



חוברת SOP

שלום רב,

מברכים אותך על הצטרפותך לחברת _____, החברה המובילה לייעוץ משכנתא. להלן חוברת נהלי עבודה שתסייע בידך להביא למקסימום את היכולות שלך.

חוברת זו מפקידה בידך כלים למקסום מרחב ההשפעה, באמצעות ריכוז שגרות הניהול העיקריות. הקפדה עליהן תאפשר לכולנו להגיע להישגים משמעותיים.

זכור !!! עסק שעובד על פי שיטה שבנויה על פעילות קבועות וידועות מראש זה עסק מצליח.

באיחולי עבודה פורייה, מהנה ומוצלחת.

בברכה,

מנכ"ל החברה

תזוּן:

ערכים ואיך כל ערך בה לידי ביטוי:

חלק א': מבנה החברה

כאן בונים סדר היררכי ומוסיפים בעלי תפקידים

מנכ"ל

דרישות התפקיד

מנהל שיווק ומכירות

דרישות התפקיד

מנהל מקצועי

דרישות התפקיד

תפעול תיקים

דרישות התפקיד

קשרי לקוחות

דרישות התפקיד

חלק ב': היעדים והמטרות

תחזית עסקית –

יעדים ומטרות בעלי תפקידים

מנכ"ל

היעדים היומיים

היעדים השבועיים

היעדים החודשיים

היעדים החצי שנתיים

היעדים השנתיים

מנהל שיווק ומכירות

היעדים היומיים

היעדים השבועיים

היעדים החודשיים

היעדים החצי שנתיים

היעדים השנתיים

מנהל מקצועי

היעדים היומיים

היעדים השבועיים

היעדים החודשיים

היעדים החצי שנתיים

היעדים השנתיים

תפעול תיקים

היעדים היומיים

היעדים השבועיים

היעדים החודשיים

היעדים החצי שנתיים

היעדים השנתיים

קשרי לקוחות

היעדים היומיים

היעדים השבועיים



היעדים החודשיים

היעדים החצי שנתיים

היעדים השנתיים

חלק ג': שגרות עבודה

זמני תגובה נדרשים

ממשק	מהות הפנייה	זמן תגובה – SLA
מנכ"ל	<ul style="list-style-type: none"> התייעצות סיוע כל נושא אחר 	תוך שש שעות
	מענה לליד נכנס	באותו יום עסקים
שיווק ומכירות	התייעצות מקצועית	תוך ארבע שעות
	מענה לשאלות מקצועיות	תוך ארבע שעות
	לייב עדכונים בקבוצת פייסבוק	אחת לחודש
	הדרכות מקצועיות לעובדים	אחת לחודש
	מענה ברשתות החברתיות	עד 6 שעות
	התייעצות מקצועית	תוך שש שעות
מנהל מקצועי	עדכוני סטטוס חדש	תוך יום
	מענה לבעיות	תוך שעתיים
תפעול תיקים	הגשה לאישור עקרוני	באותו יום שכל החומר הגיע
	עדכון לקוח בסטטוס	יום הגשה, יום קבלת אישור, סופש אם אין תשובה
	מעקב אחרי דד ליין	יום יומי עם התראה שבועיים וחצי לפני

קוד התנהגות ולבוש

1. בזמן שהייה במשרד יש להקפיד על התנהגות הולמת ושפה נאותה בוודאי בעת המצאות לקוחות בפגישות במשרד.
2. **טלפונים – בעת פגישה**
 - טלפון קווי – יענה על ידי מזכירת הסניף/ יועץ אחר
 - סלולרי- אין מענה לשיחות ומסרונים במהלך פגישה וטיפול בלקוח.
3. **קוד לבוש:** יש להקפיד על לבוש הולם הכולל: .
4. **עישון**
 - לאחר העישון יש להגיע לפגישה עם הלקוח באופן הולם מבחינת ריחות לוואי ולהשתמש באמצעים להפחתתם
5. **מענה לטלפונים:**
 - פתיח יהיה תמיד: **שם החברה שלום מדבר _____ איך אפשר לעזור**
 - סיום שיחה יהיה תמיד: **שיהיה לך יום טוב ואנחנו כאן בשבילך**
6. במהלך פגישה עם לקוחות אין להפריע למהלך הפגישה.

שעות עבודת הסניף

1. העסק יהיה פתוח **בימים א-ה** החל מהשעה 9:00 ולפחות עד השעה 18:00.
2. זמינות ללקוחות -

דריכת יום

1. מטרה:
דריכת יום לצורך מיצוי הזמנים והגדלת מכירות.

2. אחריות:

סיכום יום

1. מטרה:

2. אחריות:

4.3 תכנון שבועי

1. מטרה:

הגדרת התכנון השבועי לצורך מיצוי זמנים ועמידה ביעדים_במהלך שבוע עבודה

2. אחריות:

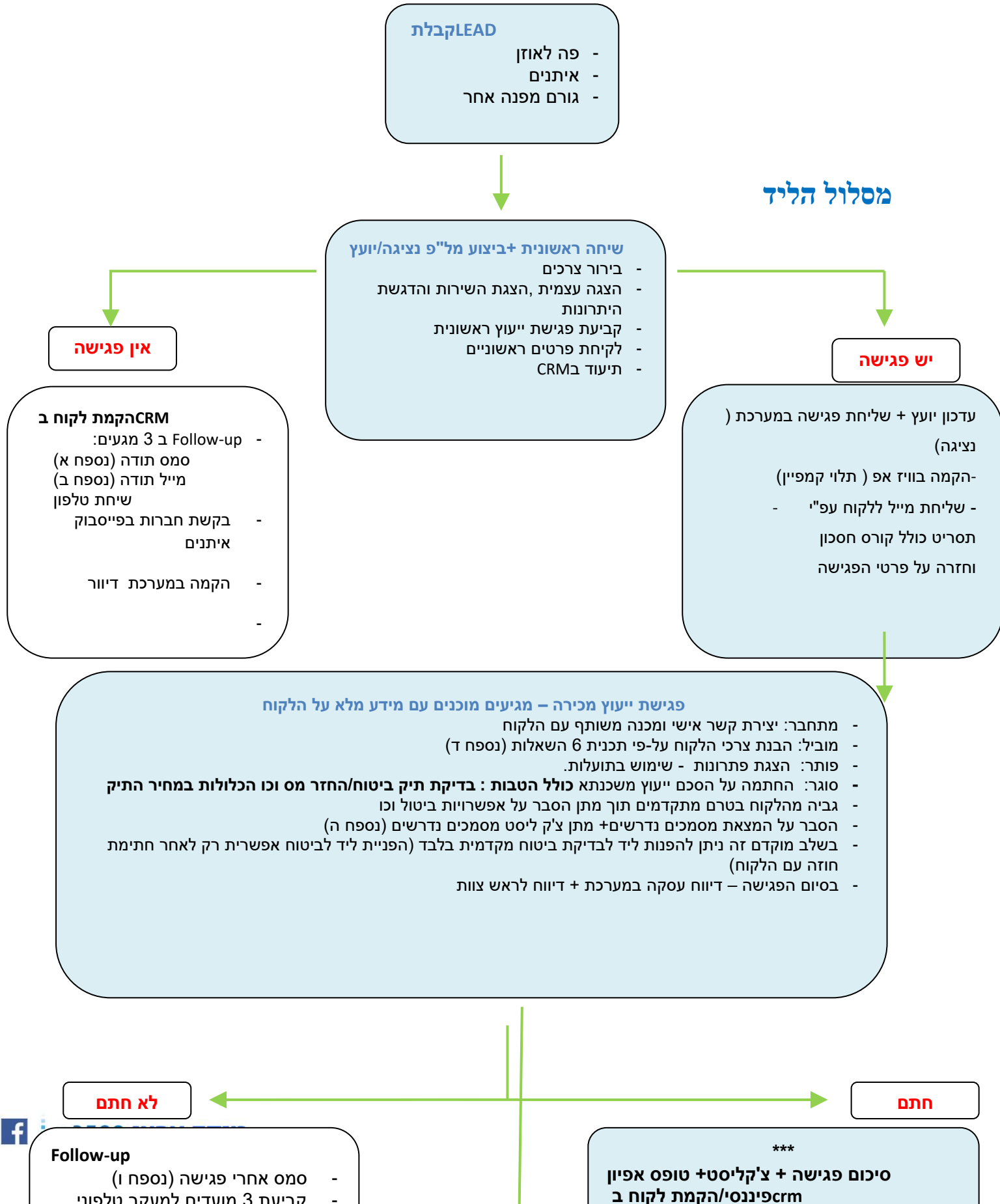
ישיבת צוות

1. מטרה:

אפיון והגדרת מפגש ישיבת צוות

2. אחריות:

ניהול תהליך המכירה - מסלול הליד



הכנה וסיכום תמהיל

- שליחת מייל כולל הסבר וסיכום כללי על המסלולים והאפשרויות הרלוונטיים (נספח ז)
- בחירת תמהיל
- הקמת קבוצת ווטס-אפ ליועץ + בני הזוג + קרובים רלוונטיים

בחירת בנק

- הגשה לבנק: לפחות ל 3 בנקים (עפ"י ניתוח תיק, עפ"י ניתוח ריביות מערכת וכו)
- פגישות בבנקים בהתאם לצורך
- בחירת בנק עם הלקוח

שמאות

- מתן הסבר ללקוח אודות הליך השמאות
- בחירת שמאי (ע"י הלקוח)
- העברת מסמכים רלוונטיים לשמאי

ביטוח

- הפניה לביטוח – איתנים רימונים סוכנות לביטוח
- העברת נתונים לחב' הביטוח לצורך מתן הצעה ללקוח
- מעקב שליחת פוליסה לבנק

היערכות לחתימה בבנק

- לקבוע מועד לחתימה בבנק
 - עדכון מסמכים לבנק + ווידוא מול הבנקאי המטפל שהתיק מוכן לחיתום כולל כל הניירת.
- וידוא טרם חתימה:**
- תזכורת להצטייד בת.ז. + מסמכים מקוריים
 - שיקוף ללקוח של התמהיל הסופי כולל ריביות - כדי למנוע אי נעימויות

חתימה בפועל בבנק

מ ס י ב ה – הפיכת אירוע החתימה בבנק לחוויה! להגיע עם אנרגיות גבוהות במיוחד !!!

- יועץ מגיע חצי שעה לפני הלקוח לוודא שהכל מוכן ותקין.
- שי קטן (שוקולד + עט) + הקדשה אישית



טיפול בביטחונות

- רכישה – בטיפול עו"ד
- בניה עצמית/מחזור/תוספת – סיוע ללקוח עם שליח מתאים והפניה לעו"ד



ביצוע

- הגשת בטחונות והשלמות לבנק
- ביצוע העברת הכסף בפועל



סיכום

- שליחת "המשכנתא שלי" ללקוח
- שליחת גלויה "ברכה והצלחה" בדואר
- דיווח סיום העסקה לרשת
- חובה – משוב ללקוח
- נוהל "חבר מביא חבר" כולל הסבר מלא על הנוהל ולוודא שהלקוח מבין שיתוגמל על כל לקוח שיפנה אלינו דרכו ויסגור איתנו
- הכנסה לרשימת תפוצה רשת + אישית לצורך דיוור עתידי של פרסומים ודברים מקצועיים

