

Kurulum ve Montaj Ekibi;

- Kurulum ve montaj ekibi şirketin gizli kahramanlarıdır.
- Birçok özelliği barındırırlar. Hepsi birer Sanatçı, hepsi birer Zanaatkârdır. Müşterinin yüzündeki memnuniyeti taçlandırır, son noktayı koyandır.
- Satışı tamamlayan, ekibi başarıya taşıyandır.



Ekip isimleri ve tanımları;

- **İskele Montaj Ekibi:** İskele bölgesi ve Demirhan bölgesi beyaz eşya dağıtımı ve kurulumu yapar. İskele, Demirhan ve Alsancak bölgelerinin klima montajlarını yapar.
- **Alsancak Montaj Ekibi:** Alsancak ve Demirhan bölgesi beyaz eşya dağıtımı ve kurulumu yapar.

Beyaz Eşya Kurulum Ekibi Görev ve Sorumlulukları

- Beyaz eşya ekibi iki kişiden oluşur.
- Ekip 'den bir kişiye ekip lideri görevi verilir.

Ekibin Görevleri;

- Depoya gelen ürünleri sayarak teslim almak,
- Depo temizliği ve düzeni
- Mağaza düzeni
- Ürün sevkiyatı ve ürün kurulumu

- Mağazalar arası transfer (Ürün, Evrak, Kıymetli Evrak)
- Arçelik beyaz eşya kurulumu, klima montaj, klima de monte ve servis, uydu kurulumu ve servisi.
- Tahsilat yapmak ve tahsilatı bir tamam mağazaya ulaştırmaktır.
- Müşterilere sözleşme, evrak, fatura ve teslim fişlerinin eksiksiz imzalatmak ve evrakları mağazaya teslim etmek.
- Servis soft programını güncellemek, fotoğraflarını yüklemek ve notlarını yazmak.

SATIŞ TEMSİLCİLERİ HER SATIŞTA DİLE GETİRİR

ÖNEMLİ NOT:

- 1. SATIŞ YAPILAN ADRES'TE SU, ELEKTRİK VE PİS SU GİDERİ BAĞLANTILARI ALICIYA AİTTİR.**
- 2. ÜRÜNLERİN (BEYAZ EŞYA, KLİMA) KURULACAĞI ADRES'TE ÜRÜN TAŞIMA VEYA KURULUM PROBLEMİ OLUR İSE TELESKOP KİRALAMA VE ÜCRETİ ALICIYA AİTTİR.**

Ekibin Sorumlulukları;

- Ekibin kullandığı araçtan, araç yükümlülüklerinden ve aracı temiz, düzenli tutmaktan sorumludur.
- Araç içerisindeki tüm malzemelerden ve müşteriye teslim edilecek ürünlerden sorumludur.
- Her çalışan, kurulumunu yaptığı ürünlerden sorumludur. Hatalı, eksik veya yanlış kurulumdan sorumludur.
- Kendisine iş ile ilgili verilen diğer tüm görevleri yapmak, yerine getirmek.
- İhtiyaç duyulması halinde mağazalara yardımcı olmak için görevlendirilirler.
- Şirket çalışma prensip ve kurallarına uymak.
- Müşteri memnuniyeti sağlamaktır.
- Verilen görevi zamanında ve tam yapmak.
- Randevu saatine riayet etmektir.

Ekip Lideri'nin görevleri, zimmetleri ve sorumlulukları

- Ekip lideri, bulunduğu ekip 'den sorumlu olan kişidir.
- Amirlerinden ve sorumlularından gelen tüm görevleri ve işleri eksiksiz ve kurallara uygun olarak yapmak ve yaptırmakla sorumludur.
- Ekip liderinden ilk beklenti ekibine ve diğer çalışma arkadaşlarına liderlik, koçluk ve mentorluk yapmasıdır.
- Lider, ekibinin kılık kıyafetinden, mesai saatlerinden ve davranışlarından sorumludur.
- Ekip lideri, ekibinin yaptığı tüm konulara hakim olmak ve bilmek zorundadır.
- Ekibin kullandığı şirket aracı, cep telefonu, ürün taşıma, ürün kurulum ve montajı için kullandığı tüm alet ve ekipmanlar ekip liderinin zimmetindedir.
- Kurulan ürünlerin kontrolünü yapar. Hatalı, eksik veya yanlış kurulumdan sorumludur.

- Araç içerisindeki müşteriye ait tüm ürünler ekip liderinin sorumluluğunda ve zimmetindedir.
- Servis soft programının kullanımı, güncellenmesi ve fotoğraflarının yüklenmesi ve notlarının bir tamam alınmasından sorumludur.
- Şirket içi tanımlanan ekstra yükümlülükleri yerine getirmekle sorumludur.
- Sözleşme, evrak, fatura ve teslim fişlerin imzalatılmasından ve mağazaya teslimatının sorumludur.

Montaj Elemanı'nın görevleri, zimmetleri ve sorumlulukları

- Montaj elemanı, ekip liderinin yardımcısıdır.
- Ekip liderinin sorumluluklarına yardımcı olmak iş ile ilgili verilen tüm görevleri yapmakla yükümlüdür.
- Amirlerinden ve sorumlularından gelen tüm görevleri ve işleri eksiksiz ve kurallara uygun olarak yapmakla sorumludur.
- Şirket içi tanımlanan ekstra yükümlülükleri yerine getirmekle sorumludur.

Ekip Günlüğü

- Tüm ekipler bağlı olduğu mağazanın çalışma saatine uygun bir şekilde çalışır.
- Mağazaya gelen ekip araç kontrolü ve malzeme kontrolü yapar ve eksiklerini tamamlar.
- Teslim edeceği ve kurulumu yapacağı işler ile ilgili kullanacağı evrakları alır.
- İlk randevulu müşterisine ulaşır ve teyitleşme yapar.
- **Kurulum için, kurulacak yer hazır mı teyidi alınır (Su, Elektrik, Tezgâh)**
- Sırası ile gideceği randevulu müşterileri gitmeden önce arar ve teyitleşir.
- Randevular için mağazalardan destek alabilir.
- Kurulum, servis ve montajlarını sırası ile tamamlar.
- En son randevuyu tamamladıktan sonra mağazasına döner.
- Gün içindeki teslim fişi, fatura, sözleşme, kasa gibi evraklarını gün sonu raporu ile mağazaya teslim eder.

Arçelik Ürünlerinin Taşınması, Kurulumu ve Atık Prosedürü

Arçelik Ürünlerinin taşınması ve yüklenmesi

- Araçlara dikkatli bir şekilde yüklenmeli
- Yüklenen her ürün mutlaka ip ile bağlanmalıdır.
- Ürünler bağlanırken ambalajlara ve ürünlere zarar verilmemelidir.
- Mağazalardan alınan açık ürünler mutlaka stretch malzeme vb. ürün ile sarılmalıdır.
- Soğutucu grupları dik taşınmalıdır. Yatık vaziyette taşınan soğutucular mutlaka 4 saat bekletilmelidir.
- Yıkama ve kurutma grubu ürünler iki kat üst üste koyularak taşınabilir. İki kattan fazla yükleme yapılmamalıdır.
- Televizyonlar hafif ve hassas ürünlerdir. Bağlama yapılırken veya sıkıştırılırken dikkat edilmelidir.
- Küçük Ev Aletleri uçmayacak şekilde araca yüklenmelidir.

Arçelik Ürünlerin Kurulumu

- Arçelik markalı ürünlerin taşınması ve kurulumları prosedüre uygun olarak yapılmak zorundadır.
- Ürünler müşterinin göreceği şekilde ambalajından çıkarılmalıdır.
- Ambalajdan çıkarılan ürün, herhangi bir darbeye veya hasara karşı göz ve el ile kontrol edilmelidir.
- Herhangi bir bulgu var ise ürün değişim prosedürü yerine getirilmelidir.
- Ürün kullanılacağı yere dikkatli bir şekilde taşınıp yerleştirilmelidir.
- Kurulum şekline göre takılması gereken üçlü fiş, klemens vb. ürünler takılıp ürün tam yerine yerleştirilmelidir.
- Soğutucu ürünlerinin,, gaz sabitlemesi için kullanılacağı yerde 4 saat beklemesi gerekir. Dolayısıyla kurulumu yapılan ürüne enerji verilmemelidir.
- Temiz su ve kirli su bağlantısı isteyen ürünlerin bağlantıları tam olarak yapılır. Yapılan bağlantılar el ile kontrol edilir.

- Soğutucu dışında diğer tüm ürünlere enerji verilip çalıştırılır.
- Çalıştırılan ürünler kontrol listesindeki gibi kontrol edilir. (sayfa 7)
- Çalıştırılan ürünler, çalışır vaziyette var ise dijital ekran, aydınlatma görünür şekilde, tam karşıdan fotoğraf çekilmelidir.
- Ürün çalışır vaziyetteyken, müşterinin anlayacağı şekilde kullanımı anlatılır.
- Anlatımı bittikten sonra ' iyi günlerde kullanın' denilerek, atıklar toplanır (atık prosedürüne göre) ve adresten ayrılır.

-	-
<u>Soğutucu</u>	<u>Enerji verilmez, çalıştırılmaz.</u>
-	<u>Kapı düzgün kapanıyor mu?</u>
-	<u>Sallantı var mı?</u>
<u>Çamaşır Makinesi</u>	<u>Ekran gösteriyor mu?</u>
-	<u>Su alıyor mu? Su veriyor mu?</u>
-	<u>Sağa ve sola dönüyor mu?</u>
-	<u>Sıkma yapıyor mu?</u>
-	<u>Ses ve sallantı var mı?</u>
<u>Bulaşık Makinesi</u>	<u>Ekran gösteriyor mu?</u>
-	<u>Su alıyor mu? Su veriyor mu?</u>
-	<u>Ses ve sallantı var mı?</u>
<u>Kurutma Makinesi</u>	<u>Ekran gösteriyor mu?</u>
-	<u>Sağa ve sola dönüyor mu?</u>
-	<u>Ses ve sallantı var mı?</u>
<u>Ankastre Fırın ve Mikrodalga</u>	<u>Ekran gösteriyor mu?</u>
-	<u>Isıtma var mı?</u>
<u>Ankastre Ocak</u>	<u>Beg değişimi</u>
-	<u>Gaz bağlandı mı?</u>
-	<u>Tüm başlar sağlıklı yanıyor mu?</u>

<u>Aspiratör Davlumbaz</u>	<u>Ekran ve ışık çalışıyor mu?</u>
-	<u>Motor hız ayarları değişiyor mu?</u>
<u>Klima</u>	<u>İç ve dış ünite düz mü?</u>
-	<u>Dış ünite sallantı ve ses kontrol</u>
-	<u>Soğutma veya ısıtma kontrolü</u>



pixers

AMBALAJINDAN PROBLEMLİ ÇIKAN ÜRÜNÜN DEĞİŞİMİ

Montaj ekipleri:

- Ürün iki adet fotoğraf çekilir. Birinci fotoğraf ürünün genel görüntüsü, ikinci fotoğraf 'da problemlili bölge çekilir.
- Müşteri ismi, Ürün Kodu ve fotoğraflar satışı yapan mağazaya gönderir.
- Ambalajından sağlam çıkan ancak arızalı veya hiç çalışmayan ürünler için mağazaya gönderilen detaylara arıza detayı da açıkça yazılır.
- Mağaza gerekli iletişimi başlatır.

Ürün değişimi yapılacaksa;

Değişimi yapılacak ürün müşterinin evinden tekrar ambalajına koyularak alınır ve yenisi ile değiştirilir. Değişimi yapılacak ürünün ambalajı yırtılmış ise yeni ürünün ambalajı kullanılır.

Ürün değişimi yapılmayacaksa

- Sonuç hızlı bir şekilde montaj ekibine ve müşteriye bildirilir.
- İzlenecek yolu ve gerekli yazışmaları başlatır
- Başlatılan yazışmalar takip edilip, sonuçlandırılır.



Ürünlerinin Atıkları

- Çıkan ambalaj atıkları (karton, köpük, naylon) ev adresine ait çöp konteynerine düzgün bir şekilde koyulmalıdır. Atılan atıkların rüzgârın etkisiyle dağılmayacağından emin olunmalıdır.
- Çöp konteyneri olmayan adresler için atıklar araca alınıp en yakın geri dönüşüm kutusuna atılmalıdır.
- Eğer yakınlarda geri dönüşüm kutusu yok ise, atıklar en yakın mağazanın geri dönüşüm kutusuna atılır.
- Boşa çıkan eski ürün olduğu zaman, müşteri izni olmadan ürün alınmamalıdır. Alınan ürün şirket aracı içine su, yağ vb. gibi zarar verici kalıntı bırakmayacağından emin olunmalıdır. Araca kalıntı bırakması halinde ** araç kullanım prosedürü devreye girer.
- Boşa çıkan ürünler müşteri talebi ile bir adresten başka bir adrese taşınıp kurulumu yapılmaz.



Depo Yönetimi ve Depo İçi Yerleşim Kriterleri

Depo Alanı:

- Depo, niyet edilen amaç doğrultusunda işlevine, ürünlere ve süreçlere uyacak, karışıklıklar veya nitelik bozulması gibi hata risklerini önlemeye uygun olmalıdır.
- Çıplak zemin üzerine ürün depolanmamalıdır.
- Depolanacak olan ürünler kurulu raf sistemi veya palet üzerinde olacak şekilde depolama yapılmalıdır.
- Depolama yapılmadan önce raf ve paletler kontrol edilmelidir.
- Depo içerisinde yeterli aydınlatma olmalıdır.
- Depo alanı uygun şekilde bakıma tabi tutulmalıdır. Zemin, duvarlar, çatlaklar ve tavanlar temiz tutulmalıdır ve üzerinde sızıntı veya ufalanmış veya soyulmuş boya bulunmamalıdır.

Raf kontrolü:

- Tozlu ve nemli olmamalıdır.
- Pas ve/veya soyulan boya olmamalıdır.
- Zeminde çıkıntılar olmamalıdır.

Palet kontrolü:

- Sağlam olmalıdır, kırık ve/veya hasarlı olmamalıdır.
- Açıkta çivi ve/veya zemini keskin ve/veya nemli olmamalıdır.

Yerleşim:

- Temizlik, denetim ve geçiş kolaylığı için duvar ve ürünler arasında 50cm boşluk bırakılarak yapılmalıdır.
- Ürünlerin depo giriş ve çıkışları için kullanılan ana koridorlar 150cm genişliğinde olmalıdır.
- Palet düzeni ve istifleme yüksekliği zorunluluklarına uyularak yapılmalıdır.
- Farklı ürünler üst üste depolanmamalıdır.
- Ürünler depolanırken orijinal ambalajından veya dış kolisinden çıkarılmadan depolama yapılmalıdır.
- Orijinal ambalajı veya dış kolisi olmayan ürünler ayrılır ve özel ayrılan bölümde depolama yapılmalıdır.
- Kategorilere göre alan belirlenmeli ve depolama ürün kategorisine göre yapılmalıdır.
- Ürün model değişikliği var ise eski model ürünler önde yeni model ürünler arkada olacak şekilde depolama yapılmamalıdır.

- Ürün ambalaj değişikliği var ise eski ambalaj önde yeni ambalajlı ürünler arkada olacak şekilde depolama yapılmalıdır.

Envanter Yönetimi

- Envanter yönetimi **FIFO (First In First Out)** ilk giren ilk çıkar yöntemine göre yapılmalıdır.
- Hızlı satılan ürünler depo girişi kısmında olacak şekilde depolama yapılmalıdır.
- Hasarlı veya iade ürünler tamir için Servis'e gönderilmeli, satışa sunulacaksa defolu ürün deposunda muhafaza edilmelidir.

Güvenlik ve Tedbirler:

- Depoda yeterli sayıda yangın söndürücü olmalıdır.
- Yangın söndürme ekipmanları “Yangın söndürme levhalarının altında bulundurulmalıdır.
- Yangın söndürme levhaları göz hizasında olmalı ve yangın söndürücülerin üzerinde plastik veya benzeri örtü/koruma olmamalıdır.
- Yangın söndürücülerin bakımı düzenli olarak yapılmalıdır (en az yılda 1 kez).
- Depolarda haşereye karşı ilaçlama ve kemirgen istasyonları bulundurulmalı, 3 aylık periyotlar da düzenli olarak kontrolleri yapılmalıdır.
- Depoda sigara içmek yasaktır.
- Depoda yiyecek ve içecek tüketmek yasaktır.
- Çöp/atık alanlar depo dışında olmalıdır.
- Tuvaletler ürünlerin depolandığı alanın dışında olmalıdır.
- Depoya girişler kontrol edilmelidir (tercihen CCTV vb. elektronik kontroller).



KURULUM EKİPLERİ İHTİYAÇLARI:

SATIN ALMA PROSEDÜRÜ

- Malzeme tedariki iç piyasadan yapılır. İç piyasada olmayan ihtiyaçlar merkez ofis tarafından yönetilerek ithal edilir.
- Malzeme alımı merkez ofis tarafından görevlendirilen kişi tarafından yapılır.
- Alınacak malzeme için 3 yerden fiyat alınır. En iyi fiyat sunan tedarikçiden alım yapılır. Fiyat karşılaştırması bire bir aynı ürünler arasında yapılır.
- Alım yapılacağında tercihlerimizi müşterimiz olan tedarikçilerden yana yapmalıyız.
- Satın alınacak olan ürünlerin kaliteleri iyi olmalıdır.
- Satın alınan ürünlerin garanti şartları ve satış sonrası servisi sorulmalıdır.

- Ekip ihtiyaçlarını yazılı olarak, bağlı olduğu mağazaya ve merkez ofise bildirir. Merkez antlaşmalı olduğu yerlerden ürün tedariki yapar ve ekiplere dağıtır.
- Alet ve makine ihtiyaçları, gerekçesi ile yazılı olarak bildirilir. Bildirilen ürün merkez ofis tarafından alınır ve ekibe zimmet evrakı ile verilir.