

## دستورالعمل ضوابط اعطا و لغو نمایندگی

با توجه به برنامه توسعه نمایندگان تایر برند ..... ، شرایط اولیه اعطای نمایندگی خدمات به شرح ذیل میباشد.

۱. داشتن حداقل یک پرسنل فنی
۲. داشتن پروانه کسب در رشته مربوطه
۳. داشتن سیستم نرم افزاری حسابداری و پرونده مالیاتی
۴. داشتن کانتر پذیرش
۵. داشتن حسن شهرت و سابقه در بازار تایر
۶. داشتن امکانات نظارتی مانند دوربین مدار بسته
۷. داشتن سیستم بایگانی و نظر سنجی
۸. داشتن ابزار و تجهیزات مناسب

### فرایند اخذ نمایندگی

۱. تهیه مدارک مورد نیاز اخذ نمایندگی
۲. ارسال درخواست مکتوب به همراه مدارک
۳. تکمیل فرم درخواست نمایندگی
۴. بررسی درخواست و مدارک توسط دفتر مرکزی
۵. در صورت نقص مدارک، تماس با درخواست کننده برای رفع کسورات
۶. در صورت تایید، هماهنگی برای بازدید از محل
۷. تکمیل نهایی درخواست و آموزش نماینده
۸. اطلاع رسانی به همکاران شرکت و مشتریان در خصوص نمایندگی جدید

### دستورالعمل تشویق یا تنبیه نمایندگان

در طراحی نظام تشویق و تنبیه شرکت سعی شده به گونه ای عمل شود تا هر دو فرآیند منجر به افزایش بهره وری نماینده شده و تا حد امکان از بروز اختلالاتی نظیر افت انگیزه و میل درونی پرسنل نماینده برای ارایه خدمات جلوگیری شود.

۱. جلب رضایت مشتریان
۲. ساعت کاری مرتب
۳. رعایت شئونات یک مرکز خدمات پس از فروش
۴. قواعد و استانداردهای فنی
۵. نحوه برخورد با همکاران

این موارد بسیار مهم بوده و تحت نظارت دوره ای مدیر فنی شرکت میباشد و قصور از هر یک از آنها پس از گذراندن مراحل تذکر شفاهی، تذکر کتبی، اخطار نهایی و در نهایت به تعلیق امتیاز نمایندگی منجر میگردد.

همچنین مواردی مانند: اعلام رضایت مشتریان، رعایت مستمر مقررات و دستورالعملها، انجام فعالیت جانبی در راستای کاهش هزینه و غیره منجر به تشویق نمایندگان میگردد.

## دستورالعمل آموزش نمایندگان

این آموزش توسط کارشناسان فنی شرکت و در محل شرکت برای مدیریت و پرسنل فنی نمایندگی برگزار میگردد.

### ۱. آموزش اداری:

- تکمیل کردن فرم مشخصات مشتری
- تکمیل کردن کارت گارانتی
- نحوه مکاتبات فی مابین نمایندگی و شرکت
- تکمیل کردن فرم درخواست کالا و ثبت سفارش
- تکمیل کردن فاکتور و اسناد مالی بر اساس سامانه جامع تجارت
- نحوه پرداخت خسارت
- تکمیل کردن فرم خسارت
- نحوه بایگانی اسناد و مدارک
- نحوه پذیرش و شئون ارتباط با مشتری

### ۲. آموزش فنی:

- کار با تجهیزات فنی (تعویض، بالانس، آپارات تایر)
- نحوه بازدید اولیه جهت پرداخت خسارت

فرم اولیه درخواست نمایندگی

اطلاعات فردی

<input type="text"/>	نام خانوادگی	<input type="text"/>	نام
<input type="text"/>	استان	<input type="text"/>	کد ملی
<input type="text"/>	نوع کالا	<input type="text"/>	شهر

اطلاعات شرکت / موسسه

<input type="text"/>	نام موسسه / شرکت
<input type="text"/>	تعداد پرسنل فنی
<input type="text"/>	تعداد پرسنل اداری
<input type="text"/>	سابقه مرتبط
<input type="text"/>	سوابق کاری
<input type="text"/>	زمینه فعالیت فعلی

مشخصات مدیر مسئول

<input type="text"/>	نام خانوادگی	<input type="text"/>	نام
<input type="text"/>	محل کار متقاضی	<input type="text"/>	آخرین مدرک تحصیلی
<input type="text"/>	تلفن همراه	<input type="text"/>	تلفن
<input type="text"/>	پست الکترونیک		
<input type="text"/>	آدرس		
<input type="text"/>	مجوزها		

وضعیت مالکیت محل کار: مالکیت  استیجاری  مساحت:

دوره های گذرانده شده:

امکانات موجود (تجهیزات و ابزار آلات):

## فرم ارزیابی و عملکرد نمایندگان

	تاریخ بازدید	نام نمایندگی
	نام کارشناس	تلفن نمایندگی
		آدرس نمایندگی

عنوان	وضعیت			توضیحات
وضعیت ملک	مالک	مستاجر	مشاع	
موقعیت ملک	اصلی	فرعی	گاراژ	
انبار	دارد	مشاع	ندارد	
تجهیزات ایمنی	استاندارد	تا حدودی	ندارد	
آگاهی فنی پرسنل	خوب	متوسط	کم	
تجهیزات فنی	استاندارد	متوسط	ندارد	
ارایه خدمات به مشتریان	خوب	متوسط	کم	
خدمات رفاهی برای مشتریان	خوب	متوسط	کم	
نگهداری مدارک و مستندات	خوب	متوسط	کم	
گزارش دهی	خوب	متوسط	کم	
تنوع کالایی	خوب	متوسط	کم	
مجموع				
میانگین				

- این فرم توسط کارشناس فنی شرکت و در حین مراجعه حضوری تکمیل میگردد.
- این فرم باید هر ۳ ماه از تاریخ اعطاء نمایندگی به نماینده تکمیل و در بایگانی نمایندگان شرکت نگهداری شود.
- میانگین کسب امتیاز ۱۵ میباشد.
- در صورت حصول امتیاز کافی (حداقل ۲۰)، نماینده از شرایط تشویقی برخوردار میگردد.
- در صورت کسب امتیاز پایین تر از میانگین، به نماینده جهت بهبود عملکرد اخطار داده میشود.