

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ УНИТАРНОЕ  
ПРЕДПРИЯТИЕ «ЛИПЕЦКФАРМАЦИЯ»

ПРИКАЗ

от 09.11.2010г.

№ 410

г. Липецк

Об утверждении Регламента по ведению деловых переговоров с использованием телефонной связи в ОГУП «Липецкфармация» и лимитов на телефонные переговоры по отделам предприятия.

В целях повышения сервисного обслуживания по предоставлению клиентам информации по телефону, повышению качества ведения деловых переговоров и сокращения расходов на них

Утвердить:

1. Регламент по ведению деловых переговоров с использованием телефонной связи в ОГУП «Липецкфармация». (Приложение №1).
2. Лимиты на деловые переговоры с использованием телефонной связи по отделам предприятия. (Приложение №2).

Приказываю:

1. Заведующим аптеками, областным аптечным складом:
  1. Обеспечить неукоснительное соблюдение Регламента по ведению деловых переговоров с использованием телефонной связи специалистами аптеки, аптечного склада.
  2. Для обмена информацией шире использовать возможности электронной почты и др. средств связи.
  3. Начальникам отделов организации фармдеятельности (Карасёва С.В.), отдела снабжения и фармакоэкономики (Афанасова Н.Н.), отдела льготного обеспечения (Соловьёва Г.И.), отдела по правовой и кадровой работе (Евдокимов В.Г.), экономического отдела (Князева Г.В.), главному бухгалтеру (Харина Н.И.), главному специалисту по ремонтно – строительным работам (Назаркин Н.И.), главному специалисту по охране труда (Суворов В.В.), главному специалисту по спецработе и гражданской обороне (Кравченко Н.А.):
    - 3.1. Обеспечить соблюдение утверждённых лимитов на деловые телефонные переговоры с использованием телефонной связи.
    - 3.2. Обеспечить неукоснительное соблюдение Регламента по ведению деловых переговоров с использованием телефонной связи специалистами подведомственных отделов.
    - 3.3. Для обмена информацией шире использовать возможности электронной почты и др. средств связи.
4. Заместителю генерального директора по общим вопросам (Железняк В.В.)
  - 4.1. Ежемесячно проводить анализ телефонных деловых переговоров по отделам предприятия, по результатам принимать меры по сокращению расходов на них.
5. Заведующим аптеками, областным аптечным складом, начальникам отделов предприятия довести Регламент по ведению деловых переговоров с использованием телефонной связи до сведения работников подведомственных структур.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя генерального директора по общим вопросам Железняк В.В.

Генеральный директор

С.Н.Косарев

Утверждено:  
Приказ ОГУП «Липецкфармация»  
от 09.11.2010г. №410

## РЕГЛАМЕНТ

по ведению деловых переговоров с использованием телефонной связи в ОГУП  
«Липецкфармация».

1. Регламент по ведению деловых переговоров с использованием телефонной связи в ОГУП «Липецкфармация», разработан с целью упорядочения телефонных переговоров, повышения сервисного обслуживания по предоставлению клиентам информации по телефону, повышению качества ведения деловых переговоров, сокращению расходов на них.
2. Телефонная связь в ОГУП «Липецкфармация» должна использоваться только в интересах предприятия.
3. Обязательными условиями делового телефонного разговора являются:
  - приветствие;
  - представление организации (например: аптека № 1 ОГУП «Липецкфармация», отдел по правовой и кадровой работе ОГУП «Липецкфармация», главная бухгалтерия ОГУП «Липецкфармация» и т.д.),
  - представление звонившего (назвать должность, Ф.И.О.),
  - фраза прощания («до свидания», «будьте здоровы», «всего хорошего» и т.д.).
4. Деловые переговоры по телефону должны быть предметными, чёткими, краткими и грамотными. Переговоры не должны быть по продолжительности более 5-10 мин.
5. Специалисты должны обладать выдержкой и терпением, независимо от настроения и раздражительности звонившего по телефону. Провизоры и фармацевты, работающие с клиентами, должны внимательно выслушать запрос, задать уточняющие вопросы и предоставить ему всю необходимую информацию по заданной проблеме: о наличии препарата, сроках обеспечения лекарством, местонахождении аптеки, графике работы и т.д. Речь специалиста должна быть профессионально грамотной, чёткой, спокойной и доброжелательной.
6. При общении с клиентом должно быть исключено неэтичное поведение работников – бросать трубку, не дослушав встречного вопроса или не закончив разговор с потенциальным клиентом.
7. В случае невозможности оперативно решить поставленную проблему, пригласить к телефону конкретного работника в вежливой форме попросить клиента перезвонить, указав конкретное время.

Заместитель генерального директора  
по общим вопросам ОГУП «Липецкфармация»

В.В.Железняк

Приложение №2

Утверждено:  
Приказ ОГУП «Липецкфармация»  
от 09.11. 2010г. №410

Лимиты  
на деловые переговоры с использованием телефонной связи по отделам  
ОГУП «Липецкфармация».

Отдел предприятия	Лимиты (мин. в месяц)		
	По городу	По области	Междугородние переговоры
Главная бухгалтерия	2830	530	15
Экономический отдел	750	400	10
Отдел организации фармдеятельности Главный специалист по обслуживанию компьютерной сети предприятия	900	600	10
Отдел организации снабжения и фармакоэкономики (без городской справочной)	2800	500	1200
Отдел льготного обеспечения	800	400	10
Отдел по правовой и кадровой работе	1000	450	60
Главный специалист по ремонтно – строительным работам Главный специалист по охране труда	440	280	-
Главный специалист по спецработе и гражданской обороне	250	60	-

Заместитель генерального директора по  
общим вопросам ОГУП «Липецкфармация»

В.В.Железняк