

ИНСТРУКТИВНОЕ ПИСЬМО ПО ОРГАНИЗАЦИОННОЙ ПОЛИТИКЕ ПРЕДПРИЯТИЯ «БЕЙДЖ МАСТЕР» ОТ 2 МАЯ 2007

Размножить

Всему персоналу

В шляпные папки руководителей отделений 2, 3, 4, 5, 6

В шляпные папки сотрудников и руководителей отделов 6, 7, 12, 13, 18

Серия «Финансы» № __

ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ РАБОТЫ С ДИСТРИБЬЮТОРАМИ

ДИСТРИБЬЮТОР - лицо или учреждение, занятое размещением на рынке сбыта товаров, производимых каким-либо предприятием, фирмой. (*Ссылка: словарь иностранных слов*)

Будущее нашего предприятия, его процветание и достижение целей в большой степени зависит от того, как быстро мы сможем привлечь к сотрудничеству большое количество способных дистрибьюторов.

Дистрибьютором предприятия мы называем компании или предпринимателей, которые профессионально занимаются распространением нашей продукции на удаленных территориях. Работа с дистрибьюторами требует особого подхода, так как каждый из них - независимый предприниматель со своими способностями, экономическими возможностями, интересами и предпринимательским потенциалом. Каждый из них является для нас партнером, который содействует осуществлению главного замысла нашего предприятия, и наши отношения должны строиться как партнерские отношения. Они должны быть выгодны и интересны и предприятию и дистрибьюторам, только в этом случае мы сможем охватить своим влиянием действительно большую территорию.

Сотрудничая с дистрибьюторами, мы должны осознавать, что основа деятельности предприятия – разработка и изготовление оборудования и расходных материалов, а основа деятельности дистрибьюторов – продажа и обслуживание оборудования и продажа расходных материалов. Поэтому условия сотрудничества должны быть такими, чтобы поддерживать эти основы. Это не значит, что мы сами перестанем продавать, но означает, что наши приоритеты – разработка и производство. Но не исключено, что созданная мощная сеть дистрибьюторов в будущем позволит предприятию сосредоточить свои усилия исключительно на разработке и производстве продукции, полностью передав функции по распространению в руки дистрибьюторов.

Дистрибьюторская деятельность – непростое дело, так как, не являясь производителем, дистрибьютор сталкивается с множеством проблем, включая недоверие клиентов. Поэтому необычайно важным является проведение предприятием политики поддержки и укрепления позиций дистрибьюторов в регионах. Мы должны осознавать и доносить до сознания публики, что дистрибьютор – это надолго, надежно и является неотъемлемой частью нашего предприятия. Мы должны относиться к дистрибьюторам так же, как мы относимся к отделениям своего предприятия, всемерно поддерживая их деятельность на переднем крае распространения.

КВАЛИФИКАЦИОННЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К ДИСТРИБЬЮТОРУ

Главный фактор при выборе дистрибьютора – его истинное и большое желание заниматься распространением нашей продукции. Это означает, что не стоит иметь дело с теми, кто «хочет попробовать» или создать «дополнительный заработок», такие подходы обычно не работают. Для того, чтобы дистрибьютор был эффективным, он должен

действительно иметь серьезные намерения относительно распространения нашей продукции. Наша продукция должна ему нравиться и замысел нашего предприятия должен его вдохновлять. Это не точка зрения идеалиста, факты говорят о том, что только по-настоящему заинтересованные люди могут добиться высоких результатов.

Второй фактор – дистрибьютор должен быть в состоянии на первом этапе создать действующую полную выставку нашего оборудования и расходных материалов у себя в офисе. А также он должен быть в состоянии содержать склад расходных материалов для проданного оборудования и иметь возможность выделить средства на обучение своих сотрудников и продвижение продукции. Это требует от дистрибьютора определенных материальных затрат.

Третий фактор – дистрибьютор должен иметь выделенный персонал, который занимается непосредственно и только нашей продукцией, или готовность и возможности нанять этот персонал.

Четвертый фактор – он изначально должен быть готов играть по правилам, так как только в этом случае мы сможем действовать эффективно, действительно как одна компания.

Если потенциальный дистрибьютор не соответствует всем этим требованиям – ищите другого кандидата, так как иначе нас всех ждут неприятности. И эти неприятности рано или поздно создадут проблемы всем: сотрудникам, предприятию, дистрибьюторам и клиентам.

ЦЕНЫ

Предприятие предоставляет дистрибьюторам скидку от стандартных отпускных цен. При этом мы должны осознавать, что, начав сотрудничество с дистрибьюторами и предоставляя им скидку, мы должны навсегда забыть о скидках клиентам, так как, предоставляя скидки клиентам, мы тем самым будем вызывать недоверие дистрибьюторов и разрушать отношения с ними. Так что правило здесь такое: скидки от стандартных цен получают исключительно и только дистрибьюторы и никогда не получают клиенты предприятия.

Размер скидки дистрибьютора должен увеличиваться, в зависимости от его объема закупок за прошлый квартал. Точные размеры начальных скидок и изменения скидок в зависимости от объема закупок, устанавливаются директивой Совета учредителей, которая действует в течение 1 года, а затем переиздается с изменениями или без изменений.

Отпускные цены для клиентов дистрибьютор устанавливает по собственному усмотрению. Нет никаких ограничений на увеличение этих цен, и для предприятия не является необходимым поддерживать одинаковые цены в разных регионах. Оборудование в стране производителя и других странах не может стоить одинаково, так как существуют транспортные расходы и таможенные пошлины, которые в значительной степени влияют на цену продукции.

УСЛОВИЯ ПОСТАВКИ ПРОДУКЦИИ

Для иностранных дистрибьюторов предприятие поставляет оборудование и расходные материалы на таможенный склад в стране дистрибьютора. Стоимость транспортировки продукции дистрибьютор оплачивает отдельно. Наше предприятие за свой счет осуществляет таможенные процедуры, связанные с экспортным оформлением. Дистрибьютор за свой счет и своими силами осуществляет таможенную очистку полученной продукции. Такие поставки осуществляются от лица ООО «Бэйдж Мастер» и оплата за эти поставки производится соответственно на счет этой компании. Другой вариант поставки – самостоятельный вывоз дистрибьютором продукции непосредственно со склада предприятия в Киеве.

Ни при каких обстоятельствах мы не должны поставлять продукцию сомнительными способами, так как это создает значительную опасность для деятельности предприятия и его дистрибьюторов.

Для украинских дистрибьюторов поставка осуществляется через транспортные компании или со склада в Киеве.

УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

Для того, чтобы не увеличивать без необходимости сроки поставки продукции клиентам, дистрибьютору дается право размещать на предприятии заказы на продукцию без предоплаты. Но он обязан по всем размещенным заказам произвести предоплату не менее 50% в течение 7 календарных дней с момента размещения заказа и произвести доплату до 100% стоимости до момента отгрузки продукции.

Предприятие обязано начать производство продукции после получения надлежащим образом оформленного заказа, но если по этому заказу не будет получена предоплата в установленные сроки (7 дней), то производство заказа должно быть остановлено до момента получения предоплаты.

ОБУЧЕНИЕ СПЕЦИАЛИСТОВ

Для обеспечения высокого уровня предоставления продуктов клиентам на всей территории деятельности, предприятие качественно обучает специалистов дистрибьюторов. Это обучение производится бесплатно на нашем производстве.

Базовое обучение должны проходить в обязательном порядке специалисты всех дистрибьюторов. Кроме того, мы должны периодически проводить тренинги и семинары для специалистов компаний-дистрибьюторов в технической области и области распространения.

КОНСУЛЬТАЦИОННАЯ ПОДДЕРЖКА ДИСТРИБЬЮТОРОВ

Предприятие обеспечивает надежную линию технической поддержки для дистрибьюторов, используя которую они могут оперативно получить ответы на все технические вопросы по продукции предприятия. Эту поддержку должен обеспечивать специалист, который дает быстрые ответы по электронной почте. В данном случае быстро – означает действительно быстро: в течение получаса или около того. Это можно обеспечить в случае, если такой специалист сам хорошо обучен и имеет надежные линии коммуникации внутри компании, чтобы находить ответы на свои вопросы быстро.

РЕМОНТ ОБОРУДОВАНИЯ

Предприятие осуществляет за свой счет ремонт оборудования в течение гарантийного срока, для этого дистрибьютор должен доставить неисправное оборудование на склад предприятия. Доставка для ремонта, как и обратная доставка, осуществляется за счет дистрибьютора.

Если гарантийный ремонт оборудования можно произвести заменой поврежденных частей на месте, без возврата на предприятие, то предприятие, по официальному письму дистрибьютора, отгружает ему бесплатно запасные части для осуществления этого ремонта. В этом случае дистрибьютор обязан вернуть на предприятие поврежденные части оборудования для того, чтобы эти причины поломки можно было проанализировать и предотвратить такие поломки в будущем.

После окончания гарантийного срока на продукцию предприятие обязуется обеспечивать всю проданную продукцию запасными частями в течение всего установленного

срока эксплуатации оборудования. В этом случае дистрибьютор заказывает и оплачивает запасные части также как и обычные поставки продукции.

ПРОДВИЖЕНИЕ

Предприятие оставляет за собой право осуществлять продвижение дистрибьюторов, но не берет на себя обязательств делать это. Дистрибьютор должен самостоятельно организовывать собственное продвижение продукции предприятия, основываясь на собственных маркетинговых исследованиях и опыте. Но при использовании в материалах по продвижению торговых марок, принадлежащих предприятию, дистрибьютор обязан придерживаться установленных правил их использования.

Предприятие будет оплачивать часть расходов дистрибьютора на продвижение продукции. Эта часть расходов должна составлять не более 50% от полной стоимости кампании по продвижению, т.е. более половины расходов на продвижение должен нести сам дистрибьютор. Объем средств, выделяемых на продвижение дистрибьютору предприятием, составляет 3% от стоимости оплаченной и закупленной продукции за прошедший квартал. Средства выделяются через предоставление дополнительной скидки на заказываемую дистрибьютором продукцию предприятия.

Для того, чтобы эти средства были выделены дистрибьютор должен предоставить на одобрение план кампании, включающий макеты материалов и полные данные о стоимости кампании. Средства выделяются сразу после получения одобрения на кампанию. После проведения кампании дистрибьютор обязан предоставить доказательства того, что кампания была фактически проведена.

ТЕХНИЧЕСКИЕ УЛУЧШЕНИЯ

Предприятие оставляет за собой право вносить изменения в конструкцию оборудования и расходных материалов. Если эти изменения значительны, то предприятие должно уведомить дистрибьюторов об этих изменениях.

Предприятие по собственному усмотрению может снимать с производства отдельные изделия, но обязано сообщить о прекращении производства этого изделия за 3 месяца до того, как прекратит принимать на него заказы от дистрибьюторов. Снятие с производства изделия не освобождает предприятие от обязанности продолжать выпуск запасных частей для уже проданного оборудования и расходных материалов к нему.

Дистрибьютор может вносить собственные предложения относительно усовершенствования оборудования.

РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ И КОНФЛИКТОВ

Дистрибьютор имеет право и обязан использовать систему докладов-уведомлений во всех случаях, когда что-то неправильно в отношениях между ним и предприятием. В таком докладе должны быть изложены факты относительно того, что произошло и этот доклад должен быть направлен в отдел инспекций и докладов предприятия, чтобы была произведена инспекция. Обязанностью предприятия является давать ответы по всем докладам-уведомлениям от дистрибьюторов. Это дает возможность дистрибьютору воздействовать при необходимости на предприятие и его сотрудников.

В случае, если возникает конфликт интересов или спор, который не удается разрешить на уровне ответственных сотрудников предприятия и дистрибьютора, то доклад об этом должен быть направлен руководителям предприятия и дистрибьютора. Руководители обязаны разрешить этот спор.

ТЕРРИТОРИАЛЬНОСТЬ

Предприятие не дает своим дистрибьюторам исключительных прав на территорию. Предприятие не ограничивает территорию деятельности для своих дистрибьюторов. Это означает, что дистрибьютор, находящийся в Москве, может продавать продукцию в любом регионе России, а также в любой стране. Но дистрибьютор, если он открывает офис в другом регионе или стране, обязан обеспечить, чтобы это новое отделение было обеспечено всем необходимым для ведения деятельности в соответствии установленными требованиями: выставка, обученный персонал и т.д.

ОФИЦИАЛЬНЫЙ ДОГОВОР

Дистрибьютор получает этот статус с момента подписания официального дистрибьюторского договора.

ПИСЬМЕННАЯ КОММУНИКАЦИЯ

И предприятие и дистрибьюторы должны пользоваться при взаимодействии письменной системой коммуникации. Мы используем принцип: «что не написано – неправда». Это позволит нам избежать разночтений и улучшить взаимопонимание.

ПРЕКРАЩЕНИЕ ДИСТРИБЬЮЦИИ

Дистрибьюторский договор может быть приостановлен или разорван в случае, если были грубо нарушены условия договора и нет возможности восстановить действенность этих условий. Соответствующие доклады и предупреждения должны быть заранее направлены, чтобы можно было устранить нарушения. Разрыв договора – крайняя мера, которая может быть уместна только когда исчерпаны более мягкие способы. Если это происходит – проигрывают все: предприятие, дистрибьюторы, клиенты.

ОТЧЕТЫ И ИНСПЕЦИИ

Предприятие оставляет за собой право проводить плановые и внеплановые инспекции деятельности дистрибьютора на предмет соответствия его деятельности условиям дистрибьюторского договора. Дистрибьютор должен своевременно предоставлять данные в соответствии с установленными формами отчетов. Это необходимо для того, чтобы предприятие могло эффективно действовать.

Председатель совета учредителей

Александр Высоцкий