

BAYPA LTD SATIŞ PROSEDÜRLERİ

Satış mağazalarımız Şirketimizin en gözde tarafıdır. Satış temsilcilerimiz de mağazalarımızı ayakta tutan temel taőıdır. Müşterilerimize karşı ilk izlenimimizdir. Bizim için çok önemlidir.



Mağaza Görevlisinin, Görev ve Sorumlulukları;

Mağaza görevlisi; müşterilere ürün hakkında bilgi vermek, satış yapmak ve mağazanın sorunsuz bir şekilde günlük işleyişini sağlamaktan sorumludur.

- Mağazayı çalışma saatlerine uygun olarak açıp kapatmak
- Mağazaya gelen müşterileri profesyonel ve nazik bir şekilde karşılamak,
- Müşterilere ihtiyaç duydukları ürünleri bulma konusunda yardımcı olmak,
- Ürün özellikleri ve fiyat bilgisi hakkında müşterilere bilgi vermek,
- Ürünleri ilgili lokasyonlara yerleştirmek ve fiyat etiketlerini düzenlemek,
- Müşterilerin nakit ve kart ödemelerini alarak kasayı işletmek,
- Alınan ödemelerin fatura ve kayıtlarını muhafaza etmek,
- Müşterilere ürün seçimi konusunda tavsiyede bulunmak,
- Müşterilerden gelen ürün iadelerini almak,
- Müşteri profili ve güncellemelerini sisteme girerek müşteri veri tabanını korumak,
- Günlük işlem özetleri hakkında mağaza yetkililerini bilgilendirmek,
- Mağazadaki ve depolarındaki ürün stoklarının kaydını tutmak,
- Mağazanın düzen, güvenlik ve temizliğini sağlamak,
- Tanımlanmış müşteri hizmetleri standartlarını desteklemek,
- Müşteriler ile uzun süreli profesyonel ilişkiler kurmak,
- Mağazanın satış hedeflerinin gerçekleşmesi için gerekli özeni göstermek.
- Mağazamızda şirketimizin vizyonunu ve değerlerini en iyi şekilde taşımak
- Mağazaya bağlı ekip ve çalışanlar ile uyumlu, geliştirmeye yönelik diyalog kurmak, çalışma arkadaşlarına liderlik, koçluk ve mentorluk yapmaktır.

- Verilen günlük, haftalık ve aylık görevleri aksamadan ve zamanında yapmak
- Sahada olan Dağıtım ve kurulum ekiplerine destek olmak
- Mağazaya ait sosyal medya hesabının yönetilmesi

SATIŞ SİSTEMİ PROSEDÜRÜ

Müşteri karşılama

- Mağazaya giren müşteriyi, ayakta, güler yüzlü ve orta ton bir ses yüksekliği ile karşılamaktır.
- Müşterinin ihtiyacını belirleyerek doğru bölüme yönlendirmektir. Ürün bilgisi, satış veya servis ihtiyaçlarını gidermektir.
- Müşteriye ilgilendiği ürünler ile ilgili detaylı bilgi vermek.
- Müşterinin almak istediği ürün ile ilgili, stok kontrolü yapmak, satış fiyatlarını söyleyip şirketimizin o günkü satış politikası hakkında bilgi verip, satışı yapmak için çabalamaktır.

- Servis ihtiyacı olan müşteriyi doğru servis seçeneğine yönlendirip kaydını açmak. Açılan kaydı takip etmek.
- Arızalı KEA var ise evrak doldurulup, servise göndermektir. Ürünün takibini yaparak müşteri memnuniyetini satış sonrasında da sağlamaktır.

SATIŞ

1. Cari Kart Oluşturma;

- a) DIVA programı açılır
 - b) Müşterinin cari işlemleri için;
 - c) İsim 'den sorgu yapılarak, daha önce cari kartı olup olmadığı kontrol edilir. Eğer varsa kontrol edilip güncellenir. Eğer yoksa aşağıda anlatıldığı gibi yeni cari kart oluşturulur.
 - d) İsim – Soy isim
 - e) Tam adres
 - f) İrtibat Numarası
- Alınarak cari kart oluşturulur.

ÖNEMLİ NOT: (HER SATIŞTA SÖYLENECEK)

- 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.

2. Stok Kontrolü ve Satış

a) Stok ve Depo Seçimi

- Oluşturulan cari kart üzerine satılan ürün /ürünlerin girişi yapılır.
- Ürünün stok ve depo kontrolü yapılır.
- Ürün stoklarda mevcut ise
- Dağıtım ve Montaj ekipleri tarafından teslim edilecek ise “DEPO KODUNUN EMANET DEPO” ve “TESLİMAT DEPOSUNUN DA STOKUN BULUNDUĞU DEPO” seçimi yapılır.
- Hemen müşteriye teslim edilecek ise “DEPO KODU ÜRÜNÜN BULUNDUĞU DEPO KODU” olmalıdır.

ENVANTER YÖNETİMİ:

- **FIFO (FIRST IN FIRST OUT) İLK GİREN İLK ÇIKAR İLE YAPILIR**

b) Fiyat Tipi Seçilmesi

i. Normal Müşteriye Satış

Fiyat tipinin seçilmesi;

- **8 TAKSİT FİYAT:** Vade farkı yansımış fiyattır. Bu fiyat tipinde kredi kartı ile uzun vade taksit yapılır.
 - **PEŞİN FİYAT:** İndirimi yapılmamış, normal fiyattır. Bu fiyat üzerinden kredi kartı ile kısa vade taksit yapılır.
 - **NAKİT FİYAT:** Peşin fiyat üzerinden indirim yapılarak elde edilen fiyattır. Ödemesi nakit olarak veya kredi kartı ile tek çekim yapılır.
- Normal müşterilerde;**
- *Açık hesap satışı onay alınmadan yapılamaz.*
 - *Onay almadan açık hesap olarak yapılan satışların tüm sorumluluğu, satışı yapan kişiye aittir.*
 - Çek ile satış yapıldıysa çek ciro edilmeden ürün teslim edilmez.

**** ÇEK İLE SATIŞ YAPABİLMEK İÇİN ONAY ALINMALIDIR. VADE 30 GÜNÜ GEÇEMEZ**

ii. Kurumsal Müşteriye Satış

Fiyat tipinin seçilmesi;

- 8 TAKSİT FİYAT: Vade farkı yansımış fiyattır. Bu fiyat tipinde kredi kartı veya çek ile taksit yapılır.
- PEŞİN FİYAT: İndirimi yapılmamış, normal fiyattır. Bu fiyat üzerinden kredi kartı ile taksit yapılır. Çek ile 30 gün vadeli satış yapılabilir.
- NAKİT FİYAT: Peşin fiyat üzerinden indirim yapılarak elde edilen fiyattır. Ödemesi nakit olarak, kredi kartı ile tek çekim veya çek ile 10 gün vade ile yapılır.

Kurumsal müşterilerde;

- Çek ile satış sadece onay alınarak yapılabilir. Çek ile satış yapıldıysa çek ciro edilmeden ürün teslim edilmez.
- Açık hesap satışı sadece şirketlere, onay alınarak yapılabilir. Şirkete yazılan fatura takip edilip ödemesi alınmalıdır.

- Onay almadan açık hesap olarak yapılan satışların tüm sorumluluğu, satışı yapan kişiye aittir.

iii. Personele Satış

Fiyat tipinin seçilmesi;

- PERSONEL PEŞİN FİYAT: bu fiyat tipi sistemde görülmez. Personele özel uygulanan fiyat tipidir.
- Personel maaşından 3 eşit taksitte kesilerek ödenebilir.
- Personel nakit fiyat tipini kullanarak kredi kartı ile taksit yaptırabilir.

iv. Toplu alım yapacak müşterilere satış

- Toplu Satış Fiyatlarının müşteriye uygulanabilmesi için müşterinin asgari 5 set alması gerekmektedir.
- Toplu ürün için özel fiyat uygulaması yapılır.
- Toplu fiyat verilmesi için merkez ofise aşağıdaki detaylarda mail atılması gerekir.

1. Müşterinin cari detayları
2. İnşaat adresi
3. Ürün kodları
4. Ürünlerin peşin fiyatları
5. Ürünlerin nakit fiyatları
6. Toplam rakamlar
7. Müşterinin ödeme talebi
8. Müşteri hakkında bilgi
(Daha önce bizden ürün aldı mı?
Nasıl bir müşteri? vb.)

Stok' da olmayan ürünün satışı;

Mağaza teşhirinde veya şirket depolarında olmayan, ancak müşteri tarafından talep edilen ürünlerde yapılması gerekenler;

- Merkez ofis 'den
 - (1) Ürün stok kontrolü
 - (2) Fiyat bilgi
 - (3) Tahmini teslim tarihi bilgileri alınır.
- Müşteri kabul ederse, satış işlemleri uygulanır.

➤ *Satış işlemi yapılırken Teslimat Deposu Sipariş Depo seçilir.*

3. Randevu kaydı oluşturma

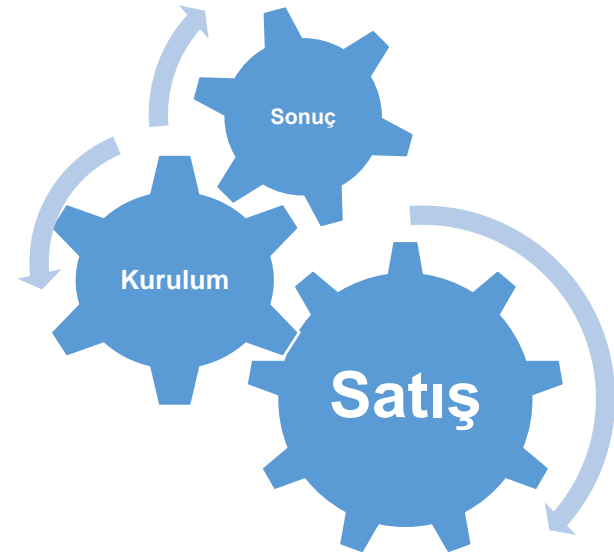
- SERVIS SOFT programı açılır
- Faturanın, cari detayları ile satılan ürün kod numaraları faturada yazdığı şekli ile aynı şekilde, kurulum ve montaj programına kaydedilir.
- *Randevu kayıt ve çalışma sistemi (sayfa 7)*
- Dağıtım günleri ve önceden randevulaşmış dağıtımlar göz önünde bulundurularak, müşteriye tahmini bir gün verilir. Verilen gün için saat paylaşımı yapılmaz. Müşteriye verilen gün programda da seçilerek müşteriye randevusu oluşturulur.
- **Beyaz eşya kurulumu için, kurulacak yer hazır mı teyidi alınır (Su, Elektrik, Tezgâh)**

4. Satış kapanış

- Satışı tamamlanan müşteriye, aldığı ürün için “Güzel Günler Kullanın” veya “Hayırlı olsun” gibi güzel sözlerle kapıya kadar eşlik edilir. Kapıdan çıkarken her müşteriye mutlaka “Tekrar Bekleriz” diye seslenişte bulunulur.

Satış Tamamlama

- Müşterinin kurulumu tamamlandıktan sonra Temsilci tarafından aranır.
- Müşterinin memnun olmadığı herhangi bir durum var ise Dağıtım ve Montaj ekibi tekrar yönlendirilir.
- Müşteri memnun oldu ise, servis soft programına gerekli notlar alınır ve iş kapatılır.
- İş kapatıldıktan satış tamamlandı demektir.



Başarılı bir satış için
Müşteriye hissettirmeniz gereken;

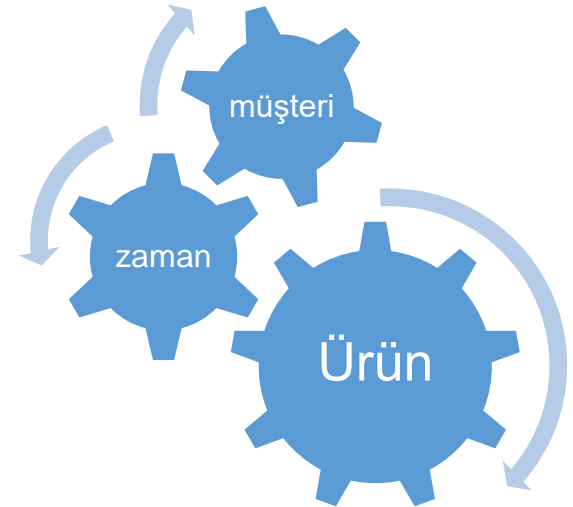


Randevu kayıt ve çalışma sistemi

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.
- **KDE:** Türkcell ev interneti arıza ve kurulumlarını yapar.
- Randevu sisteminde uyulması gereken ilk randevu ve son randevu saat aralıkları
- Hafta içi: 09.00 - 16.30
- Hafta sonu 09.00 - 13.30
- Tüm randevular 1 gün önceden hazır olmalıdır.
- Son randevu toplu kurulum olmamalıdır. Bir önceki randevu bölgesine yakın veya dönüş yolunda değildir.

- Tüm gün randevu saatleri dolu olan ekibe farklı bir iş daha yazılmaz. Randevu iptali olursa, sadece o bölge için veya dönüş yoluna uygun başka bir randevu alınabilir.
- Randevu tarihleri kesin ancak saatleri tahmini yazılır. Aksaklık olma ihtimali göz önünde bulundurulur. Ekiplerin gideceği mesafe ve kurulum süreleri tabloya bakılarak yazılır.
- Ürün tedariki isteyen müşteri var ise randevu tarihinde önce planlanıp tedarik sağlanmalıdır.
- Randevu sabahı tüm randevulu müşteriler aranır ve gün içinde randevusu olduğu hatırlatılır, teyitleşirler.



Ürün Kurulum Detayları

BEYAZ EŞYA EKİPLERİ (İskele Montaj Ekibi – Alsancak Montaj Ekibi)

Ürün Grubu	Süre
Klima montaj	60 dk.
Aynı Adres' de her klima için	+30 dk.
Tek beyaz eşya	25 dk.
Aynı adres' de her beyaz eşya için	+15 dk.
Klima yarı yıkama	15 dk.
Aynı Adres' de her klima için	+10 dk.
Klima Full Yıkama	30 dk.
Aynı Adres' de her klima için	20 dk.

İskele Montaj Ekibi

Ürün Grubu	Süre
Uydu Kurulum	30 dk.
Uydu arıza	20 dk.
Uydu kablo arıza	25 dk.

KDE

Ürün Grubu	Süre
İnternet Kurulum	40 dk.
İnternet arıza	20 dk.
İnternet kablo arıza	25 dk.
Modem arıza	15 dk.

ARÇELİK SERVİS

- Müşterinin arızalı Çamaşır makinesi, Bulaşık makinesi, Buzdolabı, Ankastre Fırın, Ankastre Ocak, Ankastre Mikrodalga, Davlumbaz, Aspiratör gibi müşteri tarafından alınıp mağazaya getirilmeyecek ürünler için www.arcelik-cyprus.com adresinden müşteri için arıza kaydı oluşturulur.
- Müşterinin arızası KEA ve Su Sebili ise, müşteri ürünü mağazaya getirir. Ürün servis fişi ile teslim alınır. Beyaz fiş müşteriye verilir. Teslim alınan ürün, sarı fiş ile servis ekiplerine teslim edilir. Ürünün tamiri yetkili servis tarafından yapılır, fiyatı servis tarafından müşteriye bildirilir ve onay alınarak yapılır. Tamiri yapılan ürün tekrar mağazaya gönderilir. Geri gelen ürünü kontrol edilerek alınır.

Müşteri aranır ve ürünü yeşil fişe imza alınarak teslim edilir.

- Müşterinin talebi yedek parça ise, istediği parça fotoğrafı, müşterinin detayları (isim-soy isim, telefon, adres) ile Arçelik Servis yetkilisine mail atılır. Gelen yedek parça müşteriye belirlenen kar oranı eklenerek satılır.
- Arçelik servis tarafından yazılan faturaların ücretleri müşterilerden tahsil edilince Servis'e ödemesi yapılır. Yazılan faturanın Arçelik servise ödeme süresi 1 aydır. 1 ay içinde aranmayan ürünler Arçelik Servis'e faturası ile iade edilir.
- ***Yedek parça alış fiyatı x 1.15 = müşteriye satış fiyatı***
- ***Tamirat yapılan ürünler için kar alınmaz, fatura kesilmez.***

- **Tamirat için ve yedek parça için sadece NAKİT para kabul edilir.**

SATILAN ÜRÜNÜN DEĞİŞİMİ VE İADE ALINMASI

- Şirketimiz, müşterilerimize karşı tutunduğu mutlu müşteri, sürekli müşteri misyonu göz önünde bulundurarak müşterilerine yardımcı olmaya çalışır.

Satış İade koşulları;

- Ürünün değişim yapacak mağazadan satın alınmış olması gerekmektedir.
- İade alınan ürüne karşılık para iadesi yapılmaz.
- Ürün, satış fiyatı ile aynı veya daha pahalı bir ürün ile değişime girebilir.
- Daha pahalı ürün seçilmesi halinde aradaki fark müşteri tarafından ödenir.
- Ürünün en fazla 3 gün içinde satılmış olması gerekir.

- Ürün, satış faturası ile birlikte mağazaya getirilmelidir.
- Ürün kullanılmamış olmalıdır.
- Ürünün ambalajı sağlam, aksesuar ve kitapçıkları kutu içinde olmalıdır.
- Diva'nın Satış İade menüsünden ürün iade alınır. Ürün iade alınırken para iade kısmı "AÇIK HESAP" olarak seçilir. İade alınırken çıkan evrak müşteriye imzalatılır.
- Müşteriden iade alınan ürün ve iade tutarında "SATIŞ İADE FATURASI" kesilir. Diva'dan çıkan evrak ve kesilen İade Faturası ile birlikte muhasebeye gönderilir.
- Yeni seçilen ürün için tekrar fatura kesilir. Fatura kesilirken ödeme tipi "AÇIK HESAP" olarak seçilir.
- Aradaki fark "MÜŞTERİ SATIŞ İŞLEMLERİ" üzerinden kontrol edilip tahsil edilir. Tahsilat makbuzu kesilip "MÜŞTERİ SATIŞ İŞLEMLERİ" bölümünden kayıt edilir.

- İade alınan ürün tekrar satış için depoya aktarılır.

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 detaylarda arıza detayı açıkça yazılır.

Satışı yapan mağaza;

- Aldığı detayları hızlı bir şekilde Arçelik Servis yetkilisine ve şirketimiz yetkilisine gönderir.



Gelen cevaba göre; *Ürün değişimi yapılacaksa;*

- Depolarımız kontrol edilir, boşta aynı üründen mevcut ise hemen değişimi yapılması için işlemleri başlatır.

*** Arçelik marka dışı olan ürünler için sadece şirket yetkilisine bilgi verilir. Başka işlem yapılmaz.*

- Değişimi yapılacak ürün Arçelik Servis Yetkilisine ve şirket yetkilisine değişim maili gönderilir. Mail'de değişimi yapılacak müşterinin cari detayları, fatura numarası, değişim nedeni, değişimi onaylayan Arçelik Servis Yetkilisinin ismi, değişimi yapan mağaza ve depo bilgileri bildirilir. Bu bilgiler Arçelik Servis ile şirket arasındaki online drive programına kayıt edilir.

- Değişimi yapılacak ürün müşterinin evinden tekrar ambalajına koyularak alınır ve yenisi ile değiştirilir. Değişimi yapılacak ürünün ambalajı yırtılmış ise yeni ürünün ambalajı kullanılır.
- Ürün depolarımızda mevcut değil ise, ürünün tedariki veya servis tarafından hızlıca değişimi talep edilir. Bu talep takip edilip, sonuçlandırılır.
- Mağazadan satılan KEA ürün değişimi için de aynı prosedürler geçerlidir.

Ürün değişimi yapılmayacaksa

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



STOK HAREKETLERİ;

Stok hareketleri mağazalar arası ürün transfer etmede veya mağaza içi bir depodan diğer bir depoya ürün transfer etmede kullanılır.

Bir mağazadan diğer bir mağazaya ürün göndermek için;

STOK KONTROL – STOK HAREKETLERİ
– GİRİŞ sekmesi seçilir

İşlem Tipi – Transfer

Depo – Ürünün bulunduğu depodur

Giriş/Çıkış – Çıkış

Karşı Ünite – Gideceği Mağaza

İrsaliye No – o günkü tarih yazılır

Açıklama – ürünün ne amaçla veya kimin için gönderildiği yazılır.

Stok kodu girilerek + tuşuna basılır ve kayıt edilir.

Mağazaya gelen ürünleri görmek ve kabul etmek;

STOK KONTROL – STOK HAREKETLERİ
– LİSTE sekmesi seçilir.

- Gelen transferleri göster seçilir
- Filtrele tuşuna basılı
- Alt tarafta mağaza transfer edilen ürün veya ürünlerin listesi gösterilir.

Mağaza içi bir depodan diğer bir depoya ürün göndermek için;

STOK KONTROL – STOK HAREKETLERİ
sekmesi seçilir

İşlem Tipi – Dâhili Transfer

Depo – Ürünün bulunduğu depodur

Giriş/Çıkış – Çıkış

Karşı Depo – Gideceği Depo

Açıklama – ürünün ne amaçla veya kimin için gönderildiği yazılır.

Stok kodu girilerek + tuşuna basılır ve kayıt edilir.

MALZEME İHTİYACI

PROSEDÜRÜ

MAĞAZA İHTİYAÇLARI;

- Mağazaların kırtasiye, temizlik ve mutfak ihtiyaçları, yazılı olarak merkez ofise bildirilir. Merkez ofis antlaşmalı olduğu yerlerden ürün tedariki yapıp mağazalara gönderir.
- Acil mağaza ihtiyaçları, sadece ihtiyacı olduğu kadarı, onay alınarak buldukları bölgeden alınmalıdır.
- Malzemelerin ödemesi, onay alınarak mağaza kasasından yapılır. Sistemden harcama olarak düşülür.

KURULUM EKİPLERİ İHTİYAÇLARI;

- 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.

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.

SATIŞ PRİMİ UYGULAMASI

- Her mağaza bulunduğu Q dönemi ve bir önceki yılın aynı ayındaki satışı göz önüne alınarak, aylık satış hedefi verilir.
- Hedef ayın başında mağaza ile paylaşılır.
- Her mağazanın satış hedefini tutturması beklenir.
- Hedefin tutması ve aşılması halinde, hak edilen prim aşılan tutar ile eşdeğer şekilde artar.
- Hak edilen prim ödüllendirme sistemine göre verilir.

KULLANILAN PROGRAMLAR

1. DİVA: Şirketin satış ve muhasebe programıdır. Satış temsilcileri kullanılır.
2. Servis Soft: randevu kayıt ve iş takip programımızdır. Satış temsilcileri ve montaj ekipleri tarafından kullanılır.
3. Türkcell Extra: Türkcell ev interneti iş aktarma kayıt programıdır. Satış temsilcileri tarafından kullanılır.
4. Türkcell Click: Türkcell arıza kayıt ve iş takibi programıdır. Satış temsilcisi tarafında kullanılır.
5. Digitürk: Digitürk müşteri tarama programıdır. Satış temsilcileri tarafından kullanılır.
6. KOLAY IK: insan kaynakları programıdır. Kişiyeye özel bir uygulamadır. Hem mobil hem bilgisayar ortamında çalışır.