

# Zasady obowiązujące w biurze

## Spis treści

<i>informacje ogólne</i> .....	<i>1</i>
<b>Informacje kontaktowe</b> .....	<b>1</b>
<b>Pomieszczenia biurowe</b> .....	<b>2</b>
Biuro .....	2
Magazyn .....	3
Telefony .....	3
<b>Zamawianie artykułów biurowych</b> .....	<b>4</b>
<b>DOSTAWA</b> .....	<b>7</b>
Przetwarzanie zamówienia.....	7
Odbiór przesyłki .....	7
Przetwarzanie zamówienia.....	8
<b>KSIĘGOWOŚĆ</b> .....	<b>12</b>
Kontysta.....	12
Księgowy .....	13
Program księgowy.....	13

## INFORMACJE OGÓLNE

Informacje kontaktowe

Pomieszczenia biurowe

Zamawianie artykułów biurowych

## Informacje kontaktowe

Dostawy ogólne

1234 Main Street  
New York, NY 90012

Towary powinny być dostarczane bezpośrednio przy tylnych drzwiach budynku. (Personel pomocniczy skontroluje zgodność towaru z dowodem sprzedaży i dostarczy dowód

## Procedury biurowe

sprzedaży do biura. Pracownik biura odpowiada za wprowadzenie informacji zawartych w dowodzie sprzedaży do bazy danych).

Numery telefonów:

Telefon: (972) 555-0123

Faks: (972) 555-0124

E-mail

<mailto:CustomerService@consolidatedmessenger.com>

strona WWW:

<http://www.consolidatedmessenger.com>

## Pomieszczenia biurowe

### Biuro

Biuro i recepcja firmy Consolidated Messenger znajdują się od frontu budynku i pełnią rolę głównego wejścia zarówno dla pracowników, jak i dla klientów.

W biurze działają trzy stanowiska recepcyjne, każde wyposażone w telefon i komputer z łączem T1. W recepcji znajduje się miejsce do przygotowywania przesyłek, materiały papiernicze (koperty, taśma klejąca, flamastry itp.) dla klientów oraz kilka skrzytek pocztowych. Puste opakowania znajdujące się w obszarze przygotowywania przesyłek powinny być sprzątane co wieczór lub tak często, jak to konieczne. Zapasy materiałów papierniczych powinny być na bieżąco kontrolowane i uzupełniane w miarę potrzeb. Za oba te zadania odpowiedzialni są pracownicy biura.

Biuro jest otwarte od 8:00 do 21:00 od poniedziałku do soboty. Klienci wynajmujący skrytki pocztowe mają zapewniony dostęp przez 24 godziny na dobę.

## Procedury biurowe

### Magazyn

Z tyłu budynku znajduje się magazyn, który zajmuje większą część powierzchni budynku.

Magazyn jest podzielony na cztery, niezależne części: Odbiór, Dostawa, Pakowanie i Inwentaryzacja:

- Część „Odbiór” składa się z dwóch ramp załadunkowych (wykorzystywanych również przez Dostawę) o powierzchni 24 x 24 m, na których znajdują się regały na nadchodzące przesyłki. Regały są przypisane do poszczególnych firm dostawczych.
- „Dostawa” znajduje się naprzeciwko „Odbioru” i wykorzystuje te same rampy załadunkowe. Dysponuje powierzchnią 24 x 24 metry, na której znajdują się regały. Regały są przypisane do poszczególnych firm dostawczych.
- „Pakowanie” dysponuje dwoma stołami i dwoma regałami, na których znajdują się pudełka różnych rozmiarów, folia bąbelkowa, taśmy klejące, styropian i etykiety.
- Inwentaryzacja ma trzy regały przeznaczone do przechowywania nadmiarowych regałów.

### Telefony

Telefony są wyposażone w interkom pozwalający pracownikom biura kontaktować się z magazynem. Podczas korzystania z telefonów należy postępować zgodnie z zamieszczoną poniżej instrukcją.

Aby korzystać z interkomu w biurze:

1. Podnieś słuchawkę i naciśnij klawisz 1.
2. Aby skontaktować się z biurem z kuchni, naciśnij 2.
3. Po usłyszeniu kliknięcia naciśnij przycisk Speaker.
4. Aby uzyskać połączenie bez korzystania z interkomu, należy nacisnąć 1 i czekać na odpowiedź.

Procedury biurowe

## Zamawianie artykułów biurowych

Materiały reklamowe, papier firmowy, druki zamówień, druki dowodów sprzedaży, pokwitowania

Zapotrzebowanie biura

Materiały reklamowe, papier firmowy, druki zamówień, druki dowodów sprzedaży, pokwitowania

Dostawca: Lucerne Publishing

Strona WWW: [www.lucernepublishing.com](http://www.lucernepublishing.com)<http://www.iprint.com/>

Dostęp do konta:

E-mail: [andrew@consolidatedmessenger.com](mailto:andrew@consolidatedmessenger.com)

Hasło: ConsMess

Aby zamówić materiały biurowe, wejdź na stronę [www.lucernepublishing.com](http://www.lucernepublishing.com).

Kliknij Otwórz zapisaną pozycję.

Adres e-mail: [andrew@consolidatedmessenger.com](mailto:andrew@consolidatedmessenger.com) Hasło: ConsMess

Kliknij przycisk OK znajdujący się u dołu strony.

Dodaj do koszyka zawartość ostatniego zamówienia.

Kliknij Zobacz zawartość koszyka.

Kliknij Zmień zawartość

W oknie Zawartość kliknij Zmień.

Kliknij przycisk OK.

## Procedury biurowe

Kliknij Do wyjścia.

Upewnij się, że informacje opisujące zamówienie są poprawne, a następnie kliknij Do kasy.

Wprowadź informacje do faktury i kliknij Płać.

Zaopatrzenie biura

Dostawca: Fabrikam, Inc.

Strona WWW: [www.fabrikam.com](http://www.fabrikam.com)

Dostęp do konta:

Nazwa użytkownika: AndrewD

Hasło: CMess01

Here is a list of items we order from Fabrikam:

Pudełka

Styropian

Taśmy klejące

Kalka

Toner do drukarek (5SI i HP 4000)

Dystrybucja:

Kartki Post-it

Etykiety samoprzylepne

Koperty z poddrukiem

## Procedury biurowe

Taśmy klejące

Flamastry

Pudełka

Folia bąbelkowa

Aby złożyć zamówienie w firmie Fabrikam, odwiedź stronę [www.fabrikam.com](http://www.fabrikam.com). Zaloguj się do systemu, używając następujących informacji:  
Nazwa użytkownika: AndrewD  
Hasło: CMess01

Wyszukaj towary, które chcesz zamówić, i dodaj je do koszyka.

Gdy skończysz, kliknij Koszyk.

Kliknij Wyjście.

Jeśli nie masz żadnych talonów, kliknij Kontynuuj.

Upewnij się, że dane do faktury i adres dostawy są poprawne.

Kliknij przycisk Kontynuuj.

Wprowadź poprawne dane do faktury.

Kliknij przycisk Kontynuuj.

Sprawdź zawartość zamówienia i kliknij Zatwierdź.

Otrzymasz potwierdzenie pocztą e-mail i zwykłą pocztą. Zachowaj wydruk

Procedury biurowe

## **DOSTAWA**

Przetwarzanie zamówienia

Odbiór przesyłki

Przetwarzanie zamówienia

Odbiór przesyłki

Wszystkie przesyłki pozostawione przez klientów powinny być przetworzone tego samego dnia. Przesyłki otrzymujemy z dwóch źródeł:

Przesyłki do dostarczenia

Pobieranie przesyłek do pakownia i wysyłki

Przesyłki do dostarczenia

Gdy klient przyniesie przesyłkę do wysłania:

Zapytaj go o nazwisko i sprawdź w bazie danych, czy ma już u nas konto.

Jeśli jest to aktywne konto firmowe, zapytaj, czy przesłać fakturę.

Zapytaj klienta, czy preferuje jakąś firmę kurierską, metodę dostawy (transport lądowy, morski) i jaki termin dostawy jest dla niego akceptowalny.

Wprowadź informacje do bazy danych, wydrukuj fakturę i dowód sprzedaży. Rozpocznij przetwarzanie zamówienia (patrz Przetwarzanie zamówienia).

Kopię faktury i dowód sprzedaży oddaj klientowi.

Pobieranie przesyłek do pakownia i wysyłki

Gdy klient przyniesie przesyłkę do spakowania i wysłania:

Zapytaj go o nazwisko i sprawdź w bazie danych, czy ma już u nas konto.

## Procedury biurowe

Jeśli jest to aktywne konto firmowe, zapytaj, czy przesłać fakturę.

Zapytaj klienta, czy preferuje jakąś firmę kurierską, metodę dostawy (transport lądowy, morski) i jaki termin dostawy jest dla niego akceptowalny.

Zmierz rozmiary przesyłki, aby określić rodzaj opakowania.

Wprowadź informacje do bazy danych, wydrukuj fakturę i dowód sprzedaży. Rozpocznij przetwarzanie zamówienia (patrz Przetwarzanie zamówienia).

Kopię faktury i dowód sprzedaży oddaj klientowi.

## Przetwarzanie zamówienia

Po otrzymaniu nowego zamówienia od klienta należy wykonać następujące czynności:

Oszacowanie zamówienia

Utworzenie faktury

Przetwarzanie faktury

Oszacowanie zamówienia

Przed utworzeniem zamówienia należy zebrać następujące informacje:

Kim jest klient?

Czy ma aktywne konto w naszym systemie?

Czy przysługują mu zniżki?

Jaką metodę płatności wybrał?

Kim jest klient?



## Procedury biurowe

Prowadzimy sprzedaż dla następujących klientów:

Rodzaj	Metoda płatności
Indywidualny	Gotówka, karta kredytowa, czek,
Klient opłacający fakturę (najczęściej firmy)	Faktura z 30-dniowym terminem płatności

Czy ma aktywne konto w naszym systemie?

Aby odnaleźć klienta:

Znajdź bazę danych klientów w programie Access.

Jeśli nie uda ci się znaleźć nazwy klienta, zanim dodasz go do systemu, sprawdź najpierw listę nieaktywnych kont.

Sprawdzanie sytuacji finansowej nowego klienta

Nowi klienci, którzy chcą korzystać z zamówień zaopatrzeniowych, muszą wyrazić zgodę na sprawdzenie sytuacji finansowej.

Druk zgody na sprawdzenie sytuacji finansowej znajduje się w folderze Sprawy administracyjne.

Daj formularz klientowi do wypełnienia lub zaproponuj, był zrobił to od razu w naszym biurze.

## Procedury biurowe

Po otrzymaniu podpisanego formularza zgody na sprawdzenie sytuacji finansowej należy wysłać faksem kopię tego dokumentu do wszystkich organizacji, od których chcemy uzyskać informacje. Jeśli numer faksu nie został podany – zadzwoń.

Jeśli wszystkie organizacje nadeślą potwierdzenia niezalegania z płatnościami, zatwierdź klienta; w przeciwnym razie zażądaj płatności kartą kredytową.

Po zatwierdzeniu wniosku natychmiast poinformuj klienta i zaktualizuj bazę danych.

### Tworzenie nowego konta klienta

W oknie programu Access na pasku ikon kliknij Klient i otwórz zadanie Klienci. Przejrzyj zawartość okna.

Kliknij u dołu prawego okienka, a następnie kliknij Nowy.

Wprowadź odpowiednie informacje o kliencie i kliknij OK.

Jaką metodę płatności wybrał?

Akceptujemy następujące metody płatności:

Zamówienie zaopatrzeniowe: Zamówienia zaopatrzeniowe przyjmujemy od organizacji rządowych bez sprawdzania sytuacji finansowej. Wszystkie pozostałe firmy muszą przejść kontrolę sytuacji finansowej – po spełnieniu tego warunku mogą składać zamówienia zaopatrzeniowe. *Klient musi podpisać zamówienie zaopatrzeniowe podczas jego składania.* Podpisane zamówienie zaopatrzeniowe traktujemy jako zobowiązanie do zapłaty.

30-dniowy termin płatności: Jeśli nie ustalono inaczej, wymagamy od wszystkich firm opłacania zamówień zaopatrzeniowych w nieprzekraczalnym terminie 30 dni.

Karty kredytowe: Akceptujemy następujące karty kredytowe: American Express, Discover, Visa i MasterCard.

## Procedury biurowe

Czeki: Osoba płacąca czekiem musi wylegitymować się dowodem osobistym i podać swój numer telefonu. Należy poinformować klienta, że zostanie obciążony opłatą w wysokości 100 zł, jeśli bank odmówi realizacji czeku.

### Utworzenie faktury

Aby utworzyć fakturę:

W folderze Formularze znajdź dokument Kontakty.doc i wypełnij go.

Upewnij się, że pole Nr faktury zostało zaktualizowane – numery faktur nie mogą się powtarzać!

Jeśli dokument ma być przesłany faksem lub tradycyjną pocztą – wydrukuj go. W przeciwnym przypadku wyślij go pocztą elektroniczną.

### Przetwarzanie faktury

Przetwarzanie faktury z płatnością kartą kredytową

Przetwarzanie zamówienia zaopatrzeniowego

Przetwarzanie faktury z płatnością czekiem

Przetwarzanie faktury z płatnością kartą kredytową

Firmą obsługującą nas w zakresie płatności kartami kredytowymi jest Woodgrove Bank:

Aby przetworzyć fakturę z płatnością kartą kredytową:

Wyślij fakturę jako załącznik pod adres [david@woodgrovebank.com](mailto:david@woodgrovebank.com) do zatwierdzenia.

Po zatwierdzeniu płatności otwórz okno programu Access.

Znajdź nazwę klienta.

## Procedury biurowe

Znajdź bieżący numer faktury dla konta klienta.

W odpowiednich polach wprowadź metodę płatności, kwotę i numer potwierdzenia

Przetwarzanie zamówienia zaopatrzeniowego

Sprawdź, czy klient jest widoczny w bazie danych jako klient bieżący. Jeśli tak, upewnij się, że przesłał nam faksem lub pocztą elektroniczną zamówienie zaopatrzeniowe będące podstawą płatności. W przypadku nowego klienta przed zaakceptowaniem zamówienia konieczne jest sprawdzenie sytuacji finansowej.

Przetwarzanie faktury z płatnością czekiem

Jeśli klient woli płacić czekiem, a nie kartą kredytową, należy wykonać następujące czynności::

Utwórz fakturę dla klienta.

Wyślij fakturę do klienta.

W bazie danych Access, w rekordzie opisującym klienta zmień jego status na „warunkowy” aż do chwili zrealizowania czeku przez bank

## **KSIĘGOWOŚĆ**

Kontysta

Księgowy

Program księgowy

Kontysta

Reed Koch

reed@fourthcoffee.com

Procedury biurowe

Księgowy

Alfons Parovszky

alfonso@northwindtraders.com

Program księgowy

Obecnie korzystamy z programu Microsoft Office Small Business Accounting.

Bank

Współpracujemy z Woodgrove Bank.

Rachunek bieżący #1111122222

Rachunek rynku pieniężnego #345689

Wszystkie czeki, przekazy, przelewy i wpłaty gotówkowe kierujemy na rachunek bieżący, a nadwyżkę powyżej 5000 złotych przekazujemy raz na tydzień na rachunek rynku pieniężnego.

Zganie z przepisami w ciągu miesiąca możemy dokonać nie więcej niż trzy wypłaty z rachunku rynku pieniężnego. W przypadku przekroczenia tego limitu konto zostanie przekształcone w zwykły rachunek oszczędnościowy, a my – ukarani.