

La presente lettera ha come scopo indicare le linee di gestione dei clienti e degli ordini, le metodologie operative e le responsabilità.

Dati clienti

E' fatto totale divieto a tutti i dipendenti mantenere su strumenti di memorizzazione privata o divulgare qualsiasi tipo di dato di cui si è venuti a conoscenza inerenti ai clienti e al lavoro svolto.

La CM RISTORAZIONE ne rimane unica e totale proprietaria. Qualsiasi negligenza verrà punita secondo il vigente CCNL.

Tutti i documenti riportanti dati della clientela non possono essere abbandonati in bella vista o divulgati a persone non appartenenti alla CM RISTORAZIONE.

Nell'eventualità di un'interruzione dei rapporti di lavoro tutti gli strumenti di lavoro di cui si dispone dovranno essere riconsegnati immediatamente anche senza la richiesta della CM RISTORAZIONE.

I venditori non possono vantare nessuna proprietà di clientela. Per motivi aziendali in qualsiasi momento la CM RISTORAZIONE si riserva di cambiare senza nulla riconoscere al venditore il referente aziendale del cliente.

Tutti i venditori sono tenuti a partecipare alle riunioni tecniche a cui vengono invitati.

GESTIONE CLIENTI

Il venditore è referente per l'azienda nei confronti del cliente.

L'apertura di un cliente deve essere effettuata con la compilazione del modulo di raccolta dati, la definizione del luogo di consegna e del metodo di pagamento. Il documento deve essere debitamente compilato e firmato in tutte le sue parti e deve essere compilato da parte del venditore nella zona di competenza.

La CM RISTORAZIONE si riserva di accettare o proporre modifiche alle indicazioni commerciali inserite dal venditore.

Senza la raccolta dei dati e la definizione delle metodologie di consegna gli ordini inseriti non verranno elaborati per motivi tecnico gestionali.

Le condizioni di vendita applicate sono da intendersi unicamente quelle indicate nel documento consegnato al cliente. Eventuali richieste particolari dovranno essere vagliate e autorizzate dal referente.

CONSEGNE

Non è facoltà del venditore definire la consegna in metodo e tempo, ma dovrà attenersi alle indicazioni trasmesse dall'azienda nel referente della logistica. Eventuali richieste particolari del cliente potranno essere comunque ascoltate.

PAGAMENTI

Le metodologie di pagamento standard sono:

Bonifico anticipato

Contrassegno

Ricevuta bancaria 30gg (non alla prima vendita).

Eventuali altre condizioni richieste dovranno essere autorizzate dalla direzione.

RICHIESTA PREVENTIVI

Premesso che le referenze vendibili sono quelle a catalogo è sempre possibile richiedere preventivi per articoli particolari su richiesta del cliente. Prima di coinvolgere l'ufficio competente si deve conoscere il prodotto richiesto (marca e modello), i tempi eventuali di consegna richiesti e la quantità. Senza queste indicazioni non sarà possibile procedere a preventivo.

RITIRO ATTREZZATURE DA RIPARARE

Il ritiro delle attrezzature da riparare può essere effettuato dietro riconoscimento di una cifra forfait di€.

Al ritiro l'operatore deve compilare in duplice copia il modulo che deve seguire l'attrezzatura (una per il cliente e una per l'ufficio). L'attrezzatura deve essere consegnata pulita in tutte le sue parti e sul modulo deve essere indicato se non vengono rese parti mobili.

Il tempo occorrente per la pulizia delle attrezzature verrà addebitato nel tempo di riparazione.

Tutti i preventivi di riparazione se non eseguiti verranno addebitati.

RESI

I resi devono essere effettuati secondo le condizioni riportati sul contratto clienti e sotto riportate:

-Condizioni generali al reso:

-Non saranno accettati resi di articoli ordinati appositamente per il cliente.

- Qualsiasi richiesta di resa delle merci dovrà pervenire tramite i nostri Agenti o direttamente al nostro ufficio commerciale;

-Tutta la merce dovrà presentare imballo originale, etichettatura e non essere usata (il lavaggio viene considerato utilizzo).

-Merce consegnata sbagliata dalla CM RISTORAZIONE:

-La merce potrà essere resa solo se provvista di imballo ed etichette e non essere stata usata.

-Il ritiro è a carico della CM RISTORAZIONE con i propri mezzi o corrieri.

-Merce ordinata erroneamente dal cliente:

-La segnalazione deve essere effettuata entro 7(sette) giorni dal ricevimento;

-La merce dovrà essere resa accompagnata da documento di trasporto;

-il trasporto resta a carico del cliente;

-La CM RISTORAZIONE si riserva la facoltà di ritirare la merce ordinata erroneamente trascorso il periodo di segnalazione, trattenendo una parte del valore;

-Resi abbigliamento

-I resi o cambi taglia verranno accettati solo ed esclusivamente se forniti dell'etichetta e dell'imballo in dotazione, non dovranno presentare macchie o essere impregnati di odore;

-Non sarà accettato reso di capi personalizzati.

ORDINI ARTICOLI SPECIALI

Gli ordini di articoli speciali alla conferma devono essere accompagnati da acconto di importo non inferiore al 30% del valore del prodotto.

Identificazione clienti

I clienti verranno inseriti in categorie di sconti e la valutazione deve essere fatta in funzione dei seguenti parametri:

potenzialità di acquisto;

problematiche gestione ordine (raccolta ordine, minimo d'ordine, pagamento);

Mercato di confronto;

Competitor;

Le categorie attuali sono in ordine di importanza:

A1

A1 CATERING

SPECIAL CARTA

B1

C1

CHEF

PRIVATI

Rimangono fuori da questa classificazione:

GRUPPI E CATENE DI RISTORAZIONE

RIVENDITORI