



Organizzazione

AGRICOLA PARAELIOS S.P.A.

LOC VALLECOLICCHIA SNC

POGGIO CATINO - RIETI

Tel. 3462595520

Web : www.

E-Mail : agricolaparaelios@gmail.com

Procedura Gestionale di Sistema 231

ai sensi del D.Lgs.n.231 del 8 giugno 2001 e s.m.i.

Master

✓

Copia controllata

✓

Copia non controllata

×

Numero della copia

02

Emissione DG

Data

Firma

Approvazione DG

Data

Firma

Approvazione ODV

Data

Firma

Stato delle revisioni

Versione	Data	Descrizione	Autore
00	04/01/2022	Prima emissione	KSERVICE SRL
00		Modifiche alla sezione	
00		Modifiche alla sezione	
00		Versione	

Indice generale della sezione



Processo commerciale

PR-GS-10

Procedura di Gestione del Sistema 231 – PR-GS-10 – “Processo commerciale”

- | | |
|----------|---|
| 1 | Scopo e campo di applicazione |
| 2 | Abbreviazioni |
| 3 | Responsabilità |
| 4 | Modalità operative |
| 4.1 | Obiettivi del processo |
| 4.2 | Indicatori del processo |
| 4.3 | Determinazione dei requisiti del processo |
| 4.4 | Riesame dei requisiti del processo |
| 4.5 | Stipula del contratto |

1 Scopo e campo di applicazione

Lo scopo della presente procedura è quello di identificare i processi gestionali dell'azienda relativi alla realizzazione del prodotto ed all'erogazione del servizio

La procedura è stata redatta in materia dettagliata allo scopo di costituire un documento unico esplicativo del processo realizzativo e dei suoi sotto processi

2 Abbreviazioni

Abbreviazioni

AMM

Responsabile Amministrazione

RT

Responsabile tecnico

ACQ

Responsabile Acquisti

RSG

Responsabile del Sistema di Gestione 231



Processo commerciale

PR-GS-10

3 Responsabilità

Nell'ambito di ciascun processo sono chiaramente identificate le relative responsabilità secondo la seguente tabella:

Attività	Responsabile
Determinazione dei requisiti	RT
Riesame dei requisiti	RT
Redazione dell'Offerta commerciale	DG
Stipula del contratto	DG
Selezione dei fornitori	RT
Controllo dei fornitori	AMM
Controllo degli acquisti	AMM
Verifica dei prodotti approvvigionati	RT
Proprietà del cliente	RT
Conservazione dei prodotti	RT

4 Modalità operative

4.1 Obiettivi del processo

Il processo commerciale, rientrante per la norma nella categoria dei processi relativi al cliente, ha lo scopo di trasformare un potenziale cliente in un cliente soddisfatto e fidelizzato. A tal proposito è importante conquistare la fiducia del potenziale cliente attraverso la dimostrazione dell'affidabilità dell'organizzazione aziendale e della professionalità di coloro che vi lavorano

Gli obiettivi del processo in riferimento a ciascun cliente sono ispirati al primo principio della qualità "L'orientamento al cliente" e sono:

- La profonda ed esauriente comprensione delle esigenze del cliente
- La compiuta e corretta formalizzazione del contratto
- L'impostazione della comunicazione giudicata efficace da parte del cliente



Processo commerciale

PR-GS-10

4.2 Indicatori del processo

Il controllo del processo commerciale è finalizzato all'accreditamento della sua efficacia e della sua efficienza. L'efficacia è misurata in relazione alla capacità del processo di conseguire gli obiettivi esposti ai paragrafi precedenti e cioè:

- **La profonda ed esauriente comprensione delle esigenze del cliente**
- **La compiuta e corretta formalizzazione del contratto**
- **L'impostazione della comunicazione giudicata efficace da parte del cliente**

L'efficacia del processo commerciale quindi è misurata e monitorata da due indicatori:

- **Il numero di offerte controfirmate (trimestrale) ed il numero di offerte emesse (trimestrale)**
- **La soddisfazione del cliente espressa in merito al contratto (da 1 a 5)**

L'efficienza del processo commerciale è misurata invece dal numero di giorni che intercorrono dal primo giorno di raccolta dei requisiti al giorno in cui viene effettuata l'offerta commerciale

L'indicatore è di 1/numero di giorni

4.3 Determinazione dei requisiti del processo

Il processo commerciale inizia con un'attività di raccolta dei requisiti presso il potenziale cliente. La raccolta dei requisiti è il primo momento formale durante il quale l'azienda entra in contatto con:

- **La realtà del potenziale cliente**
- **Le sue esigenze**
- **I suoi vincoli**

RdF incaricato della determinazione dei requisiti formalizza in maniera chiara ed inequivocabile i requisiti raccolti risolvendo ogni possibile dubbio circa:

- **Il significato**
- **La coerenza di ciascun requisito con altri requisiti**
- **La consistenza**



Processo commerciale

PR-GS-10

4.4 Riesame dei requisiti del processo

Nella fase di riesame, i requisiti precedentemente determinati vengono analizzati al fine di accertare (sia internamente all'azienda che nei confronti del cliente) che essi siano:

- **Completamente precisati**
- **Confermati dal cliente prima dell'accettazione di obblighi contrattuali**
- **Privi di differenze tra quelli espressi in precedenza e quelli che costituiranno oggetto di contratto**
- **Compatibili con le possibilità realizzative dell'azienda**

4.5 Stipula del contratto

La formalizzazione dell'accordo tra le parti avviene attraverso la stipula di un contratto o, in alternativa, la semplice accettazione dell'offerta da parte del cliente

La formalizzazione dell'accordo vede come parte integrante l'accettazione dei requisiti determinati e riesaminati da parte del cliente

Il documento che sancisce l'accordo tra le parti, sia esso un contratto o un'offerta controfirmata, è archiviato e custodito a cura della direzione