

دستور العمل و فرایند بارکد کنسلی

فرایند ۱:

دستورالعمل بارکد کنسلی مشتری

در ابتدا تیم پشتیبان و یا اکانت منیجر از طروق ارتباطی مانند تماس تلفنی یا تیکت درخواست کنسلی سفارش از سوی مشتری را دریافت می نماید.

- پرسیدن دلیل و تلاش برای جلوگیری از به وجود آمدن بارکد کنسلی توسط پشتیبان
- **اگر ایراد اصلی از طرف سیستم ما بود** به هر دلیلی با ثبت توضیح قانع کننده و دلیل و مدرک در قسمت توضیحات و لیست مربوطه مراحل در قسمت ۲ ادامه پیدا خواهد کرد.

اگر خود مشتری مقصر بود:

- در صورت پافشاری و اجبار مشتری در نهایت کنسل می شود و با ارجاع به قوانین سایت و شرکت ملی پست این توضیح داده خواهد شد که طبق قوانین مبلغی بابت کنسلی واریز نخواهد شد. (دلایل عدم واریزی وجه به صورت منطقی و مهربانانه ارائه شود)
- اگر مشتری قانع نشد و یا امکان قطع همکاری داشت پس از چند تماس تلفنی و با ذکر این موضوع که چون شما هستید و رضایت مشتری برای ما مهم می باشد برای شما استثنا قائل شدیم ، پول بارکد کسر و مابقی مبلغ به کیف پول واریز می گردد.
- در صورتی که اصرار بر دریافت وجه به صورت نقدی بود پس از دریافت تائید یکی از مدیران شرکت به صورت مستند (تیکت) ، در انتها واریز به شماره کارت دریافتی از شماره تلفن ثبت سفارش شده به صورت پیامک مستند انجام می شود.

فرایند ۲:

مراتب به استحضار واحد مالی به صورت **todo** و یا واتس آپ رسانده می شود و با چگونگی نحوه واریز و توافق صورت گرفته به صورت پیوست ارسال شود.

وظایف مالی در این بخش

۱- هر روز **todo** و واتس آپ را چک کند

۲- مالی نهایتاً ظرف مدت ۲۴ ساعت پس از دریافت موارد فوق موظف بر واریز وجه طبق الزامات و قوانین می باشد. دریافت شماره کارت و شبا از شماره تلفنی که ثبت سفارش کرده. بابت واریز مبلغ نیاز به تائید کتبی مدیران ارشد می باشد.

دستورالعمل ارسال لیست بارکد کنسلی

لیست بارکد کنسلی های تائید شده و انجام شده توسط واحد مالی از تاریخ اول تا پنج هر ماه تدوین و آماده گردد.

روز پنجم هر ماه به صورت تفکیکی برای ناظرین مربوطه و به صورت کلی برای مجری طرح جناب آقای میرهاشمی ایمیل واتس آپ و نامه کتبی به همراه فایل پیوست ارسال شود. یک نسخه بایگانی نیز می بایست در شرکت وجود داشته باشد.

تبصره: دلایل بارکد کنسلی در نامه ارسالی به ناظرین حتما ذکر گردد.

دستورالعمل بارکد کنسلی برای نمایندگان

هر نماینده می تواند به میزان یک هزارم سفارش (به ازای ۱۰۰۰ سفارش یک بارکد کنسلی) در یک ماه بارکد کنسلی داشته باشد و از این مقدار بیشتر تمامی خسارت و هزینه بر عهده نمایندگی مربوطه می باشد.