

Procesdoel

Het commercieel proces omvat het aangaan van contracten met nieuwe en bestaande klanten door acquisitie, het uitbrengen van offertes alsmede het doorlopen van een administratieve acceptatie van de geoffreerde afvalstoffen en grondstoffen. Verkoopactiviteiten worden geregistreerd in het Customer Relationship Managementsysteem.

Regiodirecteuren en vestigingsleiders opereren binnen de afgesproken regio / postcode gebiedsindeling en kennen omzetdoelstellingen per gebied.

Verantwoordelijkheden

Eindverantwoordelijke functionarissen: Vestigingsleiders zijn verantwoordelijk voor het uitvoeren van het proces binnen hun vestiging.

Uitvoerende functionarissen binnen het proces zijn: Tendermanager, accountmanager, medewerker binnendienst, acceptant, juridische medewerker

Verkoopdirecteur (REMONDIS) is verantwoordelijk voor de Algemene Voorwaarden.

Benodigdheden

- Gebiedsindeling:

REMONDIS is ingedeeld in [regio's](#). Binnen deze regio's is het gebied verdeeld tussen de vestigingen op basis van postcodes en soort dienstverlening.

- Sales documenten:

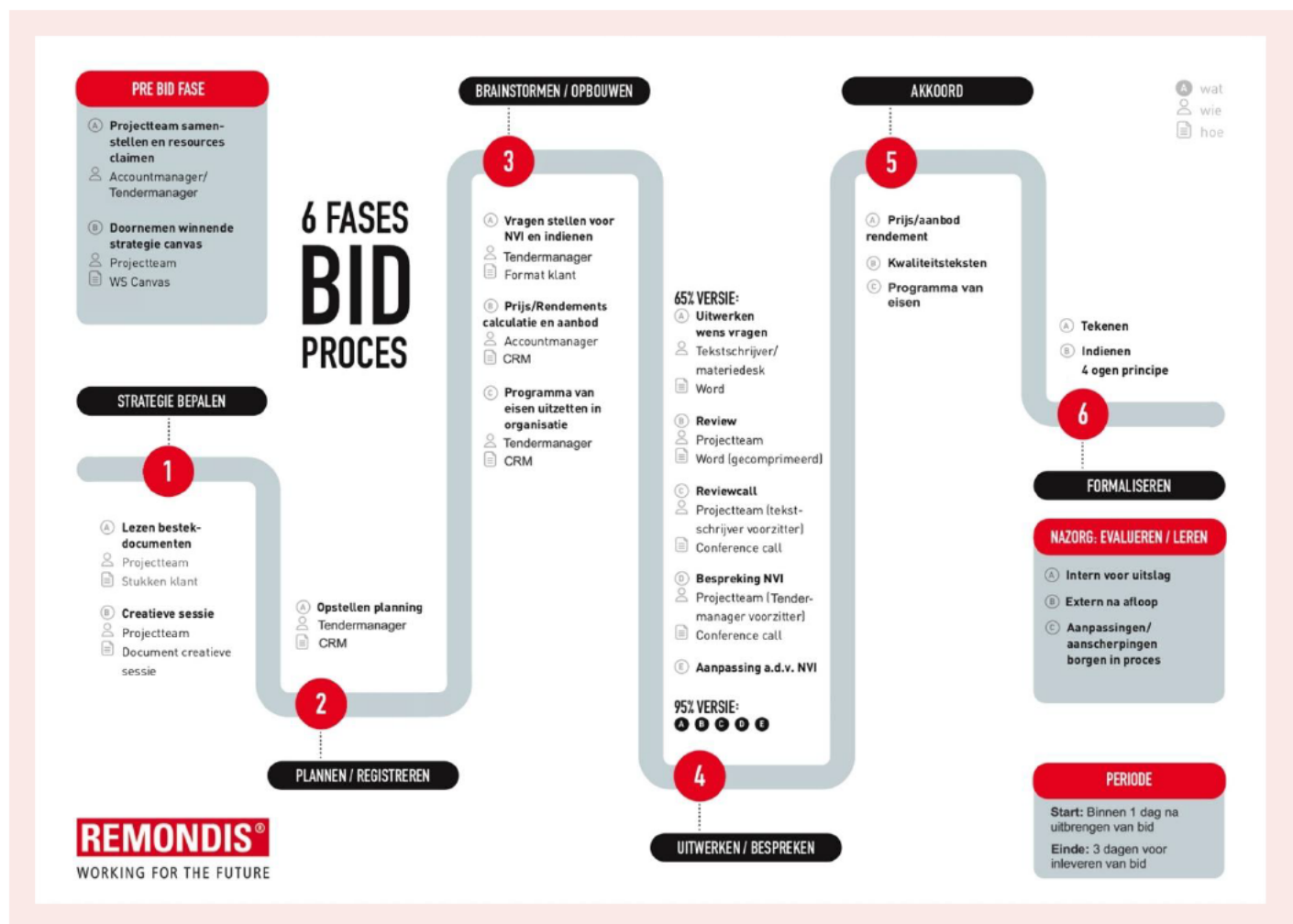
De algemene voorwaarden, acceptatievoorwaarden e.d. worden onder verantwoordelijkheid van de verkoopdirecteur - waar nodig in samenwerking met de juridische afdeling - beschikbaar gesteld.

Acquisities / Tenders

Per vestiging voeren de accountmanagers acquisitie binnen hun regio volgens het vastgestelde verkoopplan per gebied.

De afdeling tendermanagement ondersteunt de accountmanagers bij deelname aan grotere aanbestedingstrajecten. Hierbij wordt het 6 fases BID Proces gevolgd.

Als een aanbesteding is gewonnen of verloren, wordt binnen het projectteam het BID proces geëvalueerd. Hieruit voortkomende aanscherpingen en aanpassingen worden binnen het BID proces geborgd bij de tendermanager.



Offerte aanvraag / Offerte

(Potentiële) Klanten kunnen zelf contact opnemen met verzoek om een offerte of informatie over onze dienstverlening. In de praktijk wordt REMONDIS benaderd via e-mail, telefonisch en soms nog mondeling of per brief. REMONDIS verstrekt informatie over haar diensten via de website, brochures, accountmanagers en de binnendienst medewerkers op elke vestiging.

REMONDIS gaat bij een offerteaanvraag na of wij in staat zijn om aan de gevraagde eisen aan de dienstverlening te voldoen. Hiermee stellen wij zeker dat de eisen gesteld aan de dienstverlening eenduidig gedefinieerd zijn. Wanneer de klant niet zelf zijn eisen gedocumenteerd heeft aangeleverd worden deze door REMONDIS schriftelijk bevestigd in de offerte (of later in de) ontvangstbevestiging.

Offertes worden schriftelijk uitgebracht middels templates en bevatten minimaal de volgende gegevens:

- Commercieel tarief
- Verpakkingsvoorwaarden
- [Acceptatievoorwaarden](#)
- Geldigheidsduur
- overige eisen van de klant
- [Algemene voorwaarden](#)

In geval van een inschrijving hanteert de accountmanager een calculatiemodel t.b.v. aanbestedingen.

Bij twijfel van de kredietwaardigheid vindt een toetsing plaats. Offertes mogen alleen door bevoegde medewerkers gedaan worden volgens de vastgestelde [tekenbevoegdheden](#).

Als aanvulling op de bestaande verkoopkanalen biedt REMONDIS diverse online verkoopkanalen welke met name particulieren en kleine bedrijven de mogelijkheid biedt om de juiste oplossing voor afvalbeheer te bestellen. Hier gaat het dan om één van onze [webshops](#) met directe betaling van de bestelde dienstverlening.

Als de klant niet-gestandaardiseerde afvalstoffen of grondstoffen aan wil bieden wordt een aanvraag bij de acceptant ingediend om vast te stellen onder welke voorwaarden het product kan worden ingenomen. Dit noemen wij administratieve acceptatie. De uitkomst wordt aan de klant middels offerte medegedeeld.

De [Procedure Administratieve acceptatie](#) houdt in het kort navolgende zaken in:

- beoordelen of een analyse en/of een monster van het product noodzakelijk is
- inschakelen laboratorium om een analyse uit te voeren indien nodig
- vaststellen acceptatievoorwaarden en kostprijs van afvalstof / grondstof
- uitkomsten communiceren aan de betreffende accountmanager
- eventueel opstellen van een nieuw productblad

Offerteopvolging

Indien de klant niet reageert op de offerte, dan vindt er opvolging plaats en worden de uitkomsten geregistreerd in het Customer Relationship Management Systeem van REMONDIS.

Aangaan van een overeenkomst

REMONDIS gaat met de klant een overeenkomst aan, welke vervolgens binnen de afdeling [Contractbeheer](#) verder geregistreerd wordt.

In een overeenkomst staan naast de klantgegevens en overeengekomen prijzen o.a. de aanleverings- en verpakkingsvoorwaarden van de in te nemen afvalstoffen.

Wijziging van eisen

Indien er wijzigingen van de eisen aan de dienstverlening plaats moeten vinden dan dienen de betrokken medewerkers en betreffende klanten daarvan op de hoogte te worden gebracht. Dit geldt in geval van prijs-, product-, containerwijzigingen of bij verandering van de uitvoerdatum van de dienstverlening. Wijzigingen m.b.t. prijzen dienen conform tekenbevoegdheid alleen door daartoe bevoegde personen beoordeeld en vrijgegeven worden. Vervolgens vindt wederom registratie plaats binnen de afdeling [Contractbeheer](#).

Procesresultaten

De verkoopprestaties per vestiging en accountmanager maar ook overzichten voor klanten worden frequent beschikbaar gesteld vanuit afdeling Business Intelligence.

Hierdoor kunnen individuele doelstellingen bewaakt worden en kan de vestigingsleider zijn verkoopmedewerkers aansturen cq de klant tot dienst zijn.

Aanhangende onderwerpen

- [Acceptatievoorwaarden](#)
 - [Algemene voorwaarden](#)
 - [Tekenbevoegdheden](#)
-