

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 |
| 6.1 | Входы процесса | 3 |
| 6.2 | Выходы процесса: | 4 |
| 6.3 | Ресурсы процесса: | 4 |
| 6.4 | Блок-схема..... | 5 |
| 6.5 | Перечень основных управляющих воздействий: | 5 |
| 6.6 | Улучшение процесса: | 5 |
| 6.7 | Критерии результативности процесса:..... | 5 |
| 7 | Рассылка | 6 |

1 Назначение карты процесса

Цель карты процесса – карта процесса обеспечивает управление процессом «Привлечение клиентов» с учетом требований, установленных ISO 9001:2015 (СТ РК ISO 9001-2016).

Цель процесса – привлечение новых клиентов для увеличения продаж туристических услуг и повышения прибыли 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

3.1 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 действий несет владелец процесса – Менеджер по маркетингу.

6 Описание процесса

6.1 Входы процесса

| № П/п | Наименование входа | Требования к входу | Поставщик (подразделение или процесс) |
|-------|--------------------------------|--|---------------------------------------|
| 1. | Информация о целевой аудитории | Данные о возрастных, интересах, географии и предпочтениях клиентов | Маркетинговый отдел |
| 2. | Бюджет на рекламу | Оценка бюджета на маркетинговые активности | Финансовый отдел |
| 3. | Рекламные материалы | Креативность, привлекательно для целевой аудитории | Отдел рекламы, дизайн-отдел |
| 4. | Спецификации туров | Детальное описание услуг (стоимость, дата, программа) | Отдел продаж |