|  |
| --- |
| 2022 |
| success  **נכתב ע"י ליגל פריש, יועצת עסקית בכירה** |

צ'ק ליסט- נהלים ומדיניות

*"מה שלא כתוב, לא קיים!"*

**צ'ק ליסט נהלים ומדיניות**

נוהל[[1]](#footnote-1) חייב להיות כתוב! אם לא יהיו לכם נהלים כתובים, לעולם לא תצליחו להעביר תפקיד הלאה. נוהל הוא למעשה חלק ממדיניות כתובה שמגדירה את המצב הרצוי בנוגע לסוגיה בארגון שעשוייה לגרום למצב של אי בהירות או בלבול.

נהלים לדוגמא: נוהל פתיחת יום/ נוהל קבלת לקוח/ נוהל קליטת עובד חדש/ נוהל הכשרת עובד/ נוהל סידור סחורה/ נוהל ניהול מלאי, מדיניות גבייה מלקוח, מדיניות שכר בעסק וכו'

**דגשים חשובים:**

1. כל מה שצריך להסביר או לתקן כותבים כנוהל
2. לא חייב להיות כתוב אפשר גם להקליט או לצלם
3. להכשיר ולבחון

**כיצד פועלים?**

1. הגדירו אחראי בארגון לכתיבת נהלים ומדיניות ואכיפתם (בד"כ פונקציה של מנהל) \_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. ערכו רשימה מסודרת תחת כלל המחלקות בארגון (ניהול/ כספים/ עובדים/ ארגון/ שיווק/ מכירות...) של המדיניות שיש לבצע והנהלים שנגזרים מכך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**לדוגמא:**

1. הגדירו בלו"ז יום קבוע לכתיבת נהלים ומדיניות \_\_\_\_\_\_\_\_\_
2. בכל פעם שיש חריגה מנורמה מסויימת בארגון צרו מדיניות שתבהיר בצורה ברורה מה המצב המתוקן הראוי \_\_\_\_\_\_\_\_\_
3. דאגו לעדכן את העובדים ולקבל מהם וידוע (אישור בכתב) שקראו והבינו את הנוהל/ מדיניות במלואם \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
4. רכזו את כל הנהלים בתיקיה מסודרת (המלצה גם באופן ממוחשב וגם ידנית) \_\_\_\_\_\_\_\_\_
5. אחת לרבעון בצעו רענון נהלים בהתאם לשינויים שחלו \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
6. בדקו וודאו שכלל העובדים פועלים בהתאם לנהלים שהוגדרו \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**נספחים**

**נוהל סדר יום בחנות-**

**נוהל זה מחייב את כלל העובדים ונועד להשתית אחידות, סדר וארגון בביצוע המשימות היומיות מרגע הגעה לחנות ועד סיום יום.**

1. ניקיון- טאטוא + שטיפת רצפה ניגוב+ ניקיון אבק וסידור מדפים, סידור כיפות+ סידור דלפק, חיטוא דלפק עם חומר ניקוי וגם ידיות של הדלת כניסה והדלת עצמה
2. פתיחת קופה- ספירת כסף ווידוא שאין חוסרים
3. טכני- להדליק מזגן, מוזיקה
4. טיפול ומתן ששירות ללקוח שהתקשר או נכנס לחנות- **מכירות תמיד קודם לסדר וארגון סחורה בחנות!!! לקוח פרונטאלי קודם ללקוח טלפוני (במידה ויש התנגשות לוקחים את הפרטים וחוזרים ללקוח)**
5. נוהל טיפול בלקוח בחנות-

**הדבר הראשון פונים ללקוח בחיוך ולא משנה מה אנחנו עושים תוך כדי אומרים: "היי, אני כאן אם אתה צריך משהו"**

1. לחזור ללקוחות שהשאירו הודעה- לחזור כמה שיותר מהר
2. טיפול בלקוחות מתלוננים
3. להדפיס הזמנות מהאתר ומהווצאפ, מהמיילים, קישורית, מספרים שלא נענו- מתייקים הזמנות חדשות-> מכינים את ההזמנות, כל מה שטופל עובר לקלסר אחר במידה ולא טופל מאיזושהי סיבה צריך לוודא מול הספק מה קורה עם ההזמנה

\*\*\*בהמשך תיעוד במערכת CRM

1. הפניית לקוחות שמגיעים לאיסוף חבילה- לעדכן באפליקציה של צ'יטה/ בוקסי/ UPI
2. יהשוע/ שלומי- עושים בקרה על כל ההזמנות ומשלימים את כל הקלסר של "לטיפול"
3. טיפול בסחורה-

לבדוק מלאי, לבדוק אם יש סחורה שצריך לתמחר, לסדר ולוודא שהכל הגיע- במידה ואין קשר ישירות עם הספק יש ליידע את מרדכי באופן מיידי לבצע הזמנה

1. בסוף כל יום לוודא שכל ההזמנות מכל המקורות השונים טופלו כנדרש ובמיה ונשאר משהו פתוח לרשום הנחיות מסודרות ליהשוע במחברת

**מה קורה עם מפספסים הזמנה?**

לקוח מתקשר אחרי שבועיים ואומר שלא קיבל את ההזמנה

* **שיחה טלפונית** ואומרים שלאחר בדיקה עם ההנהלה היה עיכוב במשלוח ואנו לוקחים על כך את האחריות ומתנצלים, זה לא משהו שקורה אצלנו בד"כ כי מאוד חשוב לנו לספק מוצרים באיכות גבוהה ובמהירות ואנחנו נדאג לפצות על כך. אנו בודקים שוב את ההזמנה ומטפלים וזה יגיע אליך בימים הקרובים.

**מה קורה אם מקבלים תלונה מלקוח?**

* **מוצר פגום-** לאחר בירור עם מרדכי שולחים חדש ובודקים אם יש צורך לבצע איסוף מהלקוח של המוצר הפגום+ התנצלות+ פיצוי קטן
* **מוצר חסר בהזמנה-** שולחים את המוצר החסר בהקדם האפשרי
* **הבדל בין תמחור לאתר לחנות-** מרדכי מטפל – בד"כ באים לקראת הלקוח
* **הנחות-** ניתן לעשות עד 5% הנחה ללקוח אלא אם כן יש מבצע על המוצר, מעבר לכך לא נותנים הנחות נוספות! עובדים של המתחם- 10% לאחרר בדיקה של מרדכי מאחר ויש מוצרים שאין הנחות עליהם.

1. מצ"ב כנספח דוגמא לנוהל [↑](#footnote-ref-1)