

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
ООО «УК Корунд»



С.А. Аристов

« 30 » марта 2015 г.

**РЕГЛАМЕНТ РАБОТЫ С ЗАПРОСАМИ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ,  
НАПРАВЛЯЕМЫХ ПО ЭЛЕКТРОННОЙ ПОЧТЕ И ФАКСУ**

Экземпляр № 1

ООО «Корунд»

ООО «Корунд»	Регламент работы с запросами потребителей, направляемых по электронной почте и факсу	Утвержден и введен в действие приказом № 13 от 30 марта 2015 года
--------------	--	---

### **Назначение и область применения:**

Настоящий регламент, разработанный в соответствии с требованиями ГОСТ ISO 9001-2011, устанавливает правила работы с запросами (заявками), направляемыми в адрес ООО «Корунд» посредством обращений в электронной форме и факсимильной связи.

Регламент предназначен для ознакомления потребителей, в случае, если их запросы (заявки) не отвечают установленным требованиям, а также для применения специалистом по маркетингу и коммерческой службой (отделом сбыта).

Ответственность за выполнение правил, установленных регламентом, несут специалист по маркетингу и непосредственные исполнители, участвовавшие в процессе обработки запроса (заявки).

### **Термины и определения:**

- *компания*: ООО «Корунд»;
- *предприятие, потребитель, организация*: юридическое лицо, осуществляющее либо планирующее закупку товара у ООО «Корунд»;
- *запрос (заявка) в электронной форме*: заявка на приобретение товара либо запрос коммерческого предложения (далее – КП), направленный в адрес ООО «Корунд» посредством электронной почты, специальной формы обратной связи, размещённой на сайте компании, skype или icq;
- *базовая цена*: цена прайс-листа без учёта скидок, а также не включающая в себя стоимость упаковки, доставки, налогов и пошлин, услуг страхования и иных платежей.

### **Требования, предъявляемые к запросам (заявкам) в электронной / факсимильной форме:**

1. Каждый запрос должен сопровождаться полными реквизитами потребителя с указанием точного адреса грузополучателя.
2. В случае направления запроса на изготовление - необходимо приложить чертёж либо подробное техническое описание необходимой продукции.
3. Наименование запрашиваемых позиций должно быть максимально полным и точным. Приветствуется наличие артикула производителя, а также указание на необходимость предоставления ответа исключительно по позициям, находящимся в наличии.

### **Правила обработки запросов (заявок) в электронной / факсимильной форме:**

1. Деятельность ООО «Корунд» ориентирована на работу с конечным потребителем, в связи с чем приоритет в обработке заявок отдается, прежде всего, производственным предприятиям, а также оптовым компаниям, готовым приобрести товар для его перепродажи по уже заключенному контракту.
2. Запросы в виде мониторинга цен, расценки тендера (в любой из существующих на сегодняшний день форме), направляемые в адрес компании торговыми (непроизводственными) организациями – не обрабатываются, поскольку ООО «Корунд» является непосредственным участником итоговых процедур закупки.
3. Актуальные базовые цены, а также текущее наличие товара на складе, представлены на веб-сайте компании, размещённом в сети Интернет по адресу: [www.koround.ru](http://www.koround.ru) (в разделе «Каталог»).
4. Ответом на поступивший запрос является отправка по указанному адресу счёта (к



ООО «Корунд»	Регламент работы с запросами потребителей, направляемых по электронной почте и факсу	Утвержден и введен в действие приказом № 13 от 30 марта 2015 года
--------------	--	---

оплате не обязателен) либо коммерческого предложения с описанием технических характеристик и условий поставки продукции.

При этом, в случае ответа на запрос, поступивший от торговой организации, обязательным условием при подтверждении готовности приобретения является внесение предоплаты по выставленному счёту либо коммерческому предложению в размере 100 % от итоговой суммы.

5. При ответе на запрос, включающий позиции импортного производства, приоритет отдаётся брендам, которые представляет сама компания, т.е. при готовности потребителя рассмотреть аналоги – в коммерческом предложении будут представлены товары альтернативных брендов, точно отвечающие заявленным техническим параметрам.

6. В случае поступления запросов (заявок) от предприятий, расположенных в Москве и Санкт-Петербурге, они в первую очередь должны быть направлены в работу сотрудникам соответствующих филиалов компании.

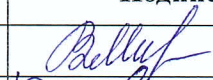
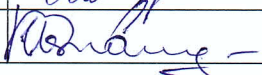
При поступлении запросов от потребителей г.Пенза и Пензенской области – их необходимо переадресовать сотрудникам отдела сбыта, специализирующимся на работе с предприятиями данного региона.

Аналогично необходимо поступать с запросами потребителей, расположенных в странах, входящих в состав Таможенного Союза; заявки предприятий из иных стран – не рассматриваются.

7. Каждый поступающий запрос не должен оставаться без внимания. Все заявки необходимо фиксировать, обрабатывать (за исключением описанных выше случаев) и отслеживать результат их выполнения.

Если результатом обработки заявки явилось заключение договора поставки – необходимо приступить к бизнес-процессу продажи изделий, руководствуясь требованиями соответствующего стандарта (п.5.2, п.5.4 СТО 02-2013).

С настоящим регламентом ознакомлен:

№ п/п	Подпись	Дата	ФИО сотрудника, должность
1		30.03.2015	Михайлова В.В., коммерческий директор
2		30.03.2015	Щанкина И.В., ст.специалист по маркетингу