

Турфирма

Утверждаю

КАРТА ПРОЦЕССА

Привлечение клиентов

СОДЕРЖАНИЕ

1	Назначение карты процесса.....	3
2	Область применения.....	3
3	Термины и определения, сокращения	3
4	Сокращения:	3
5	Ответственность	3
6	Описание процесса	3
7	Блок-схема.....	4
8	Описание этапа	4
9	Рассылка	5

1 Назначение карты процесса

Цель карты процесса – карта процесса обеспечивает управление процессом «Привлечение клиентов» с учетом требований, установленных СТ РК ИСО 9001-2016.

Цель процесса – создание устойчивой клиентской базы, увеличение продаж и улучшение имиджа компании.

2 Область применения

Карта процесса охватывает деятельность по привлечению клиентов.

Данным документом руководствуются соответствующие должностные лица, участвующие в процессе.

3 Термины и определения, сокращения

1.1 Термины и определения:

Система менеджмента качества – система менеджмента для руководства и управления организацией применительно к качеству.

Процесс – совокупность взаимосвязанных и взаимодействующих видов деятельности, преобразующая входы и выходы.

Требование – потребность или ожидание, которое установлено, обычно предполагается или является обязательным.

Документ – информация и соответствующий носитель.

Запись – документ, излагающий полученные результаты или предоставляющий свидетельства осуществленной деятельности.

Корректирующее действие – действие, предпринятое для устранения причины обнаруженного несоответствия или другой нежелательной ситуации.

Компетентность – продемонстрированная способность применять знания и навыки.

4 Сокращения:

СМК – система менеджмента качества.

ВП – владелец процесса.

КП – карта процесса.

ДИ – должностная инструкция.

5 Ответственность

Ответственность за разработку, проверку содержания, организацию согласования и утверждения данного документа, ввод в действие, внесение изменений, а также функционирование и соблюдение требований процесса, обеспечение результативности процесса, проведение корректирующих и предупреждающих действий несет владелец процесса – Старший Менеджер.

6 Описание процесса

1.2 Входы процесса

№ П/п	Наименование входа	Требования к входу	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Маркетинговая стратегия	Полнота информации.	Процесс «Стратегическое планирование»
2.	Результаты исследования рынка	Полнота информации.	Процесс «Анализ со стороны руководства»

1.3 Выходы процесса:

№ П/п	Наименование выхода	Требования к выходу	Потребитель (подразделение или процесс)
1.	Привлеченные клиенты	Готовность к получению услуги	Процесс «Бронирование и продажа услуг»
2.	База данных потенциальных клиентов	Сформированная база контактов потенциальных клиентов	Процесс «Бронирование и продажа услуг»

5.4 Ресурсы процесса:

№ П/п	Наименование ресурса	Требования к ресурсам	Поставщик (подразделение или процесс)
1.	Персонал	Соответствующая квалификация; Соответствующая компетентность;	Процесс «Управление персоналом»
2.	Программное обеспечение	Надежность.	Процесс «Управление информационными системами».

2.4 Блок-схема

Таблица №-1 «Привлечение клиентов»

Блок-схема	Описание этапа	Ответственный	Исполнитель	Регламентирующий документ	Записи
<pre> graph TD Start([Вход]) --> 1[1.] 1 --> 2[2.] 2 --> 3[3.] 3 --> 4[4.] 4 --> 5[5.] 5 --> 5.1{5.1} 5.1 -- Нет --> 2 5.1 -- Да --> 6[6.] 6 --> 7[7.] 7 --> 7.1{7.1} 7.1 -- Да --> End([Выход]) 7.1 -- Нет --> 5 </pre>	1. Исследование рынка	Старший менеджер	Менеджер по продажам	Инструкция	
	2. Разработка маркетинговой стратегии	Старший менеджер	Менеджер по продажам	Инструкция	
	3. Создание контента и рекламных материалов	Старший менеджер	Менеджер по продажам	Инструкция	
	4. Запуск рекламных кампаний	Старший менеджер	Менеджер по продажам	Инструкция	
	5. Обработка лидов	Старший менеджер	Менеджер по продажам	Инструкция	
	6. Конвертация	Старший менеджер	Менеджер по продажам	Инструкция	
	7. Анализ результатов	Старший менеджер	Менеджер по продажам		

2.5 Перечень основных управляющих воздействий:

- Выполнение корректирующих действий по итогам внутреннего и внешнего аудитов, результатов анализа со стороны администрации гостиницы.
- Внесение изменений в карту процесса в связи с распоряжениями вышестоящих органов либо изменениями законодательства.

2.6 Улучшение процесса:

- Анализ и корректировка этапов процесса с учетом требований потребителей и заинтересованных сторон.
- Доведение значимости настоящего процесса до всех его участников.
- Моральное и материальное стимулирование участников процесса.

2.7 Критерии результативности процесса:

Процент выполнения плана:

- 95-100% - «отлично»;
- 85-94% - «хорошо»;
- 75-84% - «удовлетворительно»
- менее 75% - «неудовлетворительно».

7 Рассылка

Рассылка копий настоящего документа осуществляется в соответствии с листом рассылки:

Лист рассылки

Должностные лица или подразделения	Количество копий
Менеджер по бронированию	1 (копия)

Лист ознакомления

№ п/п	Ф. И.О.	Должность	Дата	Подпись
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				
31.				
32.				
33.				
34.				
35.				
36.				
37.				
38.				
39.				
40.				
41.				
42.				
43.				
44.				
45.				