

	Procesný list	Číslo dokumentu: PL 2.1.4-01-05 Strana: 1 / 5
--	----------------------	--

Číslo	Proces	Zodpovednosť za proces
2.1.4	Služby zákazníkom	Supervízor pre služby zákazníkom

Dodávateľia		Zákazníci	
Interné vstupy(procesy)	Externé vstupy(okolie)	Interné výstupy(procesy)	Externé výstupy(okolie)
2.1.2 Realizácia a vyhodnotenie marketingu a predaja	Verejná správa	1.1.2 Vypracovanie a vyhodnotenie strategických dokumentov	Obchodní partneri
2.3.2 Skladovanie	Zákazníci	2.1.2 Realizácia a vyhodnotenie marketingu a predaja	Holdingové spoločnosti
2.3.3 Expedícia	Majiteľ spoločnosti	2.1.3 Podpora predaja	Zákazníci
3.4.2 Správa záväzkov a pohľadávok	Trh	2.1.5 Meranie spokojnosti zákazníkov	Dodávateľia
3.5.1 Spracovanie účtovníctva	Štátna správa	2.3.3 Expedícia	Verejná správa
	Partneri	3.4.2 Správa záväzkov a pohľadávok	Zákazníci
	Holdingové spoločnosti	3.5.1 Spracovanie účtovníctva	Štátna správa
	Obchodní partneri		Partneri
	Zákazníci		Majiteľ spoločnosti
	Dodávateľia		Trh

Ciele	Merateľné ukazovatele
Prijatie, preskúmanie a vybavenie požiadavky, potreby, očakávania alebo reklamácie zákazníka, podanie spätnej väzby zákazníkovi o spôsobe jej vybavenia. Uspokojenie požiadaviek, potrieb a očakávaní zákazníka na popredajný servis.	2.1.4.1 Počet požiadaviek 2.1.4.2 Počet reklamácií 2.1.4.3 Priemerná doba vybavenia reklamácie 2.2.5.1 Počet reklamácií VP 2.2.5.2 Náklady na reklamácie VP

Zákony, normy, záväzné predpisy	Dokumenty	Záznamy	Zdroje - informácie, kontrolné
---------------------------------	-----------	---------	--------------------------------

racoval:	Dátum: 26. 10. 2005	Preveril:	Dátum: 26. 10. 2005	Schválil:	Dátum:
----------	---------------------	-----------	---------------------	-----------	--------

	Procesný list	Číslo dokumentu: PL 2.1.4-01-05 Strana: 2 / 5
--	----------------------	--

			zoznamy
<p>Zákon č. 222/2004 Z.z. o dani z pridanej hodnoty</p> <p>Zákon č. 561/2004 Z.z. o účtovníctve</p> <p>Zákon č. 455/1991 Zb. o živnostenskom podnikaní</p> <p>Zákon č. 634/1992 o ochrane spotrebiteľa</p> <p>Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník</p> <p>Zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch a podmienkach podnikania CK</p> <p>Zákon č. 513/91 Obchodný zákonník</p>	<p>Osobný list</p> <p>Návratky z bonusového programu</p> <p>Informácie potrebné k pobytu</p> <p>Vystavená ZF</p> <p>Vrátené DM obálky</p> <p>Požiadavka na zrušenie odberu</p> <p>Požiadavky, potreby a očakávania zákazníkov</p> <p>Zápis o prijatí reklamácie zákazníka</p> <p>Štatistika reklamácií</p> <p>Požiadavka na vystavenie dobropisu, vrátenie a preúčtovanie platby</p> <p>Vystavená objednávka</p> <p>Zoznam nedodaných publikácií odberateľom</p> <p>Zápis o prijatí požiadavky zákazníka</p> <p>Vystavený ubytovací preukaz</p> <p>Plán školení EPI</p> <p>Zoznam vrátených publikácií na sklad</p> <p>Objednávka produktu</p> <p>Zoznam neexpedovaných produktov</p>	<p>Informácie potrebné k pobytu</p> <p>Vystavený ubytovací preukaz</p> <p>Osobný list PP nevyhovenie</p> <p>Evidencia pošty OP</p> <p>Zápis o prijatí požiadavky zákazníka</p> <p>Vrátené DM zásielky</p> <p>Postúpenie reklamácie posudzovateľovi</p> <p>Zápis o prijatí reklamácie zákazníka</p> <p>Osobný list PP</p> <p>Postúpenie požiadavky posudzovateľovi</p> <p>Hárok požiadaviek ekonomického charakteru</p> <p>Evidencia firiem vstupujúcich do konkurzov, výmazy,..</p> <p>Objednávka produktu</p> <p>Osobný list SEPI</p> <p>Osobný list SEPI vyhovenie</p>	<p>Korešpondencia</p> <p>EPI</p> <p>Carol</p> <p>Internet</p> <p>Reklamácie</p> <p>SRS</p>

racoval:	Dátum: 26. 10. 2005	Preveril:	Dátum: 26. 10. 2005	Schválil:	Dátum:
----------	---------------------	-----------	---------------------	-----------	--------

	Procesný list	Číslo dokumentu: PL 2.1.4-01-05 Strana: 3 / 5
--	----------------------	--

Číslo	Proces	Zodpovednosť za proces
<i>2.1.4</i>	<i>Služby zákazníkom</i>	<i>Supervízor pre služby zákazníkom</i>
Číslo	Podprocesy	Zodpovednosť za podproces
<i>2.1.4.1</i>	<i>Vybavovanie zákazníckych požiadaviek, potrieb a očakávaní</i>	<i>Supervízor pre služby zákazníkom Vedúci oddelenia marketingu a predaja</i>
<i>2.1.4.2</i>	<i>Vybavovanie zákazníckych reklamácií</i>	<i>Supervízor pre služby zákazníkom Vedúci oddelenia marketingu a predaja</i>
<i>2.1.4.3</i>	<i>Vybavovanie zásielok</i>	<i>Supervízor pre služby zákazníkom</i>

racoval:	Dátum: 26. 10. 2005	Preveril:	Dátum: 26. 10. 2005	Schválil:	Dátum:
----------	---------------------	-----------	---------------------	-----------	--------

Procesný list

Číslo dokumentu: PL 2.1.4-01-05

Strana: 4 / 5

Číslo	Proces	Zodpovednosť za proces				
2.1.4	Služby zákazníkom	Supervízor pre služby zákazníkom				
Číslo	Podproces	Zodpovednosť za podproces				
2.1.4.1	Vybavovanie zákazníckych požiadaviek, potrieb a očakávaní	Supervízor pre služby zákazníkom Vedúci oddelenia marketingu a predaja				
Interné vstupy(podprocesy)		Interné výstupy(podprocesy)				
2.1.2.3 Realizácia marketingovej komunikácie - predaj 3.5.1.3 Spracovanie vyšlých faktúr a zálohových faktúr 3.5.1.5 Správa a spracovanie bankových účtov		2.1.3.2 Ostatná bonusová kampaň				
Vstup materiál	Vstup informácie	Číslo	Činnosť	Zodpovednosť za činnosť	Výstup informácie	Výstup materiál
Požiadavky na podporu predaja Požiadavky na informácie Požiadavky na zmeny Požiadavky na popredajný servis	Zápis o prijatí požiadavky zákazníka Požiadavka na zrušenie odberu Požiadavka na vystavenie dobropisu, vrátenie a preúčtovanie platby Informácie potrebné k pobytu Objednávka produktu Návratky z bonusového	2.1.4.1.01	Príjem, evidencia a posúdenie požiadavky, potreby a očakávania	Supervízor pre služby zákazníkom Operátor služieb zákazníkom Obchodný manažér Operátor obchodník poradca Odborný konzultant EPI Konzultant EPI	Požiadavky, potreby a očakávania zákazníkov	

racoval:	Dátum: 26. 10. 2005	Preveril:	Dátum: 26. 10. 2005	Schválil:	Dátum:
----------	---------------------	-----------	---------------------	-----------	--------

Procesný list

Číslo dokumentu: PL 2.1.4-01-05

Strana: 5 / 5

	<i>programu</i>					
	<p><i>Zápis o prijatí požiadavky zákazníka</i></p> <p><i>Požiadavka na zrušenie odberu</i></p> <p><i>Návratky z bonusového programu</i></p> <p><i>Požiadavka na vystavenie dobropisu, vrátenie a preúčtovanie platby</i></p> <p><i>Objednávka produktu</i></p>	2.1.4.1.02	<p><i>Postúpenie požiadavky, potreby a očakávania posudzovateľovi</i></p>	<p><i>Odborný konzultant EPI</i></p> <p><i>Supervízor pre služby zákazníkom</i></p> <p><i>Obchodný manažér</i></p> <p><i>Operátor služieb zákazníkom</i></p> <p><i>Konzultant EPI</i></p>	<p><i>Požiadavky, potreby a očakávania zákazníkov</i></p>	<p><i>Telefonická informácia</i></p> <p><i>Požiadavky na popredajný servis</i></p>
		2.1.4.1.03	<p><i>Samotné riešenie a spätná väzba zákazníkovi</i></p>	<p><i>Supervízor pre služby zákazníkom</i></p> <p><i>Operátor služieb zákazníkom</i></p> <p><i>Operátor obchodník poradca</i></p> <p><i>Obchodný manažér</i></p>	<p><i>Osobný list</i></p> <p><i>Požiadavky, potreby a očakávania zákazníkov</i></p> <p><i>Vystavený ubytovací preukaz</i></p> <p><i>Vystavená ZF</i></p> <p><i>Plán školení</i></p> <p><i>Vystavená objednávka</i></p>	<p><i>Vybavená požiadavka</i></p>

racoval:

Dátum: 26. 10. 2005

Preveril:

Dátum: 26. 10. 2005

Schválil:

Dátum: