



# دستورالعمل اقدامات انگیزشی نمایندگان خدمات پس از فروش شرکت رخش خودرو دیزل

## RAKSH KHODRO DIESEL CO.

توضیح مهم: این سند تحت پوشش کنترل مدارک نظام کیفیت شرکت می‌باشد. کپی یا تکثیر و یا تغییر آن به هر طریق و توسط هر فرد درون و برون سازمانی مجاز نبوده و فقط اخذ آن از نماینده مدیریت ممکن می‌باشد. در موارد استناد به این سند، توجه گردد که آخرین بازنگری توزیع شده دارای ارزش بوده و نسخه های قدیمی از اعتبار خارج است.

جدول بازنگری		
شماره بازنگری	شرح بازنگری	تاریخ بازنگری
0	تدوین اولیه دستورالعمل فوق	۱۳۹۷/۰۵/۱۰
۱	تکمیل دستورالعمل	۱۳۹۷/۰۶/۲۱

نام تهیه کننده:	نام تایید کننده:	نام تصویب کننده:
سمت: مدیرفروش و بازاریابی	سمت: نماینده مدیریت	سمت: مدیر عامل
تاریخ: امضاء:	تاریخ: امضاء:	تاریخ: امضاء:



## ۱ - هدف

- ۱-۱- استانداردسازی فرآیندها و فعالیت های داخلی نمایندگی ها با استفاده از ابزارهای تشویقی و سیاست های انگیزشی
- ۱-۲- ایجاد سیاست واحد در خصوص برخورد با عملکرد نمایندگی های مجاز به منظور همسان سازی نمایندگی ها و همسو سازی آنان با اهداف شرکت
- ۱-۳- ایجاد زمینه ای مناسب جهت بهبود بخشیدن به عملکرد نمایندگی های مجاز در راستای ارتقاء رضایت مشتریان و ایجاد فرهنگ مشتری محوری در سطح شبکه نمایندگی ها
- ۱-۴- افزایش انگیزه جهت ارتقاء سطح کیفی و کمی عملکرد نمایندگی های مجاز و به تبع آن افزایش سطح رضایتمندی مشتریان

## ۲ - دامنه کاربرد:

کلیه نمایندگی های مجاز شرکت رخش خودرو دیزل تبریز

## ۳ - مسئولیت ها و اختیارات

- ۳-۱- مسئولیت حسن اجرای این دستورالعمل بر عهده مدیریت خدمات پس از فروش خواهد بود.
- ۳-۲- تصمیمات تشویق نمایندگی ها بر اساس نتایج بدست آمده از موارد ذیل توسط کمیسیون اعطاء و لغو اتخاذ می شود

## ۴ - تعاریف

- ۴-۱- این دستورالعمل شامل تمام قوانین و مقرراتی می شود که به موجب آن می توان در جهت استاندارد سازی و همچنین بالا بردن راندمان پرسنل اعم از فنی و ستادی از ابزارهای تشویقی و سیاست های انگیزشی استفاده نمود
- ۴-۲- موارد پیش بینی نشده : به مواردی گفته می شود که از نظر مدیر امور نمایندگی های شرکت مشمول تشویق می باشند ولی در جداول انواع تشویقات این دستورالعمل ذکر نگشته و درج نشده است.
- ۴-۳- ارزیابی و نظارت بر شبکه نمایندگی ها: این ارزیابی ها در دوره های شش ماهه و بر اساس دستورالعمل مربوطه انجام می گیرد. مدیریت خدمات پس از فروش بعد از هر دوره ارزیابی بر اساس رتبه های کسب شده توسط نمایندگی ها، موارد تشویق و تنبیه را جهت اقدام لازم به واحد های مربوطه ارسال می نماید.
- ۴-۴- گزارشات دریافتی از واحد ارتباط با مشتری: گزارشات مربوط به این مورد از طریق واحد ارتباط با مشتری و یا گزارشات دریافتی از شرکت بازرسی و کیفیت و استاندارد ایران به مدیریت عامل و کلیه واحد های مرتبط و مربوطه جهت اقدام مقتضی ارسال می گردد.
- ۴-۵- گزارشات دریافتی از بازرسی های شرکت بازرسی کیفیت و استاندارد ایران ( وزارت صنعت ، معدن و تجارت ): این گزارشات به صورت سالانه بوده و پس از قرائت آن توسط مدیرعامل در اختیار مدیریت خدمات پس از فروش قرار گرفته و تا ارسال گزارش جدیدتر معیار امتیاز دهی قرار می گیرند.



## ۵ - شرح کار

۵-۱- تاییدیه تشویق نمایندگی ها:

کلیه موارد تشویق دارای بار مالی بوده و بایستی که به تایید مدیرعامل رسیده باشد.

۵-۲- مراحل تشویق نمایندگی ها:

پیشنهاد تشویق پس از احراز کلیه شرایط توسط امور نمایندگی ها برای مدیریت خدمات پس از فروش ارسال گشته و پس از تایید مدیر خدمات پس از فروش جهت تصویب به مدیر عامل ارائه می گردد.

۵-۳- جدول اثر بخشی:

در جدول زیر اطلاعات مورد نیاز برای جمع امتیازات بدست آمده از سه مرجع مورد نظر شرکت وجود دارد.

ردیف	مرجع امتیاز	رتبه و امتیاز کسب شده	امتیاز نهایی
۱	ارزیابی وزارت صنعت	رتبه ۱	۶۰
		رتبه ۲	۴۰
		رتبه ۳	۲۰
۲	واحد ارتباط با مشتری	رضایتمندی بالای ۷۶٪	۲۰
		رضایتمندی بین ۶۱٪ تا ۷۵٪	۱۵
		رضایتمندی بین ۵۰٪ تا ۶۰٪	۱۰
۳	ارزیابی امور نمایندگی ها	رتبه ۱	۲۰
		رتبه ۲	۱۵
		رتبه ۳	۱۰



## ۴-۵- تسهیلات تشویقی:

۱. برای نمایندگی هایی که امتیاز آن ها بالاتر از ۸۰ باشد، تسهیلات زیر در نظر گرفته شده است:
  - تور بنچ مارکینگ از شرکتهای تولیدی رقیب
  - دوره آموزشی رایگان در خارج از کشور
  - ۲٪ به عنوان تخفیف در خریدهای صورت پذیرفته از شرکت اعمال می گردد.
  - جهت ایجاد انگیزش مجوز پیش فروش محصولات شرکت به آن نمایندگی اعطا می گردد.
۲. جهت ایجاد انگیزش برای نمایندگی هایی که امتیاز آن ها مابین ۶۰ تا ۸۰ باشد، ۱/۵٪ به عنوان تخفیف در خریدهای صورت پذیرفته از شرکت اعمال می گردد.
۳. جهت ایجاد انگیزش برای نمایندگی هایی که امتیاز آن ها بین ۵۰ تا ۶۰ باشد، ۰/۵٪ به عنوان تخفیف در خریدهای صورت پذیرفته از شرکت اعمال می گردد.

## ۵-۵- موارد تنبیهی

- ۵-۵-۱- در بازدیدهای دوره ای که انجام می پذیرد به ازای هر مورد محصول برگشتی، ناشی از عدم کیفیت خدمات نمایندگی در دوران تضمین، نمایندگی مشمول جریمه نقدی در هر مرحله به میزان صد میلیون ریال می گردد.
- ۵-۵-۲- در صورتیکه در دو مرحله ی بازدید ادواری یک نمایندگی اخطار دریافت نماید بطوریکه باعث کاهش رتبه نمایندگی گردد نمایندگی مربوطه مشمول جرائم بند ۵-۵ این دستورالعمل و همچنین محرومیت از تخفیف فروش قطعات یدکی از طریق شرکت قرار می گیرد.
- ۵-۵-۳- کلیه شکایات مشتریان از نمایندگیهای خدمات پس از فروش شرکت توسط مدیر خدمات پس از فروش بررسی و نتیجه آن بصورت گزارش به مدیریت عامل ارائه خواهد شد، چنانچه طی بازدیدهای ادواری عدم انطباق های نمایندگی که باعث نارضایتی و شکایت مشتریان گردیده ولی باعث کاهش رتبه نمایندگی نگردیده است و به صورت مکتوب به نمایندگی ابلاغ گردیده، رفع نگردیده باشد در مرحله اول اخطار کتبی و در مراحل بعد مشمول جریمه نقدی در هر مرحله به میزان سی میلیون ریال میگردد.