

**Zu bearbeitender Prozess
des Lehrbetriebes/Titel**

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Verkauf Neuwagen

Offerte / Vertrag / Bestellung / Verarbeitung / Ablieferung eines Neuwagen

Eisenlisten Erfassen

Stellt den Ablauf der Verarbeitung von Eisenlisten vom Eingang bis zum fertigen Erfassung des Auftrages dar

Die Gutschrift

Meldung der Spedition > Zustand der Ware
Ermitteln der Kunden- und Dokumentennummer
Mengen und Liefertermin (wann geliefert) prüfen > evt. Kunde kontaktieren
Ware- oder Wertgutschrift > Wertgutschrift > Visum
Gutschrift ausführen
Involvierte Personen/Abteilungen benachrichtigen

Erstellen eines Fertigungsplanes für eine
Produktionswoche

Aufzeigen des Prozesses, bis ein Feinplan erstellt ist
von der Verkaufsplanung bis zum Fertigungsauftrag
Absatzplan/Grobplan/Feinplan/Fertigungsauftrag

Verarbeiten von Wareneingängen
(Kommissionswaren)

Erhalt Lieferscheine von Spedition - entsprechende Aufträge suchen - Kontrolle -
Eingänge im System erfassen - Aufträge zur Disposition weiterleiten

Verarbeitung des PC-Kontoauszuges

Kontoauszug kommt mit der Morgenpost, Kundenkonto abfragen, Kontoauszug
im Ordner ablegen.

Vom Inserat bis zur Einstellung

Eingang Anforderung - Aufgaben des Inserates - eingehende Bewerbungen
sichten - Einladungs- Geduldsbriefe und Absagen schreiben -
Vorstellungsgespräch - Vertrag erstellen

Angebot und Erstellung der AVIamat-Karte

Antrag - Bonitätsabklärung - Kundenstammdaten erfassen - Zahlungsart
definieren - Ablage

**Zu bearbeitender Prozess
des Lehrbetriebes/Titel**

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Der interne Weg einer Fax-Bestellung

Fax holen, Auftrag eingeben, Lieferschein rüsten, Waren einpacken, Versand der Ware, fakturieren und Versand der Rechnung

Ablauf Postverkehr Sicherheitsdienst

Post Eingang, Sortierung, Verteilung

Ablauf Probezeitberichte

erster Schritt (Liste Personalmutationen ausdrucken)
letzter Schritt (Probezeitbericht einscannen)

Retouren und Nachbestellungen

Anfrage Retourbeleg, Retourformular faxen, Kontrolle der Retourbelege, offener oder versteckter Mangel, verstecker Mangel: Ware wird angenommen, offener Mangel: Systemcheck, Nachbestellung, Weiterleitung an Abteilung Deutschland

Kundenbestellung verarbeiten

Bestellungseingang, Auftragserfassung, Kontrollen, Lieferschein und Rechnung erstellen, Absprachen Einkauf, Weiterleiten an Disposition

wöchentliche Büromaterialbestellung

Büromaterial kontrollieren, fehlendes Material bestellen, Preisvergleich für ein Palett Kopierpapier, Wareneingang der bestellten Ware kontrollieren mit Lieferschein und Rechnung

Erstellen und Versenden von Offerten

Beginnend mit dem Erstellen der Kundenofferte, bis zur Hinterlegung der Artikel für den Kunden.

Wareneingang Bereich fenaco Konzern

Rechnungseingang Visum
Rechnungskontrolle auf MwSt Konform
Rechnungskontrolle gem. den Lieferscheinen
Verbuchung mit Agronet (Intranet der fenaco Gruppe)
Verbuchung im Warenbuchhaltungssystem der Landi Sempach-Emmen

**Zu bearbeitender Prozess
des Lehrbetriebes/Titel**

Erfassen von Kreditorenrechnungen im SAP System.

Ersatzwagen (Stehende Fahrzeuge)

Prospektverwaltung

Reklamation einer falsch hinterlegten Einbauzeit (Frontscheibe)

Telefongespräch führen

Ablauf Gutschriften von defekter Ware der Front

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Eingang der Rechnung
Kontrollschritte
Kontierung Konto MWST-Kodierung Zahlungskodierung
Buchen der Rechnung

Referenz im Werk nachschauen
Daten in Excel eintragen
An Garantie und Werk weiterleiten

Prospektbestand an Lager kontrollieren, Prospektbestellung Online, Bestellformular ausdrucken, Lieferung kontrollieren, wenn Lieferung nicht in Ordnung telefonischer Rückruf an Lieferant, gelieferte Prospekte einräumen

Prüfen ob diese Reklamation berechtigt ist, im entsprechenden Verwaltungsprogramm die Einbauzeit korrigieren, kontrollieren ob die Einbauzeit im entsprechenden MODul richtig angezeigt wird.

Telefon klingelt
Kundenfreundlich abnehmen
Kann ich weiter helfen
Ja / Nein
- Ja Den Kunden Auskunft geben
- Nein Weiterverbinden
Die vorhandenen Kundeninformationen Weitergeben!
Verabschiedung vom Kunden
Ende

Auftrag löschen, neu erfassen, Gutschrift erstellen, Gegenbuchung auf Konto defekt Lieferant Ablage

**Zu bearbeitender Prozess
des Lehrbetriebes/Titel****Arbeitsschritte/Ausgangslage**

Büromaterialeinkauf

Überwachung der Bestände/Sammlung der Mitarbeiterbestellungen/
Zusammenfassung und Bestellung bei vordef. Lieferanten/ oder Offerte
einholen/Bestellung/Überwachung der Bestellungen, Lieferfristen/
Wareneingangskontrolle/Waren verräumen / Weiterleitung der Rechnung an die
Buchhaltung

Kundenbestellung

Die Lernende bearbeitet die Kundenbestellungen (sichten, analysieren, erfassen,
rückfragen, ausdrucken, verteilen). Sie kennt die internen Weisungen und
Abläufe, und kann Bestellungen nach Dringlichkeit und Wichtigkeit
unterscheiden.

Archivieren

sortieren der Ablage, die aus unserem Zentrallager kommt
- sortieren der Ablage, welche bei uns erledigt wird
- in beiden Fällen entscheiden, was zuerst erledigt und wie was
abgelegt wird
- Kontrolle der sortierten Blätter und Ablage in richtige Ordner

Bestellung von Nichtkatalogartikel

Nichtkatalogartikel beim Lieferanten bestellen, Lieferterminüberwachung,
Eingänge kontrollieren, Lieferungen an Kunden fakturieren und zur Spediton
bereitstellen

Die Handhabung der Suchkarte in den Filialen und
in der Zentrale

Ein Kunde möchte einen Schuh kaufen, der in der Filiale nicht verfügbar ist. Die
anderen Filialen und die Zentrale werden angefragt, ob dieser Schuh verfügbar
ist, wenn ja, wird er der Filiale zugestellt

Bearbeitung Kreditorenrechnungen in der
Einkaufsabteilung

Erster Schritt:
Originalrechnung und Kopie trennen oder falls nicht vorhanden
Kopie anfertigen
Letzter Schritt:
Originalrechnungen an Einkaufsverantwortliche weiterleiten

**Zu bearbeitender Prozess
des Lehrbetriebes/Titel****Arbeitsschritte/Ausgangslage**

Nachbestellung Basisprodukte

Der Nachbestellungsauftrag wird entgegengenommen. Die Daten werden aufbereitet und die Bestellung wird im SAP kreiert und anschliessend an den Lieferanten geschickt.

Spezialbestellung auf Kundenwunsch

Bestellung von Kunden entgegennehmen
Lagerliste prüfen
Kontakt mit Lieferanten (Arex) aufnehmen
Rückstand erfassen

Auftragsüberwachung bis zur Auslieferung

Der zu Auszubildende beschreibt die Aufgaben des Logistikers im Lehrbetrieb anhand einer Kundenbestellung von der Terminüberwachung bis zur Auslieferung und Fakturation.

Jubiläum in einer Filiale

Medienplan definieren, Angebote einholen, Produktionsauftrag erteilen, Gut zum Druck einholen, Auftragsbestätigung erteilen, Druck, Produktion, Verteilung Filiale

Wareneingangskontrolle

Warenannahme, Ware muss mit Lieferschein kontrolliert werden, Feststellung ob Ware fehlt, fehlende Ware dem Lieferanten anzeigen, LS pendent halten bis fehlende Ware eintrifft, nochmals kontrolle, Ware lagern, LS ablegen

Abwicklung Liquidationsartikel nach dem Ausverkauf

1. Ware wird abgeräumt vom Shop in das Lager
2. Lager Airport ZRH & Gentry senden Ware in das Distribution Center (DC) mit STO (Lieferschein)
3. DC gibt uns den Bestand bekannt
4. Einkaufsabteilung macht Excelliste mit neuem VP für das OUTLET
5. Weiterleitung der Liste an das MDD-Team. MDD ändern den VP für das OUTLET und

**Zu bearbeitender Prozess
des Lehrbetriebes/Titel**

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Materialliste

Referent/in benötigt von uns Material in seinem Seminar / bestelltes Material muss am richtigen Kursort, zum richtigen Zeitpunkt in der gewünschten Menge zur Verfügung stehen

Einkauf Hartwaren: Extrabestellungen

Kundenberatung
Falls Extrabestellung, Ausführen und Warenfluss
Information Kunde
Verkauf

Lehrlingsselektion

Vom Erhalt der Bewerbung über das Erfassen, prüfen, einladen zum Test und schnuppern bis hin zur Absage oder Zusage.

Auftragsbearbeitung

Bestellung von Kunde trifft ein, Auftrag bearbeiten, Auftragsbestätigung an Kunde faxen, Auftragsbestätigung ablegen

Mandantenvorverkauf

Promotionsbestätigungseingang kontrollieren
Vorverkaufsblätter und Zeigbucheinlagen erstellen
Vorverkauf auswerten und Rechnung erstellen

Faxbestellung bearbeiten!

Faxbestellung kontrollieren, eingeben, Verhalten bei Rückständen bzw. unvollständigen Angaben, Bei Rückständen Liefertermine einhalten, vollständige Bestellung abschliessen.

Bearbeiten Neuwagen

Bestellung des Fahrzeuges
Anlieferung des Fahrzeuges
Bearbeitung der Wagenpapiere
Uebergabe Neuwagen an Kunde

Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Reklamationsbearbeitung und interne
Fehlermeldung

Neue Sortimentsliste pro Vertriebsweg bearbeiten

Telefonzentrale

Bonitätsprüfung eines Leasingantrages im Bereich
Neugeschäft

Aufnahme eines Neukunden mit
Bestellungsbearbeitung

Zahlungsmittelfluss zwischen Kassen und
Kassenbüro

Eingang Jager-Lieferschein bis zur Ablage

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Der Prozess enthält die einzelnen Arbeitsschritte vom Eingang einer Reklamation über deren Bearbeitung bis zur Einleitung allfälliger Massnahmen.
Beginn: Eingang einer Reklamation
Ende: Ablage des entsprechenden ISO-Formulares nach abgeschlossener Bearbeitung der Reklamation

1. Schritt: Unterlagen Sortimentsbesprechung des entsprechenden Vertriebsweges besorgen.
Teilschritte: Sortimentsliste mit Unterlagen abstimmen (gestrichene Artikel, Neuaufnahmen etc.), Daten in EDV hinterlegen, etc.
Letzter Schritt: Sortimentsliste mit EDV-Liste abstimmen

Telefoneingänge / Weiterleiten / Faxausgang / Postausgang (Briefform und deren Beiblätter / Frankierung

Beschreibung der genauen Arbeitsabläufe für die Bonitätsprüfung bis zur Prüfungsbewilligung und Mitteilung an die Handelsorganisation

Kunde registriere, Handelsregister verlangen, Bestellung als Vorauszahlung bearbeiten
-,Rüst- und Lieferscheinbearbeitung

Kassenausgabe durch Kassenbüro inkl. Stockgeld ,Abschöpfung, Ist-Erfassung, Rücknahme der Kasse

Eingang Jager-Lieferschein per Post/Chauffeur
Kontrolle Lieferschein, z.B. Unterschrift
Verkaufsliste ausdrucken ab Disposition
Ablage nach dem Erfassen des LS

Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Tagesabschluss und Kontrolle der Ladenkassen

Beschreibt den Vorgang vom Tagesabschluss der Ladenkassen bis zur Bereitstellung des Kassenbestandes für den Folgetag.

Neue Artikel in Sortimentsliste aufnehmen

Abklärung Artikelstammdaten / Erfassung Daten / Information Verkauf / Erfassung in Sortimentsliste

Bestellungsablauf Lehrmittelstelle
Koordinationsstelle der Klubschulen

Bestellungseingang per E-Shop oder Fax/E-Mail / Aufnahme der Bestellung ins ABACUS / Druck Lieferschein / Weiterleitung Bestellung an Lager APZ od. Versand ab Zürich / Auslieferung an Kunden / Druck der Fakturen und deren Versand an Kunden / Datenübermittlung an RW MGB

Warenlagereingangskontrolle im Lehrbetrieb

Die Auszubildende kontrolliert die Warenlagereingänge mit Hilfe des Warenwirtschaftssystems. Sie druckt die Warenlagereingänge aus und vergleicht diese mit den Lieferantenrechnungen. Sie sucht die Fehler und bereinigt die Differenzen mit den Läden oder mit dem Einkauf. Die kontrollierten Rechnungen werden entsprechend abgelegt.

Administrative Tätigkeit bei
Möbellieferung/Möbelkauf

Kontrolle der Warenbestellung, Kontrolle der Warenverteilung an die Filialen, Kundenreklamationen bearbeiten, Problemlösung bei wareneingang- und aussgangsdifferenzen

Auftragsabwicklung: Von der Bestellung bis zur
Fakturierung

Aufnahme der Bestellung; bestellte Artikel auf Kundenliste prüfen; Erfassen im System; Eigenlager Getreide prüfen; Lieferschein ausdrucken; nach Auslieferung Lieferschein überarbeiten; Lieferschein verbuchen, Fakturenprogramme (118, 121, 122, 309) starten, Fakturen ausdrucken

Rechnungsdruck und Ablage

tägliches Erstellen der Rechnungen unter Berücksichtigung von eventuellen Lieferdifferenzen, Ablage der kompletten Rechnungsgarnitur, Versand und Datentransfer

**Zu bearbeitender Prozess
des Lehrbetriebes/Titel**

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Ablauf einer Offertanfrage

Produkt erkennen - geeignete Lieferanten via Adresskartei anfragen - Offerte erstellen - Offerte telefonisch nachfassen

Posteingang und Postausgang

Eintreffen der elektronischen und brieflichen Post - öffnen - Verteilung Postausgang bearbeiten - sammeln, frankieren und Versand

Warenfluss von A - Z, beinhaltet Wareneinkauf, Logistik und Verrechnung.

1. Bestellung der Ware
2. Wareneingang
3. Kontrolle
4. Verrechnung

administrative Verarbeitung Eintritt neuer Lehrling

Von der Eignungsabklärung, über Kontrolle Budgetiert/Genehmigter Antrag, dem Ausstellen des Lehrvertrages, dem Anpassen der Listen bis zur Ablage des vollständigen Dossiers

Einstellen eines Lehrlings

Eingang Bewerbung
Erfassung Bewerbung
Vertragserstellung

Artikelanlage im SAP

Artikel aus WKNF übernehmen, Anwendungen im SAP starten, Artikel abspeichern und Pflege der Merkmale

Ablauf eines Nachforschungsbegehren bei Paketverlust

Kundenreklamation, Abklärungen, Erstellen des Nachforschungs-begehrens, Abklärungen mit der Post, Bescheid an Kunden, Ersatzsendung oder Überweisung des Betrages

Lieferscheine vorbereiten zur Fakturierung

Kundenbestellung - Transportkosten - Rechnung - Ablage

**Zu bearbeitender Prozess
des Lehrbetriebes/Titel****Arbeitsschritte/Ausgangslage**

Debitorenfakturen erstellen und versenden

teilw. Bestellungen entgegennehmen - teilw. Lieferscheine erstellen - Kontrolle der Lieferscheine nach Auslieferung (Datum, Zapfenweine, Gebinde, usw.) - Faktura erstellen - Faktura kontrollieren - Faktura versenden.

Interne Warenverschiebung

Der Lehrling nimmt Artikel-Bestellungen der Filialen entgegen. Er prüft die verschiedenen Lager, er gibt korrekt Auskunft, er entscheidet welche Warenverschiebung gegeben ist und führt sie aus resp. organisiert sie.

Führen der Fahrzeugstatistik

Rechnungseingang, Visum Rechnung einholen, Erfassung Aufwand in Statistik, Abschliessen Jahresstatistik, Auswertung Jahresstatistik, Vergleich Aufwand mit Vorjahren, Eventuelle Massnahmen

Ein privater Kunde bezahlt seine Heizöl Rechnung nach der 3ten Mahnung nicht.

Uebergabe der 3ten Mahnung, Betreuung, Zahlungsbefehl ohne Rechtsvorschlag, Fortsetzungsbegehren, Pfändung, Verlustschein, Abschreibung des Verlustes

Mahnwesen im Lehrbetrieb

Verbuchen der Zahlungseingänge
Mahnläufe (1. - 3. Mahnung)
Betreibung bis Fortsetzung der Betreuung ohne Behandlung des Rechtsvorschlages

Nachwuchs

Abklärungen, Einholen Daten
Erstellen der Dokumente
Treffen von Abklärungen
Weiterleiten der Informationen
Weiterverarbeitung

Posteingang und Postausgang

Posteingang sortieren, öffnen, kontrollieren, stempeln und feinsortieren.
Bestimmte Post intern weiterleiten und Rohrpost erledigen.
Postausgang sammeln, frankieren, registrieren und versenden.

Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Ausgedruckte Fakturen versandfertig machen

Heizölbestellung bis zur Fakturierung

Kursadministration: Von der Anmeldung bis zur
Einladung

FAX-Bestellung für Fakturierung vorbereiten

Doppelzahlung Rechnung / Doppelabzug Gutschrift
Kunde per Postcheck

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Fakturen vom Drucker nehmen; Originale und Kopien trennen; allfällige Stornos aussortieren und an AB weiterleiten; Fakturen Eigenverbrauch weiterleiten an WG; Fakturen von Mastbetrieben an PB; Kontrolle ob bei Landwirten Produzentenlager angerechnet ist; Vorkontrolle betr. Preise und Mengen; Fakturen zur Kontrolle an AB; nach Kontrolle Fakturen falzen, einpacken und B-Post senden; Kopien nach F-Nummern ablegen.

Preise einholen
Preisliste erstellen
Offerieren/Bestellungen entgegennehmen/Disponieren/Avisieren
Fakturieren/Verbuchen

Anmeldungen für Veranstaltungen gehen ein
Prüfen, ob Veranstaltung ausgebucht ist
Anmeldung eingeben und bestätigen
14 Tage vor Veranstaltungsbeginn Einladung versenden

FAX-Bestellung - Kundennummer - Liefer- und Rechnungsadresse überprüfen -
Konditionen - spez. Abmachungen - Art.Nr. überprüfen - Preise - Auftrag zum
Fakturieren geben

Differenz bei Zahlung Postcheck
Bearbeitung Kundenkonto
Erstellen Kundenbrief

Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Bestellung von Archivschachteln

1. Abklärungen treffen, von wem die Archivschachteln bisher bezogen wurden
2. Offerten einholen
3. Offerten vergleichen
4. Archivschachteln bestellen
5. Ware entgegennehmen und kontrollieren
6. Archivschachteln lagern und bewirtschaften
7. Rechnung kontrollieren und zur Zahlung weitergeben

Auslieferung einer Bestellung

Die Verarbeitung der Lieferscheine vom Eingang in der Speditionsabteilung über die Zusammenstellung der Touren bis zur Auslieferung der Waren und Ablage der Papiere.

Bewerbungsprozess

Meldung einer offenen Stelle durch Filiale
interne Abklärungen
externe Ausschreibung
Gespräche
Absage/Zusage
Vertrag erstellen

Musterbestellung Kunde abwickeln

Der Kunde bestellt ein Muster. Das erfolgt telefonisch, schriftlich oder anlässlich eines Besuchs. Das Muster und die dazugehörigen Begleitdokumente sind intern oder extern zu beschaffen und dem Kunden zuzustellen. Mit dem Versand des Musters ist der zu bearbeitende Prozess beendet.

Auftragskontrolle (AKO)

Der Auszubildende überwacht Liefertermine und mahnt Lieferanten sowohl als auch die Verteilzentrale. Er überprüft die Angaben des Lieferanten, ob Liefertermin eingehalten werden kann oder ob der Liefertermin verschoben werden muss. Er hat einen Überblick, ob die Ware rechtzeitig verteilt und in den Warenhäusern ist, sonst Abklärung mit VZ.

Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Abwicklung Kundenbestellung / Auslieferung

Bestellung entgegennehmen; Bestellung erfassen und überprüfen; Machbarkeit prüfen, Bestellung abspeichern. (Schliessung Regelkreis bis zur Auslieferung an Kunden. Keine Beanstandung über Lieferung an Bestellbüro; Kunde unterschreibt Lieferschein)

Eingegangene Bewerbungen

Vom Eingang der Bewerbung bis zum Entscheid zur Anstellung bzw. Ablage Dossier. Ablauf Absage und Bewerbungsgespräch sollen ebenfalls berücksichtigt werden.

Angebot und Erstellung der AVIamat-Karte

Antrag - Bonitätsabklärung - Kundenstamm erfassen - Zahlungsart definieren - Ablage

Bearbeiten einer telefonischen Reklamation

Begrüssen
Aufnehmen der Reklamation
Entschuldigen
Rückfragen
Lösungsvorschlag platzieren
Entscheiden/Verabschieden

Entgegennahme und Erledigung einer telefonischen Terminbestellung bis und mit Versand der Auftragsbestätigung.

1. Schritt: Telefonanruf entgegennehmen (Linie wählen, Begrüssung) - Kundenwunsch entgegennehmen - Verfügbarkeit des gewünschten Artikels abklären - evtl. Ersatzartikel vorschlagen - Bestellung aufnehmen - Bestellung in EDV erfassen - Auftragsbestätigung ausdrucken, kontrollieren, einpacken, frankieren, versenden (letzter Schritt).

Maschinenstörung

Kunde meldet Störung an seiner Maschine, diese wird technisch und administrativ bearbeitet, d.h. Techniker repariert die Maschine, füllt einen Rapport aus, Administration schreibt die Rechnung und legt diese ins Kundendossier ab.

Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Kontierung, Verbuchung und Auszahlung unserer Kreditoren

Administrative Verarbeitung der Geburt eines Kindes eines/r Mitarbeiters/in

Bestellung von Submissionsunterlagen/Unternehmerlisten

E-Commerce: Hochzeitswunschliste

Ablauf einer Werbematerialbestellung

Organisation/Planung eines Verkaufsstandes für Kleintierfutter an Ausstellungen.

Arbeitsschritte/Ausgangslage

1x wöchentlich Fakturas (Kreditoren) kontrollieren, Faktura kopieren, Visum, Weiterleiten, Visumskontrolle, Kontrolle vom Buchungsstempel, Fakturaverarbeitung, Zahlungsverarbeitung, Zahlungseingang beim Kunden

Von der Meldung der Geburt, über die Glückwunschkarte, dem Ausbezahlen des Geschenkes, der Meldung an die Salärbuchhaltung und des Einholens des Familienbüchleins bis hin zur Ablage und der Weiterleitung an die Salärbuchhaltung

Ausgangslage: Baufachzeitung "Baublatt" enthält verschiedene Ausschreibungen von Objekten, die uns interessieren um Material liefern zu können.
Resultat: Unterlagen mit Devis-Texten und Unternehmerliste haben wir erhalten und können offerieren

Beratungs- und Informationsgespräch mit dem Brautpaar
Artikelauswahl
Artikel fotografieren und im System erfassen
Erstellen der HWL
Bestellen und Lieferung der Artikel

Bestellschein an Aussendienst-Mitarbeiter verschicken / Kontrolle der eingetroffenen Bestellungen / Lieferschein erstellen / Bestellung verbuchen / Ablegen des Lieferschein

Anfrage der Ausstellungsleitung
Werbemittelantrag
Bestellung Standmaterial, Inserat
Erfolgskontrolle nach der Ausstellung

Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Kursraumreservation für PC-Kurse

Reparatur- Ablauf

Von der Rechnungszustellung bis zur Betreuung

Artikel erfassen

Ferienplanung für die Abteilungen Ein-/Verkauf:
Damit während den üblichen Ferienzeiten in den
Abt. EK/VK keine personellen Engpässe entstehen,
und zugleich ein einwandfreies funktionieren der
betroff. Abteilungen jederzeit gewährleistet werden
kann, ist eine frühzeitige Ferienplanung von
Bedeutung.

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Der Lernende nimmt Kundenanfragen entgegen, berät Kunden, erteilt
Auskünfte, nimmt Reservationen vor und macht Vorschläge zur Verbesserung.

Kunde ruft an, mit Gerät stimmt etwas nicht
Entscheiden, ob in Rep oder Tel.lösbar
Rep-Eingang, Rep-Ausgang
Rechnung oder Garantie
Ablage

1.Rechnungszustellung 2.warten auf Fälligkeit der Rechnung 3.Kundentelefonat,
auf offene Rechnung aufmerksam machen 4.Email schreiben, Mahnung 5.
ca.3tätige Wartezeit, 2.Mahnung 6.Kundentelefonat 7.ca.3tätige Wartezeit,
3.Mahnung 8.Kunde auf Betreibungsbegehren aufmerksam machen, telefonisch
9.ca 3 tätige Wartezeit 10. Betreibungsbegehren per Fax schicken 11.ca 3tägige
Wartezeit, Betreibungsbegehren abschicken

Die Lernende verlangt auf Anweisung beim Lieferanten Offerte und Muster. Bei
Bedarf muss sie den Artikel erfassen und am Schluss das entsprechende
Artikelblatt ausdrucken und kontrollieren.

- 1.) Erstellen eines Ferienwunsch-Formulars
- 2.) Formular an Mitarbeiter verteilen
- 3.) Retournierung der ausgefüllten Formulare
- 4.) Ueberprüfen auf Terminkollisionen
- 5.) Bereinigung von Terminkollisionen
- 6.) Erstellen eines groben Ferien-Planes
- 7.) Ferienplan der GL, Abt. Leitungen vorlegen:
- 8.) GL/Abt.Leiter: Fereinplan bewilligen/ablehnen
- 9.) definitive Erstellung des Fereinplans
- 10.) Mitarbeiter informieren

**Zu bearbeitender Prozess
des Lehrbetriebes/Titel****Arbeitsschritte/Ausgangslage**

Produktbilder fürs Intranet und Layout erstellen

Der Artikel ist im SAP eröffnet. Der Kontrakt für diesen Artikel ist erstellt. Ein Muster ist vorhanden.

1. Schritt: Artikel fotografieren

Letzter Schritt: Bilder abgespeichert

Festservice

Festbestellung entgegennehmen, Liefermenge mit Kunde besprechen und berechnen, Lieferung und

Rücknahme festlegen, Rechnungsstellung.

Verkauf Neuwagen

Vertragsabschluss

Interne Weiterverarbeitung

Verrechnung Fahrzeug

Ablieferung an Kunde

Logistik- und Lieferservice-Ablauf

1. Dokumentation und Präsentation unseres Logistik- und Lieferservice-Ablaufs in einem bestimmten Zeitfenster

2. Berücksichtigung von Informationsfluss, Verantwortlichkeiten und Tätigkeiten in verschiedenen Abteilungen, zeitliche Abhängigkeiten, materielle und finanzielle Auswirkungen

Qualitätskontrolle, Mass- und
Verarbeitungskontrolle eines Lieferantenmusters bis
zur definitiven Masstabelle und Bestätigung an die
Einkäuferin

Start Mustereingang.

Muster von Lieferant wird ausgemessen. Kontrolle ob Masse mit Masstabelle übereinstimmen. Masstabelle wird mit vergleichbaren Modellen, die schon im Verkauf sind, verglichen. Kontrolle, ob die Verarbeitung des Musterteils akzeptiert werden kann. Wenn ok, Bestätigung an Lieferant. Bei Korrekturen FAX inkl. Skizzen an Lieferant. Kontrolle der korrigierten Masstabelle. Wenn ok, Bestätigung an Einkäuferin. Wenn nein, Lieferant nochmals anschreiben.

Ende: Muster ist ok

Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Aus- und Weiterbildung
PC-Kurs organisieren

Natelverkauf mit Aboabschluss

administrative Würdigung der Jubilare

Aktionsplanung- und Umsetzung

Kontrolle und Bearbeitung von Mietzinsanpassung

Fakturierung eines Seminars auslösen

Ablauf Interne Post

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Anfrage PC-Kurs / Beratung / Kursanmeldung / Kurs erfassen / Teilnehmer erfassen / Versand Anmeldebestätigung / Kursdaten definieren / Kurs vorbereiten / Versand Kurseinladung

Von der Kundenbegrüßung über die Bedarfsabklärung und den Vertragsabschluss mit dem Anbieter bis hin zum Verkauf, dem Einkassieren und der Verabschiedung.

angefangen beim Ausdruck der Jubilarenliste aus dem SAP über die Prüfung derer Gültigkeit bis hin zum Unterzeichnen der Briefe und der Information an die Salärbuchhaltung

Marktbeurteilung, Entscheid für einen Artikel, Vorschlag an die Genossenschaften, Werbung, Konferenzgespräch, Auswertung (Aktionsabrechnung)

Nach Erhalt der Mietzinsanpassungen durch unsere Vermieter: Kontrolle mit mietvertraglichen Abmachungen, Daueraufträge für Mietzinszahlungen in Buchhaltung korrigieren lassen, Mutationen im System, Statistiken nachführen

Präsenzliste zum Seminar kontrollieren: Kostenstelle, Erlös, Anwesenheit, kostenlose Beteiligung, keine Hotelübernachtungen etc., Elektronische Fakturierung des entsprechenden Seminars auslösen, Faktura-Rechnungen und Buchungsausdrücke kontrollieren und an die entsprechenden Stellen weiterleiten, Ablage der Abteilung sauber nachführen

Die Auszubildende bearbeitet den Posteingang (sortieren, öffnen/nicht öffnen, kontrollieren, stempeln, feinsortieren) und den Postausgang (sammeln, frankieren, registrieren) in Briefform. Sie kennt die Posttarife und Vorschriften sowie die Dienstleistungen der Post und kann die Sendungen nach Dringlichkeit und Wichtigkeit unterscheiden.

**Zu bearbeitender Prozess
des Lehrbetriebes/Titel**

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Gratiswaren-Abrechnungen

Beschrieb des Arbeitsablaufes der Gratiswaren-Abrechnungen.
Abrechnung gemäss den Gutscheinen für den Kunden erstellen - Tarifcheck -
Zahlung usw.
Erste Stufe : Erhalt der Gutscheine
Letzte Stufe : Belege zusammen mit Zahlungsborderau an Buchhaltung

Erstellen von Ordo-Mäppli für Rechnungen und
Lieferscheine

Vorlagen öffnen, Text in d + f erfassen, Bilder auswählen und einfügen, Gut zum
Druck einholen, Mäppli ab Lager bestellen, Datenübermittlung per ISDN an
Druckerei

Ablaufprozess Kreditoren. Vom Eingang der
Rechnung bis zur Archivierung

Kreditorenrechnungen aus Briefpost entnehmen
Adresse kontrollieren
Rechnungen zur Überwachung in Excel-Sheet eintragen
Rechnungen kontieren
Rückfluss Rechnungen überwachen
Rechnungen scannen
Bezahlte Rechnungen ablegen

Mandantenvorverkauf

Promotionsbestätigungseingang kontrollieren
Vorverkaufsblätter und Zeigebucheinlagen erstellen
Vorverkauf auswerten und Rechnung erstellen

Die wichtigsten Rennresultate unserer Sponsoring
Partner

Kategorien / Renndaten suchen
Resultate und Bilder suchen
Anschlag in PPT erstellen
Auswechseln am Anschlagbrett

Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Unterlagenversand, Bestellung entgegennehmen
Prospektezusammenstellung
Erfassung der Kundenadresse
Kundenbrief erstellen (Memo)
Versand

Versand EnergyClub Gutscheine

Auftragsabwicklung

Administrative Abwicklung der Probezeitabläufe

Bewerbungen bearbeiten

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Der Lernende erkennt welche Unterlagen dem Kunden zugestellt werden. Stellt die Prospekte selbständig zusammen. Kann die Kundenadresse in der Kundenverwaltung erfassen. Schreibt das Memo im Word, achtet auf Stil, Form und Rechtschreibung. Die Dokumentation, versendet er nach den bekannten Versandarten.

Kontrolle der getankten Liter
Angebot noch gültig
Erfassen der Daten
Versand der Gutscheine oder Weiterleitung der Bestellung

Auftragseingang
Auftragserfassung
drucken Rüstschein
drucken Lieferschein
Auslieferung
Fakturierung
Verbuchung der Zahlung

Liste der Administration verlangen / Formulare ausfüllen und versenden /
Controlling Rücklauf / Brief erstellen und Administration informieren

Dossier in die Datenbank eingeben und verwalten, Bewerbung bestätigen,
Absagen schreiben inklusive Dossier retour senden, Einladung für ein
Vorstellungsgespräch schreiben, Verantwortlich für die Ablage der Kopien der
Bewerbungen

**Zu bearbeitender Prozess
des Lehrbetriebes/Titel**

Arbeitsschritte/Ausgangslage

Bestellung am Telefon

Begrüßung des Kunden
Aufnahme der Bestellung
Nachfrage der Bestelldaten
Zusatzverkäufe
Verabschiedung

Treibstoffe für Tankstelle

Überwachung der Tankinhalte
Offerten einholen
Bestellungen auslösen
Transport disponieren

Pendenzen

Bestellen und Lieferung der Waren
Vergleichen mit Lieferschein
Manuelle Auszeichnung und Verbuchung
Vorgehen bei defekter Ware
Information und Gutschrift

Verarbeitung einer Reisebuchung

Entgegennahme einer Reisebuchung sowie deren in- und externen
Weiterverarbeitung bis zum Abschluss des Kundendossiers nach Durchführung
der Reise