

**REGULAMENT ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE
DEPARTAMENT CLIENȚI ȘI VÂNZĂRI**

Departamentul Clienți și Vânzări este o structură funcțională constituită la nivelul Companiei Naționale "Poșta Română" S.A. în subordinea directă a Directorului General, conform organigramei aprobate de către Consiliul de Administrație al Companiei Naționale "Poșta Română" S.A, având ca principale responsabilități:

- Definirea produselor și serviciilor;
- Evaluarea costurilor;
- Stabilirea tarifelor și politicilor de prețuri;
- Branding;
- Promovarea companiei, comunicarea și relațiile publice;
- Vânzări și participarea la licitații;
- Derularea de proiecte de responsabilitate socială;

astfel încât să contribuie la realizarea obiectivelor generale ale Companiei Naționale „Poșta Română” S.A. în conformitate cu Planul de Management și celelalte documente programatice ale Companiei.

Managementul Departamentului Clienți și Vânzări este asigurat de către Directorul Departamentului Clienți și Vânzări.

APLICABILITATE

Prezentul regulament de organizare și funcționare (denumit în cele ce urmează ROF) se aplică salariaților încadrați în schema de personal a Departamentului Clienți și Vânzări, conform statului de funcții.

DESCRIEREA SCOPULUI DEPARTAMENTULUI

Departamentul Clienți și vânzări are scopul de a asigura veniturile Companiei Naționale "Poșta Română" rezultate din activitatea de definire a produselor, prețurilor și promovării, inclusiv vânzări.

Scopul secundar al departamentului clienți și vânzări este reprezentat de creșterea profitului și a poziției pe piața relevantă de servicii poștale.

DESCRIEREA OBIECTIVELOR DEPARTAMENTULUI

1. Simplificarea portofoliului de servicii și produse;
2. Creșterea competitivității ofertei comerciale;
3. Segmentarea pieței;
4. Lansarea pe piață și promovarea tuturor serviciilor dezvoltate de către Compania Națională "Poșta Română" S.A., precum:
 - Servicii de curierat cu avizare digitală, francare alternativă, urmărire în timp real a trimiterilor;
 - PUDO, cutii poștale digitale;
 - Servicii de e-Commerce și integrare cu marii operatori globali;
 - Transfer electronic de bani, card poștal;
 - Servicii logistice;
 - Servicii imobiliare;
 - Servicii de imprimare;
 - Cutii poștale standardizate pentru colete;
 - Servicii poștale integrate (ex: tipar, insert și distribuire).
5. Reconstruirea structurii de cost;
6. Dezvoltarea politicii de preț bazată pe modele de cost în timp real;
7. Dezvoltarea strategiei de internaționalizare a Companiei Naționale „Poșta Română”;
8. Dezvoltarea de relații bilaterale internaționale care au ca impact dezvoltarea comercială, schimbul de know-how, suport și consultanță;
9. Rebranding;
10. Modelarea oficiului poștal standard din punctul de vedere al arhitectural și design;
11. Refacerea site-ului companiei și dezvoltarea de site-uri noi;
12. Dezvoltarea strategiei de imagine și comunicare;
13. Dezvoltarea strategiei de vânzări;
14. Dezvoltarea echipei de vânzări la nivel local;
15. Diversificarea categoriilor de clienți;
16. Simplificarea procedurii de semnare a contractelor;
17. Standardizarea și asigurarea vizibilității imaginii de brand în mediul online și offline;
18. Asigurarea sustenabilității structurilor Companiei Naționale "Poșta Română”;
19. Implementarea proiectelor de responsabilitate socială.

DESCRIEREA MIJLOACELOR DEPARTAMENTULUI CLIEŢI ŞI VÂNZĂRI

Departamentul Clienți și Vânzări administrează un set de proceduri menite să asigure venituri Companiei Naționale "Poșta Română." Departamentul utilizează legislația din domeniul

serviciilor poștale, procedurile interne, sistemul IT și personalul Companiei Naționale “Poșta Română” din domeniile relevante.

Elementele sistemului sunt:

- Ghidul Agentului de Vânzări;
- Ansamblul Instrucțiunilor Poștale;
- Ansamblul procedurilor operaționale;
- Legislația primară și secundară din domeniul serviciilor poștale;
- Modulul ERP corespunzător Departamentului Clienți și Vânzări;
- Salariații din cadrul Departamentului Clienți și Vânzări;
- Salariații cu atribuții de vânzări, marketing și comunicare din cadrul sucursalelor regionale de poștă și oficiilor județene de poștă;
- Salariații din cadrul structurilor operative (oficii poștale, ghișee exterioare, etc);
- Fișele de post și toate actele normative interne cu privire la organizarea muncii.

DESCRIEREA RESURSELOR EXTERNE NECESARE

Pentru realizarea obiectivelor Companiei Naționale „Poșta Română”, Departamentul Clienți și Vânzări utilizează următoarele resurse:

- **Departament Juridic:** Servicii de asistență juridică în domeniul contractelor comerciale și a celor de achiziție publică; referate de necesitate / contracte ale Departamentului Clienți și Vânzări;
- **Unitate de Afaceri - Curierat:** Norme și proceduri operaționale pentru serviciile și produsele oferite de Unitatea de Afaceri Curierat;
- **Unitate de Afaceri Imprimare:** Oferte de preț pentru servicii tipografice și operațiuni suport și tipărituri;
- **Unitatea de Afaceri Servicii Financiare:** Norme și proceduri operaționale pentru serviciile de finanțare ale Companiei Naționale ”Poșta Română” S.A.;
- **Departament Transformare Digitală:** Servicii de software poștal, ERP, echipamente IT și mentenanța acestora; servicii de dezvoltare pentru S.O. Marketing (plata online pe site – E-mandat, MyPostcard, My Mark, My Letter, Abonamente presă);
- **Departament Economico-Financiar:** Situații financiare și situațiile traficului, inclusiv contravaloarea în vederea facturării, documente financiare pentru decontarea de cheltuieli; referate de necesitate / contracte ale Departamentului Clienți și Vânzări care necesită avizul Departamentului Economico-Financiar;

- **S.O. Strategy Management:** Servicii de recrutare, evaluare de personal, pregătire profesională;
- **S.O. Serviciul Intern de Prevenire și Protecție:** Servicii de prevenție și instructaj în vederea respectării legislației specifice în vigoare;
- **S.O. Inspecție, Integritate și Antifraudă:** Servicii de control cu privire la respectarea actelor normative interne, procedurilor operaționale, precum și tuturor prevederilor cu privire la etică;
- **Departament Infrastructură:** Servicii de aprovizionare cu materiale, imprimate, rechizite, servicii de management imobiliar, (modernizare, reparații curente, igienizare), servicii de transport pentru mobilitatea agenților de vânzări. De asemenea, pentru realizarea investițiilor în patrimoniul Companiei de către Departamentul Infrastructură în conformitate cu politica de Marketing și Branding;
- **Unitate de Afaceri Imobiliare:** Servicii de închiriere pe piața liberă;
- **Sucursalele Regionale de Poștă** – Documentația suport necesară încheierii contractelor, date și informații cu privire la activitatea specifică.

DESCRIEREA RESURSELOR INTERNE

Personalul operativ:

- Agent vânzări;
- Ofițer presă;
- Analist date (specializare marketing și vânzări);
- Analist date (specializare economică);
- Analist transformare digitală;
- Ofițer suport clienți;
- Specialist proiecte.

Echipamente IT (calculatoare, laptopuri, imprimante, scanere, consumabile, telefoane mobile cu acces la internet altele) – prin intermediul acestor echipamente se asigură desfășurarea activității zilnice a salariaților, precum și comunicarea prin intermediul mesageriei electronice;

Departamentul utilizează, în domeniul comunicare și relații publice:

- Softuri / programe specifice activității de creare conținut tipărit, audio, video și foto;
- Monitor pentru editare grafică;
- Abonamente la bănci de imagine pentru fotografii corporate;
- Reportofoane;
- Flipchart-uri;

- Aparat foto profesional + accesorii (lumini profesionale, fundaluri, obiective etc);
- Telefoane mobile de serviciu, cu acces la internet, capabile să realizeze video story-uri live -uri pe social media;
- Sistem prezentare – laptop + proiector + ecran.

Aplicații informatice

- Modul ERP clienți / Aplicația “Clienți CNPR” în scopul introducerii datelor contractuale ale clienților naționali și locali și actualizării informațiilor ori de câte ori este necesar;
- Modul ERP produse / Aplicația “Nomenclatorul unic de mărfuri” în scopul introducerii datelor contractuale ale clienților și actualizării informațiilor ori de câte ori este necesar;
- Modul ERP presă / Aplicația informatică de presă în scopul actualizării cu modificările intervenite în condițiile de abonare, conform datelor comunicate de partenerii de contracte presă centrală;
- Sistemul Electronic de Achiziții Publice (SEAP) în scopul participării la procedurile de achiziție organizate.
- Site-ul Poștei Române în scopul de a oferi clienților prin structura suport clienți informații referitoare la serviciile poștale.
- În domeniul costurilor și tarifelor:
 - Acces la interfața Pentaho pentru interogarea bazelor de date;
 - Acces la aplicația MAP;
 - Aplicație informatică pentru raportarea și centralizarea informațiilor privind eșantionarea trimitărilor colectate de la cutiile poștale stradale;
 - Aplicație informatică pentru obținerea informațiilor privind spațiile utilizate.
- Platformă e-mail marketing (bulk e-mail) pentru promovarea și informarea clienților Companiei Naționale ”Poșta Română” S.A.
- Aplicația de mobil Poșta Română.

Sisteme de expunere pentru asigurarea vizibilității în cadrul evenimentelor: tabla digitală, roll-up-uri, pop-up spidere, stand produse, cutie poștală, ramă click tip „people stopper”, steaguri.

Autoturisme cu / fără șofer pentru deplasarea la clienți.

Mobilier și alte obiecte de inventar cu rol secundar – suport pentru desfășurarea activității salariaților în condiții optime.

ENUMERAREA SERVICIILOR PE CARE LE DUCE LA ÎNDEPLINIRE DEPARTAMENTUL

Departamentul Clienți și Vânzări furnizează următoarele servicii:

- Vânzări corporatate, directe produse și servicii;
- Ofertare;
- Analiză de cost;
- Servicii de imagine;
- Relații publice;
- Participare la licitații;
- Contractare;
- Relații clienți;
- Organizare evenimente.

DEPARTAJAREA ACTIVITĂȚILOR PE SUBDIVIZIUNI ORGANIZATORICE

I. MARKETING ȘI BRANDING

1. Elaborează planul de marketing și fundamentează proiectul pentru bugetul de marketing (anual) al „Companiei Naționale „Poșta Română”.
2. Analizează percepția clienților față de serviciile și produsele Companiei Naționale “Poșta Română”.
3. Asigură consultanță salariaților cu atribuții de marketing de la nivelul structurilor teritoriale.
4. Promovează pe piață produse și servicii;
5. Desfășoară campanii publicitare;
6. Elaborează documentația de achiziții prevăzute în bugetul departamentului;
7. Organizează participarea la târguri, expoziții, evenimente, festivaluri și alte manifestări de specialitate.
8. Organizează evenimente cuprinzând aniversări din viața subunității poștale – x ani de funcționare, momente importante din viața subunității poștale (număr record de încasări/ prelucrare trimiteri poștale etc) și alte tipuri de evenimente ce pot aduce beneficii atât interne, cât și externe Companiei.

9. Realizează grafica, machetarea și producția materialelor necesare pentru reprezentarea companiei pe piață.
10. Administrează website-ul www.posta-romana.ro și aplicația de mobil Poșta Română.

II. COST ȘI TARIF

1. Determină costurile produselor și serviciilor;
2. Transmite către ANCOM costurile serviciilor reglementate;
3. Actualizează strategia de preț;
4. Întocmește rapoarte privind raportul cost / tarif al serviciilor prestate;
5. Administrează modulul ERP de pricing și centre de cost / profit.

III. VÂNZĂRI

A. LICITAȚII

1. Monitorizează Sistemul Electronic de Achiziții Publice (SEAP).
2. Identifică procedurile de achiziție publice și private cu obiect de interes pentru ofertarea serviciilor / produselor din portofoliu.
3. Fundamentează necesitatea sau oportunitatea stabilirii de relații de cooperare cu alte instituții, organisme, organizații sau companii, prin participarea la procedurile de achiziție publice și private, în conformitate cu strategiile adoptate la nivelul Companiei Naționale “Poșta Română”.
4. Asigură relația permanentă cu clienții.
5. Întocmește documentații de participare la licitații.
6. Elaborează oferte de preț.
7. Asigură reprezentare în cadrul procedurilor de achiziție atunci când autoritatea contractantă o solicită.
8. Elaborează contracte / convenții.
9. Solicită întocmirea / eliberarea garanțiilor de bună execuție și transmite datele necesare derulării contractelor la departamentele implicate în derularea acestora.
10. Asigură consultanță și suport structurilor teritoriale în scopul derulării contractelor încheiate.
11. Asigură suport pentru participarea la licitații a Sucursalelor Specializate.
12. Gestionează catalogul de produse și servicii disponibil în Sistemul Electronic de Achiziții Publice (SEAP).
13. Actualizează oferta de servicii și produse în catalogul de produse și servicii SEAP.

14. Întocmește acte adiționale la contractele / acordurile cadru / contractele subsecvente încheiate.
15. Semnalează eventualele activități care pot fi considerate drept concurență neloială și propune măsuri de contracarare.

B. VÂNZĂRI CORPORATIVE

1. Coordonează și asigură consultanță și suport structurilor comerciale teritoriale privind ofertarea serviciilor din portofoliu.
2. Elaborează oferte.
3. Negociază și întocmește contracte și acte adiționale.
4. Derulează programe de fidelizare a clienților din portofoliu.
5. Urmărește derularea contractelor comerciale.
6. Gestionează modulele ERP de vânzări.
7. Gestionează modulele ERP / aplicația informatică de presă pentru activitatea de contractare de presă centrală.

C. ANALIZĂ ȘI MANAGEMENT CONTRACTE

1. Gestionează activitatea de centralizare lunară a traficului și veniturilor aferente contractelor naționale și urmărește modul de îndeplinire a obligațiilor asumate prin contractele comerciale.
2. Centralizează traficul de trimiteri poștale care fac obiectul contractelor încheiate la nivel național, stabilește discount-urile aferente traficului consolidat și transmite datele pentru facturare către Departamentul Economico-Financiar / Sucursale Regionale de Poștă.
3. Asigură suport pentru derularea contractelor serviciilor poștale: sistemul de francare TP (acordă aprobări clienților, întocmește și actualizează baza de date a numerelor de TP acordate clienților, urmărește traficul de trimiteri francate în sistem TP); mașinile de francat (atribuie serii poștale, gestionează baza de date proprietari/utilizatori mașină de francat).
4. Gestionează modulul ERP / aplicația informatică "Clienți CNPR" privind datele contractuale ale clienților naționali și locali.
5. Transmite date solicitate de clienți interni.

D. SUPORT CLIENȚI

1. Preia și răspunde apelurilor clienților Poștei Române la numărul unic 021.9393;

2. Preia și răspunde în timp util la toate solicitările de informații primite prin e-mail la adresele de e-mail oficiale;
3. Monitorizează, preia și răspunde în timp real la mesajele private, comentariile și postările din paginile oficiale de social-media și la mesajele private;
4. Primește și redirecționează sesizările clienților;

IV. COMUNICARE ȘI RELAȚII PUBLICE

1. Elaborează și implementează strategia de comunicare a Companiei Naționale “Poșta Română”.
2. Asigură producerea integrată a mesajului public al Companiei Naționale “Poșta Română” și transmite informațiile publice prin toate mijloacele de comunicare;
3. **În domeniul Creare Content Media:**
 - Coordonează echipa de editori foto - video, gestionează arhiva foto – video;
 - Creează materiale proprii destinate opiniei publice: știri, comunicate de presă, declarații, povești ale poștașilor care sunt diseminate pe toate canalele de comunicare;
 - Realizează documentarea și editarea informațiilor necesare creării materialelor - producție proprie, redactează punctaje pentru speech-uri;
 - Redactează Revista Poștașul, creează un newsletter regulat;
 - Produce publicația tipărită – Supliment al Revistei Poștașul – realizată pentru publicul extern.
4. **În domeniul Relații cu Mass-media și Relații Publice:**
 - Asigură funcționarea permanentă a relațiilor cu mass-media și informarea publică;
 - Transmite presei comunicate, drepturi la replică, declarații, precum și alte informații de interes public, monitorizează aparițiile în întreaga mass-media, răspunde solicitărilor jurnaliștilor;
 - Organizează desfășurarea evenimentelor de presă, a interviurilor, conferințelor de presă, a briefing-urilor, întâlnirilor formale și informale, info-tripurilor, vizitelor de lucru în teritoriu, la care participă și jurnaliști;
 - Proiectează și implementează noi forme de comunicare;
 - Coordonează activitatea grupurilor interne.
5. **În domeniul Social media:**
 - Asigură prezența constantă a brandului pe platformele adoptate;
 - Colaborează cu furnizorul de servicii de marketing online pentru optimizarea postărilor.
6. **În domeniul Comunicării Interne:**
 - Creează content pentru grupul oficial al salariaților;

- Editează, lunar, revista cu circuit intern, “Poștașul”, newsletter-ul aferent și website-ul Poștașul;

7. În domeniul Informațiilor Publice:

- Îndeplinește sarcinile specifice ce-i revin din aplicarea prevederilor Legii nr. 544/2001 privind liberul acces la informațiile de interes public.

V. RELAȚII INTERNAȚIONALE ȘI E-COMMERCE

- Asigură îndeplinirea obligațiilor pe plan extern și a acțiunilor de colaborare internațională.
- Coordonează și asigură comunicarea cu Biroul Internațional al UPU, Uniunile poștale restrânse, PostEurop, precum și cu alți operatori poștali, organizații și organisme internaționale.
- Monitorizează îndeplinirea deciziilor și rezoluțiilor Congreselor poștale precum și punerea în aplicare a Strategiei Poștale Mondiale.

VI. RESPONSABILITATE SOCIALĂ

- Elaborează strategia de responsabilitate socială și fundamentează proiectul pentru bugetul de responsabilitate socială (anual) al companiei;
- Inițiază campanii de responsabilitate socială în domeniile: educație, mediu, protecție socială, sănătate (Donează parte din viața ta!, Curierii culturii etc).

A. EXTERN

Asigură prezența Poștei Române la evenimente relevante componentei de responsabilitate socială și asocierea Poștei Române cu parteneri în scopul comunității.

B. INTERN

Organizarea de evenimente cu caracter intern:

- Marșul Factorilor Poștali;
- Competiții sportive;
- Evenimente de socializare pentru angajați;
- Evenimente de strângere de fonduri în scop caritabil;
- Evenimente de donare de sânge.

DETALIEREA ACTIVITĂȚILOR DIN CADRUL SUBDIVIZIUNILOR ORGANIZATORICE PE FIȘA DE POST

ACTIVITATE	FIȘA POSTULUI
------------	---------------

RESPONSABILITATE SOCIALĂ	
Propunerea și implementarea de practici de responsabilitate socială.	Specialist proiecte
Monitorizarea activității Companiei din punct de vedere al responsabilității sociale.	Specialist proiecte
COST ȘI TARIFE	
Definește politica de prețuri a companiei;	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Determină costuri pe produs conform Deciziei ANCOM nr. 465/2020;	Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Oferă suport în vederea auditării situațiilor financiare separate (Decizia DG al Companiei Naționale “Poșta Română” nr. 437/24.07.2020); Întocmeste situația statistică conform Deciziei ANCOM nr. 133/2020;	Agent vânzări; Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Comunică politica de prețuri tuturor persoanelor implicate în activitate de vânzări;	Agent vânzări; Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;

Realizează analize de cost.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Actualizează calculul de cost.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Actualizează centrele de cost.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Întocmește situația statistică conform Deciziei ANCOM nr.133/2020;	Agent vânzări; Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Colaborează cu Autoritatea de reglementare (ANCOM) în ceea ce privește stabilirea costurilor și tarifelor pentru serviciile din sfera serviciului universal și raportarea date statistice din serviciile poștale;	Agent vânzări; Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică);

	Analist transformare digitală;
Calculează rentabilitatea serviciilor poștale;	Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Realizează statistici de vânzări	Agent vânzări; Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
MARKETING ȘI BRANDING	
Coordonează alocarea fondurilor din bugetul de marketing, în baza direcțiilor strategice aprobate.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Coordonează întocmirea caietelor de sarcini, în vederea achiziției de produse și servicii.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Asigură mentenanța website-ului și aplicației de mobil Poșta Română.	Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Elaborează strategia de marketing.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări

	Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Fixează obiective specifice domeniului comercial.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări
Implementează strategia de marketing.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Realizează analize de piață.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Asigură consultanță și suport pentru salariații de la nivel local.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Raportează activități care pot fi considerate drept concurență neloială.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări);

	Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Derulează campanii publicitare.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Elaborează brief-uri de imagine și identitate corporativă.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Colaborează cu furnizorii în ceea ce privește designul și realizarea materialelor cu rol publicitar.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Coordonează participarea companiei la târguri, expoziții, festivaluri, simpozioane și alte manifestări de specialitate.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Reprezentarea companiei la întâlniri și evenimente organizate de	Director Administrația Centrală -

ministerul de resort, alte instituții publice sau organizații interne și internaționale private sau de stat / societatea civilă, la cererea Directorului General.	Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Realizează machete grafice.	Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;
Efectuează vizite în subunitățile poștale care au activitate cu publicul în vederea monitorizării expunerii corecte a materialelor de promovare ale companiei.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Analist date (specializare marketing și vânzări); Analist date (specializare economică); Analist transformare digitală;

VÂNZĂRI CORPORATE	
Elaborează oferte privind serviciile poștale (inclusiv pentru activitatea de presă și de consignație) din portofoliul Companiei Naționale “Poșta Română” pe care le transmite potențialilor clienți naționali.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Negociază oferte pentru activitatea de presă și de consignație și întocmește contracte/acte adiționale pentru clienții naționali	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);

Elaborează draftul de contract comercial / act adițional și îl transmite clienților naționali	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Participă la întâlniri cu potențiali clienți naționali	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Păstrează permanent legătura cu clienții naționali	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Asigură suport și consultanță clienților naționali	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Asigură suport agenților de vânzări din teritoriu	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Întocmește și transmite adrese/precizări cu privire la contractele/actele adiționale încheiate	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);

Întocmește și transmite către clienții naționali notificări privind modificarea tarifelor	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Actualizează informațiile din aplicația informatică de presă cu modificările intervenite în condițiile de abonare, conform datelor comunicate de partenerii de contracte presă centrală	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Actualizează anual, aplicația informatică pentru activitatea de presa cu noile date din Catalogul Presă Poșta Română	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
ANALIZĂ ȘI MANAGEMENT CONTRACTE	
Atribuire la nivel național serii poștale mașinilor de francat proprietatea clienților.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Întocmește necesarul de cupoane răspuns internațional.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Analizează lunar traficul/venitul pentru fiecare contract comercial național gestionat.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări;
LICITAȚII	

Întocmește documentația de participare în calitate de ofertant în cadrul procedurilor de achiziție publice și private.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Solicită clarificări/răspunsuri la solicitările de clarificări.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Întocmește referate de participare.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Întocmește acorduri cadru/contracte subsecvente.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Întocmește acte adiționale (modificări tarife în conformitate cu clauzele contractuale / legislație).	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Constituie/eliberează garanții de bună execuție.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);

Ofertează servicii din portofoliul Companiei Naționale “Poșta Română” prin intermediul catalogului electronic SEAP.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);
Gestionează catalogul de produse și servicii disponibile în SEAP.	Director Administrația Centrală - Departament Clienți și Vânzări Agent vânzări; Analist date (specializare marketing);

CRITERII DE PERFORMANȚĂ PENTRU FIECARE NIVEL

MARKETING ȘI BRANDING

1. Indicatori generali:

- Sentiment;
- Mențiuni brand;
- Top of mind recall;
- Share of voice;
- Intenție de cumpărare;
- Retenție cumpărător;
- Rată nr. abonați newsletter;
- Cost marketing / achiziție;
- Customer lifetime value;
- Rată feedback pozitiv;

2. Indicatori pentru website:

- Traficul total;
- Rată de conversie - vizitator / client;
- Recomandări nete;

3. Indicatori pentru social media:

- Nr. urmăritori;
- Rata conversie;
- Rată de click-uri;

4. Indicatori pentru campaniile de newsletter:

- Rata de deschidere;
- Rata de click-uri;

5. Marketing ROI

COST ȘI TARIF

- Poziție prețuri / piață
- Rată licitații câștigate
- Timp mediu transmitere ofertă de preț;

VÂNZĂRI

LICITAȚII CLIEȚI

- Rată licitații câștigate

PALIER VÂNZĂRI

- Rată creștere vânzări;
- Venit / client (excl pensii);
- Rata profitului;
- Rata de retenție a clienților;
- Satisfacția clienților.

COMUNICARE ȘI RELAȚII PUBLICE

- Nr. apariții media
- Nr. apariții media pozitive
- Nr. apariții media plătite
- Nr. apariții media neplătite

RESPONSABILITATE SOCIALĂ

- Nr. campanii de CSR;
- Nr. salariați implicați.

SISTEM SALARIZARE

Nivel management strategic

- Director Departament Clienți și Vânzări

Retribuție salarială maximă	30.000 Lei (sumă brută)
Bonus de performanță	Anual, în funcție de îndeplinirea obiectivelor Departamentului (target-uri stabilite de către conducerea companiei) - maxim 100.000 Lei (sumă brută)
Postul nu este eligibil pentru alte comisioane sau sporuri.	

Nivel management subdiviziune organizatorică

- Manager Compartiment

Retribuție salarială maximă	Clasa 39 din cadrul Listei Funcțiilor
Bonus de performanță	Anual, în funcție de îndeplinirea obiectivelor Departamentului (target-uri stabilite de către conducerea companiei) - maxim 50.000 Lei (sumă brută)
Comision din vânzări (<i>pentru manager Compartiment Vânzări</i>)	Conform grilei de comisionare stabilită prin decizia conducerii companiei
Postul nu este eligibil pentru alte comisioane sau sporuri.	

Nivel executiv

- Agent vânzări;

Retribuție salarială maximă	Clasa 20 din cadrul Listei Funcțiilor
Comision vânzări	Lunar conform grilei de comisionare stabilită prin decizia conducerii companiei

- Ofițer presă;

Retribuție salarială maximă	Clasa 20 din cadrul Listei Funcțiilor
-----------------------------	---------------------------------------

- Analist date (specializare marketing);

Retribuție salarială maximă	Clasa 18 din cadrul Listei Funcțiilor
-----------------------------	---------------------------------------

- Analist date (specializare economică);

Retribuție salarială maximă	Clasa 18 din cadrul Listei Funcțiilor
-----------------------------	---------------------------------------

- Analist transformare digitală;

Retribuție salarială maximă	Clasa 22 din cadrul Listei Funcțiilor
-----------------------------	---------------------------------------

- Ofițer suport clienți;

Retribuție salarială maximă	Clasa 7 din cadrul Listei Funcțiilor
-----------------------------	--------------------------------------

- Specialist proiecte.

Retribuție salarială maximă	Clasa 18 din cadrul Listei Funcțiilor
-----------------------------	---------------------------------------

NECESARUL DE RESURSE UMANE

Prezentul document normativ reglementează transferul către funcționarea pe posturi de transformare agilă, conform celor de mai jos:

Departamentul clienți și vânzări funcționează cu resursa umană disponibilă organizată pe posturile prevăzute în cadrul contractului colectiv de muncă, cu atribuții reglementate prin fișa postului.

Pentru susținerea procesului de transformare agilă, Departamentul Clienți și Vânzări funcționează cu un post de Director Administrația Centrală - Departamentul Clienți și Vânzări, în scopul administrării tuturor activităților de vânzări, marketing, comunicare și relații publice, suport clienți și în vederea respectării indicatorilor globali de performanță pe aria specifică:

1. Creșterea cifrei de afaceri;
2. Creșterea cotei de piață în servicii de curierat;
3. Creșterea cotei de piață în servicii de logistică;
4. Creșterea cotei de piață în servicii imobiliare;
5. Creșterea cotei de piață în servicii de imprimare;
6. Creșterea cotei de piață în servicii financiare;
7. Creșterea ratei profitului.

Subdiviziunea Organizatorică Marketing și Branding funcționează cu 1 post de manager compartiment, 8 posturi de analist date, 8 posturi de analist transformare digitală și 2 posturi de specialist proiect.

Subdiviziunea Organizatorică Vânzări funcționează cu 2 posturi de manager compartiment, 26 posturi de ofițer suport clienți, 15 posturi de agent vânzări, 15 de posturi analist date, 5 posturi analist transformare digitală și 5 posturi de specialist proiecte.

Subdiviziunea Organizatorică Comunicare și Relații Publice funcționează cu 7 posturi de ofițer presă și 3 posturi de analist transformare digitală.

Subdiviziunea Organizatorică Responsabilitate Socială funcționează cu 5 posturi de specialist proiecte.

Posturile actuale își derulează activitatea conform normelor, până la transferul pe postul de transformare agilă.

DENUMIRE POST	NR. POSTURI
---------------	-------------

Director Departament Clienți și Vânzări	1
Manager Compartiment	3
Agent vânzări	15
Ofițer presă	7
Analist date (specializare marketing)	8
Analist date (specializare economică)	15
Analist transformare digitală	16
Ofițer suport clienți	26
Specialist proiecte	12

FIȘE DE POST COMPONENTE ALE STRUCTURII

- Director Departament;
- Agent vânzări
- Ofițer presă
- Analist date (specializare marketing)
- Analist date (specializare economică)
- Analist transformare digitală
- Ofițer suport clienți
- Specialist proiecte

REGULI DE ORGANIZARE ȘI FUNCȚIONARE

1. Directorul departamentului clienți și vânzări alocă sarcini salariaților din cadrul subdiviziunilor organizatorice din subordinea sa.
2. Sarcinile sunt alocate prin dispoziție de serviciu, cu specificarea termenului de realizare.
3. Salariații din subordinea Directorului departamentului clienți și vânzări duc la îndeplinire sarcinile în termenul stabilit, urmând a fi evaluați în funcție de acest criteriu.
4. Activitatea departamentului de clienți și vânzări se desfășoară prin alocarea de tichete, de către Directorul departamentului clienți și vânzări către personalul din S.O. din subordine.

5. Salariatul desemnat pe tichet are în responsabilitate ducerea la îndeplinire a închiderii tichetului, inclusiv operațiunilor subsecvente acestuia, dacă Directorul departamentului clienți și vânzări nu hotărăște altfel.
6. Toți salariații care ocupă funcția de agent vânzări vor respecta un cod vestimentar business.
7. Sunt nerecomandate tuturor salariaților din cadrul departamentului clienți și vânzări obiecte de vestimentație precum blugi deteriorați din fabrică, pantaloni scurți, papuci deschiși, sau alte ținute informale.
8. Toți salariații din cadrul departamentului clienți și vânzări vor păstra la locul de muncă o atmosferă ordonată, cu minim de obiecte de papetărie, și vor reduce la minim consumul de hârtie.
9. Salariații vor purta permanent legitimația de serviciu afișată.
10. Legitimația de serviciu poate fi utilizată pentru pontaj prin decizia Directorului General, dacă există sistem de control acces.

REGULI SPECIFICE:

Criteriile specifice privind evaluarea profesională a salariaților

1. Salariații din cadrul departamentului clienți și vânzări sunt evaluați profesional după următoarele criterii:
 - Permis de conducere categoria B;
 - Capacitate de lucru cu calculatorul, cu următoarele aplicații:
 - Word - avansat;
 - Excel - avansat;
 - Outlook - avansat;
 - Browser navigare internet - avansat;
 - Software ERP.
 - Adobe Photoshop / Illustrator / After-effects;
 - Adobe Premiere
 - Corel
 - Utilizarea editorului de text pentru generarea de documente scrise cu diacritice. numerotarea paginilor, utilizare instrumentelor „track changes”, utilizarea antetului, cuprinsului automat, referințelor, dactilografierea rapidă, bullets și numerotare automată, paragrafe spațierea automată, drafturi prestabilite.
 - Utilizarea programului de calcul tabelar cu formule avansate, pivot table și transfer către formate print.
 - Capacitate analitică, atenție la detalii, capacitate organizatorică.

- Cunoașterea avansată a gramaticii limbii române.
- Rezistență la stres, echilibru emoțional, stăpânire de sine.
- Excelente abilități de relaționare;
- Empatie;
- Excelente abilități de negociere;
- Limba engleză sau o altă limbă străină de circulație internațională - nivel avansat;
- Excelente abilități de vânzări;
- Experiență în vânzări, copyright, publicitate, economie.

Modul desfășurării evaluării

2. Evaluarea salariaților se realizează cu ajutorul întrebărilor și testelor profesionale specifice precum și grilelor de evaluare puse la dispoziție de către S.O. Strategy Management.
3. Conducătorul ierarhic superior stabilește criteriile specifice fiecărui post în cadrul fișei postului aferentă.
4. Principiile de acordare a bonusurilor la salariu se stabilesc prin decizia Directorului departamentului clienți și vânzări.

Îndeplinirea sarcinilor de serviciu

5. Conducătorul ierarhic superior monitorizează salariații din subordine și îndeplinirea sarcinilor de serviciu specificate în cadrul fișei postului.
6. Conducătorul ierarhic superior întocmește pontajul salariaților și îl transmite către S.O. Salarizare în vederea efectuării plății.
7. Pontajul reprezintă documentul justificativ la plata drepturilor salariale.
8. Conducătorul ierarhic superior stabilește prin decizie condițiile întocmirii pontajului.
9. Conducătorul ierarhic superior poate stabili prin decizie o condică de prezență, un sistem electronic de prezență cu card RFid, și / sau o aplicație software sau un alt sistem de certificare a îndeplinirii sarcinilor de serviciu, atunci când felul muncii nu este contorizat altfel.
10. Conducătorul ierarhic superior aprobă modalitatea de îndeplinire a atribuțiilor de serviciu ale salariaților, în regim telemuncă, la cererea acestora, în funcție de interesele angajatorului. În acest caz, conducătorul ierarhic superior stabilește un sistem specific de certificare a atribuțiilor de serviciu.

Beneficii

11. Conducătorul ierarhic superior stabilește următoarele beneficii la salariu, conform legislației muncii în vigoare:

- Laptop;
- Telefon de serviciu;
- Abonament telefonie și date.
- Mașină de serviciu.
- Combustibil

Dispoziții tranzitorii

12. Ducerea la îndeplinire a prevederilor de mai sus se realizează de către S.O. Contracte Individuale de Muncă;

13. Orice inadvertență sesizată între practică și norme va fi raportată conducătorului ierarhic superior.

14. Prezentul ROF asigură tranziția de la sistemul actual al posturilor prevăzute în cadrul contractului colectiv de muncă, la noul sistem prevăzut cu posturi destinate