Proces obsługi sprzedaży



# PROCES OBSŁUGI SPRZEDAŻY

GALACTICA HYDRA QMS

©MARIAN KRUPA

### PROCES OBSŁUGI SPRZEDAŻY Handlowcy

Proces obsługi sprzedaży



### PROCES OBSŁUGI SPRZEDAŻY Sprzedaż:

- Sprzedaż to proces oferowania i sprzedaży produktów lub usług klientowi.
- Obejmuje działania takie jak: identyfikacja potrzeb klienta, prezentacja oferty, negocjacje, finalizacja transakcji oraz obsługa posprzedażowa.

Do zadań pracy handlowca (przedstawiciela handlowego, specjalisty ds. sprzedaży) należy:

- Pozyskiwanie nowych klientów
- Obsługa obecnych klientów i utrzymywanie długofalowych relacji
- Prezentacja i sprzedaż produktów lub usług
- Realizacja planów sprzedażowych
- Monitorowanie rynku i konkurencji
- Poszerzanie wiedzy produktowej
- Rozwój umiejętności sprzedażowych, negocjacyjnych, interpersonalnych

Proces obsługi sprzedaży

### PROCES OBSŁUGI SPRZEDAŻY Uzasadnienie biznesowe:

- Źródło przychodu: sprzedaż generuje dochód, który jest podstawą funkcjonowania każdej firmy. Bez sprzedaży nie ma wpływów, a tym samym firma nie może pokrywać kosztów, inwestować ani się rozwijać.
- 2. Utrzymanie płynności finansowej: Regularna sprzedaż zapewnia stały dopływ gotówki, co pozwala firmie terminowo regulować swoje zobowiązania (np. wynagrodzenia, podatki, faktury).
- **3.** Wskaźnik efektywności działań marketingowych: wyniki sprzedaży pokazują, czy kampanie reklamowe, strategia cenowa lub działania PR przynoszą oczekiwane rezultaty.
- **4.** Budowanie relacji z klientami: dobrze prowadzona sprzedaż (np. zorientowana na potrzeby klienta) wzmacnia lojalność klientów i zwiększa szansę na ponowne zakupy.
- Informacja zwrotna dla firmy: sprzedaż dostarcza danych o tym, co się sprzedaje, a co nie co pozwala lepiej dopasować ofertę, poprawić jakość produktów czy usług.
- **6.** Rozwój firmy: dzięki przychodom ze sprzedaży możliwe są inwestycje w rozwój, np. w nowe produkty, technologie, rynki zagraniczne czy zatrudnianie nowych pracowników..

AGENDA Wyroby

#### Proces obsługi sprzedaży



- 1. Tworzenie / edycja nowego rekordu Towaru (Wyrobu)
- 2. Tworzenie / edycja rekordu (Klienta/Kontrahenta)
- 3. Tworzenie nowego zamówienia sprzedażowego
- 4. Obsługa zamówienia: etapy / czynności / potwierdzenia / statusy
- 5. Wydanie towaru czynność
- 6. Wprowadzenie faktury sprzedażowej + płatności (czynność)





# 

Zakupy i magazyny	y
Materiały	Wyroby





#### 1. Zaznacz przycisk "Dodaj"



GALACTICA

#### 2. Podaj "Nazwa", "Grupa", "Typ", "Kod" oraz "Opis"





3. Podaj "Długość-Szerokość-Wysokość", "Waga i Domyślna jednostka" oraz "Opis dodatkowy"

w	YMIARY DOMYŚLNE										
5	Pojemność	m3	e a	Długość	100 mm	۲.,	Szerokość	100 mm	5	Wysokość	100 mm
- •	Waga	10 kg	•	– Domyślna je ko	edn	一 同	Zdjecie				+
	PIS DODATKOWY	long	10	g	U	) –					•
	Polski		Angiel	ski	Niemieck	i					
в	<u>IU</u> 5 %		<b>X</b> <sub>2</sub> X	<sup>2</sup> 🖅 🖻	▶¶ Normal	÷ A	Sans Seri	if <b>÷ </b> <u></u>	H1 H2	ବ୍ତ <i>ଏ</i> ୬ 🖬	2
Opis	dodatkowy										
											X -

ZAPISZ i ZAMKNIJ

Zapisz

Zamknij

GALACTICA





#### 4. Sprawdź na liście nowoutworzony Wyrób

6	Lista	a wyrol	bów 5z5 D		Θ	容 III	=							
Id	^ ×	*	^ ∨ Nazwa	^ ~ Indeks	^ ∨ Status	^ ` Тур	Działania	^ ∨ Grupa	^ ∨ Długość	^ ∨ Szerokość	∧ ∨ Wysokość	^ ∨ Pojemność	Rynki	
Ð	=,	*	Wyrób MK	W-00012	Aktywny	ТҮР МК		metalowe	100 mm	100 mm	100 mm			
Ð	₹,	*	Towar MK	W-00011	Aktywny	ТҮР МК		metalowe	100 mm	100 mm	100 mm			
E	=,		kontener mały	W-00010	Aktywny	A-Type9		metalowe				1 500 m3		
E	=,		belka nośna	W-00009	Aktywny	C-Type9		belki	25 000 mm	1 500 mm	1 200 mm			
E	=,		sprężyna 0,12mm	W-00008	Aktywny	B-Type9		metalowe						

### 





#### 1. Zaznacz przycisk "Dodaj"



i∰a L	ista l	kontra	ahentów 2	9 z 2: Dodaj				
^ Id	× .	*	Etykiety	∧ ∨ Nazwa	∧ ∨ Skrót nazwy	^ ∨ Status	^ ∨ Płatnik	∧ ∨ Grupa kontrah
▣ =		*		DOBRZAŃSKI SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ		aktualna		

#### 2. Podaj "NIP" i zaznacz "Szukaj"

w	YSZUKAJ FIRMĘ W GUS								
Ŀ₽	Wpisz NIP * 9571068214		Szuk	kaj					
£	Nazwa *	GRANICZOI	NĄ ODPOWIEDZIALNO	OŚCIĄ					
Д	NIP 9571068214	Д	REGON 221833849	Д	KRS 0000451062				
0	Adres ul. Budowlanych 64C								
	Kod pocztowy 80-298	$\odot$	Miasto Gdańsk	×	Województwo pomorskie	•	P	Kraj Polska	ľ
	Telefon	@	E-mail		Strona internetowa				



3. Wstaw dane z GUS



Wstaw dane z GUS

#### 4. Zaznacz "Typ Kontrahenta" jako "Odbiorca"

П Д	Typ Kontrahenta Dostawca Odbiorca NIP 9571068214	<u>م</u>	Dodał Wykładowca 1 REGON 221833849	Ë D	Data dodania 31.03.2025 KRS 0000451062	ſ	<del>ё</del>	Data aktualizacji Identyfikator	
D/	ANE KONTAKTOWE								Мара
$\odot$	ul. Budowlanych 64C		Miasto		Województwo			Kraj	
	80-298	0	Gdańsk	⊮	pomorskie	•	þ	Polska	01
	Telefon	@	E-mail	C	Konto bankowe		<b>il</b> a	Bank	
	Strona internetowa								

UWAGA: Po zapisaniu Kontrahenta / Klienta / Odbiorcy sprawdź wybór "Typ Kontrahenta" czy nadal jest zaznaczany jako "Odbiorca"!



#### 5. Wstaw "Opiekuna Klienta", "Branża", "Waluta".



¢	Opiekunowie klienta Wyszukaj	🏂 Wy	/kłado\	wca 1 🛞						
¶¢ ₽	Branża Mechaniczna	ľ	P2	Język	•	¢.	Oddział Akademia Górniczo	-Hutr 🛧	Żródło pozyskania	ľ
\$~	Waluta PLN	•	€	Kontrahent na	+ Q	P	Cennik	/ FP	Rynek	ľ
l	Pokazuj w rapor	tach		Firma kluczowa			Publikuj na WWW		Zgoda na powiad	lomienia
å	Grupa kontrahenta	11	₩	Domyślny termin pł.	/*					

ZAPISZ i ZAMKNIJ



GALACTICA





#### 6. Sprawdź nowotworzonego w systemie Klienta.

🏥 Lista	Lista kontrahentów 30 z 30 Dodaj										=	0
^ ∼ Id	*	Etykiety	∧ ∨ Nazwa	∧ ∨ Skrót nazwy	∧ ∨ Status	^ ∨ Płatnik	∧ ∨ Grupa kontrah	∧ ∨ Kraj	^ ~ Miasto	^ ∨ Oddział	Rodza	ıj 🗌
₽⇒			REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ DOBRZAŃSKI SPÓŁKA		aktualna			Polska	Gdańsk	Akademia Górniczo- Hutnicza		



### 



GALACTICA

# <sup>3</sup> TWORZENIE ZAMÓWIENIA SPRZEDAŻOWEGO

1. Zaznacz "Dodaj".





2. Podaj "Nazwę", "Klienta", "Numer zamówienia", "Daty" oraz "Źródło pozyskania". Opcjonalnie można wprowadzić "Dodatkowe informacje"





## TWORZENIE ZAMÓWIENIA SPRZEDAŻOWEGO





#### 3. Dodaj "Zespół", tj. Handlowca oraz osobę odpowiedzialną.

	ZESPÓŁ	
≗	Wyszukaj	💈 Wykładowca 1 🛞
	Odpowiedzialny	
2	Wyszukaj	Wykładowca 1 🛞

4. Wstał informacje finansowe: "Kwota netto", "Waluta", "Sposób zapłaty", "Termin zapłaty" oraz "Grupa przychodów".

PI	ŁATNOŚĆ								
O	Kwota netto	1000	\$ <sub>~</sub>	Waluta PLN		\$	Kurs	0 zł	Kwota z pozycji
×	Sposób zapłaty	ľ	₩	Termin zapłaty 21 dni	ľ	₩	Grupa przycho	ľ	

Zapisz

5. **ZAPISZ** 

# <sup>3</sup> TWORZENIE ZAMÓWIENIA SPRZEDAŻOWEGO



Handlowe

#### 6. Otwórz z listy nowoutworzone zamówienie. Zastosuj właściwe filtry!

🗐 Lista	a zamówień 2	z 2 Dodaj						\$ ₩ =	īŢ	
^ ~ Id	^ ~ Nazwa	^ ∨ Status	∧ ∨ Klient	^ ∨ Nr zamó…	∧ ∨ Data zamówie…	∧ ∨ Termin wykon…	Etapy	^ ∨ Odpowie…	Kw net	
₽₽	Sprzedaż MK test	Nowe	AKADEMIA GÓRNICZO- HUTNICZA IM.STANISŁAWA STASZICA W KRAKOWIE	ZAM- 2025/0002	09.06.2025	13.06.2025		Wykładowca 1	1(	

#### 7. Opracuj "szablon" dla procesu sprzedażowego.

	ETAPY ZAMÓWIENIA - PROCI	ES ZAKUPOWY AGH		Wybierz szablo	Ustaw etapy/szablony
	Do zrobienia	Do zrobienia	Do zrobienia	Do zrobienia	Do zrobienia
	Weryfikacja Klienta	Utworzenie zamówienia	Przyjęcie dostawy	Wprowadzenie faktury	Zapłata za fakturę
8.	ZAPISZ				
				Zapisz	

# <sup>3</sup> TWORZENIE ZAMÓWIENIA SPRZEDAŻOWEGO



Handlowe Market Constrained Kontrahenci Camówienia 9. Wprowadź w zakładce "Pozycje" zamówione przez Klienta wyroby, tj. Indeks wyrobu, ilość, jedn. Miary, cena jednostkowa.

	Zamó	wienie - ZAM-2025/0	0002						æ	ផ្ទះ		×
Ĩ	Podg	ląd Edycja	Pozy	rcje	Faktury	v Dyskusj	a Nota	atki Załąc	zniki Dzie	ennik		:
	PO	ZYCJE NA FAKTURZE										
	L.P.	WYRÓB		NAZWA	PKWIU	ILOŚĆ	JEDNOSTKA MIARY	CENA JEDN. NETTO	WARTOŚĆ NETTO	STA		
	1	Towar MK	Q	Towar		5	sz 🧷	199	995,00		•	×

10. **ZAPISZ** 

## TWORZENIE ZAMÓWIENIA SPRZEDAŻOWEGO

Sprawdź wykonane działania w zakładce "Podgląd".
 Sprawdź status! I etapy













1. Otwórz zamówienie i opracuj czynności operacyjne w powiązaniu do zdefiniowanego szablonu – etapy zamówienia.





ETAPY ZAMÓWIENIA - PROCES 2	ZAKUPOWY AGH		Wybierz szablon	Ustaw etapy/szablony		
Do zrobienia	Do zrobienia	Do zrobienia	Do zrobienia	Do zrobienia	Carling Carling	
Weryfikacja Klienta	worzenie zamówienia	Przyjęcie dostawy	Wprowadzenie faktury	Zapłata za fakturę	est The	
ł					027 1////// 00 00	
CZYNNOŚCI Wszystko	Prz	eterminowane	Do zrobieni	a	1 Zrobione Anulowane	
Dodaj now	vą czynność				rzypisz do mnie	
O Zweryfik	uj Klienta			Użytko	kownik	
	Do zrobienia Weryfikacja Klienta CZYNNOŚCI Wszystko Dodaj nov	ETAPY ZAMÓWIENIA - PROCES ZAKUPOWY AGH         Do zrobienia       Do zrobienia         Weryfikacja Klienta       worzenie zamówienia         CZYNNOŚCI       Prz         Dodaj nową czynność       Prz         Ozrobienia       Zweryfikuj Klienta	ETAPY ZAMÓWIENIA - PROCES ZAKUPOWY AGH         Do zrobienia       Do zrobienia         Weryfikacja Klienta       Vorzenie zamówienia         Przyjęcie dostawy         CZYNNOŚCI         Wszystko       Przeterminowane         Dodaj nową czynność         Zweryfikuj Klienta	ETAPY ZAMÓWIENIA - PROCES ZAKUPOWY AGH         Do zrobienia       Do zrobienia       Do zrobienia         Weryfikacja Klienta       worzenie zamówienia       Przyjęcie dostawy       Wprowadzenie faktury         CZYNNOŚCI         Odaj nową czynność         Ozaj nową czynność       Zweryfikuj Klienta	ETAPY ZANÓWIENIA - PROCES ZAKUPOWY AGH     Wybierz szablon     Ustaw etapy/szablor       Do zrobienia     Do zrobienia     Do zrobienia     Do zrobienia       Weryfikacja Klienta     worzenie zamówienia     Przyjęcie dostawy     Wprowadzenie faktury     Zapłata za fakturę       CZYNNOŚCI	TAPY ZAMÓWIENIA - PROCES ZAKUPOWY AGH     Do zrobienia   Do zrobienia   Do zrobienia   Weryfikacja Klienta   Do zrobienia   Przyticacja Klienta   Przyticacja Klienta   Do zrobienia   Do zrobienia   Do zrobienia   Przyticacja Klienta   Przyticacja Klienta   Do zrobienia   Do zrobienia   Do zrobienia   Przyticacja Klienta   Przyticacja Klienta   Do zrobienia   Zorobione   Anulowane   Przytpisz do mnie     Doż   Zweryfikuj Klienta

2. Przypis właściwego Użytkownika, np. Student1.

#### ZAPISZ

3. Opracuj czynności operacyjne dla wszystkich etapów przewidzianych w procesie obsługi zamówienia.



CZYNNOŚCI					5
Wszystko	Przeterminowane	Do zrobienia	Zrobione	Anulowane	
Dodaj nową czynr	ność		🔽 przypi	isz do mnie	
🔵 Zaplata za faktu	rę	(0)	)		:
O Wprowadzenie f	aktury	6	)		:
O Przyjęcia dostaw	vy	6	)		:
O Utworzenie zam	ówienia	1	🕽 Wykładowca 1		:
🔵 Zweryfikuj Klien	ita		Student 1		:

4. Przypis właściwego Użytkownika do właściwej czynności.



5. Sprawdź czynności przypisane do Twojego Użytkownika.





	! 1
L Czynności	×
Utworzenie zamówienia	

6. Zatwierdź wykonanie wskazanych na liście czynności.



#### 7. Sprawdź status poszczególnych czynności w "Zamówienia".



AI H	CZYN	NNOŚCI					4 1
IN S'		Wszystko	Przeterminowane	Do zrobienia	Zrobione	Anulowane	
AI		Dodaj nową czyni	ność		🔽 przypisz	do mnie	
AI	Ø	Utworzenie zamo	ówienia	\$	Wykładowca 1		:
Ţ	0	Zaplata za faktu	rę	(2)			:
	0	Wprowadzenie	aktury	٢			:

GALACTICA

#### 8. Zmień status właściwego etapu w procesie na "Zrobione".



#### 9. Monitoruj status poszczególnych czynności i etapów.



TAPY ZAMÓWIENIA - PRO	CES ZAKUPOWY AGH		Wybierz szablo	Ustaw etapy/szablo
Zrobione	Do zrobienia	Do zrobienia	Do zrobienia	Do zrobienia
Weryfikacja Klienta	Utworzenie zamówienia	Przyjęcie dostawy	Wprowadzenie faktury	Zapłata za fakturę
CZYNNOŚCI Wszystko	Przeterminowane	Do zrobienia	Zrobione	Anulowane
Dodoi powo ozvopo	ŝć		🗸 przypisz do mnie	
Douaj nową czynno:				

GALACTICA

10. Zrealizuj proces w celu uzyskania wszystkich statusów jako "ZROBIONE".

PAMIĘTAJ o zapisywaniu poszczególnych działań w systemie!







5 WYDANIE TOWARU

#### 1. Otwórz zamówienie i zaznacz zakładkę "Faktury".



Zam	iówienie	e - ZAM-2025/00	002							8	រង្វ័រ	::	×
Poo	dgląd	Edycja	Pozycje	Faktu	iry	Dyskusja		Notatki	Załączi	niki	Dziennik		:
FA	KTURY										(	Otwórz f	aktury
	NUM	ER FAKTURY			DATA Wystawi	ENIA	KONTRA	HENT			STATUS		T
DC M/	KUMENT	/ VE								Otwórz o	lokumen	ty magaz	ynowe
	NR DOKU	JMENTU	DATA WYSTAV	VIENIA	KONTRA	HENT		MAGAZYN		STATUS		RODZAJ	

2. Zaznacz "Otwórz dokumenty magazynowe".



#### 5 WYDANIE TOWARU

#### 3. Zaznacz "Dodaj WZ".





#### 4. Wypełnij pola: "Kontrahent", "Data wydania" oraz "Magazyn". **ZAPISZ**





### 5 WYDANIE TOWARU

#### 5. Zmień status na "Do wydania".



	Status	
鐐	Do wydania	*

6. W zakładce "Faktury" wprowadź dokument magazynowy dotyczący wydania towaru WZ (Wyrób).

WZ-2	2025/06,	/0003						ß	袋 ☆	11	×
Poo	dgląd	Edycja		Pozycje	Załączniki	Dziennik					
P	OZYCJE									WIDOK K	AFELEK
LP	WYRÓB			ILOŚĆ	JEDNOSTKA	LOKALIZACJA		DATA WYDANIA	N Contraction of the second seco		
Ð	Zegare	ek sportowy	<b>»</b>	1	Jednostka 🔻	Magazyn AG	ЭН 咄⊗	10.06.2025		$\otimes$	∎ ×
ß	Dotyczy -	teriał 💿 Wy	rób								

ZAPISZ i zweryfikuj wprowadzone dane do systemu!







### 

Handlowe	DASHBOARD
	\$
Kontrahenci	Umowy
Zamówienia	







6

#### 1. W zakładce "Faktury" zaznacz "Otwórz faktury".

Zamów	vienie - Z	ZAM-2025/00	002						8	វថ្លំវ	::	×
Podglą	d	Edycja	Pozycje	Faktı	ury	Dyskusja	Notatki	Załączniki	D	ziennik		:
FAKTU	IRY										twórz f	aktury
	NUMER F	AKTURY			DATA WYSTAWI	ENIA	KONTRAHENT			STATUS		

#### 2. Zaznacz "Dodaj".







6

#### 3. Wprowadź wymagane dane.

	E		Ē			E		E		Ē		
	Faktura VAT		Proforma	a	Za	liczkowa		Korekta	VAT	Marża		
D	ANE FAKTURY											
	Numer faktury			Data wyst				Data sprz			Status *	
	FS/20225/MK/03		Ħ	10.06.20	25	⊡ ⊗	Ö	10.06.2025	🗖 🗵	₩	Nowa	
	Sposób zapłat			Termin za	płaty			Termin pła			Wystawił *	
₩	przelew		₩	14 dni		11	Ö	24.06.2025	∎ ⊗	Ŀ	Wykładowca 1	
	Kategoria przy			Grupa prz	ycho							
₩	jednorazowe	01	₩	handel		1	₩	Waluta	-	\$	Kurs	
к	ONTRAHENT									<b>+</b> ∨	Vybierz Nowego Ko	ntra

ZAPISZ

6

### WPROWADZENIE FAKTURY SPRZEDAŻOWEJ + PŁATNOŚCI





#### 4. Wprowadź dane dotyczące faktury.

	FS/20225/MK/03 - AKADEMIA GÓRNICZO-HUTNICZA IM.STANISŁAWA STASZICA W KRAKOWI 🖅 👘 🎲 门 🗙														
	Podg	ląd	Edycja Pozy		cje	Dokumenty magazynowe		Notatki Załączniki		Dziennik	:				
POZYCJE NA FAKTURZE															
	L.P.	WYRÓB			NAZWA	A PKWIU ILOŚĆ		JEDNOSTKA MIARY	EDNOSTKA CENA JEDN. MARY NETTO		STAWKA VAT				
	1	1 Towar MK					5	sztuki	199,00	995,00	VAT 23%	// ī			
	Ð		>>	Q )	Naz	PK	llość *	Jed 🧪	Cena jedn		VAT 23% T	11			
		995,00													
												()			

ZAPISZ







#### 5. Zmień status faktury na "Zapłacona"

FS/	20225/MK	/03 - AK/	ADEMI	A GÓR	NICZO	-HUTNIC	CZA IM.ST	ANISŁ	AWA STASZIC	A W KRAK	ow	POF	繱	0	×	
Po	Podgląd <b>Edycja</b>			Pozycje		Dokumenty magazyno		nowe	Notatki	Załączniki		Dziennik			:	
R	RODZAJ FAKTURY															
	E Faktura VAT		Ρ	E Proforma		E Zaliczkowa			E Korekta	E VAT Marża						
D	ANE FAKTUR	Y														
	Numer faktury FS/20225/MK/03			Ħ	Data wyst 10.06.2025			Ħ	Data sprz 10.06.2025		×	Status Do za	itatus_* Io zapłacenia		•	
æ	Sposób zapłat przelew			⊮	Termin zapłaty 14 dni		1	ä	Termin pła 24.06.2025	∎⊗	<b>i</b> 🛞 🖻		Wystawił * Wykładowca 1			
æ	Kategoria pr	zy we	ľ	₩	Grupa p	przycho	ľ	×	Waluta	Ŧ	\$	Kurs			zł	
KONTRAHENT														henta		
£	Nazwa kon AKADEM	trahenta IA GÓRNI	czo	ŧÂ∎	Adres kontrahenta * Aleja Adama Mickiewicza 30, 30-059 Kraków							NIP kontrahenta 6750001923				
						Zapisz				Zapla	Zaplacona Zamkr				nij	





6

#### 6. Zmień statusy Zamówienia na "Zrobione" i Czynności "Zrealizowane".



WPROWADZENIE FAKTURY SPRZEDAŻOWEJ + PŁATNOŚCI

### PYTANIA? PROCES OCENY DOSTAWCÓW