

[Logo dell'organizzazione]

[nome dell'organizzazione]

Commented [9A1]: Tutti i campi che in questo documento sono racchiusi tra parentesi quadrate [] devono essere compilati.

PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE VENDITE

Commented [9A2]: Per saperne di più riguardo la ISO 9001 vedi Corso online gratuito "Corso Base ISO 9001" <http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

Codice:	
Revisione:	0.1
Redatta da:	
Approvata da:	
Data di revisione:	
Firma:	

Commented [9A3]: Adattare alla prassi già esistente all'interno dell'organizzazione.

Lista di distribuzione

Commented [9A4]: Necessaria solo se il documento è in forma cartacea; altrimenti, questa tabella andrebbe cancellata.

Copia N.	Distribuita a	Data	Firma	Ricevuta	
				Data	Firma

Storia delle revisioni

Data	Revisione	Redatta da	Descrizione della modifica
	0.1	9001Academy	Bozza del documento base

Sommario

1. SCOPO, AMBITO E DESTINATARI.....	3
2. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO.....	3
3. PROCESSO DELLE VENDITE	4
3.1. FLUSSO DEL PROCESSO.....	4
3.2. INVIO OFFERTE E COMUNICAZIONI AI CLIENTI	5
3.3. RICEVIMENTO E PRESA IN CARICO DELLE RICHIESTE DEL CLIENTE	5
3.4. RIESAME DELLE RICHIESTE DEL CLIENTE	5
3.4.1. <i>Riesame delle richieste del Cliente per prodotti e servizi a catalogo</i>	<i>5</i>
3.4.2. <i>Riesame delle richieste del Cliente per prodotti e servizi fuori standard e produzione personalizzata</i>	<i>5</i>
3.5. FORMULAZIONE DEL CONTRATTO.....	6
3.6. REDAZIONE DEI DOCUMENTI DI CONSEGNA	6
3.7. CONSEGNA DEL PRODOTTO ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	6
3.8. RECLAMI DEL CLIENTE.....	6
4. REGISTRAZIONI CONSERVATE IN BASE A QUESTO DOCUMENTO	7
5. ALLEGATI.....	7

1. Scopo, ambito e destinatari

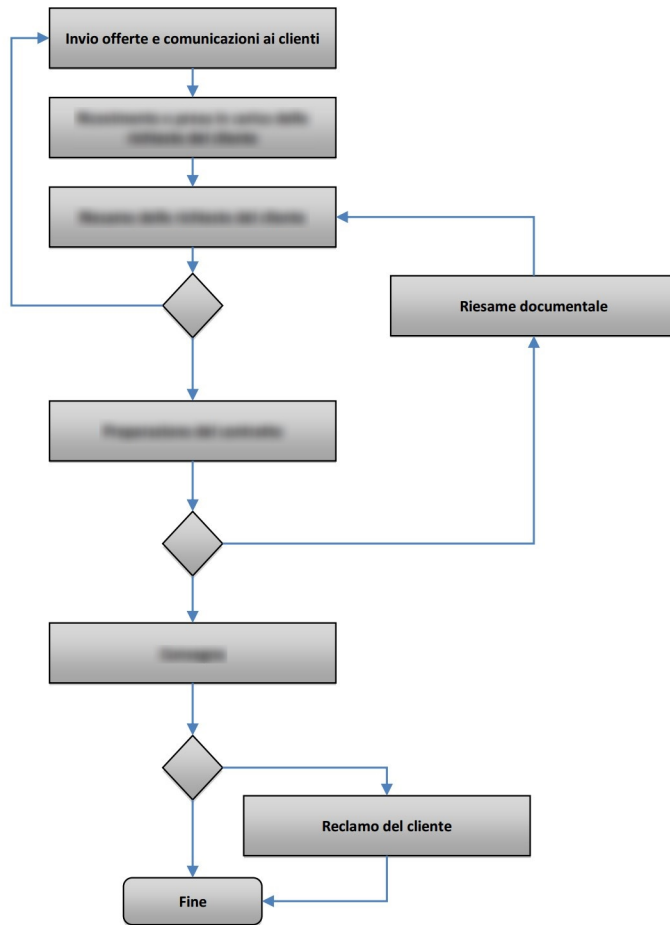
Lo scopo di questa procedura è descrivere tutte le attività correlate al processo delle vendite, dalla presa in carico delle richieste del cliente alla consegna del prodotto e servizio.

2. Documenti di riferimento

- ISO 9001:2015, paragrafo 8.2
- Manuale Qualità
- Procedura per la gestione della Produzione e dell'Erogazione del servizio
- Procedura per la misurazione della Soddisfazione dei Clienti

3. Processo delle vendite

3.1. Flusso del processo



3.2. Invio offerte e comunicazioni ai clienti

[Funzione] informa i clienti in merito sui prodotti e servizi di loro interesse e invia l'offerta a determinati o nuovi clienti per presentarsi loro un prodotto o servizio attraverso il sito web dell'azienda, chiamate telefoniche, volantini, manifesti, ecc.

Commented [9A5]:

3.3. Ricevimento e presa in carico delle richieste del cliente

[Funzione] riceve le richieste del cliente, e valuta la completezza e la definizione delle richieste. Nel caso di un cliente potenziale, [funzione] chiarisce eventuali ambiguità. Determina i requisiti del prodotto inclusi, requisiti per la consegna e attività post vendita, requisiti che il cliente ha specificato, e anche requisiti che il cliente non ha indicato, ma che sono implicati nella descrizione d'uso e requisiti regolatori e normativi. [Funzione] informa le attività necessarie dopo la vendita del prodotto. I requisiti del cliente, inclusi quelli per i piani di emergenza, devono essere confermati dall'organizzazione prima di essere accettati, quando il cliente non fornisce una dichiarazione documentata dei suoi requisiti.

Commented [9A6]: Ad es. Direttore Vendite o Rappresentante.

Commented [9A7]:

Se il cliente modifica le sue richieste dopo aver firmato il contratto, [funzione] tratta le richieste di modifica come nuove richieste e le comunica a [funzione].

Commented [9A9]: Ad es. DG

3.4. Riesame delle richieste del Cliente

3.4.1. Riesame delle richieste del Cliente per prodotti e servizi a catalogo

[Funzione] consulta [funzione] in merito alla possibilità di poter consegnare la quantità richiesta di prodotto e servizio, entro la scadenza prevista e secondo i requisiti, e per conferma al cliente la possibilità di accettare le richieste, tenendo conto dei requisiti interni dell'organizzazione. [Funzione] verifica la garanzia del prodotto ordinato e, se necessario, emette copia del documento per fornire la quantità ordinata del prodotto.

Commented [9A10]: Ad es. Direttore Vendite

Commented [9A11]: Ad es. Direttore della Produzione

Commented [9A12]: Adattare all'attività dell'organizzazione.

Commented [9A13]:

Commented [9A14]: Ad es. Ordine di produzione

[Funzione] conferma la richiesta del cliente firmando il documento ricevuto dal cliente in cui sono indicate le richieste.

Commented [9A15]: Questa parte va cancellata se l'organizzazione è orientata verso la fornitura di servizi.

Commented [9A16]: Nome del documento in cui il cliente ha indicato la sua richiesta.

In caso di modifiche ai requisiti dei prodotti e servizi, [Funzione] comunica le modifiche, le inserisce nella Check list per il riesame dei requisiti contrattuali, e informa delle modifiche tutte le persone interessate.

3.4.2. Riesame delle richieste del Cliente per prodotti e servizi fuori standard e produzione personalizzata

Commented [9A17]: Eliminare questo punto se non applicabile all'organizzazione.

Commented [9A18]:

Il prodotto (servizio) fuori standard è un prodotto (servizio) che si differenzia da quello a catalogo per dimensioni, interfaccia, componenti, peso, ecc.

Commented [9A19]: Adattare all'attività dell'organizzazione.

La produzione personalizzata significa che l'organizzazione produce un singolo prodotto per un unico cliente sulla base del progetto fornito dal cliente.

Commented [9A20]:

Commented [9A21]: Adattare alla prassi dell'organizzazione;

[Funzione] registra tali richieste sulla Check-list per il riesame dei requisiti contrattuali, e [funzione] le analizza per determinare le azioni necessarie per soddisfare la richiesta del cliente.

Commented [9A22]: Ad es. Direttore Vendite

Commented [9A23]: Ad es. Direttore della Produzione

[nome dell'organizzazione]

Se la richiesta del cliente non può essere soddisfatta, [Funzione] informa il cliente sulla impossibilità di soddisfare la richiesta.

Se l'organizzazione è in grado di soddisfare la richiesta del cliente, [Funzione] informa il cliente ed accetta l'offerta. In caso di produzione personalizzata, il cliente fornisce il progetto con tutte le richieste specificate a [funzione].

[Funzione] comunica con i clienti relativamente all'accettazione dell'offerta. [Funzione] decide se i requisiti aggiuntivi del cliente possono essere soddisfatti. [Funzione] registra ogni nuovo requisito per i prodotti e servizi nella Check list per il riesame dei requisiti contrattuali.

3.5. Formulazione del contratto

Dopo il riesame delle richieste del cliente e l'accettazione dell'offerta, [funzione] redige il contratto per la fornitura del prodotto o servizio. Il contratto deve contenere tutte le richieste del cliente, le attività associate alla fornitura del prodotto e la modalità di risoluzione dei reclami del cliente.

Se il contratto o l'ordine del cliente contiene richieste che differiscono da quelle stabilite in precedenza, [Funzione] attiva le azioni descritte al punto 3.2.a, se la richiesta può essere soddisfatta, contatta il cliente al fine di adeguare il contratto e i documenti necessari alla richiesta del cliente.

A seguito dell'adeguamento alle modifiche, [funzione] predispone un nuovo contratto o un allegato e [Funzione] emette un nuovo [nome dei documenti] e documenti di consegna.

3.6. Redazione dei documenti di consegna

[Funzione] redige la documentazione di consegna adeguata alle richieste del cliente già riesaminate e la consegna a [Funzione]. Se la consegna prevede l'organizzazione in un altro paese, [Funzione] predispone la documentazione necessaria e, se occorre, invia l'organizzazione per la gestione delle pratiche di trasporto e/o dello sdoganamento.

3.7. Consegna del prodotto ed erogazione del servizio

A seconda dei documenti di consegna, [funzione] organizza il carico del prodotto. La consegna viene effettuata con mezzi propri o affidata a terzi. L'organizzazione deve procedere le condizioni necessarie al fine di garantire l'affidabilità e l'arricchimento del prodotto e dell'ordine.

Dopo aver firmato il contratto, l'organizzazione attiva il servizio conformemente a quanto indicato nel contratto.

3.8. Reclami del Cliente

[Funzione] registra tutti i reclami dei clienti nel Registro dei reclami clienti, questo deve essere costantemente come uno dei riferimenti per la gestione dei reclami e la valutazione della

soddisfazione dei clienti. I reclami possono riguardare qualità del prodotto, tempi di spedizione, trasporto, imballo, quantità, prezzo e comunicazioni con i dipendenti dell'organizzazione.

Commented [9A24]: Eliminare questo paragrafo se non è applicabile all'organizzazione.

Commented [9A25]: Ad es. DG

Commented [9A26]: Ad es. Il Responsabile dell'area legale

Commented [9A27]: [funzione]

Commented [9A28]: Ad es. Direttore Vendite

Commented [9A29]: Ad es. Ordine di lavoro

Commented [9A30]: Ad es. Direttore Vendite

Commented [9A31]: Ad es. Magazziniere

Commented [9A32]: Quanto descritto non si riferisce al [funzione]

Commented [9A33]: Ad es. Magazziniere

Commented [9A34]: [funzione] [funzione] [funzione] solo di fornitura di servizi.

Commented [9A35]: Eliminare se l'organizzazione si occupa solo di produzione.

Commented [9A36]: Adattare all'attività dell'organizzazione.

[nome dell'organizzazione]

A seguito del ricevimento di reclami, [funzione] valuta se il reclamo è ragionevole e poi propone la possibile risoluzione del reclamo a [funzione], che la approva e decide se la correzione o l'azione correttiva è in linea con la Procedura per la gestione delle Non Conformità e delle Azioni Correttive.

Commented [9A37]: Ad es. Direttore Vendite

Commented [9A38]: Ad es. DG

4. RegISTRAZIONI CONSERVATE IN BASE A QUESTO DOCUMENTO

Nome della registrazione	Codice	Conservazione			Responsabilità
		Tempo min.	Luogo	Protezione	
Check-list per il riesame dei requisiti contrattuali	PR.07.1	3 anni	[ufficio del Direttore Vendite]	Le registrazioni vengono archiviate in un armadietto [descrivere nome/luogo]	[funzione]
Registro dei reclami clienti	PR.07.2	2 anni	[ufficio del Direttore Vendite]	Le registrazioni vengono archiviate in un armadietto [descrivere nome/luogo]	[funzione]

Commented [9A40]: Adattare l'informazione di questa colonna alla normale prassi dell'azienda.

Commented [9A39]: Adattare l'informazione di questa colonna alla normale prassi dell'azienda.

Commented [9A41]: Se la registrazione è in forma elettronica, scrivere il nome della cartella nel computer del Direttore Vendite.

Commented [9A42]: Se la registrazione è in forma elettronica, scrivere il nome della cartella nel computer del Direttore Vendite.

5. Allegati

- Allegato 1 – Check-list per il riesame dei requisiti contrattuali
- Allegato 2 – Registro dei reclami clienti