

به نام خدا

دستورالعمل ضوابط اعطای نمایندگی

همکار محترم

با عرض سلام و وقت بخیر

با توجه به برنامه توسعه نمایندگان ترنج سرویس و با توجه به مذاکرات قبلی، امکانات و شرایط اولیه اعطای نمایندگی خدمات به شرح زیر به اطلاع می رسد.

با سپاس

- 1- داشتن حداقل یک کارشناس با 2 سال تجربه تعمیرات لپ تاپ
- 2- داشتن حداقل یک کارشناس با 2 سال تجربه تعمیرات موبایل و تبلت
- 3- داشتن پروانه کسب برای مکان در رسته مربوط و تجربه ارائه خدمات پس از فروش
- 4- داشتن حداقل یک کانتر پذیرش
- 5- داشتن فضای انتظار مشتری برای حداقل 2 صندلی
- 6- داشتن سیستم نرم افزاری حسابداری و انبار داری
- 7- داشتن امکان نصب تابلو با طرح سریر به اندازه حداقل 2 متر در 50 سانت به سمت خیابان یا داخل پاساژ
- 8- داشتن حسن شهرت و سابقه حداقل 4 سال در بازار کامپیوتر یا موبایل
- 9- امکان واگذاری وثیقه 100 میلیون تومانی به ترنج سرویس به صورت چک یا سفته
- 10- داشتن حداقل 25 متر مربع فضای انتظار
- 11- امکانات نظارتی از راه دور مانند دوربین مدار بسته و سیستم ضبط صدا
- 12- داشتن ابزار اطلاع رسانی مانند وب سایت و ارسال پیامک
- 13- داشتن سیستم بایگانی و CRM و نظر سنجی از مشتریان
- 14- دارا بودن تعمیر گاه مناسب داشتن ابزار و تجهیزات مناسب در صورت نیاز به باز و بسته کردن دستگاه و تست دستگاه
- 15- داشتن امکانات جهت آموزشهای آنلاین و مجازی
- 16- امکان حضور در جلسات آموزشی شرکت

فرایند اخذ نمایندگی

1. تهیه مدارک مورد نیاز اخذ عاملیت از طرف عامل
2. ارسال درخواست مکتوب به همراه مدارک
3. تکمیل فرم اولیه درخواست نمایندگی
4. بررسی درخواست به همراه مدارک توسط دفتر مرکزی خدمات (کارشناس امور نمایندگان)
5. در صورت نقص در مدارک تماس با درخواست کننده و تکمیل مدارک
6. ارسال مدارک و درخواست برای بررسی و تایید در کمیسیون خدمات شامل مدیر خدمات و مدیرعامل شرکت و کارشناس امور نمایندگان
7. در صورت امکان بازدید حضوری از امکانات و ابزار و محیط نماینده
8. در صورت تایید به درخواست کنند اطلاع داده و جهت شروع به همکاری آمادگی لازم انجام شود
9. تا زمان بازگشایی و تایید نهایی ارزیابی و آموزش مورد نیاز برای نماینده ارسال و ارزیابی لازم جهت تعیین سطح انجام خواهد شد.
10. در صورت عدم تایید مدارک بایگانی و به درخواست کننده اطلاع داده شود
11. در صورت تایید نهایی ایجاد دسترسی به پنل نمایندگان و آموزشها و جزوات لازم برای نماینده ارسال گردد.
12. درج آدرس و اطلاعات نماینده در وب سایت
13. اطلاع رسانی به مشتریان و همکاران شرکت در خصوص بازگشایی نماینده گی

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):

با ارسال اطلاعات فوق درخواست نمایندگی خدمات پس از فروش محصولات ترنج افزار تابان را دارم.

دستورالعمل تشویق یا تنبیه نمایندگان

نظام تشویق و تنبیه

در طراحی نظام تشویق و تنبیه شرکت سعی شده تا به گونه‌ای عمل شود که هر دو فرایند تنبیه و تشویق منجر به افزایش بهره‌وری نماینده شده و تا حد امکان از بروز اختلالاتی نظیر افت انگیزه و میل درونی پرسنل نماینده برای ارائه خدمات جلوگیری شود. مجموعه ترنج سرویس بهمانند بسیاری دیگر از شرکت‌ها و به دلیل فعالیت تحت استانداردهای بین‌المللی، شاخص‌های جهانی را برای سنجش کیفیت فعالیت نماینده خود ملاک قرار داده و ضمن بومی‌سازی این قوانین، نسبت به تشویق و یا در پیش‌گرفتن سیاست‌های بازدارنده اقدام می‌کند. در میان تمامی این شاخص‌ها، پایبندی به قوانین و دستورالعمل‌های شرکت از جمله موارد زیر از اهمیت بالایی برخوردار است:

- جلب رضایت مشتریان در زمان پاسخ‌گویی حضوری و یا تلفنی
- ساعت کاری مرتب
- رعایت شئونات یک مرکز خدمات پس از فروش،
- نحوه برخورد با همکاران شرکت و نمایش رفتاری مودبانه و در چارچوب قواعد کاری،
- رعایت نظم و انسجام در طول ساعات کاری و

این موارد همان‌طور که پیش‌تر گفته شد، بسیار مهم و تحت نظارت مدیریت مجموعه بوده و قصور از هر یک از آن‌ها پس از گذراندن مراحل تذکر شفاهی، تذکر کتبی، اخطار نهایی و کسر از حق العمل در برخی مواقع مانند عدم رعایت ادب و برخورد ناصحیح با مشتری حتی می‌تواند با تعلیق نمایندگی پاسخ داده شود.

در سوی دیگر، سیاست‌های تشویقی شرکت با هدف ایجاد انگیزه و افزایش بهره‌وری در طول سال‌های گذشته بدون وقفه ادامه داشته و شاخص‌هایی مانند:

- اعلام رضایت مشتریان از عملکرد یک یا چند نفر از پرسنل در بخش‌های مختلف،
- فعالیت خارج از شرح وظایف در راستای تحقق اهداف شرکت،
- رعایت مستمر مقررات و دستورالعمل‌ها،
- انجام فعالیت‌های جانبی با هدف کاهش هزینه و یا افزایش سود مجموعه،
- ایده‌پردازی و استفاده از خلاقیت فردی در پیش‌برد فعالیت‌های روزانه

و بسیاری موارد دیگر، معیارهای تشویق مجموعه برسان را تشکیل می‌دهند، که تنها با هدف ایجاد نظم که اولین و بزرگ‌ترین گام در ارائه یک خدمت با کیفیت محسوب می‌شود، بنیان نهاده شده و در طول سال‌های گذشته تمامی مدیران مجموعه به این اصول و اجرای آن پایبند بوده‌اند