

پیوست شماره ۵) قوانین چیگل برای فروشندگان - فصل مدیریت انجام یک سفارش

الف: مدیریت سفارشات خُرد داخلی

نکته مهم: فروشنده موظف است جهت اطلاع یافتن به موقع از اینکه سفارشی برایش ارجاع شده و اصطلاحاً فروش اتفاق افتاده است، مرتباً، حداقل یکبار در روز، پروفایل خود را در سامانه بررسی نماید. البته تیم پشتیبانی چیگل خصوصاً در مراحل آغازین فعالیت فروشنده، با ایشان همکاری می نماید و از طریق تماس تلفنی و یا ارسال پیام کوتاه به ایشان اطلاع رسانی می نماید.

شماره مرحله	عنوان مرحله /مسئول	وظایف فروشنده	توضیحات
۱	بررسی سفارش / فروشنده	رفع ابهام های احتمالی در سفارش از طریق تماس با تیم کسب و کار چیگل	فروشنده باید اطلاعات کالایش را مرتباً به روز نماید و مواردی مانند عدم موجود بودن کالا یا تغییر قیمت و مواردی که مربوط به تعهدات فروشنده است قاعده تاً نباید در سفارش تغییر یابد مگر طی مشورت با مشتری و چنانچه مشتری تغییرات را نپذیرد و درخواست را کنسل نماید، در ارزیابی فروشنده و همکاری های آتی تأثیر نامطلوب خواهد گذاشت.
۲	آماده سازی سفارش / فروشنده	<ul style="list-style-type: none"> بر اساس کاتالوگ کالا و مشخصات دقیق، کالا را آماده نمایند از طریق سامانه فاکتور فروش به صورت مکانیزه صادر و پرینت نمایند کالا را به همراه فاکتور بسته بندی نمایند آدرس دقیق گیرنده نهایی سفارش را از طریق سامانه پرینت و روی بسته قرار دهد 	<ul style="list-style-type: none"> کنترل کیفیت، ارسال کالای منطبق با سفارش، سالم و تمیز فاکتور درون بسته قرار گیرد دقت شود که الزاماً همیشه خریدار، گیرنده نهایی نیست. برای مثلاً خریدار می تواند برای مادرش خرید نماید. لذا آدرس گیرنده نهایی باید روی بسته الصاق گردد. سفارش باید دقیقاً در مدت زمان تعهد شده توسط فروشنده در کاتالوگ آماده سازی نماید پس از آماده سازی، وضعیت سفارش را به "آماده برای ارسال" (Ready to Ship) تغییر دهد.
۳	ارسال سفارش / فروشنده	بر اساس سرویس پستی / سرویس حمل انتخاب شده و پرداخت شده توسط خریدار، بسته را ارسال نماید	<ul style="list-style-type: none"> پس از ارسال، وضعیت سفارش را به "در حال حمل" تغییر دهد کد رهگیری پستی (اگر با سرویس پستی یا حمل قابل رهگیری ارسال شده باشد) و تاریخ ارسال بسته را در سامانه بخش مدیریت سفارشات خرد وارد نماید تا خریدار بتواند بسته حاوی سفارش را در مرحله حمل پیگیری نماید چنانچه بر اساس سفارش، عملیات حمل به صورت Free Shipping یا Flat Rate Shipping باشد، رعایت مدت تعهد شده در حمل توسط فروشنده الزام آور است.
۴	بستن سفارش / مالک چیگل	چنانچه مشتری تا مدت دو هفته تقویمی (۱۴ روز) از دریافت کالا هیچ گونه شکایت یا درخواست عودت کالایی را ثبت ننماید، سفارش بسته می شود.	<ul style="list-style-type: none"> بسته شدن مطابق با قوانین و شرایط مندرج در پیوست شماره ۸ - فصل مدیریت پرداخت ها به فروشندگان انجام خواهد شد

پیوست شماره ۵) قوانین چیگل برای فروشندگان - فصل مدیریت انجام یک سفارش

ب: مدیریت سفارشات خرد خارجی

نکته مهم: فروشنده موظف است جهت اطلاع یافتن به موقع از اینکه سفارشی برایش ارجاع شده و اصطلاحاً فروش اتفاق افتاده است، مرتباً، حداقل یکبار در روز، پروفایل خود را در سامانه بررسی نماید. البته تیم پشتیبانی چیگل خصوصاً در مراحل آغازین فعالیت فروشنده، با ایشان همکاری می‌نماید و از طریق تماس تلفنی و یا ارسال پیام کوتاه به ایشان اطلاع‌رسانی می‌نماید.

شماره مرحله	عنوان مرحله	وظایف فروشنده	توضیحات
۱	بررسی سفارش	رفع ابهام‌های احتمالی در سفارش از طریق تماس با تیم کسب‌وکار چیگل	فروشنده باید اطلاعات کالایش را مرتباً به‌روز نماید و مواردی مانند عدم موجود بودن کالا یا تغییر قیمت و مواردی که مربوط به تعهدات فروشنده است قاعداً نباید در سفارش تغییر یابد مگر طی مشورت با مشتری و چنانچه مشتری تغییرات را نپذیرد و درخواست را کنسل نماید، در ارزیابی فروشنده و همکاری‌های آتی اش با چیگل تأثیر نامطلوب خواهد گذاشت.
۲	آماده‌سازی سفارش و تحویل کالای صادراتی به چیگل	<ul style="list-style-type: none"> بر اساس کاتالوگ کالا و مشخصات دقیق، کالا را آماده نمایند از طریق سامانه فاکتور فروش - نسخه انگلیسی به‌صورت مکانیزه صادر و پرینت نمایند کالا را به همراه فاکتور بسته‌بندی نمایند برچسب آدرس دفتر لجستیک - صادرات چیگل در تهران را از روی سفارش پرینت نموده و بسته را به آدرس مذکور ارسال نمایند 	<ul style="list-style-type: none"> کنترل کیفیت، ارسال کالای منطبق با سفارش، سالم و تمیز فاکتور درون بسته قرار گیرد سفارش باید دقیقاً در مدت‌زمان تعهد شده توسط فروشنده در کاتالوگ آماده‌سازی نماید پس از آماده‌سازی، وضعیت سفارش را به "آماده برای ارسال" (Ready to Ship) تغییر دهد هزینه ارسال کالا به دفتر لجستیک صادرات چیگل در تهران، بر عهده فروشنده است سفارش باید با سرویس حمل مناسب و قابل اعتماد و در زمان تعهد شده به دفتر چیگل برسد تا بتواند طی انجام تشریفات صادرات به‌موقع به دست خریدار نهایی برساند
۳	ارسال سفارش برای خریدار نهایی خارجی	ارسال و مراحل انجام گمرکی بر عهده تیم بازرگانی چیگل است.	<ul style="list-style-type: none"> در صورتی که فروشنده خود راساً کارت بازرگانی داشته باشد ترجیحاً از کارت بازرگانی خودش جهت صادرات استفاده می‌شود در غیر این صورت از کارت بازرگانی شریک تجاری چیگل وابسته به بانک توسعه صادرات ایران استفاده می‌شود. حتی در صورتی که فروشنده کارت بازرگانی نداشته باشد، چیگل طبق توافق و شراکت راهبردی که با بانک توسعه صادرات دارد، سابقه آن فروش خارجی را در سوابق فروشنده را نگه می‌دارد و به مراجع قانونی جهت حمایت از فروشنده، ارائه می‌دهد. با توجه به سیاست کلان دولت در حمایت از صادرات، قطعاً این پروفایل امکانات و تسهیلاتی را برای فروشنده فراهم می‌آورد. (نوع حمایت‌ها متعاقباً و پس از تصویب قابل‌ارائه خواهد بود اما قطعاً حمایت‌هایی اعم از مادی یا معنوی وجود خواهد داشت)
۴	بستن کامل سفارش	چنانچه مشتری تا مدت دو هفته تقویمی (۱۴ روز) از دریافت کالا هیچ‌گونه شکایت یا درخواست عودت کالایی را ثبت ننماید، سفارش بسته می‌شود.	<ul style="list-style-type: none"> بسته شدن مطابق با قوانین و شرایط مندرج در پیوست شماره ۸ - فصل مدیریت پرداخت‌ها به فروشندگان انجام خواهد شد

پیوست شماره ۵) قوانین چیگل برای فروشندگان - فصل مدیریت انجام یک سفارش عمده (خارجی)

ج: مدیریت سفارشات عمده خارجی

سفارشات عمده خارجی، به دلیل پیچیدگی به صورت آنلاین - آفلاین انجام می‌پذیرد و غالباً مبتنی بر مذاکره است. در سامانه چیگل به منظور مدیریت این نوع سفارشات برنامه‌ریزی دقیقی انجام گرفته است. به طور کلی مراحل انجام یک سفارش عمده خارجی به شرح زیر است:

شماره مرحله	عنوان مرحله	مسئول انجام	وظایف	توضیحات
۱	دریافت سفارش عمده	راهبر سامانه چیگل	<ul style="list-style-type: none"> بررسی واقعی بودن و اصیل بودن فرم درخواست دریافت شده از طریق تماس با طرف خارجی شفاف‌سازی اولیه درخواست با ایشان تعیین راهبر صادرات در حوزه کشور - محصول با توجه به درخواست دریافت شده (از چه کشوری و برای چه محصولی) و ارسال درخواست ارزیابی شده برای ایشان 	<p>گاه‌ها درخواست‌ها واقعی نیست و متقاضیان با هدف آزمایش یک سایت و یا اهداف مختلف دیگر ممکن است فرم درخواست ثبت نمایند. لذا اصالت درخواست بررسی می‌گردد.</p>
۲	بررسی سفارش	راهبر صادرات	<ul style="list-style-type: none"> بررسی موضوع درخواست ارسال پیام و مذاکره تلفنی، اینترنتی و در صورت نیاز حضوری با مشتری بررسی شرایط قرارداد از دید مشتری و خریدار خارجی، ویژگی‌های محصول مورد نیاز، قیمت مناسب تأیید یا عدم تأیید درخواست از جهت قابلیت تامین نیاز مشتری و بقیه ملاحظات 	<p>سفارش از منظر نوع کالای مورد درخواست، شرایط تحویل، شرایط پرداخت، شرایط کیفی و سطح استاندارد مورد نظر و شرایط مالی و پرداخت و کلیه جوانب دیگر بررسی می‌گردد.</p>
۳	نهایی سازی سفارش (عقد قرارداد) برای سفارشات تأیید شده در مرحله قبل	راهبر صادرات	<ul style="list-style-type: none"> تهیه نمونه از راهبران فروش (تامین کنندگان محصول) استانداردسازی نمونه مطابق با درخواست مشتری بسته‌بندی نمونه و درج نشان تجاری بر اساس استانداردهای بین‌المللی ارسال نمونه بررسی راهبران فروشی که قابلیت تامین درخواست را دارند نهایی سازی قیمت و شرایط قرارداد و عقد قرارداد تعیین لیست تامین کنندگان و تولیدکنندگان نهایی محصول برنامه‌ریزی انجام سفارش همانند یک پروژه نظارت بر انجام دقیق سفارش مطابق با مراحل برنامه‌ریزی شده ثبت لحظه به لحظه وضعیت انجام سفارش در سامانه 	<p>سابقه صادراتی در سفارشات عمده: همان طور که ملاحظه می‌فرمایید، در سفارشات عمده بر بستر چیگل، راهبران صادرات، راهبران فروش، فروشندگان / تولیدکنندگان و نیز تامین کنندگان خدمات ارزش افزوده خصوصاً خدمات استانداردسازی، بسته‌بندی ویژه صادراتی، برند سازی همه دخیل هستند. لذا در یک پروژه صادراتی سوابق همه اراکان ثبت و در پروفایل صادراتی ایشان ثبت و به سازمان‌های مرتبط دولتی و نهادهای تصمیم‌ساز و تصمیم گیر در کشور جهت حمایت‌های صادراتی ارائه می‌گردد.</p>