**Взаимодействие службы маркетинга с другими подразделениями предприятия**

Служба (отдел) маркетинга является самостоятельным структурным подразделением предприятия и подчиняется непосредственно генеральному директору предприятия.

Служба (отдел) маркетинга возглавляется заместителем генерального директора предприятия по маркетингу (по коммерческим вопросам), начальником службы (отдела) маркетинга или директором по маркетингу.

Структуру и штаты службы (отдела) маркетинга утверждает генеральный директор предприятия, исходя из условий и особенностей закупок, производства, сбыта и других работ, возложенных на службу (отдел).

**Взаимодействие службы маркетинга с другими подразделениями предприятия:**

1. Взаимодействие с отделом главного конструктора (главного инженера)

Служба (отдел) маркетинга получает:

- перечень основных изменений, внесенных в конструкцию выпускаемых товаров;

- утвержденные технические задания;

- комплект технической документации по авторскому надзору;

- чертежи на узлы и детали машин;

- деталировки для оценки соблюдения принципа модульности конструкции изделия;

- инструкции по эксплуатации, обслуживанию и агрегатированию производимой техники;

- карты испытаний;

- отчеты по надежности техники и нормальной эксплуатации;

- руководящий материал по сбору и переработке информации о надежности и долговечности техники;

- техническую документацию по ремонту и эксплуатации техники;

- сведения о снятии с производства устаревших машин;

- технические условия и данные на вновь разрабатываемые изделия на согласование;

- технические характеристики, описания преимуществ, результаты испытаний и другие данные по вновь разрабатываемым изделиям, необходимые для их рекламно-информационного продвижения на рынок;

- чертежи (эскизы) тары или упаковки;

- комплект нормативно-технической документации, необходимой для предпродажного, гарантийного и послегарантийного обслуживания.

Служба (отдел) маркетинга предоставляет:

- информацию и отчеты по уровню надежности изделий о выявленных дефектах и отказах;

- анализ и предложения по рекламациям и отказам техники в условиях нормальной эксплуатации;

- справки и перечни по авторскому надзору;

- технические предложения по совершенствованию или изменению конструкции выпускаемой техники, использованию новых и улучшенных материалов;

- предложения и рекомендации по созданию и производству новых образцов техники;

- предложения по расширению возможного диапазона применения товаров (услуг) на основе анализа требований и пожеланий покупателей (заказчиков);

- предложения по созданию модификаций продукции применительно к определенным сегментам рынка;

- рекомендации по совершенствованию отделки, окраски, по изменению стиля, дизайна, обеспечивающих улучшение эстетического вида товаров;

- рекомендации по совершенствованию упаковки и консервации, обеспечивающих улучшение сохранности товаров в процессе транспортировки и хранения;

- предложения по улучшению ремонтопригодности выпускаемой техники, обеспечению адекватного уровня унификации и нормализации конструкции, повышению надежности отдельных агрегатов, узлов и деталей;

- статистику расхода запчастей на гарантийное обслуживание;

- информацию о качестве продукции;

- предложения по разработке и корректировке эксплуатационной и ремонтной документации;

- согласованные технические задания на вновь разрабатываемые изделия;

- предложения по совершенствованию технических условий на новую продукцию;

- рекомендации по снятию с производства устаревших или не имеющих сбыта изделий.

1. Взаимодействие с отделом главного технолога (технического директора)

Служба (отдел) маркетинга получает:

- комплекты технологической документации на изготовление, обработку, консервацию, погрузочно-разгрузочные и транспортно-складские работы (операционные, маршрутные и инструкционно-технологические карты);

- инструкции и описания технологии восстановления отдельных деталей и узлов. Служба (отдел) маркетинга предоставляет:

- рекомендации и предложения по совершенствованию технологических процессов и качества изготовления продукции;

- предложения по совершенствованию термообработки и упрочнения материалов;

- предложения по улучшению процессов окраски, консервации, упаковки, складирования и хранения;

- информацию о рекламациях и дефектах выпускаемой техники в условиях нормальной эксплуатации;

- задания по разработке технологии восстановления отдельных узлов и деталей;

- предложения по улучшению качества изготовления, сборки и обкатки техники.

1. Взаимодействие с отделом (бюро) технической подготовки производства

Служба (отдел) маркетинга получает:

- план подготовки производства новых изделий;

- информационные материалы по конструкторской подготовке производства;

- информационные материалы по технологической подготовке производства.

Служба (отдел) маркетинга предоставляет:

- предложения по совершенствованию подготовки производства новых изделий;

- информацию по обеспечению соответствия конструкции изделия стандартам качества;

- рекомендации по ускорению оснащения отдельных технологических операций с целью повышения качества и надежности изделия.

1. Взаимодействие с научно-исследовательским отделом (бюро)

Служба (отдел) маркетинга получает:

- информацию о результатах испытаний изделия и его конкурентных аналогов;

- заключения о результатах исследования рекламационных узлов и деталей.

Служба (отдел) маркетинга предоставляет:

- результаты маркетинговых исследований в отрасли, в смежных и далеких отраслях промышленности, секторах экономики, сегментах рынка;

- результаты регулярного мониторинга инновационных разработок, появляющихся на рынке;

- рекламационные узлы и детали на исследования предложений по отработке применения новых материалов и методов обработки, покрытия поверхности, окраски, консервации, изготовления и термообработки деталей, сборки узлов и изделий.

1. Взаимодействие с отделом (службой) материально-технического снабжения

Служба (отдел) маркетинга получает:

- наряды на исследования рынков сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий;

- заявки на вхождение в снабженческие телемаркетинговые системы;

- графики закупок товаров и поставок сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий на предприятие;

- лимитно-заборные карты на получение сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий;

- лимиты на горюче-смазочные и другие материалы, необходимые для работы подразделений, сервисных и дилерских центров.

Служба (отдел) маркетинга предоставляет:

- результаты исследований рынков сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий;

- рекомендации по срокам закупок товаров и поставок сырья, материалов, полуфабрикатов и комплектующих изделий с учетом требований заказчиков конечной продукции;

- заявки на горюче-смазочные и другие материалы, необходимые для работы подразделений, сервисных и дилерских центров, согласованные с транспортным подразделением.

1. Взаимодействие с производственными подразделениями (цехами)

Служба (отдел) маркетинга получает:

- отчеты о принятых мерах по устранению производственных дефектов;

- документы на взаимные расчеты.

Служба (отдел) маркетинга предоставляет:

- сведения о выявленных дефектах по вине цехов, по принадлежности, акты технической экспертизы на рекламационные детали, узлы и акты-претензии, поступающие с места эксплуатации машин;

- заказы на ремонт (восстановление) узлов, агрегатов машин;

- заключения на детали и узлы в связи с сертификацией производства и системы качества;

- сведения на изготовление деталей и узлов, необходимых для восстановления гарантийных изделий;

- документы по взаимным расчетам;

- акты-претензии, связанные с качеством изготовления деталей и узлов.

1. Взаимодействие с отделом (бюро) технического контроля

Служба (отдел) маркетинга получает:

- получает сводки о дефектах, выявленных на предприятии в ходе изготовления продукции;

- справки внешней приемки на проверенные рекламационные покупные изделия;

- документы, удостоверяющие качество продукции (сертификаты, паспорта).

Служба (отдел) маркетинга предоставляет:

- информацию, сводки, сведения по рекламациям на технику в рядовой эксплуатации;

- сведения по дефектам, обнаруженным в технике в условиях рядовой эксплуатации по вине производственных подразделений предприятия;

- сведениям по претензиям, поступающим от сервисных центров;

- документацию на покупные рекламационные узлы и детали для предъявления их заводам-поставщикам;

- акты технической экспертизы.

1. Взаимодействие с бухгалтерией

Служба (отдел) маркетинга получает:

- бухгалтерские данные о движении, реализации и остатках готовой продукции за отчетный период для анализа и планирования;

- итоги инвентаризации готовой продукции;

- данные о наличии на складе готовой продукции в суммарном выражении на 1-е число каждого месяца;

- директивные и методические материалы по обеспечению правильного ведения бухгалтерского учета;

- сведения о командировочных расходах (ежемесячных, квартальных, годовых);

- расчетные листы по заработной плате.

Служба (отдел) маркетинга предоставляет:

- товарно-транспортные накладные и прилагаемые к ним документы на отгрузку готовой продукции;

- ведомости на железнодорожный тариф;

- расчет затрат на гарантийное обслуживание;

- документы для балансового отчета;

- справку о нормативной стоимости резервного фонда запасных частей;

- документы по командировкам специалистов;

- документы по приходу и расходу готовой продукции.

1. Взаимодействие с финансовым отделом (управлением)

Служба (отдел) маркетинга получает:

- извещения банка о выставленных покупателями и заказчиками аккредитивах (для исполнения);

- утвержденные нормативы оборотных средств по готовой продукции;

- сведения о покупателях, допустивших просрочку с оплатой счетов, платежных требований за отгруженную продукцию или отказавшихся от акцепта.

Служба (отдел) маркетинга предоставляет:

- планы отгрузки товарной продукции;

- документацию на отгруженную продукцию не позднее первой половины дня, следующего за отгрузкой продукции;

- ежедневные справки об отгрузке и остатках готовой продукции на складах;

- договоры на поставку готовой продукции на согласование;

- данные о запасах готовой продукции и их соответствии нормативам;

- платежные требования для выставления счетов на инкассо предприятиям и на взыскание сумм за некачественную продукцию с поставщиков запасных частей.

1. Взаимодействие с юридическим отделом

Служба (отдел) маркетинга получает:

- завизированные проекты договоров, приказов, распоряжений;

- незавизированные проекты договоров, приказов, распоряжений с заключением о несоответствии законодательству или интересам предприятия отдельных положений с предложениями о законном порядке разрешения рассматриваемых вопросов;

- заключения или ответы на заявленные контрагентами претензии и иски по поводу ненадлежащего исполнения предприятием договорных обязательств;

- подготовленные претензии и иски к другим предприятиям, организациям, физическим лицам;

- предложения по устранению выявленных при проверке нарушений законодательства.

Служба (отдел) маркетинга предоставляет:

- проекты договоров, приказов, распоряжений на визирование для проверки их соответствия требованиям законодательства;

- претензии и иски контрагентов по поводу ненадлежащего исполнения предприятием договорных обязательств для дачи заключений или подготовки ответов;

- материалы заявления претензий и исков к другим предприятиям, организациям, физическим лицам;

- документы, справки, расчеты и другие сведения, необходимые для выполнения возложенных на юридический отдел функций.

1. Взаимодействие с отделом (службой) сбыта

Служба (отдел) маркетинга получает:

- предложения по совершенствованию товаров (услуг), выявленные в ходе опросов, проводимых в товаропроводящей и товаросопровождающей сетях;

- предложения по ликвидации необоснованных расходов по сбыту продукции;

- перечни удобств для потребителей, созданных в товаросопровождающей сети;

- схемы товаропроводящей сети и предложения по ее совершенствованию;

- сведения о заключенных договорах на поставку продукции;

- информацию об отказах от продукции;

- поквартальные данные о количестве поставляемой продукции по номенклатуре, предусмотренной заключенными договорами;

- рекомендации по содержанию рекламных сообщений;

- запросы о корректировке цен и предложения по изменении форм оплаты товаров (услуг).

Служба (отдел) маркетинга предоставляет:

- состояние и прогнозы развития спроса на продукцию на внутреннем и внешнем рынках;

- рекомендации по созданию собственной дилерской или агентской сети;

- рекомендации по внедрению в существующие дистрибьюторские сети;

- предложения по привлечению для распространения товаров (услуг) комиссионеров и джаберов;

- предложения по организации франчайзинга товаров (услуг) по комплексным предпринимательским лицензиям в регионах;

- предложения по марчендайзингу (дизайну и оформлению фирменных магазинов, торговых точек и сервисных центров, расположению товаров в торговом пространстве);

- предложения по организации мобильной торговли и приближению товаров (услуг) к покупателю;

- инструкции по ведению переговоров для торгового персонала, менеджеров по телефонным и персональным продажам;

- копии графиков рекламных кампаний и прямых почтовых рассылок рекламной продукции;

- рекламные материалы по товарам (услугам), поставляемым предприятием;

- объекты стендовой рекламы для распространения в товаропроводящей и товаросопровождающей сетях;

- сведения о проведении выставок, ярмарок, салонов, аукционов, конкурсов, соревнований, тендеров, показательных испытаний;

- разрешения на корректировку цены и изменения форм оплаты товаров (услуг), согласованные с экономическими подразделениями предприятия.

1. Взаимодействие с отделом (управлением) внешнеэкономических связей

Служба (отдел) маркетинга получает:

- стратегические и оперативные планы международного сотрудничества и научно-технического обмена;

- планы внедрения передового опыта предприятий стран ближнего и дальнего зарубежья;

- предложения зарубежных организаций о сотрудничестве на мировых рынках товаров (услуг);

- планы внешнеэкономической специализации и кооперации производства и поставок;

- заказы-наряды на экспортные поставки с отгрузочными реквизитами и последующими изменениями;

- перечень заказов-нарядов к исполнению на планируемый период по маршруту для заказа транспортных средств;

- проект плана поставок по группам стран на планируемый период.

Служба (отдел) маркетинга предоставляет:

- план мероприятий по улучшению качества и надежности изделий в соответствии с требованиями внешнего рынка и повышения конкурентоспособности продукции;

- копии отчетов о поставке продукции на экспорт в разрезе года, квартала, месяца;

- данные по комплектации и отгрузке продукции на экспорт в соответствии с заданиями и условиями заказов-нарядов;

- предложения и дополнения к планам в стратегические и оперативные международного сотрудничества и научно-технического обмена;

- планы сотрудничества с зарубежными компаниями с учетом конкурентных преимуществ;

- заключения на предложения зарубежных организаций о научном, техническом и коммерческом сотрудничестве;

- заявки на получение от международных организаций информационных материалов по конъюнктуре рынка, новым конструкциям и технологиям производства, технической документации по инновационным товарам (услугам);

- предложения и условия по закупке лицензий и образцов новой зарубежной техники.