается информация об условиях поставки и данные о состоянии поставок; доставка продукта осуществляется по цене франко-завод, включая расходы на транспортировку, если она обеспечивается ТОО «Стандарт Цемент».

При транспортировке по железной дороге заполняется заявка к договору (Приложение №1). В эту форму включена информация о Клиенте, станции назначения и количестве вагонов. В случае предоплаты за требуемое количество вагонов бухгалтеры по сбыту ставят подпись перед названием каждого Клиента. Бухгалтеры по сбыту отвечают за достоверность информации. После этого одна копия передается в отдел отгрузки, и такой документ является основанием для погрузки в вагоны.

i. Подтверждение со стороны Бухгалтерии по сбыту о проведенной оплате: Заявки на продажу

Собирается вся информация, необходимая для надлежащего решения всех административных вопросов, связанных с оформлением заявки клиента.

менеджер по сбыту вводит данные в информационную систему компании, открывает списки материалов для включения, которые представляют собой открытие заказа клиента.

Менеджер по сбыту уведомляет клиента относительно условий поставки и данных для планирования поставок.

После того, как заказ будет подготовлен, клиент направляется в бухгалтерию, которая проверяет наличие предоплаты. Если сумма предоплаты достаточна для отгрузки запрашиваемых объемов продукции, то бухгалтерия дает подтверждение на выполнение Заказа клиента. Отдел сбыта составляет транспортную накладную.

j. Установление отпускных цен

Цены на цемент подготавливаются в форме приказа уполномоченного лица Отд. Сбыта и утверждаются Директором.

Цены на цемент устанавливаются для каждого типа продукции и каждого региона сбыта, а в случае необходимости – для каждого клиента.

Цены на цемент могут быть изменены в зависимости от конъюнктуры рынка и условий сбыта с целью увеличения объема продаж. В случае необходимости изменения цены по любой причине, уполномоченное лицо составляет заказ по установленной форме, который утверждается Директором.

Приказ должен включать следующую информацию:

- Номер и дата заказа, в который вносятся изменения
- Дата введения новой цены
- НДС (установленный на текущий период законодательством РК)
- Вид доставки (ж/д вагонами Темир Жолы, вагонами Клиента или грузовыми автомашинами)
- Регион
- Тип цемента
- Список клиентов для извещения
- Лица, ответственные за выполнение заказа
- Прочие условия (стоимость расфасовки цемента в мешки)

Приказ об изменении цены рассылается не позднее, чем за три дня до введения новой цены.

При применении ставки НДС (особенно в случае экспортных поставок) необходимо проконсультироваться в бухгалтерии.

Если обнаруживается несоответствие конечного продукта после его отгрузки, менеджер производства должен:

- забрать цемент и использовать его, при необходимости, внутри завода;
- понизить цемент в сортности до более низкого класса, при условии, что он отвечает требованиям для данного класса, информирует клиента и клиенты соглашаются его использовать;

В этих случаях менеджер по качеству заполняет форму по "несоответствию", в которой указываются:

- * наименование и адрес клиента,
- * дата отгрузки цемента;
- * тоннаж несоответствующего цемента;

- * марка продукта;
 - * вид несоответствия;
 - * принятые меры.
- * 2-й случай

Когда качество цемента/ услуги не соответствует требованиям стандарта и спецификации, клиент может приобрести его по концессии (с отклонениями), уведомив (письменное подтверждение) производителя об этом до поставки. Высшее руководство должно одобрить реализацию несоответствующего продукта.

В случае отпуска под концессией несоответствующего продукта подготавливается отчет соответствующего содержания, при условии наличия утвержденных бухгалтерией скидок и вознаграждений. Данная форма должна быть подписана начальником лабораторий и заместителем директора по сбыту.

- * 3-й случай

Если обнаруживается несоответствие конечного продукта после того, как он уже был использован клиентом, отдел обслуживания клиентов, в случае необходимости, должен оценить продукцию, полученную из несоответствующего цемента и предпринять необходимые действия по положительному разрешению ситуации между клиентом и поставщиком.

Руководитель отдела Сбыта информирует клиента по всем данным случаям. Записи сохраняются.

Директор ТОО «Стандарт Цемент» _____ Б.С. Сейтжанов

Заместитель Директора
по сбыту «Стандарт Цемент» _____ Н.М. Махашов

