

ИНСТРУКЦИЯ СОТРУДНИКА РЕСЕПШН

ЕЖЕДНЕВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ ПО ЖИЗНЕОБЕСПЕЧЕНИЮ ОФИСА

□ Утренний секретарь – Гурова Ирина:

1. Ключи – охрана
2. Звезда
3. Автоответчик
4. Записи по интервью отдать администратору
базы данных
5. База – отметить себя, сотрудников (также
студентов)



-
6. Почта- (спам тоже)
 7. Свет во всех переговорных
 8. Календари
 9. Часы (утром и в течение дня)
 10. Жалюзи
 11. В зоне принтера убрать накопившиеся распечатки
 12. Наличие бумаги у принтера
 13. Проверить наличие необходимых продуктов и товаров
 14. Музыка (trans 7304) – каждое утро в 9:15
 15. Кондиционеры – каждый час на 10 мин.

□ Вечерний секретарь – Дорощенко Марина:



1. Отметить в базе приход и отмечать уход коллег в течение дня(также студентов)
2. Почта
3. Отчеты по встречам в конце рабочего дня
4. Проверить наличие необходимых продуктов и товаров
5. Музыка (trans 7304)

-
6. Выписать пропуска на следующий день
 7. Отключить кондиционеры
 8. Проверить наличие блокнотов, ручек в переговорных, состояние часов
 9. Выключить свет
 10. Проверить закрытие всех окон
 11. Выключить все кондиционеры
 12. Включить автоответчик
 13. Ключи - охрана

ЗАКУПКА НЕОБХОДИМЫХ ПРОДУКТОВ И ТОВАРОВ ДЛЯ ОФИСА

Сахар	Упак. по 1 кг, мелкие куски
Кофе	Carte Noire (190 гр)
Чай (черн., зелен.)	100X2 шт в пакетиках
Сухие сливки	
Салфетки	
Пластиковые стаканчики	
Пласт. тарелки, вилки, чайные ложки, ножи	Спрос- ДР

ПЕРИОДИЧНОСТЬ ЗАКУПКИ

- Закупка ~ 1 раз в 2-3 недели по потребности.

Ответственные лица – Олеся Пятаева,
Ирина Гурова, Дорощенко Марина



ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ ЧЕКОВ В БУХГАЛТЕРИЮ

- Чеки предоставляются сразу после закупки (кассовый чек, товарный чек).

Ответственные лица – Пятаева Олеся,
Гурова Ирина, Дорощенко Марина



ПРОПУСКА

- Гостевые пропуска печатаются вечером в программе «Расписание». Необходимые имена и автомобили дописываются от руки.

Ответственное лицо – Дорощенко Марина



ВЫПИСКА ПРОПУСКА В ТЕЧЕНИЕ ДНЯ

- Выписка пропуска на нового гостя или машину заказывается через ресепшн «Квартал-Сити».
- Выписка пропуска на другие дни записывается в журнал парковка сразу по поступлении заявки

Ответственные лица – Пятаева Олеся,
Гурова Ирина, Дорощенко Марина.

ВНЕСЕНИЕ В СПИСКИ НОВОГО СОТРУДНИКА (БАЗА)

- Отправить Сергею Прянчикову запрос на создание почтового аккаунта
- Во вкладке «Администрирование» > «Сотрудники» вбираем нового сотрудника и редактируем его данные (внутренний номер, мобильный номер, дату рождения, почту)
- Ответственное лицо: Пятаева Олеся, Ирина Гурова, Марина Дорощенко

ВНЕСЕНИЕ В СПИСКИ НОВОГО СОТРУДНИКА (БУМАЖНЫЕ СПИСКИ)

- Внести номер внутреннего и мобильного телефона, почту и дату рождения во все бумажные списки
- Предоставить списки Марии Луговской

Ответственное лицо: Оляся Пятаева, Марина Дорощенко, Ирина Гурова

ВНЕСЕНИЕ В СПИСКИ НОВОГО СОТРУДНИКА (ГРУППА GOOGLE)

- Входим под своим логином и паролем в AskviusGoogleGroups
- Вводим адрес сотрудника, пишем текст приглашения, отправляем. Необходимо проследить за тем, чтобы сотрудник принял приглашение.

Ответственное лицо – Олеся Пятаева

КОММУНИКАЦИЯ ВНУТРИ ОФИСА «АКВИУС» И МЕЖДУ ОФИСАМИ «АКВИУС» И «ХОРТОН»

- Для соединения с сотрудниками внутри офиса достаточно набрать внутренний номер.
- Для соединения с сотрудником «Хортон» необходимо набрать 66-внутренний номер.

ВХОДЯЩИЕ ЗВОНКИ

- Подняв трубку, первым делом, представьтесь и поздоровайтесь.
- Узнать максимально полную информацию о звонящем человеке (фамилия и имя, по какой позиции или вопросу он звонит).
- Попросить подождать на линии.
- Соединить с сотрудником (нажать кнопку «trans» и внутренний номер сотрудника, сообщить всю необходимую информацию и для соединения положить трубку).

В случаях, если сотрудника нет на рабочем месте, а ему поступил звонок:

- Отсоединить мигающую зелёную кнопку, вернувшись к звонящему человеку.
- Сообщить, что сотрудник на встрече и предложить оставить для него сообщение.
- Оставленное сообщение переслать сотруднику по почте.

ЕСЛИ СПРАШИВАЮТ ГЕНЕРАЛЬНОГО ДИРЕКТОРА, ГЛАВНОГО БУХГАЛТЕРА ИЛИ РУКОВОДИТЕЛЯ, НЕ НАЗЫВАЯ ИМЁН

- Узнать имя, фамилию звонящего.
- Из какой компании.
- Общались ли ранее.
- По какому вопросу звонят или что хотят предложить.

Тактично узнайте всю нужную информацию.
Если это менеджер по продажам –
предложите всю информацию скинуть на
свою почту.

ЕСЛИ ЗВОНИТ ПОТЕНЦИАЛЬНЫЙ КЛИЕНТ

- Обязательно соединить с руководителем по местному телефону или на мобильный. В случае отсутствия руководителя соединить с Николаем Широковым или Веститой Голоядовой. Сообщить ФИО, компанию и по какому вопросу звонят.
- Не дозвонившись, взять контакты и написать электронное письмо руководителю.

ЕСЛИ ПРИХОДИТ ПО ПОЧТЕ ПРИГЛАШЕНИЕ НА УЧАСТИЕ В ТЕНДЕРЕ:

- Переслать письмо Дмитрию Пryanчикову, в его отсутствие – Николаю Широкову или Вестите Голоядовой с копией Дмитрию Пryanчикову.

СПОСОБЫ НАБОРА IP-ТЕЛЕФОНИИ

□ Манго:

Номер 60, 61. После гудков и слов «Наберите номер абонента» телефон вводится через 7, далее телефонный номер (если звонок по России).

Если звонок междугородний/международный, после 7 – код города или страны, а далее сам номер.

СПОСОБЫ НАБОРА IP-ТЕЛЕФОНИИ

□ Праймлинк

Номер 62. После слов «Введите пароль и нажмите решётку» немного подождать, после этого будут гудки, после гудков можно вводить номер через 8.

Если звонок по России: 8, далее номер телефона.

Если звонок междугородний/международный, после 8 – код города или страны, а далее сам номер.

АВТООТВЕТЧИК (ПЕРЕВОД В НОЧНОЙ РЕЖИМ)

- Не снимая трубки, нажимаем Dnd/Fwd
- Далее нажимаем 2 («ночь»)
- Hold/Save
- Снимаем трубку и снова нажимаем Dnd/Fwd
- Далее «1», «#»



Ответственное лицо – Марина Дорощенко

АВТООТВЕТЧИК (ПРОСЛУШИВАНИЕ СООБЩЕНИЙ)

- Если есть сообщения – мигает Call Back
- Нажимаем Call Back для прослушивания сообщений.
- Удалить входящие сообщения (кнопка «Удалить»)

Ответственное лицо – Ирина Гурова

АВТООТВЕТЧИК (ПЕРЕВОД В ДНЕВНОЙ РЕЖИМ)

- Не снимая трубки нажимаем 2 раза Dnd/Fwd
- Далее «1»
- Hold/Save

Ответственное лицо – Ирина Гурова, Олеся Пятаева

ДОКУМЕНТООБОРОТ.

ВХОДЯЩАЯ ПОЧТА

- Регистрируется вся входящая корреспонденция. Если документ без конверта, регистрация во входящих. На конверте ставится печать в правом нижнем углу.
- **На самих документах никаких печатей!**

ДОКУМЕНТООБОРОТ.

ВХОДЯЩАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

- На конверте ставится печать в правом нижнем углу.
- На самих документах никаких печатей!
- Если документ поступил без конверта, регистрация только в папке «Входящие».
- Входящая корреспонденция от арендаторов «Квартал-Сити» регистрируется в папке «Входящие», на информационных письмах ставится печать с входящи номером.

Печать ставится в правом нижнем углу, далее подшивается в папку «входящие Аквиус», которая находится в Хортон.

Вся почта отдается Марии Луговской!

Почта России

Каждую неделю (**в четверг**) сотрудники ресепшн ходят в отделение Почты России.

Для того, чтобы получать почту, необходимо внести себя в доверенность и отдать ее в отделение на хранение.

Ответственное лицо: Оляся Пятаева, Марина Дорощенко, Ирина Гурова

Подписанные с обеих сторон документа «Аквиус» (договоры, акты, доп. соглашения) сканируются в папку : \\alpha\secretary\Договоры Аквиус

Если клиент новый, и своей папки пока не имеет, необходимо ее создать (в названии папки – полное юридическое наименование компании клиента на русском языке).

В названии отсканированных договоров достаточно указать номер: e.g. «Договор № 111111 – HI».

В названии отсканированных актов, счетов, счетов-фактур – тип документа, номер (для счета и счета-фактуры), дату и позицию: e.g.

Акт к Договору № 111111 – HI от 11.11.11_Менеджер по развитию бизнеса (второй этап).

■ ДОКУМЕНТООБОРОТ. ИСХОДЯЩАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

ЗАЯВКИ НА «КВАРТАЛ - СИТИ» И «ЦЕНТР ЭКСПЛУАТАЦИИ»:

1. ЗАЯВКИ НА ПРОВЕДЕНИЕ РАБОТ В ВЫХОДНЫЕ ДНИ
ОФОРМЛЯЮТСЯ ПИСЬМЕННО В 2 ЭКЗЕМПЛЯРАХ. НА ОБОИХ
СТАВИТСЯ ПЕЧАТЬ В ЛЕВОМ ВЕРХНЕМ УГЛУ
2. ДАЛЕЕ ДОКУМЕНТЫ ОТНОСИМ МАРИИ ЛУГОВСКОЙ НА ПОДПИСЬ,
А ПОТОМ НА ПОДПИСЬ ЛЕВКИНУ Д.А.
3. ОДИН ЭКЗЕМПЛЯР ПОДШИВАЕМ В ПАПКУ «ИСХОДЯЩИЕ», ДРУГОЙ
ОТДАЕТСЯ НА ОХРАНУ.

ДОКУМЕНТАЦИЯ ДЛЯ ПОСТАВЩИКОВ

- Квартал Сити – относится сотрудником в бухгалтерию «Квартал Сити»
- Софтпром(почта Google), Хедхантер – по почте заказным письмом, когда приносят из бухгалтерии
- Праймлинк – закрывающие документы за предыдущий месяц отдается курьеру, который приносит документы за текущий месяц.
- Руна - аналогично

ДОКУМЕНТООБОРОТ. ОТПРАВЛЕННАЯ КОРРЕСПОНДЕНЦИЯ

1. Это почта, отправленная через курьерскую службу.
2. Печать не ставится.
3. Оформляется конверт для отправки письма.
4. Старые файлы в архив!

GOOGLE APPS

- Google Apps подразумевает использование почтового домена askvius.com.
- Этот домен предоставляется консультантам, общающимся с клиентами.
- 21 числа каждого месяца необходимо составлять списки сотрудников, нуждающихся в этом домене.

-
- По результатам отправляется письмо Дмитрию Пryanчикову со сведениями и файлом во вложении, в котором указан список сотрудников, которые общались с клиентами в предыдущем месяце.
 - После утверждения письмо отправляется менеджеру «Софтпром» с просьбой выслать счет на данное кол-во аккаунтов.
 - Присланные счет отправляется Марии Луговской для оплаты.

КАНЦЕЛЯРИЯ

- Канцелярию заказываем в магазине «Комус» через интернет.
- Создается рассылка с бланком заказа, который заполняется каждым сотрудником.
- Информация о заказе вносится в таблицу
- После обработки заказ отправляется Марии Луговской на согласование.

-
- После ее подтверждения делается предварительный заказ, который также отправляется Марии Лугоской на согласование.
 - После подтверждения оформляется заказ.

Пароли на сайте «Комус»:

Аквиус: secretary@ackvius.ru,

Пароль: 535208

Хортон: piven@horton-intl.ru,

Пароль: 535208

ВИЗИТКИ

- Макет визитки «Аквиус»
- Формат: 50x90 мм;
- Бумага: Tintoretto Ceylon Cumino, 250 г/м²
- Красочность: 4+0;
- Печать офсетом

ЗАКАЗ ВИЗИТОК

- Рассылка сотрудникам
- Собрать заявки по кол-ву
- Узнать стоимость, сообщить Марии Луговской
- После ее подтверждения составляется таблица «Excel», отправляется Дмитрию Пряничкову

-
- После утверждения делается заказ
 - После поступления с их стороны макетов, утверждаем у каждого сотрудника. Подписанные макеты отдаются на финальное согласование Дмитрию Пryanчикову
 - Печать, доставка визиток

УСЛУГИ

УБОРЩИЦЫ/ПРЕПОДАВАТЕЛЯ

- Зарплата выдается за месяц в конверте под расписку
- Расписки: \\alpha\secretary\Расписки
- Уборщице в начале следующего месяца (числа 5-7)
- Преподавателю англ. яз. – сразу после окончания последнего занятия в текущем месяце(отпр. Файл посещаемости Диме и Маше)
- \\alpha\secretary\Английский язык

ПОИСК ПО ИНТРЕНЕТУ

- Информацию которую просят найти в интернете оформляется в документах формата «Excel»
- Счета в формате PDF.

ЗАКУПКА КАЛЕНДАРЕЙ ДЛЯ ОФИСА

- Закупка происходит сразу после Новогодних праздников, в первые числа января

КУРЬЕРСКАЯ ДОСТАВКА КРУПНОГАБАРИТНЫХ ТОВАРОВ В ОФИС

- Доставка крупногабаритных товаров (больше 1 м) осуществляется только с Жукова проезда!
- Согласовать доставку в офис нужно с руководством и с поставщиком
- Перед ввозом нужно оформить заявку в HelpDesk (графа Иное\иное) бна имя Левкина Д.А.

ТЕХНИЧЕСКИЕ ВОПРОСЫ

□ Принтеры и катриджи:

В нашем офисе 4 принтера HP(ресепшн 202, ОС 2008, бухгалтерия, АФ), 1 цветной (ресепшн 202) и 1 ч\б(ОС 202) Kyocera.

Обязательно вести запись по любому событию!

Перед заказом обязательно согласовать расходы с МЛ, предварительно посчитав стоимость и кол-во

ОТСУТСТВИЕ ФОНОВОЙ МУЗЫКИ В ТЕЛЕФОНЕ

- Проверка: trans 7304
- Сообщаем хелпдеску, и он исправляет проблему, или испр. Сами:
- На CD – плеере нажимаем кнопку «Play»
- бна нем же ставим макс громкость
- Для воспроизведения музыки по кругу нажимаем кнопку «Play mode»

КУЛЕР

- Необходимо следить за фильтрами в кулере(их следует менять каждые полгода)
- Фильтры для кулера на ресепшн 202 покупает Михаил Филипов

Процедура:

- 1.Созваниваемся-узнаем стоимость
- 2.Сообщаем МЛ
- 3.После согласования договариваемся с МФ

-
- Фильтры на ресепшн 208 и ОС 202 меняет компания ИнРус.
 - С нами предварительно связывается менеджер Екатерина, озвучивает стоимость замены.
 - Согласуем с МЛ финансы и сроки поставки
 - Звоним в ИнРус и договариваемся о замене

□ **Чистка файлов системы кондиционирования:**

Чистка файлов системы кондиционирования проходит 1 раз в полгода.

График работы кондиционеров:

9:00-10:00

13:00-14:00

15:00

17:00

ДНИ РОЖДЕНИЯ

70 руб собрать к Дню Рождения

- Утром делаем рассылку с поздравлением и открыткой
- Взять в бухгалтерии 1000 руб.
- Уточнить по почте у Димы кто и во сколько будет поздравлять
- Согласовать время с именинником
- Занести Диме конверт
- Накрыть стол, собрать коллектив, поздравить

УВОЛЬНЕНИЕ СОТРУДНИКА

- Все заявления пишутся ТОЛЬКО в отделе кадров
- Забираем у уволившихся сотрудников постоянные пропуска
- Постоянный пропуск сдается старшему администратору Квартал-Сити Демкиной Ларисе Николаевне вместе в подписанным Марией Луговской Актом о сдаче карт