

Координатор заказов

От первой заявки
до готового заказа

Заявка → согласование → работа → выдача

Учебный пример для небольшой печатной мастерской

Инструкции, практические приёмы, рабочие формы и программа стажировки.

Все ситуации вымышлены. Материал показывает формат результата и не применяется как действующий регламент без адаптации и утверждения компанией.

Что внутри

01. Роль и границы ответственности	3
02. Путь заказа и ответственные	4
03. Как принять заявку	5
04. Как проверить задание	6
05. Как передать заказ в работу	7
06. Что делать с изменениями	8
07. Как следить за ходом заказа	9
08. Проверка, выдача и закрытие	10
09. Приёмы опытного сотрудника	11
10. Ошибки и нестандартные ситуации	12
11. Шаблоны для ежедневной работы	13
12. Первая неделя стажёра	14
13. Практические задания	15
14. Проверка готовности к работе	16
15. Памятка для наставника	17
16. Источники и обновление	18

Руководство помогает найти порядок действий и подготовиться к практике. Не заменяет наставника, квалификацию и решение работодателя о самостоятельной работе.

Роль и границы ответственности

Координатор собирает договорённости в одном месте и передаёт работу между клиентом, дизайнером и производством. Его результат: у каждого участника есть актуальное задание и понятный следующий шаг.

Что входит в работу

- Уточнить заявку, зафиксировать состав заказа, срок и контакт клиента.
- Собрать подтверждения макета и условий. Передать согласованное задание ответственному за производство.
- Следить за статусом, согласовывать изменения и сообщать клиенту о результате.
- Передать заказ с документами и сохранить историю решений.

Что нельзя решать самостоятельно

Координатор не определяет настройки оборудования, не подтверждает техническую пригодность макета и не обещает свободные производственные мощности. Технические вопросы подтверждает профильный специалист, возможность выпуска в срок подтверждает руководитель производства.

Пример границы

Клиент просит «точно такой же цвет, как на экране». Не обещайте совпадение. Запишите требование и запросите у специалиста допустимый способ согласования образца.

Что должно быть под рукой

Карточка заказа, действующий прайс, контакты ответственных, правила согласования и место хранения актуальных файлов. Названия систем и полномочия заполняются для компании.

Для стажёра: назовите, кому передать вопрос о цене, сроке и технической возможности. Не угадывайте, если роль пока не назначена.

Путь заказа и ответственные

У заказа восемь состояний. Переход означает, что выполнено конкретное условие, а не просто отправлено сообщение коллеге.

Этап	Кто отвечает	Условие перехода
1. Новая заявка	Координатор	Создан номер, есть контакт и запрос
2. Уточнение	Координатор	Заполнены обязательные поля
3. Согласование	Клиент и специалисты	Подтверждены макет, цена и срок
4. Передача	Координатор	Ответственный принял задание
5. Выполнение	Производство	Заказ готов к проверке
6. Проверка	Уполномоченный сотрудник	Результат соответствует заданию
7. Выдача	Координатор	Согласованы получатель и передача
8. Закрытие	Координатор	Выдача и документы зафиксированы

Если возникло изменение

Заказ возвращается на согласование затронутой части. Изменение тиража может влиять на цену и срок; новый макет требует повторного подтверждения. Предыдущие договорённости не стирают, а отмечают как заменённые.

Передача ответственности

«Отправлено» не равно «принято». В карточке должны появиться имя принявшего, время и подтверждённый срок следующего действия.

Как принять заявку

Цель первого разговора: понять задачу и собрать данные для расчёта. Не нужно сразу обещать цену и дату, если их ещё не подтвердили.

1. **Создайте карточку.** Присвойте номер. Запишите контакт и канал связи. Файлы и решения привязывайте к этому номеру.
2. **Уточните изделие.** Для чего используется, в каком количестве и размере? Есть ли макет и требования к материалу?
3. **Разделите две даты.** Когда результат нужен клиенту и когда производство может его подготовить. До согласования это разные поля.
4. **Запросите исходники.** Сохраните ссылку и версию. Картинка из переписки не считается автоматически пригодной для производства.
5. **Подведите итог.** Отправьте описание запроса и открытые вопросы. Назовите время следующего ответа, которое можете выполнить.

Пример уточнения

«Правильно понял: нужны 200 буклетов к пятнице, макет у вас есть. Уточните размер в сложенном виде и способ получения. Возможность подготовки к пятнице проверю с производством и вернусь с ответом».

Не хватает данных?

Статус остаётся «Уточнение». Рядом с пробелом укажите, кто и когда даст ответ. Пустое поле не означает согласие на стандартный вариант.

Как проверить задание

Проверьте не только наличие файлов, но и согласованность данных. Частая проблема: разные участники работают по разным версиям одного заказа.

Группа	Что сверить
Изделие	Название, размер, тираж, материал, дополнительные работы
Файл	Версия, ссылка, результат проверки специалистом
Условия	Цена, состав, дата готовности, способ выдачи
Подтверждения	Кто, когда и какую версию согласовал

Разберите противоречие до запуска

В переписке указано 200 экземпляров, в расчёте 250. Не выбирайте последнее сообщение автоматически: оно могло относиться к другому варианту. Сверьте номер заказа, запросите подтверждение итогового тиража и обновите расчёты.

1. Сравните карточку, расчёт и согласование макета.
2. Вынесите несовпадения отдельным списком.
3. Получите ответ уполномоченного участника по каждому пункту.
4. Сохраните итоговую версию со ссылками на подтверждения.

Задание готово, если: коллега может назвать изделие, тираж, файл, цену, срок и ответственного, не читая всю переписку.

Как передать заказ в работу

Передача состоит из проверки комплекта и подтверждения приёма. Не оставляйте следующему участнику вопросы, которые уже должны быть решены.

1. **Откройте итоговую карточку.** Условия подтверждены, нерешённые вопросы не спрятаны в комментариях.
2. **Проверьте макет.** Ссылка ведёт на согласованную версию. Техническую готовность подтвердил ответственный специалист.
3. **Соберите комплект.** Номер, состав, количество, версия файла, срок, способ передачи результата и особые требования.
4. **Передайте конкретному человеку.** Назначьте ответственного по правилам компании. Общий чат сам по себе не назначает исполнителя.
5. **Получите подтверждение.** Ответственный принимает комплект или возвращает с причиной. Зафиксируйте результат и следующую контрольную точку.
6. **Обновите статус.** Только после приёма укажите «В работе» и сообщите клиенту подтверждённые условия.

Передачу нужно остановить

Нет согласованного макета, два разных срока, неясный состав или не назначен ответственный. Верните заказ на уточнение и обозначьте, чего не хватает.

Сообщение при передаче

«Заказ Д-104, 200 буклетов. Макет v3, ссылка в карточке. Готовность подтверждена на 18 сентября, 15:00. Упаковка по 50. Подтверди приём и контрольную точку».

Что делать с изменениями

«Ещё одна мелочь» может изменить весь заказ. Сначала фиксируем запрос и выясняем последствия. Только потом обещаем новый результат.

Ситуация	Действие
Заказ ещё не принят	Обновить задание, согласовать затронутые условия
Заказ выполняется	Передать запрос ответственному; выяснить этап и допустимость изменения
Часть тиража готова	Запросить варианты у производства, затем согласовать с клиентом

1. Запишите, что меняется и кто запросил изменение.
2. Уточните статус у исполнителя. Не утверждайте, что работа остановлена, без подтверждения.
3. Получите оценку влияния на стоимость, срок и выполненную часть.
4. Предложите клиенту подтверждённые варианты.
5. После решения создайте новую версию задания и передайте всем затронутым участникам.

Пример ответа

«Запрос на замену макета получил. Проверю этап и возможность изменения. После ответа производства уточню срок и стоимость. Пока прежнее согласование не отменено».

Сохраните старую версию, запрос, оценку последствий и новое подтверждение. Нельзя просто заменить файл под прежним именем.

Как следить за ходом заказа

Контроль нужен до того, как срок сорван. Проверяйте не занятость людей, а наличие результата к согласованной контрольной точке.

Ежедневный обзор

- Какие заказы должны перейти на следующий этап сегодня?
- Где нет подтверждения приёма или следующего срока?
- Где появился новый файл, комментарий или изменение?
- Кому обещан ответ, какие данные ещё не получены?

Если срок под угрозой

1. Уточните у ответственного, что готово и что мешает завершению.
2. Получите возможные варианты и подтверждённый исполнителем срок.
3. Передайте вопрос руководителю, если решение вне ваших полномочий.
4. Сообщите клиенту факт, последствия и согласованный следующий шаг. Не объясняйте задержку догадками.
5. Запишите обещание и новую контрольную точку.

Важное отличие

«Проверю и напишу до 16:00» является обещанием связаться. «Заказ будет готов в 16:00» является обещанием результата. Не подменяйте одно другим.

В конце дня: у каждого вопроса есть ответственный и время возврата. Заказ без следующего действия нужно разобрать отдельно.

Проверка, выдача и закрытие

Готовность изделия ещё не означает, что заказ закрыт. Нужно сверить результат с заданием, организовать выдачу и сохранить подтверждение.

1. **Получите подтверждение готовности.** Производство сообщает состав и количество. Проверку качества выполняет назначенный компанией специалист.
2. **Сверьте комплект.** Номер, тираж, упаковка, дополнительные позиции и документы совпадают с заданием.
3. **Разберите отклонения.** Не выдавайте несоответствующий комплект молча. Зафиксируйте расхождение и передайте решение уполномоченному сотруднику.
4. **Согласуйте выдачу.** Уточните получателя, место, время и способ. Контактные данные используйте в согласованной рабочей системе.
5. **Зафиксируйте передачу.** Отметьте дату, получателя и подтверждающий документ по правилам компании.
6. **Закройте заказ.** Проверьте документы и оставшиеся вопросы. Сохраните итоговую версию и запись о нестандартных решениях.

Если клиент сообщил о проблеме

Соберите номер заказа, описание и разрешённые подтверждения. Не назначайте виновного и не обещайте компенсацию вне полномочий. Передайте обращение ответственному и назовите время следующего ответа.

Критерий завершения: понятно, что и кому передано, где подтверждение и остались ли обязательства.

Приёмы опытного сотрудника

В реальном проекте раздел собирается из случаев специалиста. Формат каждого приёма: когда использовать, почему он помогает и чего не заменяет.

1. Просить повторить итог своими словами

При передаче сложного заказа попросите принимающего назвать версию, срок и особое условие. Так можно заметить разное понимание. Это не заменяет письменное задание.

2. Искать отличия в повторном заказе

Сравните с прошлым тираж, макет, материал, дату и получение. Не переносите старые условия автоматически: даже привычный заказ может измениться.

3. Отделять факт от предположения

Запишите «исполнитель подтвердил готовность к 15:00», а не «скорее всего успеем». Если подтверждения нет, поставьте открытый вопрос с ответственным.

4. Возвращать задание с конкретным вопросом

Не «тут ничего непонятно», а «в карточке 200, в расчёте 250; какой тираж согласован?». Так проще исправить пробел без повторного разбора всего заказа.

5. Фиксировать причину исключения

Запишите, почему отступили от порядка и кто разрешил это. Разовое решение не становится общим правилом для остальных заказов.

Статус примеров

Это учебные приёмы, не цитаты реального мастера. Рабочая версия требует подтверждения специалиста и проверки на ситуации компании.

Ошибки и нестандартные ситуации

Начните с признака проблемы, затем найдите следующий шаг. Если решение вне полномочий, в инструкции должно быть указано, кому передать вопрос.

Что произошло	Что проверить и сделать
Два файла «финал»	Сопоставить версии с подтверждением. Запросить итоговый файл, старые пометить как заменённые.
Клиент просит раньше	Уточнить дату и проверить возможность с производством. Не менять срок самостоятельно.
Нет подтверждения приёма	Связаться напрямую; при отсутствии ответа использовать маршрут эскалации компании.
Разный тираж в документах	Остановить передачу. Найти подтверждённое согласование и исправить документы.
Результат отличается	Зафиксировать отклонение, передать ответственному за качество. Выдачу согласовать отдельно.
Специалист отсутствует	Открыть таблицу замещения. Не назначать себя экспертом и не обходить согласование.

После разбора

Запишите признак проблемы, решение, кто подтвердил его и нужно ли менять инструкцию. Удалите персональные сведения, не нужные для обучения.

При повторной ошибке проверьте не только внимательность, но и понятность входных данных, ответственности и условий перехода.

Шаблоны для ежедневной работы

Шаблон помогает не вспоминать обязательные поля каждый раз. В рабочем проекте формы переносятся в используемую компанией систему.

Карточка заказа

Номер / дата: _____

Клиент / контакт: _____

Изделие / тираж / материал: _____

Макет / версия / ссылка: _____

Цена / подтверждение: _____

Срок / подтверждение производства: _____

Выдача / особые условия: _____

Ответственный / следующий шаг: _____

Запрос на изменение

Заказ: [номер]. **Было:** [условие]. **Нужно:** [изменение]. **Этап:** [подтверждённый статус]. **Влияние:** [цена, срок, объём]. **Решение:** [участники, дата]. **Новая версия:** [ссылка].

Запись о передаче

«Комплект [номер] передан [кому]. Версия [номер]. Принят [дата и время]. Следующая точка [результат и срок]. Открытые вопросы [перечень / нет]».

Итог дня

Готово: [список]. Ждём: [вопрос, ответственный, срок]. Риски на завтра: [заказ, причина, действие].

Первая неделя стажёра

Это пример последовательности, не обещание подготовить любого сотрудника за пять дней. Темп меняет наставник по результатам практики.

Этап	Действие стажёра	Проверка наставника
День 1	Знакомится с ролью и маршрутом. Наблюдает заказ.	Объяснение пути заказа и ответственных
День 2	Заполняет карточку учебной заявки, собирает вопросы.	Полнота, отделение фактов от предположений
День 3	Проверяет противоречивое задание, готовит передачу.	Версия, срок, подтверждение приёма
День 4	Разбирает изменение и риск задержки.	Ответ клиенту, границы полномочий
День 5	Проводит учебный заказ целиком.	Документы и решения по критериям

Как использовать руководство

До практики прочитать раздел. Во время задания использовать форму и маршрут. После сравнить решение с обратной связью. Не требовать заучивания книги.

Пока без самостоятельной работы

Если стажёр обещает неподтверждённые условия или передаёт противоречивое задание, этап повторяется с наставником.

Практические задания

Данные вымышлены. Задания проверяют действия и подготовленные документы, а не способность повторить формулировку из инструкции.

Задание 1. Неполная заявка

Клиент: «Нужны буклеты к пятнице, как в прошлый раз. Макет позже». Подготовьте карточку и вопросы. Не придумывайте тираж, цену и размер.

Сдать: известные поля, список неизвестного, следующий шаг с ответственным.

Задание 2. Противоречие

В заказе Д-104: 200 экземпляров, макет v2. В согласовании клиента: 250 экземпляров, v3. Производству ушла v2. Подготовьте действия и сообщения.

Сдать: несовпадения, запрос текущего статуса, повторное согласование. Не заявляйте, что выпуск остановлен.

Задание 3. Изменение в работе

Клиент просит другой макет после приёма заказа производством и ожидает прежнюю цену и дату. Подготовьте первый ответ и запрос ответственному.

Сдать: ответ без неподтверждённых обещаний, последствия для проверки, запись об изменении.

Разбор

Наставник просит объяснить решение и его причину. Если ответ получен случайно, даёт похожую ситуацию с изменённым условием.

Проверка готовности к работе

Тест помогает заметить пробелы. Решение о самостоятельной работе принимает работодатель после наблюдения за действиями сотрудника.

Критерий	Наблюдаемый результат
Полнота	Поля заполнены или обозначены как открытые вопросы
Версии	Найдены актуальный макет и подтверждение
Передача	Есть ответственный, приём и следующий срок
Изменения	До обещаний запрошены статус и последствия
Общение	Сообщения конкретны, обещания подтверждены
Полномочия	Профильный вопрос передан уполномоченному

Как фиксировать оценку

Для каждого критерия: «самостоятельно», «с подсказкой», «нужна повторная практика». Запишите наблюдаемый пример, не общее впечатление «вроде понял».

Основание для повторного задания

Передан неподтверждённый макет, скрыто противоречие или обещан несогласованный срок. Верные ответы на другие вопросы не отменяют этот пробел.

Итог: разрешённые самостоятельные операции, этапы с наставником, дата следующей проверки. Решение и ответственный фиксируются по правилам компании.

Памятка для наставника

Инструкция уменьшает повторные объяснения, но не отменяет наблюдение и обратную связь. Проверяйте, помогает ли материал выполнить работу.

До обучения

- Сверить правила, контакты и примеры.
- Выбрать задания без реальных обязательств перед клиентом.
- Объяснить границы доступа и действий стажёра.
- Назначить время вопросов и разбора.

Во время задания

Дайте человеку попробовать по материалам. Отметьте, какой ответ он не нашёл, где неверно понял шаг, какой пример помог. Подсказывайте до действий, которые создают реальные обязательства или ущерб.

После задания

1. Сравните документы с критериями результата.
2. Попросите объяснить два ключевых решения.
3. Запишите пробел и назначьте упражнение.
4. Передайте замечание владельцу инструкции, если проблема в тексте.

Вопрос к материалу

«Что добавить, чтобы следующий человек справился без этой подсказки?» Ответ может стать примером, схемой, фотографией или исключением.

Источники и обновление

В демонстрационном комплекте нет интервью, данных клиента и реального утверждения. Правила придуманы для показа структуры и не являются регламентом предприятия.

В рабочей версии фиксируем

Поле	Содержание
Источник	Разрешённый документ, фрагмент интервью или наблюдение
Проверил	Компетентный специалист по теме
Утвердил	Уполномоченный владелец процесса
Версия	Дата, номер, перечень изменений
Обновление	Ответственный и событие для пересмотра
Доступ	Кто читает, правит и распространяет

Если источники противоречат друг другу

Пометьте вопрос как открытый. Не выбирайте «правдоподобный» ответ с помощью ИИ. Решение принимает уполномоченный представитель компании.

Когда пересматривать

Изменился процесс, система, полномочия, требования или обнаружена повторная ошибка. Обновите книгу, базу и обучение; уберите устаревшие экземпляры из рабочего доступа.

Статус: демонстрация. Автор оформления: Егор Арлачев. Проверка реальным экспертом и апробация на сотрудниках не проводились.