

## Примеры фрагментов инструкций с вопросами:

(менеджер по работе с клиентами)

### Приём и обработка заявок клиентов:

1. Оперативно реагировать на новые заявки и обращения клиентов. Не реже **сколько?** проверять какие источники заявок? Например, мэйл, ВК и пр. ;
2. Есть ли у вас онлайн-чаты или подобное, где менеджер должен быть на связи? Ведет ли группу ВК или что-нибудь подобное?
3. Перезванивать клиентам в течение **...** если в момент обращения клиента, закрепленного за данным менеджером, менеджер не был на месте;
4. Куда-то заносить все обращения? Отслеживаются ли по ним результаты, чем кончилось обращение, или зависло?
5. Есть ли разница, старый это клиент, или новый, пришедший по рекомендации от клиента этого менеджера?
6. Обсудить запрос клиента (**есть ли какие-то вопросы, которые нужно выяснить?**). Понять, что нужно клиенту, и можем ли мы это произвести. Уточнить все позиции заказа и необходимые сроки;
7. Обсудить с клиентом все детали заказа: **лучше список основных вопросов прямо сюда.** Например, материал. **Или это позже, при оформлении ТЗ?**
8. Уточнить, есть ли у клиента макет, и соответствует ли он техническим требованиям;
9. Если изделие стандартное, посчитать стоимость. Заполнить бланк заказа (в экселе) или КП? (**это КП, или заказ в эксель, или что?**), Если нужна информация из макета, обратиться к дизайнеру и отправить ему макет;

...И так далее.

(печатник типографии)

### Печать заказов:

1. Проверить исправность оборудования, приспособлений и инструмента, блокировочных устройств, защитного заземления, вентиляции, наличие **средств индивидуальной защиты (? Применяются ли?)**;
2. Получить от дизайнера ТЗ и распечатать его. ТЗ должно содержать путь к печатному файлу и файлу резки;
3. Найти утвержденную цветопробу от этого **заказа (где? На стеллаже?)**;
4. Выставить настройки оборудования, как на утвержденной цветопробе;

5. Протирать что-то в оборудовании что? чем? При каждой печати или как часто?
6. Запустить печать образца (на обрезках, остатках) и сверить образец с цветопробой;
7. Проверить образец на читаемость мелкого шрифта, на что ещё.. ?
8. Пишем что-нибудь про риповку или не надо? Честно говоря, я в это не до конца  
вник
9. Проверить материал на наличие загрязнений или следов рук; если загрязнения есть, протереть его «космофеном», чтобы не было пятен;

...И так далее.