

Proces obsługi
sprzedaży



PROCES OBSŁUGI SPRZEDAŻY

GALACTICA HYDRA QMS

©MARIAN KRUPA

PROCES OBSŁUGI SPRZEDAŻY

Handlowcy

Proces obsługi
sprzedaży



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

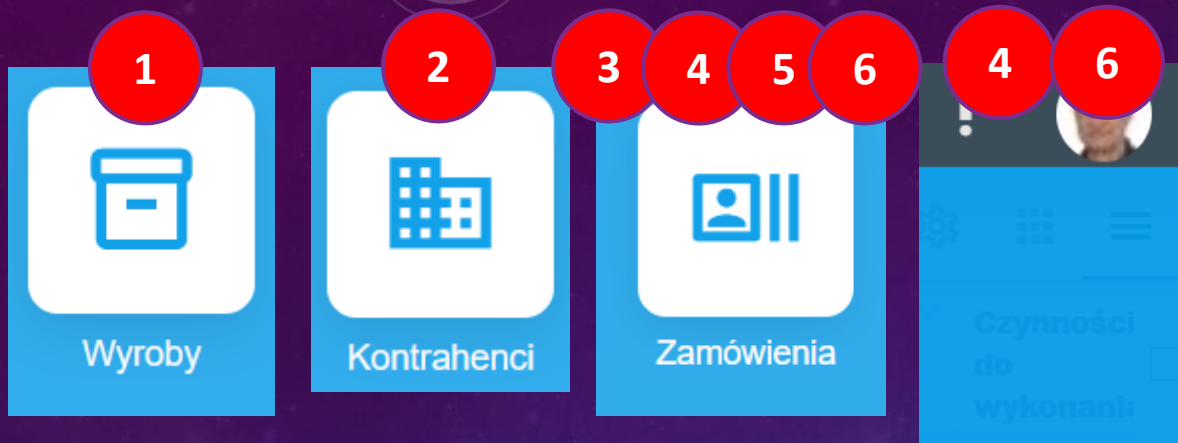
PROCES OBSŁUGI SPRZEDAŻY

Proces obsługi
sprzedaży

Uzasadnienie biznesowe:

1. **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.
5. **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



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)

Kampania marketingowa

Tworzenie / edycja rekordu Wyrobu

Tworzenie / Edycja Kontrahenta

Tworzenie zamówienia

Obsługa zamówienia

Wydanie towaru

Wprowadzenie faktury + płatności

Monitowanie należności

Obsługa reklamacji

Zakupy i magazyny



Materiały



Wyroby

1

Handlowe



Kontrahenci



Umowy



Zamówienia

3

4

5

6

2

4

6

1



Czynności
do
wykonania:

Tworzenie /
edycja rekordu
Wyrobu

Tworzenie /
Edycja
Kontrahenta

Tworzenie
zamówienia

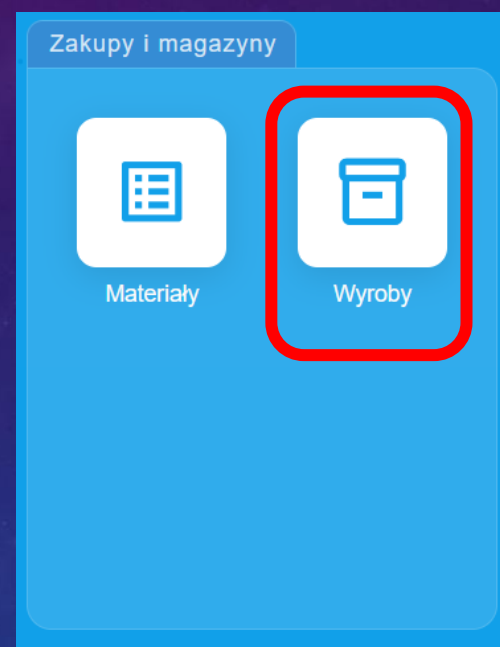
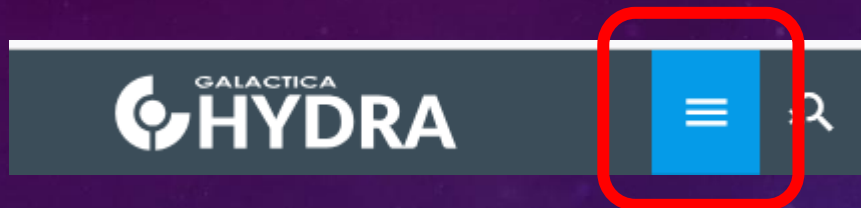
Obsługa
zamówienia

Wydanie
towaru

Wprowadzenie
faktury +
płatności

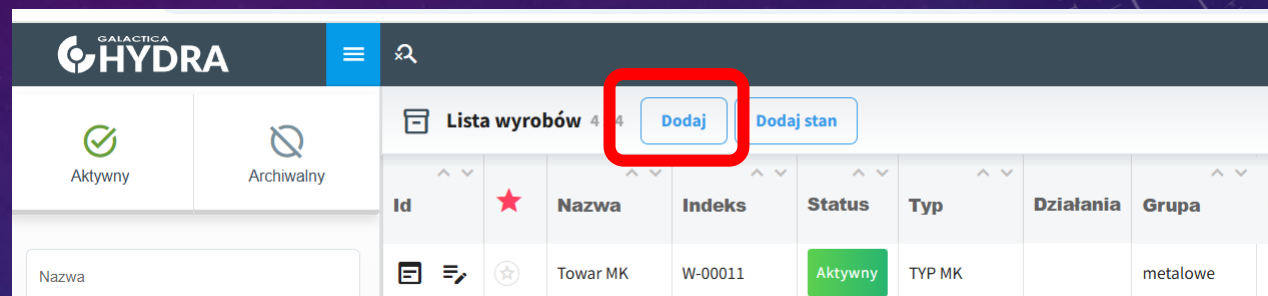
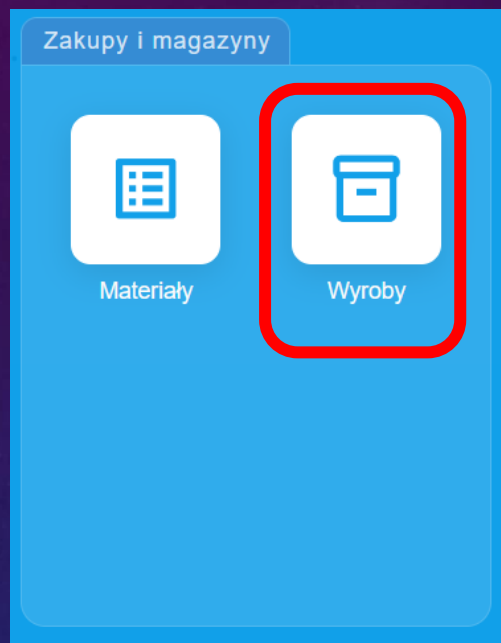
1

1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU

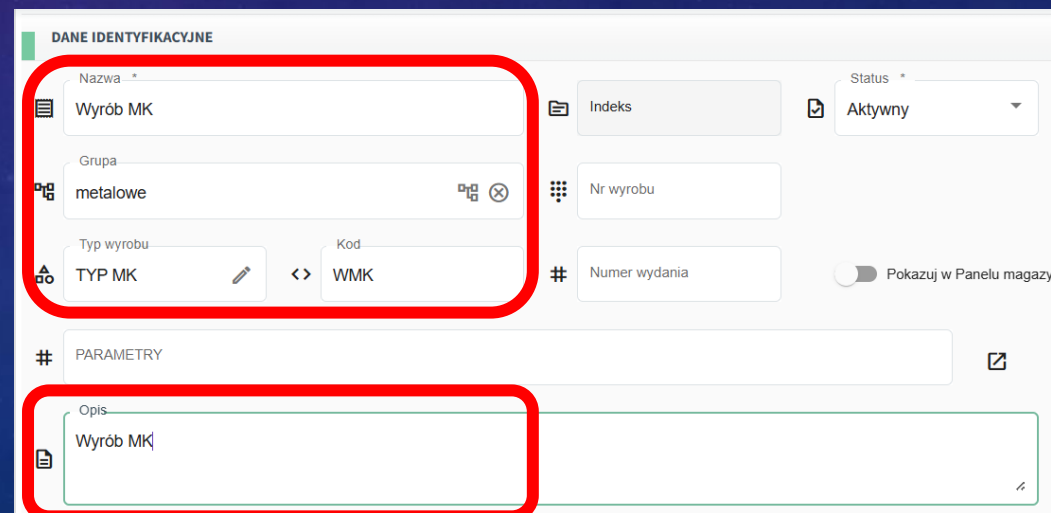


1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU

1. Zaznacz przycisk „Dodaj”



2. Podaj „Nazwa”, „Grupa”, „Typ”, „Kod” oraz „Opis”



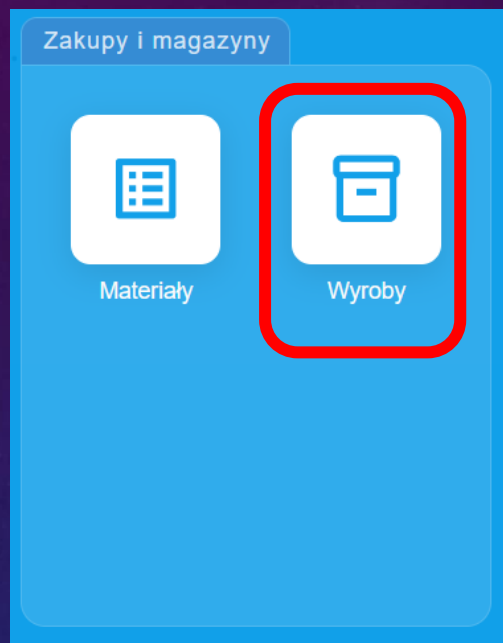
The image shows the 'DANE IDENTYFIKACYJNE' (Identification data) form. It contains several input fields and a dropdown menu. The fields are: 'Nazwa' (Name) with value 'Wyrób MK', 'Grupa' (Group) with value 'metalowe', 'Typ wyrobu' (Product type) with value 'TYP MK', 'Kod' (Code) with value 'WMK', and 'Opis' (Description) with value 'Wyrób MK'. The 'Status' dropdown menu is set to 'Aktywny'. The 'Indeks' field is empty. The 'Nr wyrobu' (Product number) field is empty. The 'Numer wydania' (Edition number) field is empty. The 'Pokazuj w Panelu magazy...' (Show in Warehouse Panel...) toggle is turned off. The form is divided into two sections: 'DANE IDENTYFIKACYJNE' and 'PARAMETRY'.

1

1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU



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



WYMIARY DOMYŚLNE

Pojemność	m3	Długość	100 mm	Szerokość	100 mm	Wysokość	100 mm
Waga	10 kg	Domyślna jedn...	kg	Zdjęcie			

OPIS DODATKOWY

Polski Angielski Niemiecki

B I U S " " x₂ x² Normal A Sans Serif H₁ H₂ </>

Opis dodatkowy

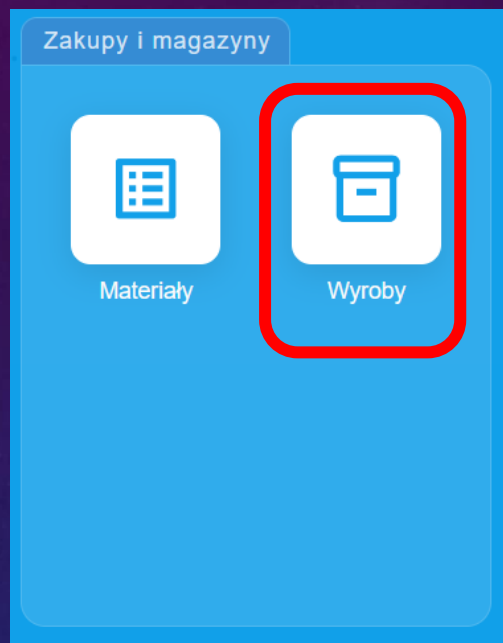
ZAPISZ i ZAMKNIJ

Zapisz

Zamknij

1 TWORZENIE NOWEGO REKORDU WYROBU

4. Sprawdź na liście nowoutworzony Wyrób

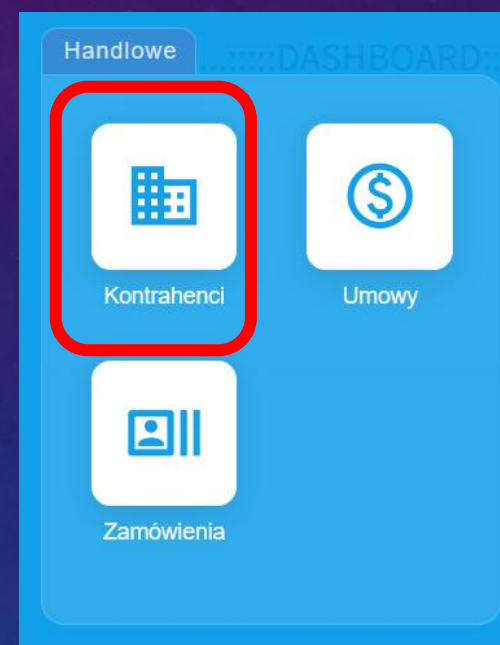
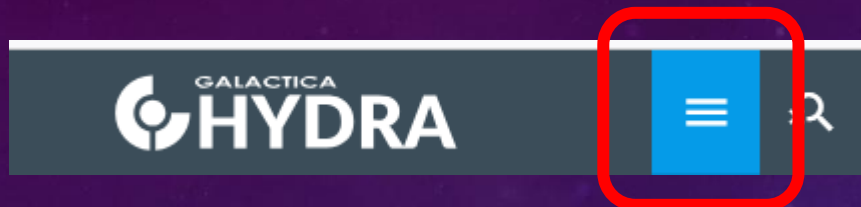


Lista wyrobów 5 z 5 [Dodaj](#) [Dodaj stan](#)

Id	★	Nazwa	Indeks	Status	Typ	Działania	Grupa	Długość	Szerokość	Wysokość	Pojemność	Rynki	
 		Wyrób MK	W-00012	Aktywny	TYP MK		metalowe	100 mm	100 mm	100 mm			☐
 		Towar MK	W-00011	Aktywny	TYP MK		metalowe	100 mm	100 mm	100 mm			☐
 		kontener mały	W-00010	Aktywny	A-Type9		metalowe				1 500 m3		☐
 		belka nośna	W-00009	Aktywny	C-Type9		belki	25 000 mm	1 500 mm	1 200 mm			☐
 		sprężyna 0,12mm	W-00008	Aktywny	B-Type9		metalowe						☐

2

2 TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA

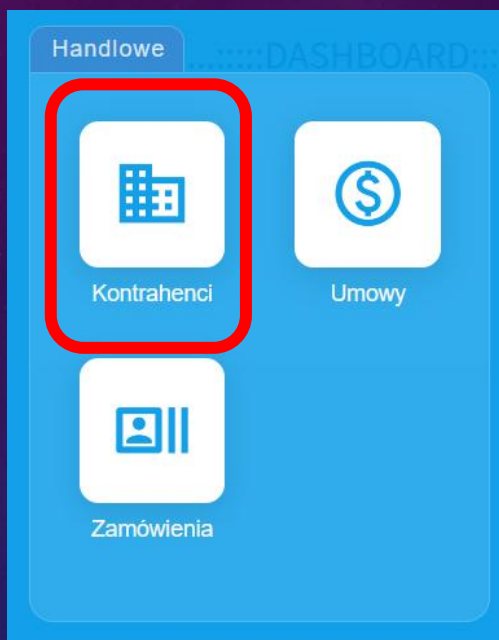


2

2. TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



1. Zaznacz przycisk „Dodaj”



Lista kontrahentów 29 z 2 Dodaj

Id	★	Etykiety	Nazwa	Skrót nazwy	Status	Płatnik	Grupa kontrah...
			DOBRZAŃSKI SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ		aktualna		

2. Podaj „NIP” i zaznacz „Szukaj”

WYSZUKAJ FIRMĘ W GUS

Wpisz NIP * Szukaj

9571068214

Nazwa *

REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ

NIP REGON KRS

9571068214 221833849 0000451062

Adres

ul. Budowlanych 64C

Kod pocztowy Miasto Województwo Kraj

80-298 Gdańsk pomorskie Polska

Strona internetowa

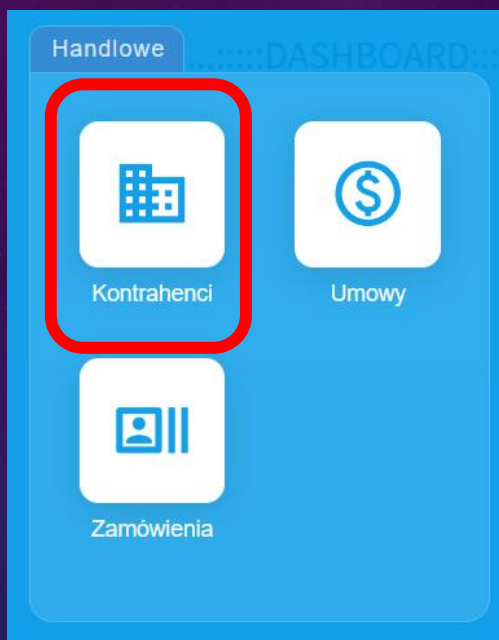
WWW.REBEL.PL

2

2. TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



3. Wstaw dane z GUS



Wstaw dane z GUS

4. Zaznacz „Typ Kontrahenta” jako „Odbiorca”

Typ Kontrahenta	Dodał	Data dodania	
☐ Dostawca	Wykładowca 1	31.03.2025	Data aktualizacji
☒ Odbiorca			
NIP	REGON	KRS	Identyfikator
9571068214	221833849	0000451062	

DANE KONTAKTOWE

Adres

ul. Budowlanych 64C

Kod pocztowy

80-298

Miasto

Gdańsk

Województwo

pomorskie

Kraj

Polska

Telefon

E-mail

Konto bankowe

Bank

Strona internetowa

WWW.REBEL.PL

Mapa

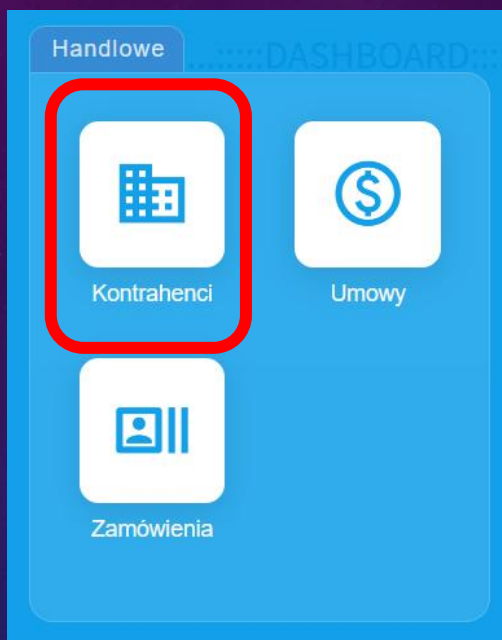
UWAGA: Po zapisaniu Kontrahenta / Klienta / Odbiorcy sprawdź wybór „Typ Kontrahenta” czy nadal jest zaznaczany jako „Odbiorca”!

2

2 TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



5. Wstaw „Opiekuna Klienta”, „Branża”, „Waluta”.



OPIEKUNOWIE KLIENTA

Opiekunowie klienta

Wyszukaj... Wykładowca 1

DANE DODATKOWE

Branża: Mechaniczna

Waluta: PLN

Język: [dropdown]

Oddział: Akademia Górniczo-Hutn

Źródło pozyskania: [dropdown]

Kontrahent na... + [dropdown]

Cennik: [dropdown]

Rynek: [dropdown]

☐ Pokazuj w raportach ☐ Firma kluczowa ☐ Publikuj na WWW ☐ Zgoda na powiadomienia e-m

Grupa kontrahenta: [dropdown]

Domyślny termin pł... [dropdown]

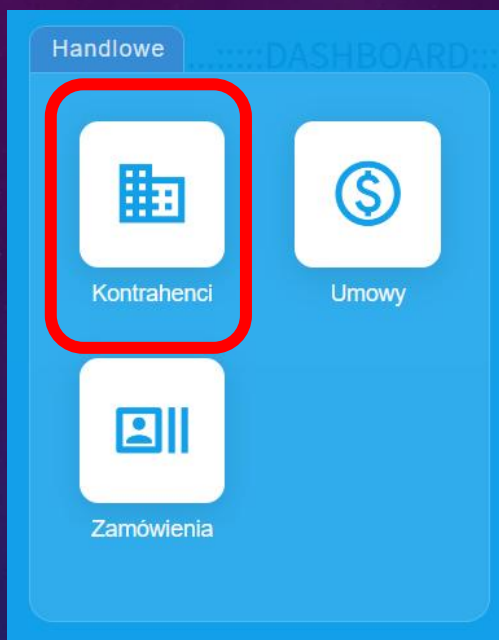
ZAPISZ I ZAMKNIJ

Zapisz

Zamknij

2

2 TWORZENIE NOWEGO REKORDU KLIENTA



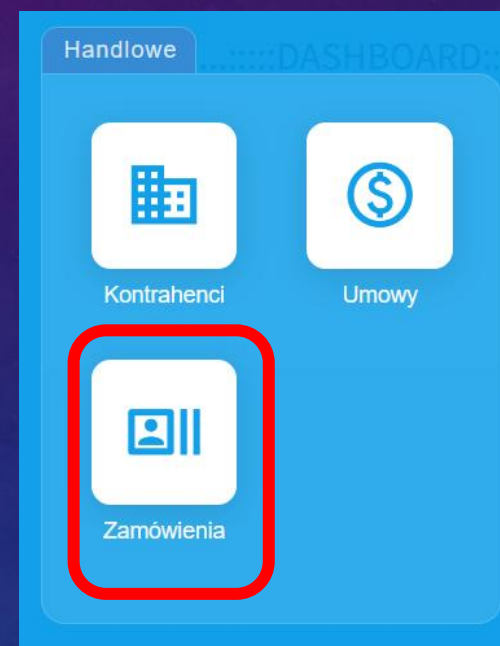
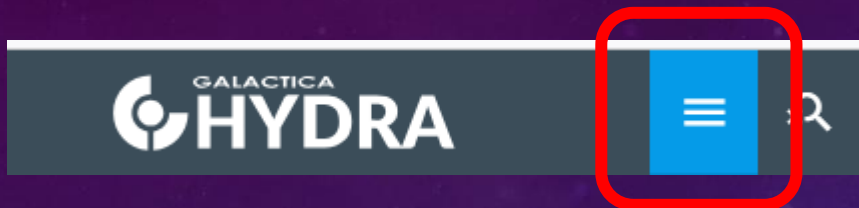
6. Sprawdź nowotworzonego w systemie Klienta.

Lista kontrahentów 30 z 30 [Dodaj](#)

Id	Etykiety	Nazwa	Skrót nazwy	Status	Płatnik	Grupa kontrah.	Kraj	Miasto	Oddział	Rodzaj
		REBEL SPÓŁKA Z OGRANICZONĄ ODPOWIEDZIALNOŚCIĄ DOBRZAŃSKI SPÓŁKA		aktualna			Polska	Gdańsk	Akademia Górnico- Hutnicza	

3

TWORZENIE ZAMÓWIENIA SPRZEDAŻOWEGO

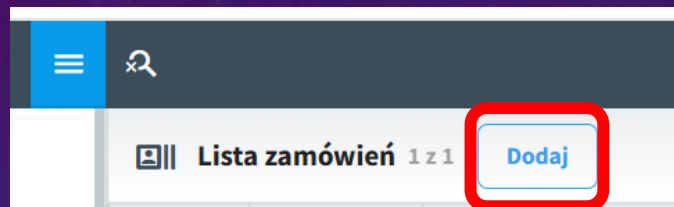
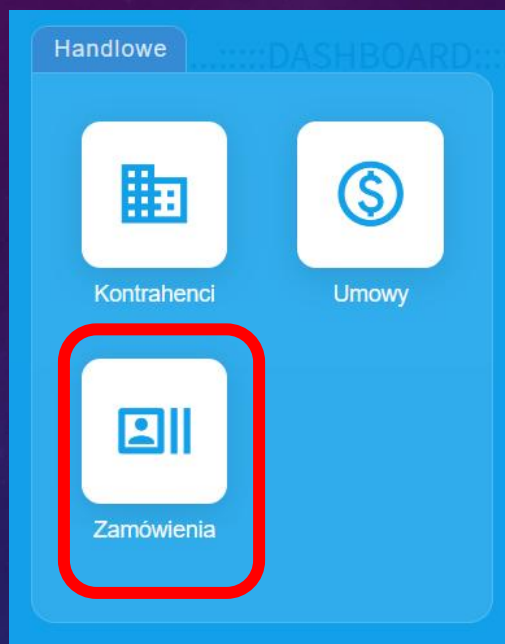


3

3 TWORZENIE ZAMÓWIENIA SPRZEDAŻOWEGO



1. Zaznacz „Dodaj”.



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

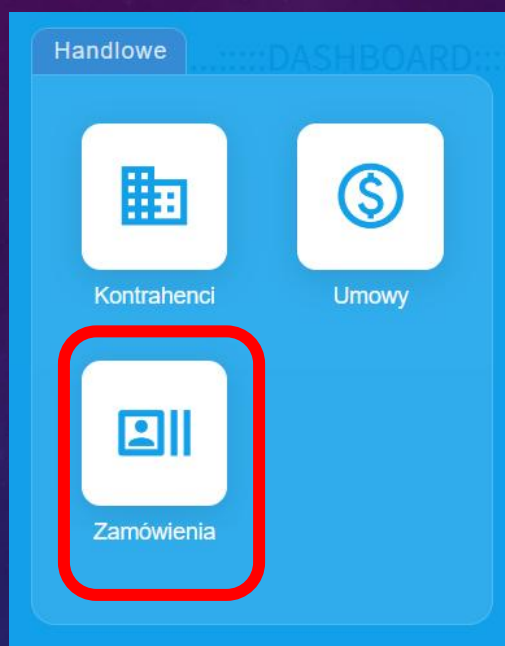
A screenshot of a form titled 'Zamówienie -'. The form contains several fields for entering order details. The following fields are highlighted with red rectangular boxes: 'Nazwa' (containing 'Sprzedaż MK test'), 'Szukaj klienta' (containing 'AKADEMIA GÓRNICZO-HUTNICZA IM.STANISŁA'), 'Nr zamówienia klie...' (containing 'ZAM/2025/MK/01'), 'Data zam...' (containing '09.06.2025'), 'termin roz...' (containing '09.06.2025'), 'termin wy...' (containing '13.06.2025'), and 'Dodatkowe informacje' (containing 'Zamówienie wymaga specjalnej uwagi. MK'). Other visible fields include 'Status' (set to 'Nowe'), 'Nr zamówienia', and 'Źródło pozysk...' (set to 'social media').

3

3. TWORZENIE ZAMÓWIENIA SPRZEDAŻOWEGO



3. Dodaj „Zespół”, tj. Handlowca oraz osobę odpowiedzialną.

A screenshot of the 'ZESPÓŁ' (Team) form. It has two sections: 'Handlowiec' (Salesperson) and 'Odpowiedzialny' (Responsible). Each section has a search field 'Wyszukaj...' and a dropdown menu showing 'Wykładowca 1' with a close button. Both sections are highlighted with red rounded rectangles.

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

A screenshot of the 'PŁATNOŚĆ' (Payment) form. It contains several fields: 'Kwota netto' (1000), 'Waluta' (PLN), 'Kurs' (0 zł), 'Sposób zapłaty' (przelew), 'Termin zapłaty' (21 dni), and 'Grupa przycho...' (handel). The first three fields are in one row, and the last three are in another row. Both rows are highlighted with red rounded rectangles.

5. **ZAPISZ**

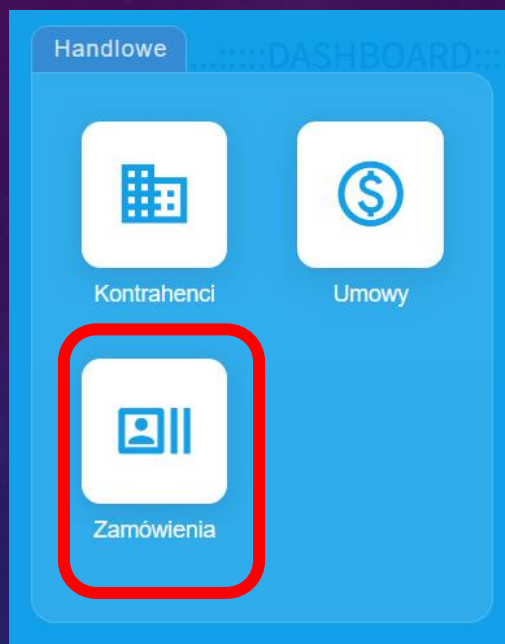
Zapisz

3

3 TWORZENIE ZAMÓWIENIA SPRZEDAŻOWEGO



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



Lista zamówień 2 z 2 Dodaj									
Id	Nazwa	Status	Klient	Nr zamó...	Data zamówie...	Termin wykon...	Etapy	Odpowie...	Kw ne'
	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 - PROCES ZAKUPOWY AGH Wybierz szablon 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

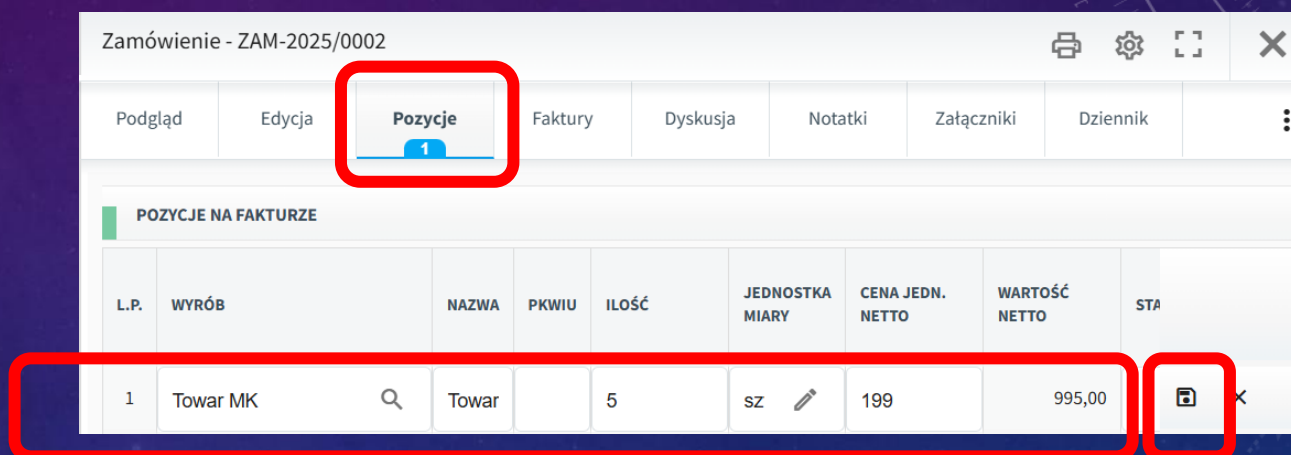
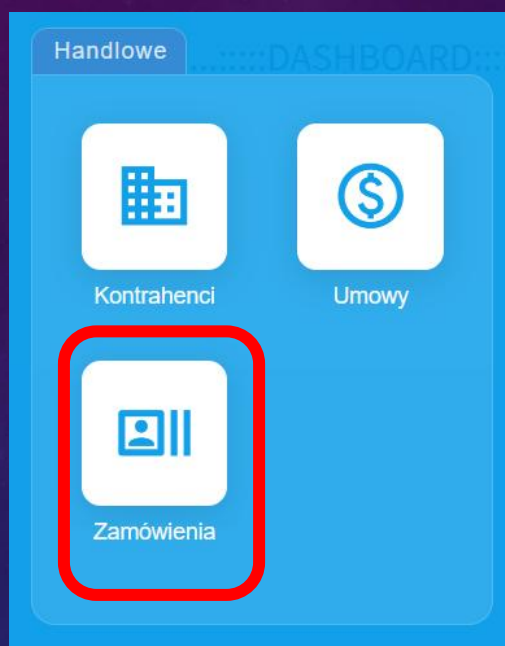
Zapisz

3

Tworzenie zamówienia sprzedażowego



9. Wprowadź w zakładce „Pozycje” zamówione przez Klienta wyroby, tj. Indeks wyrobu, ilość, jedn. Miary, cena jednostkowa.



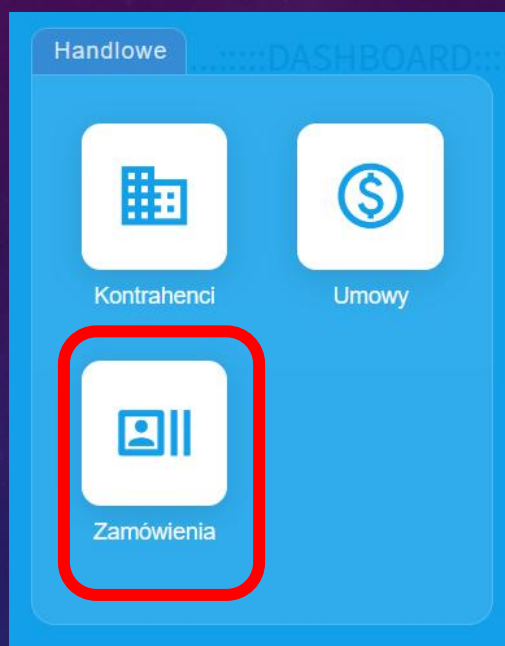
10. **ZAPISZ**

3

Tworzenie zamówienia sprzedażowego



11. Sprawdź wykonane działania w zakładce „Podgląd”.
Sprawdź status! I etapy



Zamówienie - ZAM-2025/0002

Podgląd Edycja Pozycje 1 Faktury Dyskusja Notatki Załączniki Dziennik

PANEL POWIĄZAŃ

+ Dodaj

Zadania

DANE

Nowe

Klient
**AKADEMIA GÓRNICZO-HUTNICZA
IM. STANISŁAWA
STASZICA W KRAKOWIE**

Nazwa
Sprzedaż MK test

Nr zamówienia
ZAM-2025/0002

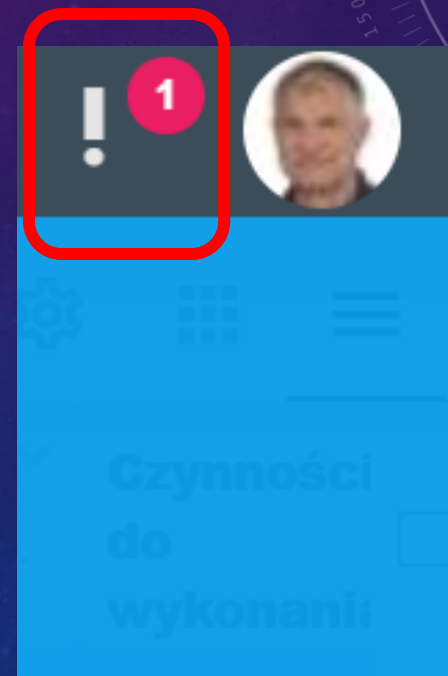
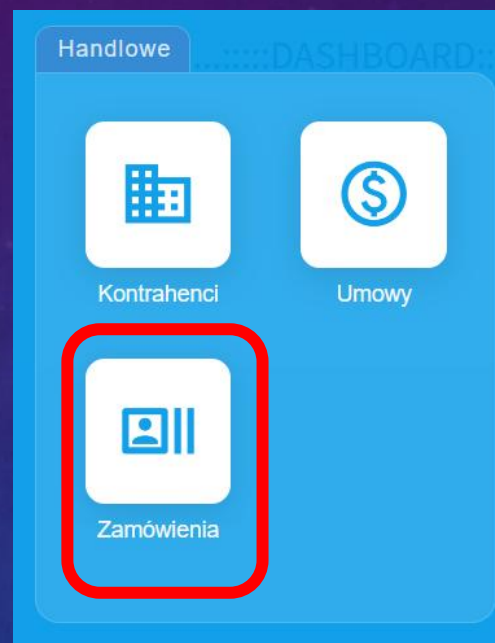
Nr zamówienia klienta
ZAM/2025/MK/01

Lista zamówień 2 z 2 Dodaj

Id	Nazwa	Status	Klient	Nr zamó...	Data zamowie...	Termin wykon...	Etapy
	Sprzedaż MK test	Nowe	AKADEMIA GÓRNICZO-HUTNICZA IM. STANISŁAWA STASZICA W KRAKOWIE	ZAM-2025/0002	09.06.2025	13.06.2025	

4

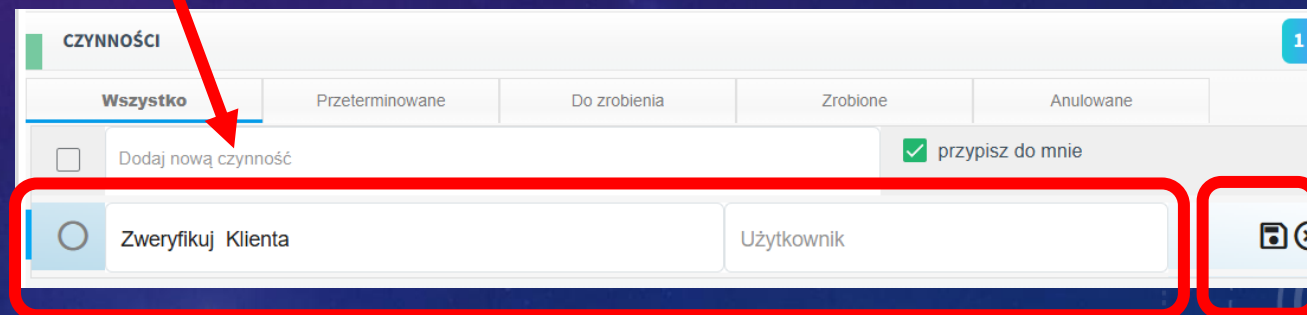
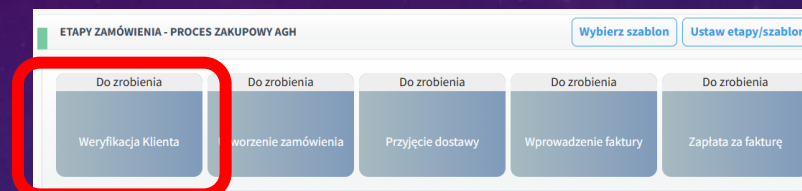
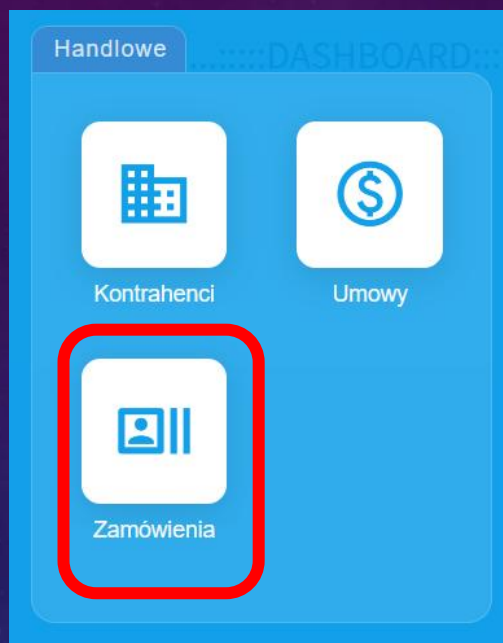
OBSŁUGA ZAMÓWIENIA



OBSŁUGA ZAMÓWIENIA



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



2. Przypisz właściwego Użytkownika, np. Student1.

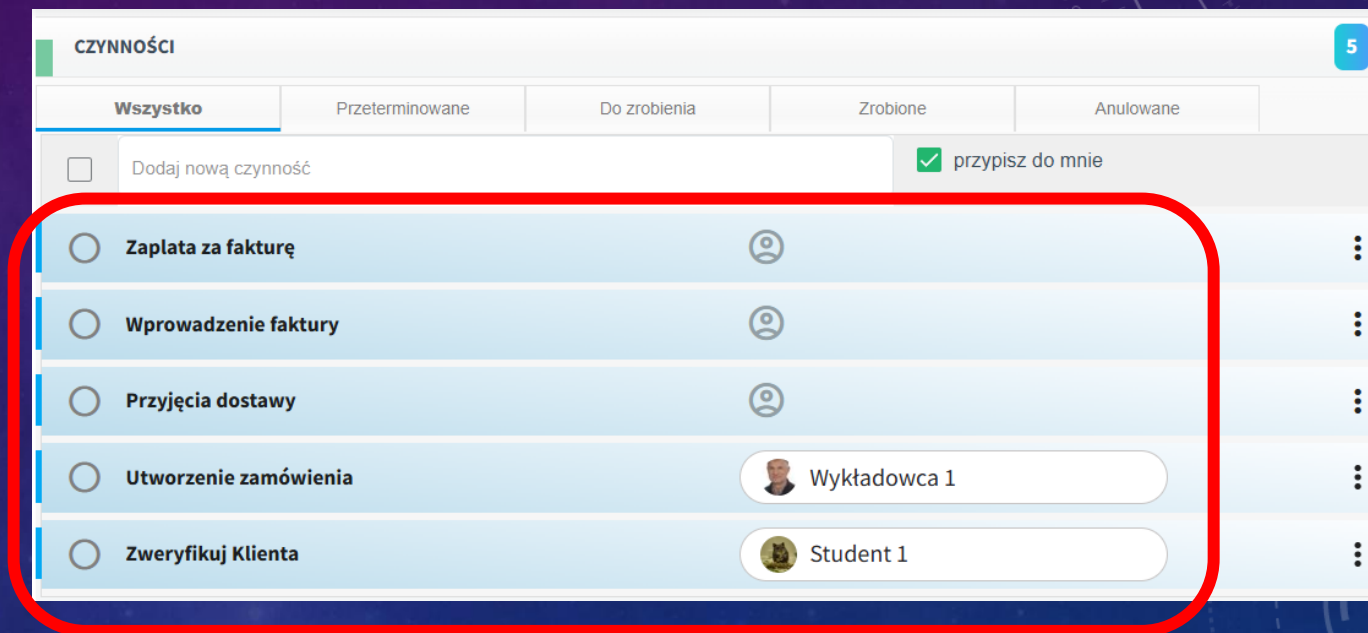
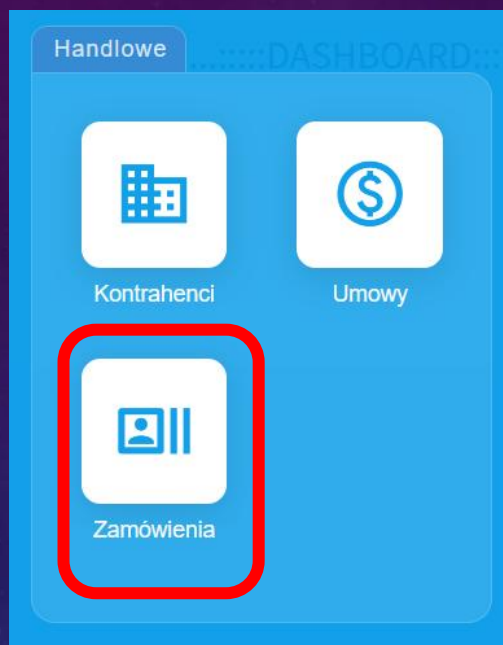
ZAPISZ

4

OBSŁUGA ZAMÓWIENIA



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

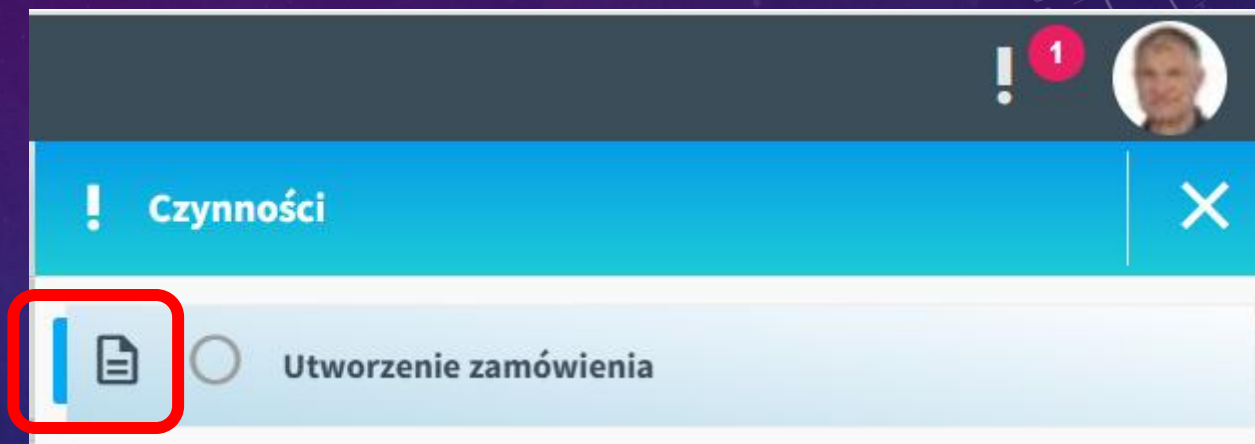
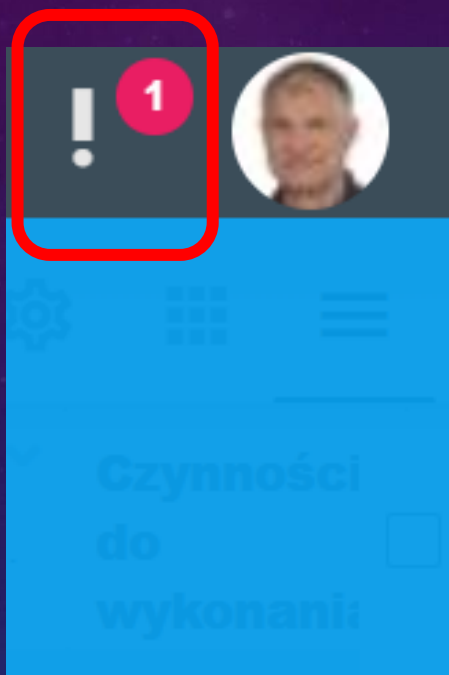


4. Przypis właściwego Użytkownika do właściwej czynności.

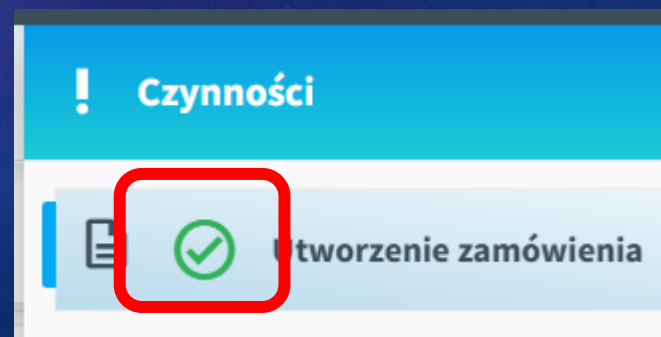
4

OBSŁUGA ZAMÓWIENIA

5. Sprawdź czynności przypisane do Twojego Użytkownika.



6. Zatwierdź wykonanie wskazanych na liście czynności.

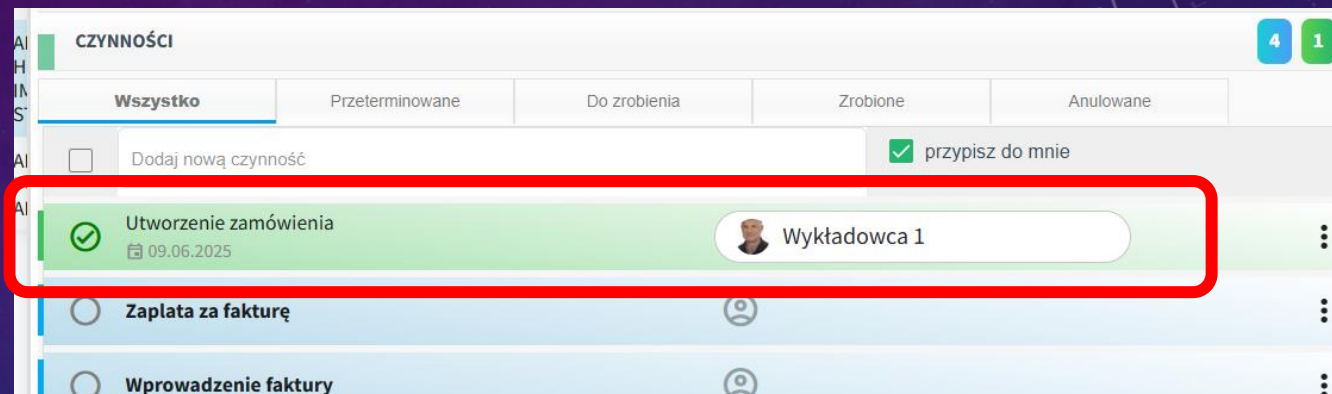
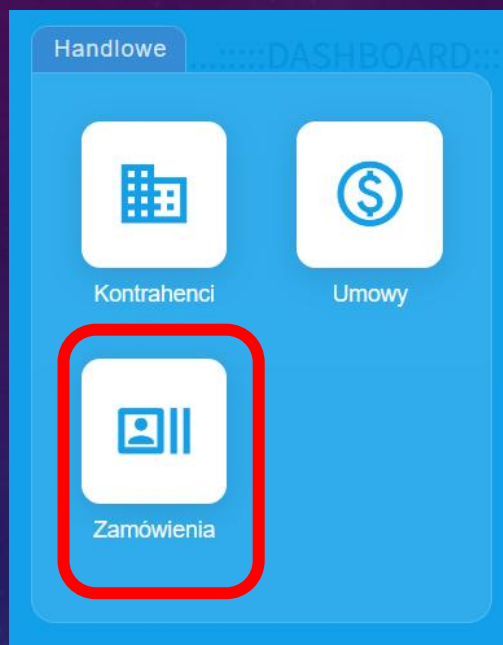


4

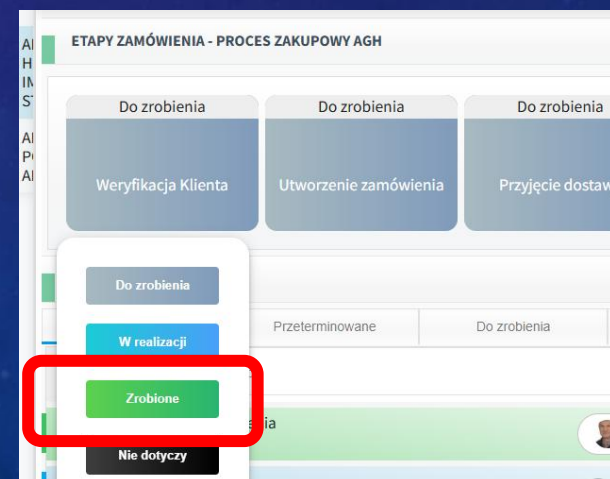
OBSŁUGA ZAMÓWIENIA



7. Sprawdź status poszczególnych czynności w „Zamówienia”.



8. Zmień status właściwego etapu w procesie na „Zrobione”.

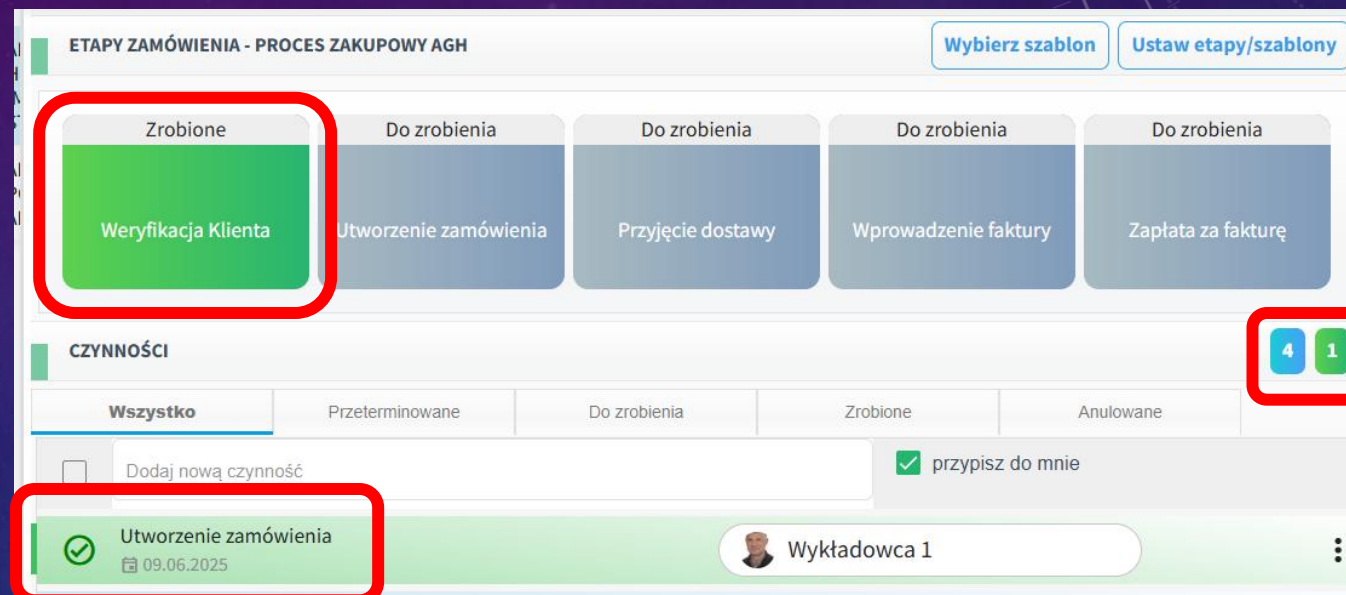
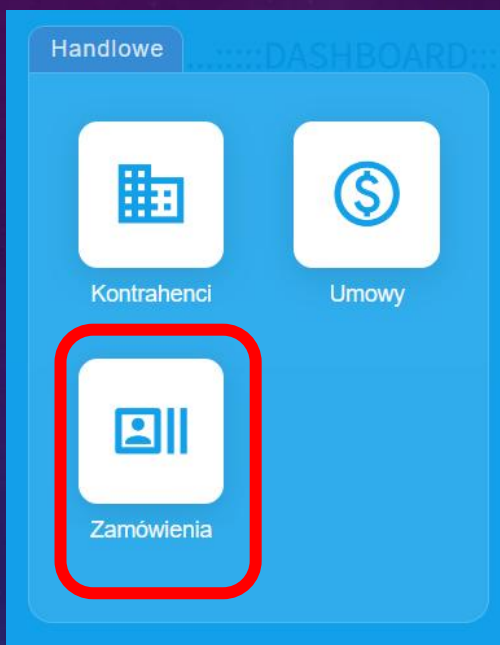


4

OBSŁUGA ZAMÓWIENIA



9. Monitoruj status poszczególnych czynności i etapów.



10. Zrealizuj proces w celu uzyskania wszystkich statusów jako „ZROBIONE”.

PAMIĘTAJ o zapisywaniu poszczególnych działań w systemie!

5

WYDANIE TOWARU



GALACTICA
HYDRA



Handlowe



Kontrahenci



Umowy



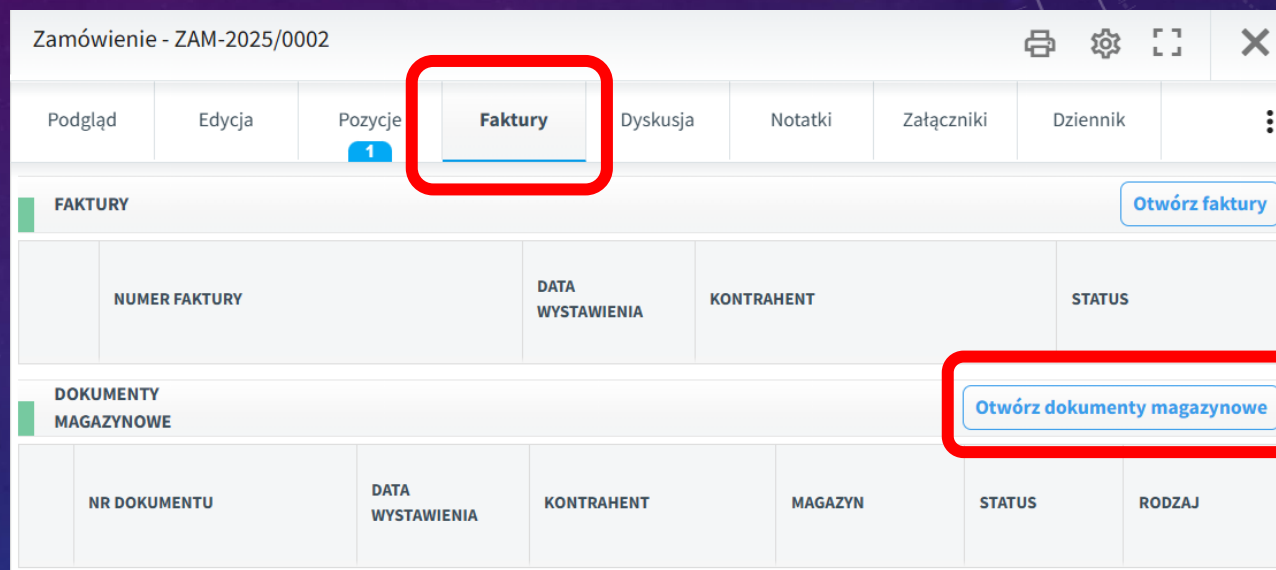
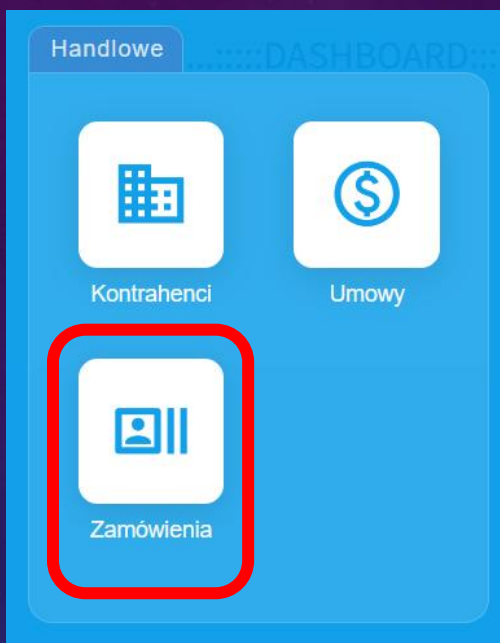
Zamówienia

5

WYDANIE TOWARU



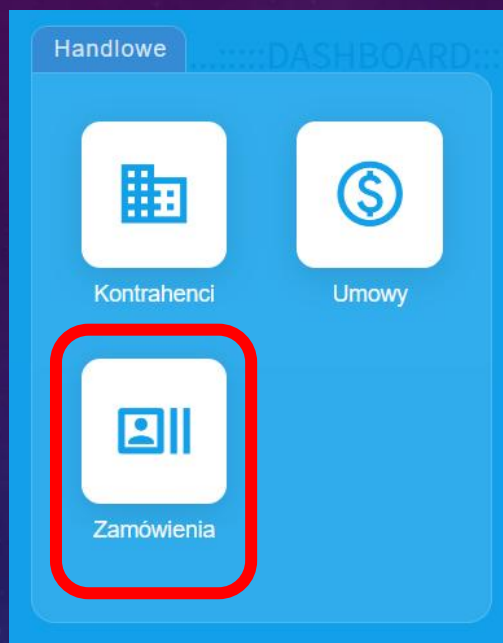
1. Otwórz zamówienie i zaznacz zakładkę „Faktury”.



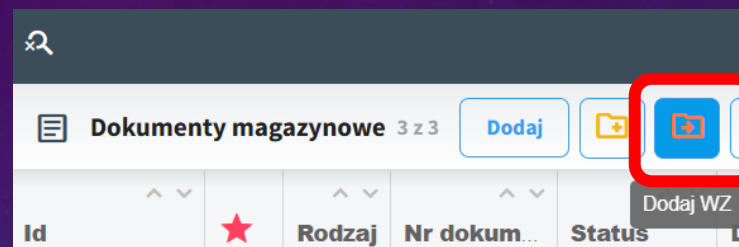
2. Zaznacz „Otwórz dokumenty magazynowe”.

5

WYDANIE TOWARU



3. Zaznacz „Dodaj WZ”.



4. Wypełnij pola: „Kontrahent”, „Data wydania” oraz „Magazyn”. **ZAPISZ**

RODZAJ

PZ przyjęcie zewn. **WZ wydanie zewn.** PW przyjęcie wewn. RW rozchód wewn. MM przesunięcie mag.

DANE

Nr dokumentu: WZ-2025/06/0001 Status: W przygotowaniu Nr obcy: #

Kontrahent: AKADEMIA GÓRNICZO-HUTNICZA IM. STANISŁA Dotyczy: ☐ Material ☒ Wyrób

Data utworzenia: Wykładowca 1 Data wystawienia: Data wydania: 09.06.2025

Magazyn: Magazyn AGH

Uwagi: MK

Zapisz

5

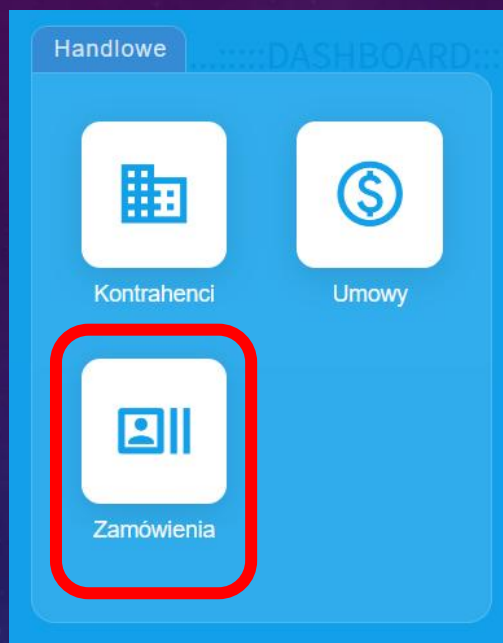
WYDANIE TOWARU



5. Zmień status na „Do wydania”.

Status
Do wydania

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



WZ-2025/06/0003

Podgląd Edycja **Pozycje** Załączniki Dziennik

POZYCJE WIDOK KAFELEK

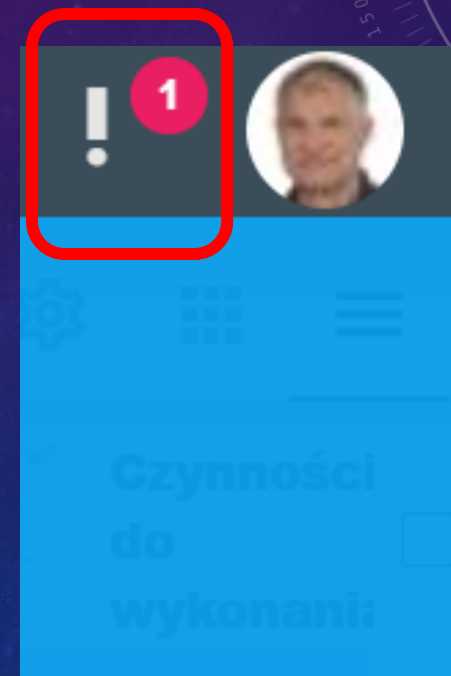
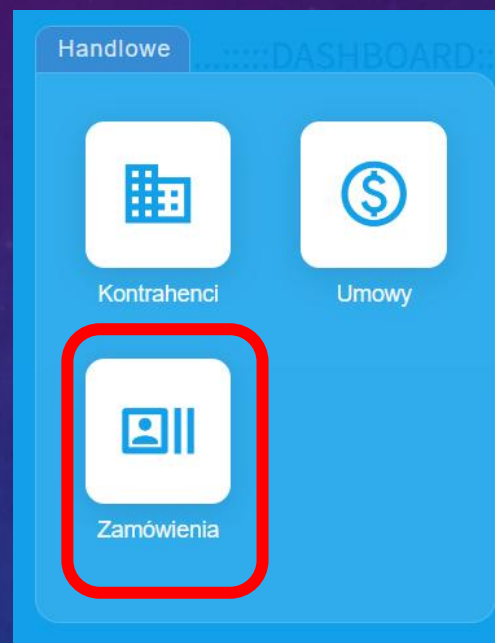
LP	WYRÓB	ILOŚĆ	JEDNOSTKA	LOKALIZACJA	DATA WYDANIA
+	Zegarek sportowy >>	1	Jednostka	Magazyn AGH	10.06.2025

Dotyczy: ☐ Material ☒ Wyrób

ZAPISZ i zweryfikuj wprowadzone dane do systemu!

6

WPROWADZENIE FAKTURY SPRZEDAŻOWEJ + PŁATNOŚCI

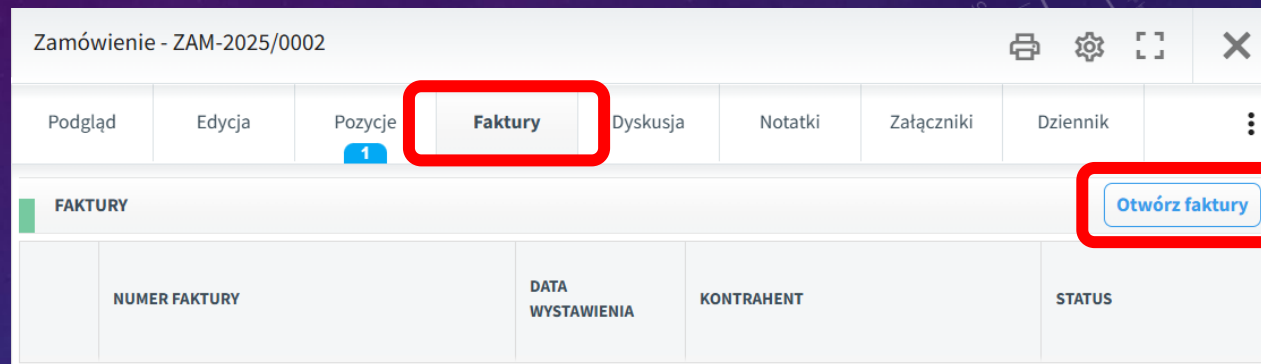
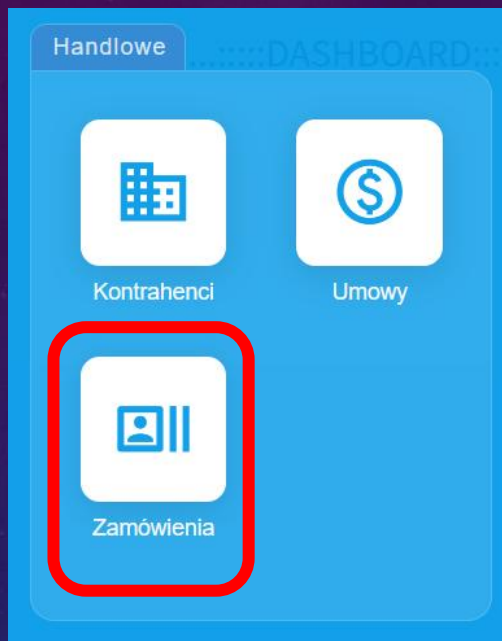


6

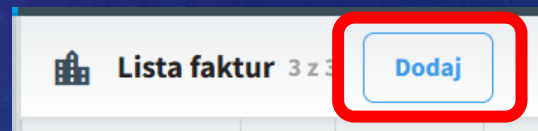
WPROWADZENIE FAKTURY SPRZEDAŻOWEJ + PŁATNOŚCI



1. W zakładce „Faktury” zaznacz „Otwórz faktury”.



2. Zaznacz „Dodaj”.

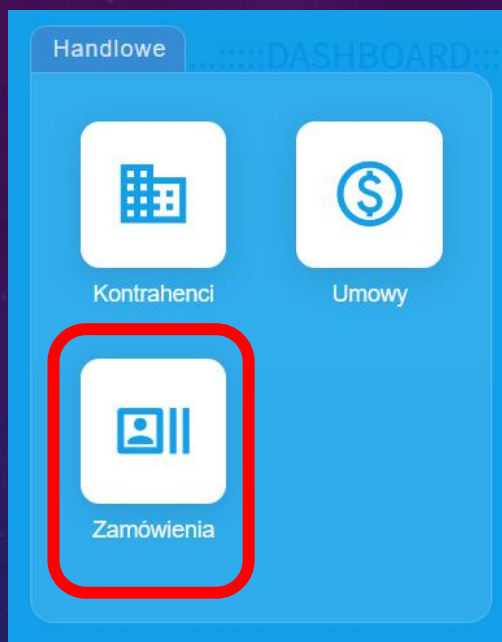


6

WPROWADZENIE FAKTURY SPRZEDAŻOWEJ + PŁATNOŚCI



3. Wprowadź wymagane dane.



RODZAJ FAKTURY

Faktura VAT Proforma Zaliczkowa Korekta VAT Marża

DANE FAKTURY

Numer faktury: FS/20225/MK/03 Data wyst.: 10.06.2025 Data sprz.: 10.06.2025 Status: Nowa

Sposób zaplat.: przelew Termin zapłaty: 14 dni Termin pla.: 24.06.2025 Wystawił: Wykładowca 1

Kategoria przycho.: jednorazowe Grupa przycho.: handel Waluta: zł Kurs: zł

KONTRAHENT [Wybierz Nowego Kontrahenta](#)

Nazwa kontrahenta: AKADEMIA GÓRNICZO Adres kontrahenta: Aleja Adama Mickiewicza 30, 30-059 Kraków NIP kontrahenta: 6750001923

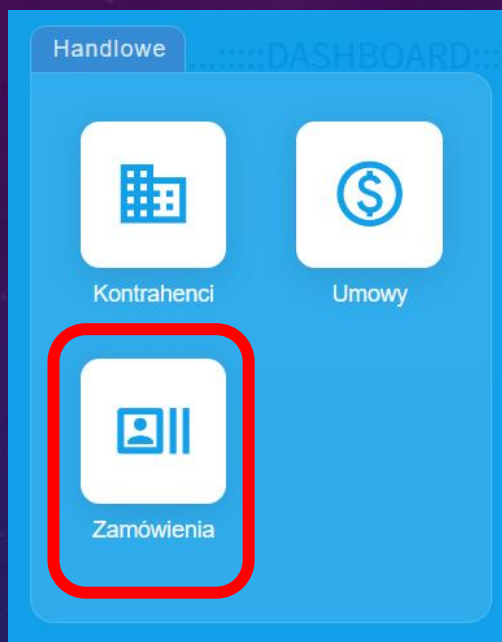
ZAPISZ

6

WPROWADZENIE FAKTURY SPRZEDAŻOWEJ + PŁATNOŚCI



4. Wprowadź dane dotyczące faktury.



FS/20225/MK/03 - AKADEMIA GÓRNICZO-HUTNICZA IM. STANISŁAWA STASZICA W KRAKOWIE

Podgląd Edycja **Pozycje** Dokumenty magazynowe Notatki Załączniki Dziennik

POZYCJE NA FAKTURZE

L.P.	WYRÓB	NAZWA	PKWIU	ILOŚĆ	JEDNOSTKA MIARY	CENA JEDN. NETTO	WARTOŚĆ NETTO	STAWKA VAT
1	Towar MK	Towar MK		5	sztuki	199,00	995,00	VAT 23%

Stawka VAT 23%

995,00

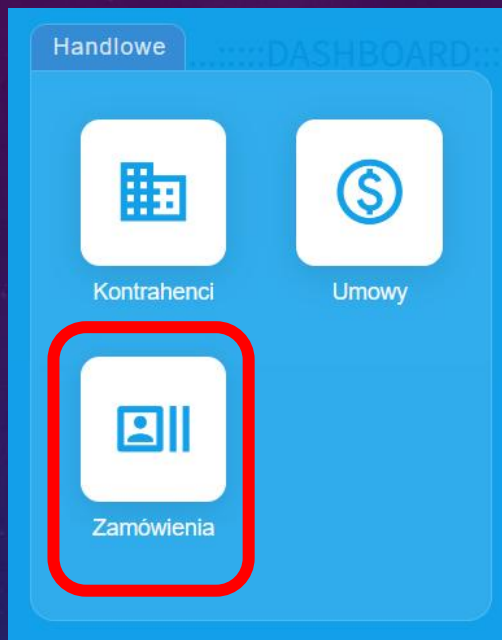
ZAPISZ

6

WPROWADZENIE FAKTURY SPRZEDAŻOWEJ + PŁATNOŚCI



5. Zmień status faktury na „Zapłacona”



FS/20225/MK/03 - AKADEMIA GÓRNICZO-HUTNICZA IM. STANISŁAWA STASZICA W KRAKOWIE

Podgląd Edycja Pozycje Dokumenty magazynowe Notatki Załączniki Dziennik

RODZAJ FAKTURY

Faktura VAT Proforma Zaliczkowa Korekta VAT Marża

DANE FAKTURY

Numer faktury FS/20225/MK/03 Data wyst. 10.06.2025 Data sprz. 10.06.2025 Status Do zapłacenia

Sposób zaplat. przelew Termin zapłaty 14 dni Termin pla. 24.06.2025 Wystawil. Wykładowca 1

Kategoria przy. jednorazowe Grupa przycho. handel Waluta Kurs zł

KONTRAHENT

Nazwa kontrahenta. AKADEMIA GÓRNICZO Adres kontrahenta. Aleja Adama Mickiewicza 30, 30-059 Kraków NIP kontrahenta. 6750001923

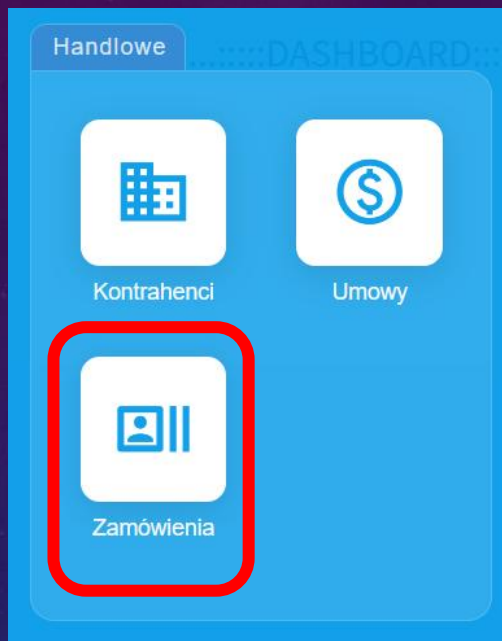
Zapisz Zapłacona Zamknij

6

WPROWADZENIE FAKTURY SPRZEDAŻOWEJ + PŁATNOŚCI



6. Zmień statusy Zamówienia na „Zrobione” i Czynności „Zrealizowane”.



Zamówienie - ZAM-2025/0002

Podgląd Edycja Pozycje Faktury Dyskusja Notatki Załączniki Dziennik

Zrobione Zrobione Zrobione Zrobione Zrobione

Weryfikacja Klienta Utworzenie zamówienia Wydanie dostawy Wprowadzenie faktury Zapłata za fakturę

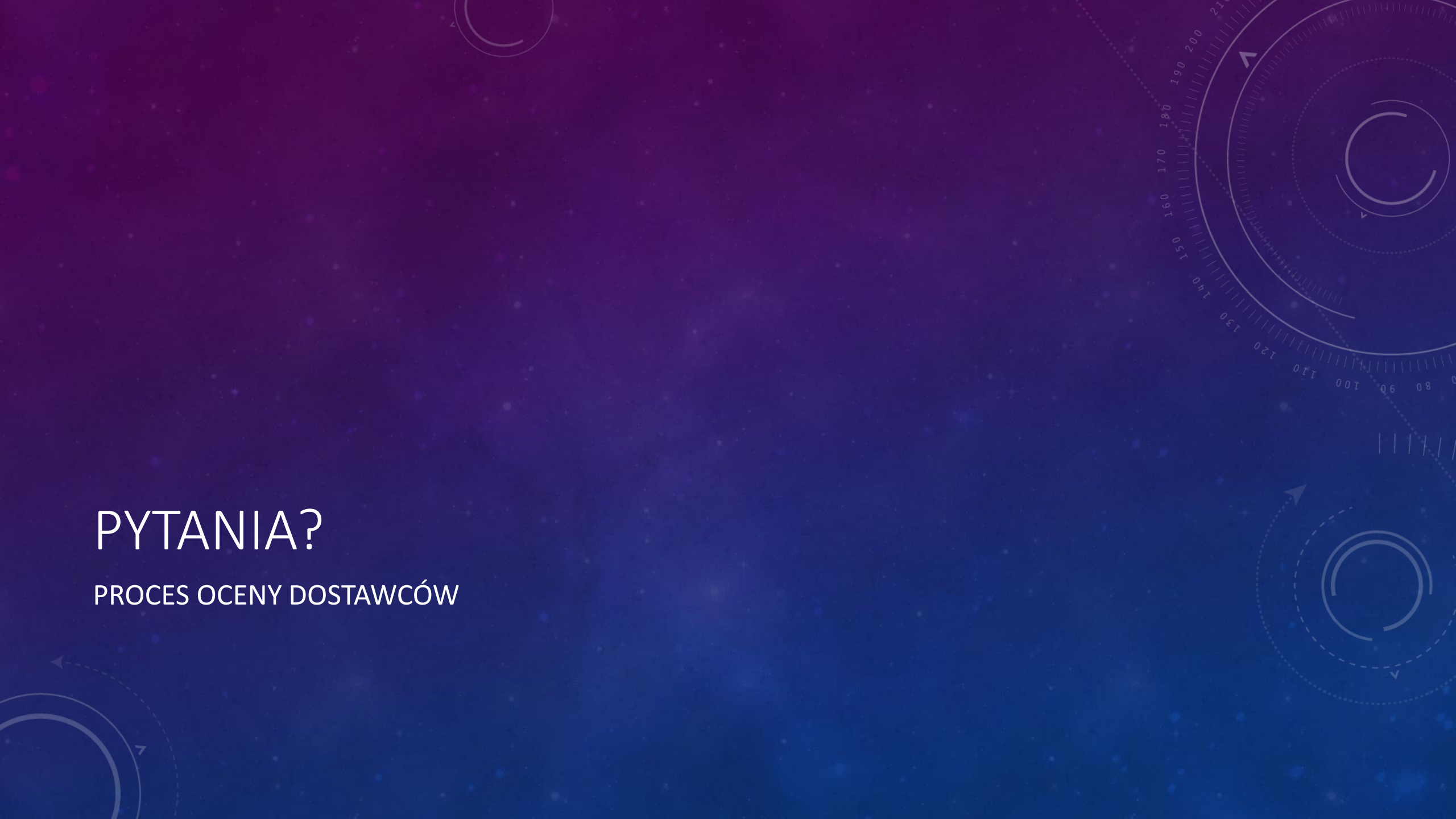
CZYNNOŚCI 5

Wszystko Przeterminowane Do zrobienia Zrobione Anulowane

☐ Dodaj nową czynność ☒ przypisz do mnie

✓	Wydanie dostawy 10.06.2025	Wykładowca 1	⋮
✓	Utworzenie zamówienia 09.06.2025	Wykładowca 1	⋮
✓	Zapłata za fakturę 10.06.2025	Wykładowca 1	⋮
✓	Wprowadzenie faktury 10.06.2025	Wykładowca 1	⋮
✓	Zweryfikuj Klienta 10.06.2025	Student 1	⋮

Zapisz Zamknij



PYTANIA?

PROCES OCENY DOSTAWCÓW