

[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 IL COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO

Commented [9A2]: Per saperne di più riguardo i requisiti per la realizzazione del prodotto, vedi:

- L'articolo ISO 9001:2015 paragrafo 8.5 Realizzazione del prodotto – Esempi pratici per la conformità <http://advisera.com/9001academy/blog/2015/11/03/iso-90012015-clause-8-5-product-realization-practical-examples-for-compliance/>
- corso gratuito on line Corso Base sulla ISO 9001 <http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

Commented [9A3]: Adattare alla prassi esistente nell'organizzazione.

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

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 DEL COMMERCIO ALL'INGROSSO E AL DETTAGLIO.....	4
PROCESSO DEL COMMERCIO ALL'INGROSSO	4
3.1.1. <i>Flusso di processo</i>	4
3.1.2. <i>Invio offerte e comunicazioni ai clienti</i>	4
3.1.3. <i>Ricevimento e presa in carico delle richieste del cliente</i>	5
3.1.4. <i>Riesame delle richieste del cliente</i>	5
3.1.5. <i>Formulazione del contratto</i>	5
3.1.6. <i>Redazione dei documenti di consegna</i>	6
3.1.7. <i>Consegna della merce</i>	6
3.2. PROCESSO DEL COMMERCIO AL DETTAGLIO	6
3.2.1. <i>Flusso di processo</i>	6
3.2.2. <i>Riesame delle scorte e acquisto interno</i>	7
3.2.3. <i>Ricevimento delle merci</i>	7
3.2.4. <i>Sistemazione in magazzino nel punto vendita</i>	8
3.2.5. <i>Disposizione delle merci nel punto vendita</i>	8
3.3. RECLAMI DEL CLIENTE.....	8
4. REGISTRAZIONI CONSERVATE IN BASE A QUESTO DOCUMENTO	9
5. ALLEGATI.....	9

1. Scopo, ambito e destinatari

Lo scopo di questa procedura è descrivere tutte le attività relative al processo di vendita all'ingrosso e al dettaglio, dalla presa in carico delle richieste del cliente alla consegna delle merci.

I destinatari del presente documento è tutto il personale del [servizio di commercio all'ingrosso e al dettaglio].

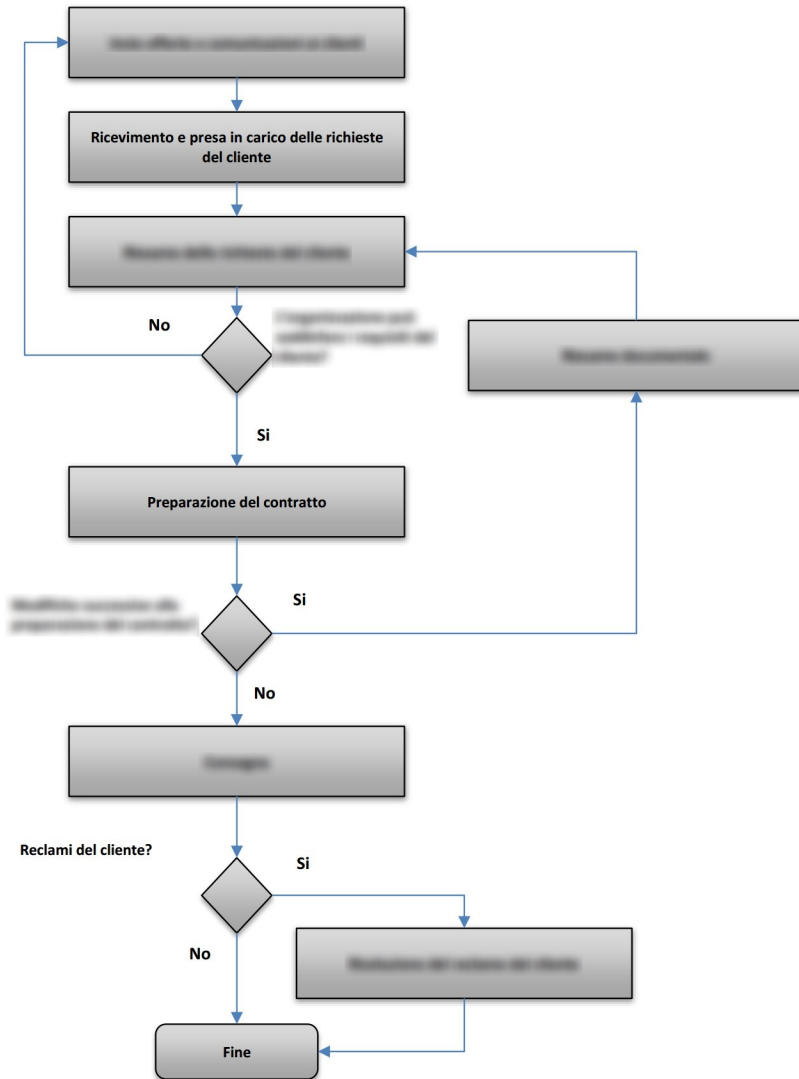
2. Documenti di riferimento

- ISO 9001:2015, paragrafo 8.2
- Manuale Qualità
- Procedura per la Gestione del Magazzino
- Procedura per la Misurazione della Soddisfazione dei Clienti

3. Processo del Commercio all'ingrosso e al dettaglio

Processo del Commercio all'ingrosso

3.1.1. Flusso di processo



Commented [9A5]: Le aziende che si occupano di commercio all'ingrosso e al dettaglio e non hanno il processo della produzione utilizzano questa procedura per descrivere il loro processo principale. Se l'azienda utilizza questa procedura, la procedura per la Gestione delle Vendite non sarà necessaria.

3.1.2. Invio offerte e comunicazioni ai clienti

[nome dell'organizzazione]

[Funzione] informa i clienti acquisiti sulle merci di loro interesse e invia l'offerta e potenziali a nuovi clienti per presentare loro le merci attraverso il sito web dell'azienda, chiamate telefoniche, volantini, manifesti, ecc.

Commented [9A6]: Adattare alla prassi dell'organizzazione.

3.1.3. 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] ricerca eventuali pregiudizi, determina i requisiti delle merci richiesti per le consegne e attività post vendita, requisiti che il cliente ha specificato, e anche requisiti che il cliente non ha indicato, ma che sono implicati nella destinazione d'uso e requisiti legislativi e normativi. [Funzione] definisce le attività necessarie dopo la spedizione del prodotto. I requisiti del cliente, inclusi quelli per i piani di consegna, devono essere confermati dall'organizzazione prima di essere accettati, quando il cliente non fornisce una dichiarazione documentata dei suoi requisiti.

Commented [9A7]: [Funzione] [Funzione] [Funzione]

Commented [9A8]: Ad es. Direttore Vendite

Commented [9A9]: Eliminare se tali attività non rientrano nell'operatività dell'organizzazione.

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 [9A10]: Ad es. DG

3.1.4. Riesame delle richieste del cliente

[Funzione] consulta [funzione] in merito alla possibilità di poter consegnare la quantità richiesta di merci entro la scadenza prevista e secondo i requisiti, e per verificare il cliente la possibilità di accettare la richiesta, tenendo conto dei requisiti interni dell'organizzazione. [Funzione] verifica la garanzia del prodotto ordinato e, se necessario, emette (come del documento) per fornire la quantità ordinata del prodotto.

Commented [9A11]: Ad es. Direttore Vendite

Commented [9A12]: [Funzione] [Funzione] [Funzione]

Commented [9A13]: Adattare all'attività dell'organizzazione.

Commented [9A14]: [Funzione] [Funzione] [Funzione]

Commented [9A15]: Ad es. Ordine di produzione

Commented [9A16]: [Funzione] [Funzione] [Funzione] l'organizzazione è orientata verso la fornitura di servizi.

Commented [9A17]: Nome del documento in cui il cliente ha indicato la sua richiesta.

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

In caso di modifiche ai requisiti delle merci, [Funzione] riceve le modifiche, le inserisce nella Check-list per il Riesame dei Requisiti Contrattuali, e informa delle modifiche tutte le persone interessate.

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 emette l'offerta.

[Funzione] comunica con i clienti relativamente all'accettazione dell'offerta. [Funzione] decide sui requisiti aggiuntivi del cliente quando applicabili. [Funzione] registra ogni nuovo requisito per le merci e i servizi nella Check-list per il Riesame dei Requisiti Contrattuali.

Commented [9A18]: [Funzione] [Funzione]

3.1.5. Formulazione del contratto

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

Commented [9A19]: Ad es. Il Responsabile dell'area legale

[nome dell'organizzazione]

Se il contratto o l'ordine del cliente contiene richieste che differiscono da quelle stabilite in precedenza, [funzione] verifica le azioni descritte al punto 3.1.5, se la richiesta può essere soddisfatta, contatta il cliente al fine di adeguare il contratto o i documenti necessari alle richieste del cliente.

Commented [9A20]: Ad es. Direttore Vendite

A seguito dell'adeguamento alle modifiche, [funzione] predispone un nuovo contratto o un allegato e [funzione] invia un nuovo [nome del documento] o i documenti di consegna.

Commented [9A21]: [nome del documento]

3.1.6. 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'importazione in un altro paese, [funzione] predispone la documentazione necessaria e, se occorre, invia un rappresentante per la gestione delle pratiche di trasporto e/o dello sdoganamento.

Commented [9A22]: Ad es. Direttore Vendite

Commented [9A23]: [nome del documento]

Commented [9A24]: Quanto descritto non si riferisce al servizio e può essere eliminato se l'azienda eroga soltanto servizi.

3.1.7. Consegna della merce

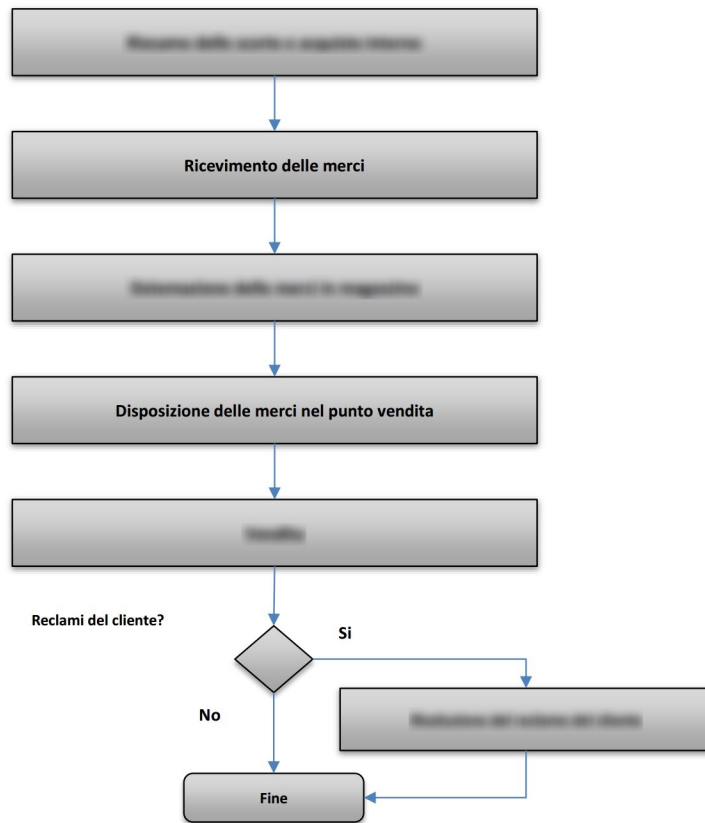
A seconda dei documenti di consegna, [funzione] organizza il carico della merce. La consegna viene effettuata con mezzi propri o affidata a terzi. Il trasportatore deve provvedere le condizioni necessarie al fine di prevenire alterazioni o danneggiamenti del prodotto o dell'imballo.

Commented [9A25]: [nome del documento]

Commented [9A26]: Eliminare se l'organizzazione si occupa solo di fornitura di servizi.

3.2. Processo del commercio al dettaglio

3.2.1. Flusso di processo



3.2.2. Riesame delle scorte e acquisto interno

[Funzione] riesamina le giacenze ogni [giorno] e predispone l'ordine di acquisto interno per il magazzino principale. Se le merci richieste non sono disponibili nel magazzino principale, [funzione] effettua l'acquisto secondo quanto previsto dalla Procedura per la Gestione degli Acquisti e la Valutazione dei Fornitori.

3.2.3. Ricevimento delle merci

[Funzione] controlla il ricevimento delle merci e confronta le quantità delle merci ricevute con il DDT del fornitore. Se il tutto è giusto, [funzione] firma il DDT e lo inserisce nel [nome del documento]. Qualora il DDT evidenzia errori o le merci consegnate non fossero in linea con quanto riportato nel DDT, [funzione] registra l'effettiva consegna in [nome del documento] e informa il fornitore.

[Funzione] ha il compito di monitorare la movimentazione delle merci consegnate dal fornitore e di controllare lo spostamento delle scorte nella struttura di deposito.

Commented [9A27]:

Commented [9A28]: Ad es. Responsabile del Magazzino

3.2.4. Sistemazione in magazzino nel punto vendita

[Funzione] ha la responsabilità di stabilire ed applicare in magazzino una segnaletica verticale ed orizzontale per semplificare e ottimizzare il processo di prelievo e selezione delle merci a magazzino.

Anche il metodo FIFO (First In First Out) viene utilizzato come regola di impiego, ma in questo caso i materiali che sono entrati prima escono prima. Il metodo FIFO si applicherà ai magazzini in cui lo spazio di deposito è limitato e il materiale viene movimentato a senso unico lungo i corridoi.

[Funzione] è responsabile per la gestione dello stoccaggio di merci che richiedono particolare attenzione. [Funzione] verifica la particolare necessità di stoccaggio dei prodotti, la natura del montaggio e dei controlli della conformità, natura della natura del prodotto sono conservate nel [scrivere il nome della registrazione] da [funzione]. [Funzione] controlla l'esattezza e l'attendibilità dei dati inseriti.

[Funzione] è responsabile della gestione di merci pericolose e tossiche, della loro etichettatura a

3.2.5. Disposizione delle merci nel punto vendita

[Funzione] ha il compito di disporre la merce in negozio e deve seguire queste regole:

- Posizionare i marchi minori, regionali e gourmet nel ripiano superiore
- Posizionare i marchi commerciali e quelli privati; gli articoli fuori misura e alla rinfusa nel ripiano in basso
- Posizionare i marchi di prodotti che utilizzano ingredienti utilizzati insieme

3.3. Reclami del Cliente

[Funzione] registra tutti i reclami dei clienti nel Registro dei Reclami Clienti, questo viene utilizzato successivamente come base del riferimento per il lavoro della Direzione e la risoluzione delle problematiche dei clienti. I reclami possono riguardare qualità del prodotto, tempi di spedizione, trasporto, imballo, quantità, prezzo e comunicazioni con i dipendenti dell'organizzazione.

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

Nel caso in cui il cliente restituisca il prodotto, [funzione], che ha ricevuto il reso, compila il [nome del documento] e ne invia una copia all' [assistenza clienti].

[funzione] inserisce il reclamo del cliente nel Registro dei Reclami Clienti.

Commented [9A29]: So Alcuni articoli di prima necessità richiedono un'attenzione speciale in termini di tipo e sicurezza dell'area di stoccaggio. Per esempio:
•Forniture mediche e spedizioni di farmaci possono contenere
necessitano di un'area sicura, nonché di una particolare attenzione alle date di scadenza.
•I prodotti pericolosi come carburanti, gas compressi, insetticidi,
magazzino principale.
•Gli antibiotici e i vaccini possono richiedere lo stoccaggio in un
un'unità di alimentazione d'emergenza.
•Con prodotti infiammabili, tipo l'alcool e l'etere, è richiesta
farmaci andrebbero stabilite consultando esperti in medicina.

Commented [9A30]: Scrivere le particolari necessità del prodotto ad es. umidità, temperatura, ecc.

Commented [9A31]: Ad es. Magazziniere

Commented [9A32]: Ad es Responsabile del Magazzino.

Commented [9A33]: Prodotti infiammabili, prodotti chimici, rifiuti tossici, ecc.

Commented [9A34]: Adattare alla prassi dell'organizzazione

Commented [9A35]: Adattare all'attività dell'organizzazione.

Commented [9A36]:

Commented [9A37]: Ad es. DG

Commented [9A38]:

Commented [9A39]:

Commented [9A40]: Adattare alla prassi dell'organizzazione

Commented [9A41]: Ad es. Direttore Vendite

4. RegISTRAZIONI CONSERVATE IN BASE A QUESTO DOCUMENTO

Nome della registrazione	Codice	Conservazione			Responsabilità
		Tempo min	Luogo	Misure di sicurezza	
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 [9A42]: Adattare l'informazione di questa colonna alla normale prassi dell'azienda.

Commented [9A43]: Adattare l'informazione di questa colonna alla normale prassi dell'azienda.

Commented [9A44]: Se la registrazione è in forma elettronica, scrivere il nome della cartella nel computer del Direttore Vendite.

Commented [9A45]: 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

Commented [9A46]: Queste registrazioni sono posizionate nella cartella 07_Procedura_per_la_Gestione_delle_Vendite