

1. Описание основного бизнес-процесса «Оказание услуг по защите должника (физического лица) от взыскателей в виде банков и закрытие долга клиента» от этапа принятия нового пайщика в [] до момента закрытия исполнительного производства.

Ответственный за процесс: Председатель Правления.

В данном описании все работы ведутся сотрудниками компании []

Условные обозначения:

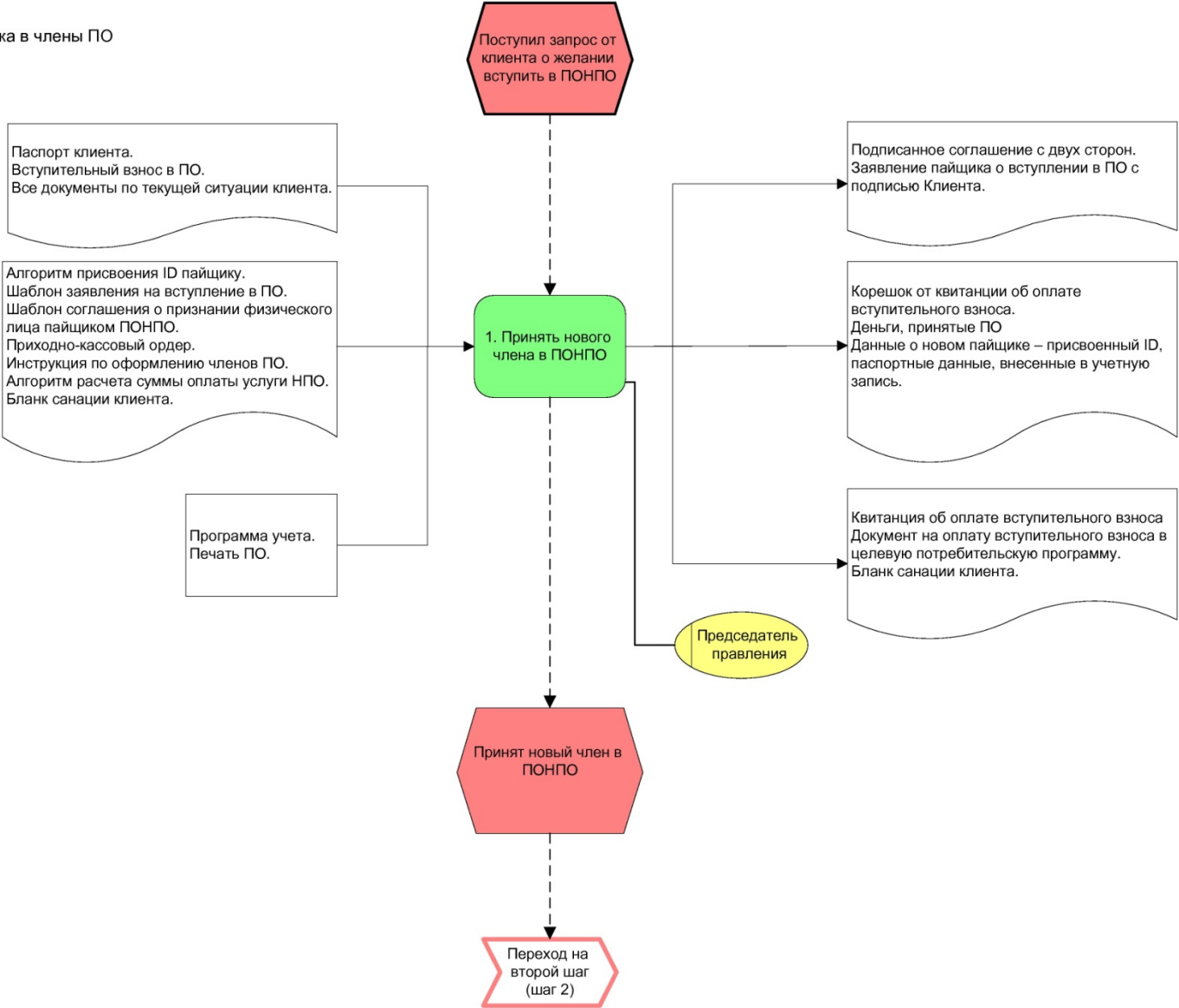
- ПО – потребительское общество
- ПП – Председатель Правления
- ССП – служба судебных приставов
- К- клиент
- ЦПП – целевая потребительская программа
- СА – страховой агент
- ИП – исполнительное производство
- ЦБ – ценная бумага

| Информацию предоставляет | Документы на входе | Описание Этапа процесса | Документы/информация на выходе | Получатель документов/ информации | Сроки выполнения этапа |
|--|--|--|---|---|--|
| 1 шаг | | | | | |
| Принятие нового пайщика в члены ПО. | | | | | |
| Исполнитель: Председатель правления. | | | | | |
| 1,2,11– Клиент 3,4,5,6,7,8,9,10, 12 – ПП | <ol style="list-style-type: none"> 1. Паспорт клиента. 2. Взнос в ПО - 100 рублей. 3. Программа учета (сейчас в excel). 4. Алгоритм присвоения ID пайщику. 5. Шаблон заявления на вступление в ПО. 6. Шаблон соглашения о признании физического лица пайщиком ПО 7. Приходно-кассовый ордер. 8. Печать ПО. 9. Инструкция по оформлению членов ПО. 10. Алгоритм расчета суммы оплаты услуги ПО. 11. Все документы по текущей | ПП оформляет заявление на вступление в ПО в 2-х экземплярах и выдает приходно-кассовый ордер на получение 100 рублей. Вносит информацию о новом пайщике в программу учета (бухгалтерскую, управленческую, налоговую). Присваивает ID новому пайщику. | <ol style="list-style-type: none"> 13. Подписанное соглашение с двух сторон. 14. Заявление пайщика о вступлении в ПО с подписью с двух сторон. 15. Квитанция об оплате вступительного взноса – 100 руб. 16. Корешок от квитанции об оплате вступительного взноса. 17. Деньги, принятые ПО – 100 рублей. 18. Данные о новом пайщике – присвоенный ID, паспортные данные, внесенные в учетную запись. 19. Документ на оплату вступительного взноса в целевую | 13,14 – Клиент + ПП 15 –Клиент 16 – ПП 17 - ПП 18 - ПП 19 – Клиент 20- Клиент | Время оформления документов - 15 минут |

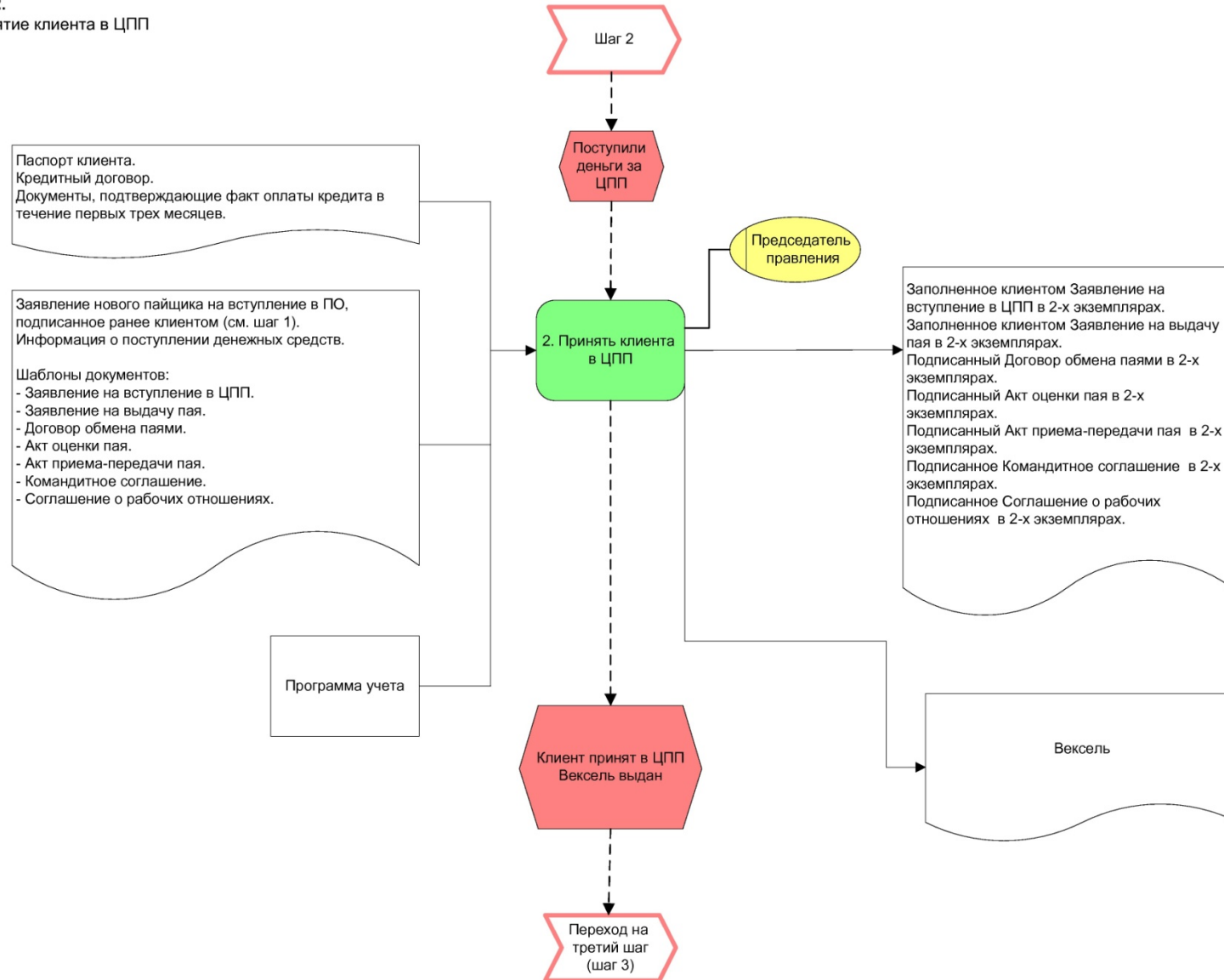
| | | | | | |
|---|--|---|--|---|---|
| | <p>ситуации клиента: (кредитные договоры, переписка с банком, решения суда и пр.).</p> <p>12. Бланк санации: список всевозможного имущества клиента, который необходимо санировать.</p> | | <p>потребительскую программу (ЦПП).</p> <p>20. Бланк санации: список всевозможного имущества клиента, который необходимо санировать. Клиент самостоятельно выберет свои варианты.</p> | | |
| <p>2 шаг. Принятие клиента в ЦПП по факту оплаты. Исполнитель: Председатель правления.</p> | | | | | |
| <p>1, 2, 3, 4 - ПП 5,6, 7 - Клиент</p> | <p>1. Заявление нового пайщика на вступление в ПО, подписанное ранее клиентом (см. шаг 1).</p> <p>2. Информация о поступлении денежных средств на р/с ПО, или п/п с отметкой банка.</p> <p>3. Шаблоны документов:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Заявление на вступление в ЦПП. • Заявление на выдачу пая. • Договор обмена паями. • Акт оценки пая. • Акт приема-передачи пая. • Командитное соглашение. • Соглашение о рабочих отношениях. <p>4. Система учета (пока нет).</p> <p>5. Паспорт клиента.</p> <p>6. Кредитный договор.</p> <p>7. Документы, подтверждающие факт оплаты кредита в течение первых трех месяцев.</p> | <p>После получения денежных средств на счет ПОНПО ПП оформляет пакет документов о вступлении в рабочие отношения с клиентом и передает клиенту Вексель.</p> | <p>8. Заполненное клиентом Заявление на вступление в ЦПП в 2-х экземплярах.</p> <p>9. Заполненное клиентом Заявление на выдачу пая в 2-х экземплярах.</p> <p>10. Подписанный Договор обмена паями в 2-х экземплярах.</p> <p>11. Подписанный Акт оценки пая в 2-х экземплярах.</p> <p>12. Подписанный Акт приема-передачи пая в 2-х экземплярах.</p> <p>13. Подписанное Командитное соглашение в 2-х экземплярах.</p> <p>14. Подписанное Соглашение о рабочих отношениях в 2-х экземплярах.</p> <p>15. Вексель.</p> | <p>8,9,10,11,12, 13,14 – Клиент и ПП 15 - Клиент</p> | <p>Оформление документов занимает 30 минут.</p> |
| <p>и так далее, всего в представленном бизнес-процессе 26 шагов</p> | | | | | |

Блок-схема первых двух шагов представленного бизнес-процесса

Шаг 1.
Принятие нового пайщика в члены ПО



Шаг 2.
Принятие клиента в ЦПП



Вы просмотрели фрагмент описания бизнес-процессов отдела продаж, проведенного командой экспертов Ольги Никифоровой.

Вы можете составить подобное описание самостоятельно, воспользовавшись обучающим видео: «Как описать Бизнес-процессы. Пошаговая технология» или заказать «Описание бизнес-процессов под ключ».

В последнем варианте мы опишем бизнес-процессы самостоятельно, учитывая ваши пожелания.

с уважением,

Никифорова Ольга

Бизнес-консультант, к.э.н.

Построение системы продаж

+7-905-705-75-18

www.onikiforova.ru