

Podsumowanie spotkania 7 sierpnia 2018r.

W spotkaniu uczestniczyli:

Katarzyna Oblaza – Właściciel Firmy (KO)

Marek Oblaza – Właściciel Firmy (MO)

Mirosław Zagaja – Kierownik Działu Handlowego (MZ)

Paweł Młynarski – Koordynator Biura Obsługi Klienta (PM)

Poruszane tematy/Ustalenia:

1. Podsumowanie realizacji celów strategicznych (na dzień 31 lipca 2018r.):

Cel sprzedażowy	Realizacja okresowa celu	Wzrost w stos. do adekwatnego okresu 2017r.	Opis celu 2018
Plan Sprzedaży Marża	96,98%	6,09%	Wzrost marży o 10% w stos. do 2017 roku
Plan Sprzedaży Obrót	99,11%	8,77%	Wzrost obrotu o 10% w stos. do 2017 roku
Cel jakościowy	Realizacja okresowa celu		Opis celu 2018
Terminowość zamówień	99,55%		Min. 99% zamówień zrealizowanych w zadeklarowanym terminie

2. W miesiącu lipcu 2018:

Ilość nowych Klientów: 3

Ilość sprzedanych drukarek: 18 szt.

Ilość reklamacji: 0

- Omówiono wyniki monitoringu różnic inwentaryzacyjnych. Ustalono, że inwentaryzacja kalek odbywać się będzie co miesiąc, inwentaryzacja pozostałych towarów handlowych co 3 miesiące. Osoba odpowiedzialna: **PM**
- Podjęto decyzję o odstąpieniu w roku 2018 od przeprowadzania badania satysfakcji klientów w formie ankiety. Powody:
 - w czterech poprzednich latach wyniki badania były bardzo dobre,
 - w roku 2018 zgłoszonych zostało jedynie 5 reklamacji
 - na bieżąco podczas spotkań z klientami opiekunowie handlowi monitorowali poziom zadowolenia klientów oraz dostosowywali warunki współpracy do wymogów i oczekiwań klientów,
 - 38% pozyskanych 2018 roku nowych klientów pochodziło z polecenia stałych klientów firmy
 Ustalenia: opiekunowie kluczowych klientów firmy mają za zadanie pozyskać referencje – osoba odpowiedzialna: **MZ**
- Omówiono funkcjonowanie systemu wycen w crm.etisoft.pl. Ustalenia: na bieżąco monitorować wpisywane przez handlowców nowe zapytania, przeprowadzić warsztaty szkoleniowe dla handlowców. Osoba odpowiedzialna: **MZ**

Sporządziła: Katarzyna Oblaza