

## Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Das Brotgetreide in der Sammelstelle

Wiederbeschaffung eines bestehenden  
Produktes im Ausland (Konserven)

Erstellung eines neuen Apollo Layouts  
zum Sortimentswechsel Prozess B

Neuwagenbestellung anhand eines  
Kaufvertrages

Lieferscheinfluss

Bearbeiten eines Wareneinganges: Von  
der Ankunft bis zur Verteilung der Artikel  
in die Filialen. Die Rechnung wird zur  
Zahlung in die Buchhaltung weitergeleitet.

Lieferantenbestellung

Büromaterial-Bestellungen

## Arbeitsschritte/Ausgangslage

Vorbereitung der Getreideannahme, Administration während der Annahmezeit, Auszahlung an die Produzenten

Die Auszubildende ermittelt die entsprechenden Bestände (Inventar) und erhebt die Abverkaufszahlen. Anhand dieses Zahlenmaterials wird Beschaffungsmenge definiert. Anschliessend beschafft sie sich bei verschiedenen Lieferanten und Provenienzen Warenmuster und Preisangebote, degustiert Muster und erarbeitet die Vorkalkulationen. Unter Berücksichtigung der Beschaffungsrichtlinien von Coop wird optimales Angebot ausgewählt und mittels SAP R3 Kontrakt bestätigt. evt. Preisanpassung vorschlagen.

beschreibt die einzelnen Prozessschritte der Erstellung eines Apollo-Layouts zum Sortimentswechsel (Prozess B) vom Zeitpunkt der Aufnahme eines neuen Artikels bis zur Verteilung der Layouts an die internen Kunden

Kaufvertrag auf Vollständigkeit prüfen (Unterschriften etc.); Abfrage via DWB, ob evt. identisches FZ bereits an Lager; Bestellung via DWB; Bestellungsbestätigung zur Kontrolle an Verkäufer; Ueberwachung via DWB; nach Ablag durch Cotra Mitteilung an Verkäufer

Lieferscheinweg ab Bestellung via Lieferung / Rechnungsstellung bis zur Ablage.

Start: Erhalt des Wareneingangs - Lagermeldung.  
Lieferscheinkontrolle mit Bestellung. Qualitätskontrolle. Artikelpreiskontrolle Bestellung mit Rechnung. Wareneingang erfassen. Verteilung der Artikel an Filialen. Rechnungskontrolle.  
Ende: Original Rechnung zur Zahlung in Abteilung Rechnungswesen.

Wir bestellen Ware beim Lieferanten. Der Bestellungsablauf ist aufzuzeigen.

Büromaterial-Reserven kontrollieren, Büromaterial bestellen, Ware eingetroffen, kontrollieren und in den entsprechenden Schrank oder Lagerplatz einräumen.

### Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

### Arbeitsschritte/Ausgangslage

Rückstände eröffnen und bewirtschaften

Artikelrückstände erkennen - erfassen - Termine klären - Kunden informieren - Rückstände verwalten - Lieferverzögerungen feststellen und weiterleiten.

Kassenablauf/ Warenbewirtschaftung

Warenbewirtschaftung, Umsatz pro Verkäufern, Abverkäufe, Umsatz, Artikelmenge, Merchandising

Abwicklung von Verkaufsaufträgen

Vom Auftragseingang, Erfassung, Lieferung veranlassen, Fakturierung und Dossier ablegen.

Prozessablauf von Kundenbestellung aufnehmen bis zur Ausstellung der Rechnung und Archivierung!

Kunde bestellt Ware über verschiedene Kanäle  
Lieferschein Erfassung  
Produktionsauftrag an Mühle  
Auslieferung der Ware  
Rechnungsversand  
Archivierung

Bestellung aufnehmen und bis zur Rechnungsstellung erklären

Anruf entgegennehmen, Gründe des Anrufs feststellen, Weiterleiten oder Bestellung aufnehmen, Bei Neukunden Kundendaten aufnehmen und Kundenkonto im System eröffnen, Lieferschein ausdrucken, Ware vorbereiten und liefern lassen, Rechnung ausdrucken und zusenden, Bei Kunden gegen Nachnahme wird die Rechnung bereits mit der Lieferung

Neue Lehrlinge

Wenn der Lehrbewerbung akzeptiert ist, alle Schritte bearbeiten.  
1. Mit einer Bestätigung anfangen.  
2. Vertrag, Schulmeldung, ...  
3. Bis Genehmigung von Staat und Schulbestätigung

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

Optimale Lagerbewirtschaftung

Umstellung vom manuellen, hin zum automatisierten Bestellwesen mit Hilfe der Software Pc-Kaufmann.  
Basisinformationen gemäss unserem Dokument im Arbeitshandbuch "Einkauf Handelsware+Werbematerial bei Lieferanten".  
Bestelltage gemäss unseren Arbeitshandbuch beachten.  
Schrittweise die Veränderungen dokumentieren.  
Bestellablauf dokumentieren.  
Endresultat: Bestellung kann gesendet werden, Wareneingang ist unter Kontrolle und korrekt.

Verkaufsgespräch

Begrüssung des Kunden  
Schnittstellen  
Verabschiedung des Kunden

Geschäftsfahrzeugspesen Funktionsstufe  
1-3

Vom Eingang der Verträge und der Spesenabrechnung, über die Verarbeitung, das Reporting im Excel und der Auszahlung bis zur Ablage der Abrechnung

Auftragsabwicklung im Verkauf

Das genaue Erfassen von Kundenbestellungen in unseren beiden umsatzstärksten Betätigungsfeldern Mischfutter und Brenn- und Treibstoffhandel bildet der Grundstein für die gesamte Auftragsabwicklung.  
Aufgrund unserer dezentralen Produktionsanlage ist der Weg von der Bestellungserfassung bis hin zur Rechnungsstellung sehr komplex und bedarf vieler wichtiger Arbeitsschritte.  
Diese gilt es in einer übersichtlichen, für jedermann nachvollziehbaren Art zu analysieren und zu dokumentieren.

**Zu bearbeitender Prozess  
des Lehrbetriebes/Titel**

Der Lernende arbeitet sich in die Abteilung Buchhaltung des Lehrbetriebes ein. Er beschreibt den Mahnungs-Prozess in einzelnen Schritten und erläutert die Zusammenhänge zwischen der Debitorenbuchhaltung und den betriebsinternen Mahnwesen.

Warenrechnungen abbuchen Gourmador  
Zollkafen

Ablauf monatliche Pressemeldungen

Vom Mailing zur Offerte

Init-Sitzungen mit Migros-Lieferanten  
planen und vorbereiten

Abwicklung des Monatsöls; von der  
Bestimmung des Olivenöls über  
Bestellwesen bis zur Aktionsauswertung  
dieses Produktes

**Arbeitsschritte/Ausgangslage**

Führen der Debitorenkonti, Kassa, Bank, Post, Überprüfen der Zahlungseingänge, Versand der Mahnungen 1./2./3., Mahnkennzeichenzuweisung, Einleiten des Inkasso

Warenlieferscheine sortieren  
Warenrechnung mit Lieferschein abbuchen evtl. mutieren  
Ablage der Rechnungs- und Lieferschienkopien

"Helvetisieren" der Pressemitteilungen /erstellen des Mediaplans mit Unterstützung der PM's, verschicken der Pressemitteilungen an die verschied. Magazine, Kontrolle des Erscheinens/der Rechnungen, Sammeln der Pressemitteilungen und Weiterleiten an das Mutterhaus

Produkte für Mailing  
Mailing  
Offerte  
Nachfassung

Sitzungsdaten festlegen, Sitzungseinladung intern (Besprechungsanfrage), Sitzungseinladung an Lieferanten verschicken, Aktivitäten im ABACUS erfassen, Dokumentationen vorbereiten, Sitzungszimmer vorbereiten, Besucher beim Empfang abholen.

Olivensorte bestimmen - Bestellungen aufnehmen und weiterleiten - Ueberwachung der Lieferungen - Auswertung der Abverkaufszahlen

## Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Ablauf "zugelassener Empfänger"

Indikatoren Servicekapazität

Ablauf Mitarbeiterbekleidung in den  
Prodega CC Märkten

Kontrollieren und Verbuchen von  
Eingangsfakturen

Handelsware nachbestellen

Kreditoren Buchhaltung. Posteingang -  
Ablage Kreditoren-Rechnungen

Kundenreklamation

Flyerproduktion

## Arbeitsschritte/Ausgangslage

Transit - Anmeldung - Auslad mit Inventar - Deklaration ZM 90 - Selektion - Warenabfuhr

Erhalt der Indikatorenblätter vom Händler  
Massnahmen nötig infolge verpasster Zielwerte?

1. Bestellung der Mitarbeiterbekleidung
2. Aufgabe/Koordination des Kleidungsverantwortlichen
3. Zusammenarbeit mit dem Lieferanten
4. Abschluss mit dem administrativen Arbeitsteil

Erfassen des Prozesses vom Fakturaerhalt bis zum Ablegen der verbuchten Faktura

Aufgrund von BANF (Bestellanforderung), Aktionen & Aktivitäten die Bestellmenge bestimmen und bestellen. Liefertermin überwachen, Wareneingang sowie Lieferanten-, Spediteuren- und Zollrechnungen kontrollieren.

Kreditoren-Buchhaltung. Post-Eingang - Ablage Kreditoren-Rechnungen.

Entgegennahme der Reklamation  
Abklärung ob berechtigt oder nicht  
Erfassen im System und Vereinbarung mit dem Kunden

Briefing an Einkaufs-Abteilung, Vorbereitung der Flyerartikel für Fotografie, Aufbereitung der einz. Manuskripte (Fotografie, Layout, Übersetzer), Besprechung Flyerproduktion mit Leiter EK + Marketing, Koordination Layout, Korrekturlauf bei EK-Abteilungen, Korrekturen mit Layouter + Kontrolle, Schlusskontrolle, GzD + Abnahme Andruck Flyer

## Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Dokumentation Debitoren-Zahlungen

Mahnwesen: von Rechnungsstellung bis  
Inkassomassnahmen

Die Lernende arbeitet sich in die Abteilung  
Auftragsbearbeitung ein und kennt die  
einzelnen Vorgänge in dieser Abteilung.  
Sie erläutert die einzelnen Vorgänge in  
dieser Abteilung zusammenhängend.

Standard-Artikel eröffnen und/oder  
mutieren

Abteilung Einkauf: Lagerbewirtschaftung

Elektronische Erfassung von Kunden-  
Bestellungen und weiterleiten an den  
jeweiligen Lieferanten

Verkaufsabwicklung

## Arbeitsschritte/Ausgangslage

Einfache und verständliche Dokumentation über Debitoren-Zahlungen (im speziellen mittels ESR PostFinance). Grafische Darstellung des Ablaufs mit Schnittstellen, Datenvolumen und Datenfelder.

Fakturierung: Die Bestellung wird ausgeführt und in Rechnung gestellt.  
Bei nicht termingerechter Zahlung wird der Kunde gemahnt.  
Erfolgt nach 3maliger Mahnung immer noch keine Zahlung werden Inkassomassnahmen eingeleitet.  
Offener Betrag wird auf Verlust abgeschrieben: Inkassomassnahmen waren erfolglos

Bestellungsaufnahme (tel. / schriftlich), Offertestellung, Erstellen von Auftragsbestätigungen, Lieferscheinen, Rechnungen, Stornorechnungen und Gutschriften. Erstellung der Tagesabschlüsse.

Eröffnungs-Formular (via Zirkulationsblatt) - Artikel-Daten des Produzenten sichten/erfassen - im OpaccOne (ERP) erfassen - interne Meldung (via Zirkulationsblatt)

Drucken des Lagerbewirtschaftungsjournal  
Bestellmengen bestimmen  
bearbeitetes Journal zur Eingabe der Bestellung weitergeben

Bestellungen werden von A. Sprich an Hr. Cirillo abgegeben.  
Er erfasst die Bestellung fehlerfrei nach dessen Vorgaben.  
Er leitet die Bestellung an den jeweiligen Lieferanten weiter.  
Er leitet die Auftragsbestätigung an den Kunden weiter.

Stellt die Verkaufsabwicklung von Offertestellung, Auftragsentgegennahme und -erfassung bis zur Fakturierung dar.

### Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Telefonische Bestellung für 3 Artikel aus verschiedenen Abteilungen die als Geschenk verschickt werden sollen, die Rechnung wird sofort an den Besteller geschickt.

Artikel eröffnen

Kaffeegeschäft aus Brasilien

UFA-Revue Kleinmarkt Inserate

eine Auftragsabwicklung  
(Kundenbestellung) erklären und grafisch darstellen.  
(Ware ist ab Lager lieferbar)

Saldobestätigungen Debitoren bearbeiten,  
als Vorbereitung für die Revision im  
Frühjahr

### Arbeitsschritte/Ausgangslage

Telefonische Bestellung - Weiterleitung intern zu entsprechender Abteilung - rüsten - Paket erstellen, frankieren und zur Post bringen - Lieferschein erfassen - Rechnung daraus erstellen - Rechnung verschicken - Lieferschein und Rechnung ablegen

Erhalt der Daten vom Einkauf  
Prüfung der Daten  
Eröffnung der Artikel  
Bestellung erfassen  
Informationen weiterleiten

MBB benötigt Kaffee  
Schiffsbuchung  
Speditionsauftrag  
Abschluss und Versicherung

Entgegennahme der Inserate, Bearbeitung, wenn nötig Verrechnen

Kundenorder entgegennehmen; Kontrolle ob Kunde EDV-mässig erfasst ist, Auftragseingabe der Order in EDV; Kontrolle ob Ware ab Lager vorrätig ist; Packzettel und Lieferschein erstellen; richten und verpacken der Ware; Auftrag zur Rechnungsstellung geben.

Übersicht der bestehenden Debitoren (inkl. Kontoauszüge)  
Saldobestätigungsbrief erstellen  
Daten weiterleiten an Revisionsstelle

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

Kundenauftrag Werkstatt

Reparaturauftrag durch Kunden an Werkstatt  
Annahme / Ausführung / Verrechnung / Versand

Kassenabstimmung eines  
Verkaufsgeschäftes

Start: Aufgrund der Tagesauswertung Differenzen im Warensystem  
Ziel: Kassenabstimmung abgeschlossen.  
Jeden Tag wird die Tagesauswertung im Warensystem ausgedruckt und die Bardifferenzen in die Exceltabelle "Filialkommunikation" eingetragen. Danach wird die Differenz im Warensystem gesucht. Wenn man sie gefunden hat, ruft man die Verkäuferin an und veranlasst eine Korrektur. Ende Monat werden im Warensystem und im Buchhaltungssystem die Daten vom ganzen Monat ausgedruckt und abgestimmt.

Wareneinkauf

PMMA XT farblos von ATO, Bestellung v. VK-Innendienst, Bestandeskontrolle, Lieferantenbestellung, Auftragsbestätigungen, Wareneingang, RG. abgleichen, Auslösen des Verkaufsauftrages

Inlandzahlungen

Eingang der Rechnungen, Re's visieren, Re's buchen, Total vergleichen, einlesen der Einzahlungsscheine, Zahlungsliste ausdrucken, Zahlungsauftrag ausfüllen, Zahlungen buchen, Fakturen verbucht und bezahlt

Einführung eines neuen Produktes

Der Prozess beginnt mit einer Idee über ein neues "Betty Bossi"-Produkt, dem Verlauf, wie sich diese Idee zu einer konkreten Handlungsanweisung entwickelt bis hin zu den letzten Schritten in der Einführungswoche.

Verbuchung einer Schnittstelle

Mail vom fenaco-Geschäftsbereich, Verbuchung, Fehlerbehebung, Archivierung

Ablauf Frischland-Seite

Bearbeiten des original Dokumentes  
Einholen von Informationen  
Freigabe der Frischland-Seite

### Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

### Arbeitsschritte/Ausgangslage

Staplerkurse - von der Anmeldung bis zur Verrechnung

Bearbeitung der Anmeldung - Anmeldebestätigung - Kurseinteilung - Kursaufgebot - Verrechnung

Dokumentationenversand,  
Musterbestellung

Kundenanfrage - Muster/Kataloge -Versand  
Mustervorrat - Bestellung - Terminüberwachung - Einordnen

Verantwortung für die Wochenhits

Den ganzen Ablauf des Wochenhits bearbeiten. Dies beinhaltet vom Artikel kalkulieren (1. Schritt), die ganzen Einkaufsschritte über die Marktbearbeitung, organisieren der Fotomuster und Kontrolle der Inserate bis hin zum Abverkauf der Ware. Am Schluss müssen die Zahlen in unserer Marktbearbeitungsliste eingetragen werden.

Bearbeitung von Rechnungen Marketing  
Materialeinkauf im RW-Kst

Rechnungsprüfung nach den Richtlinien der Mehrwertsteuerverordnung  
Gebuchte Rechnungen zum Vorvisum / Zahlungsverisum an Marketing Material Einkauf weiterleiten

Verkaufsabwicklung

Kennt die Abwicklung von Offertestellung, Auftragsentgegennahme und -erfassung bis zur Fakturierung

Seefracht-Import  
Verschiffungspapiere aufbereiten

Import und Verzollung von Fahrrädern aus Taiwan  
Die Bikes werden von der Reederei beim Produzenten in Taiwan abgeholt  
Die dazugehörigen Papiere werden nach der Bezahlung per Fedex an uns geschickt  
Papiere an Reederei (Atlantic) damit Verzollung vorgenommen werden kann  
Danach Bikes ans Lager nach Zürich

## Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

Thema: Wareneingang

-Beschreiben Sie den genauen Ablauf vom Wareneingang von der Bestellung bis zum verbuchen des Wareneinganges.

-Was können für Komplikationen auftreten? Wie reagieren Sie?

Aktionen erstellen

Anfrage betreffend einer Betriebsführung bei den VOLG Weinkellereien mit anschließender Weindegustation bis zur Bestätigung der Durchführung

Beschaffung eines Lagerartikels von der Disposition bis zur Wareneingangsverbuchung

Rechnungskontrolle

## Arbeitsschritte/Ausgangslage

Bestellung im System erfassen (laut Vorgabe)

Wenn Lieferschein und/ oder Rechnung im Büro abgegeben B121 Kopien von der Rechnung machen

Nachlieferungen überprüfen

Rechnung mit Lieferschein kontrollieren (Preis und Menge)

Bei fehlerhaften Lieferscheinen (oder Rechnungen) beim Lieferanten nachfragen

Wareneingang im System eingeben und mit Endbetrag kontrollieren

Verbuchen

Ein- und Ausbuchen von Fehlbeständen

Aktionen planen

Aktionsplan überprüfen

Aktionsstart

Eingang Anfrage für Betriebsführung, Auskunft erteilen, Informationen abgeben, sobald Anmeldung eintrifft, Leiter suchen, Reservation Örtlichkeit der Degustation, Reservations-Bestätigung, Wein-, Essensbestellung, Verrechnung, Daten-/Adresserfassung

erfasst anhand der Dispoliste alle Artikel zur Disposition, hilft beim Versenden und Übermitteln der Aufträge, kontrolliert Auftragsbestätigungen, telefonisch bearbeiten von Nachlieferterminen, schriftlich weitergeben

Täglich sind Lieferantenrechnungen zu kontrollieren und mit den Bestellungen resp.

Lieferscheinen abzugleichen. Ablauf der PE

Start: Eingang der Rechnung in der Abteilung

2. Formale Kontrolle der Rechnung

3. Abgleich mit Bestellung/Lieferschein

4. Rechnerische Kontrolle

Schluss: Weiterleitung in die Buchhaltung

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

Reklamationen Bearbeitung

Erhalt der Anfrage, Analyse, Entscheid weiteres Vorgehen, Abklärungen mit Hersteller, Problemstellung eventuell Einfluss auf Sortiment prüfen, Zwischeninformation an Absender, Sortimentsanpassungen, Antwort an Absender, Datenbankerfassung und Ablage, Weitere Massnahmen einleiten

Ablauf der Investitionssitzung (Insi)

Ablauf der Investitionssitzung (Insi) - Organisation der Sitzung (Daten, Teilnehmer, Anträge, Dokumentation der Teilnehmer), Protokollierung der Sitzung, Umsetzung der Beschlüsse

Gesamten Einkaufszyklus durchlaufen

Gespräch mit Lieferant, Ware präsentieren lassen, Vorselektion, Offerte, definitives Produkt auswählen, System eröffnen und bestellen, Auftragsbestätigung (Vergleich mit Bestellung), Lieferung überwachen (Pünktlichkeit, Korrektheit)

Der Kunde  
Vom Agreement bis zum  
Jahresabschluss.

KD-Besuch, Abschluss eines Agreements, Kundendaten erfassen, Unterlagen/  
Hilfsmittel/Muster für die Zusammenarbeit bereitstellen, Bestellungsablauf  
Kundendienst, Rechnungslauf, Werbeaktionen/Produkteinführungen,  
Betreuung und Überwachung eines Kunden, Beschwerdewesen,  
Jahresabschluss mit Bonus-Auszahlung

Auftragsabwicklung im Lehrbetrieb

Die Auszubildende weiss in welcher Form Bestellungen eintreffen und wie diese kontrolliert und weiterverarbeitet werden müssen. Auftragsverfolgung bis zur Erledigung des Auftrages mittels Zahlungseingang.

Selbstständige Organisation aller  
Vorbereitungsarbeiten für das  
Fachseminar "Euthanasie" für  
Tierärztinnen und Tierärzte

Lehrling macht von Einladung, Anmeldung, Rechnungsstellung, Skripterstellung,  
Teilnehmerkorrespondenz bis hin zur Tagesorganisation alle notwendigen Schritte und überprüft  
mittels Checkliste die Termine, damit das Seminar erfolgreich durchgeführt werden kann.

### Zu bearbeitender Prozess des Lehrbetriebes/Titel

### Arbeitsschritte/Ausgangslage

Bonus Card funktioniert nicht - Anfrage  
des Kunden

Entgegennahme der Anfrage  
Prüfen des Kontos  
Abklären der Ursachen  
Einleiten von entsprechenden Massnahmen (Autorisation, Sperrung, Auslösen Ersatzkarte, etc.)

Weihnachtsessen organisieren.

Belegschaft ca. 40 Personen, Datum festlegen, Restaurants anfragen (Raum), Preise usw  
vergleichen, reservieren Anschlag für MA, Menüliste erstellen, Organisation im Restaurant,  
Feedback der MA bzw. Geschäftsleitung

Verkaufsgespräch per Telefon

Wie auf Telefongespräch vorbereiten / Anruf entgegennehmen / Beratung des Kunden / Anfrage  
und Notizen aufschreiben / Offerte erstellen

Neukunden-Bearbeitung

Wünscht ein Kunde eine AVIAMat-Kundenkarte, so muss er einen Kartenantrag ausfüllen und  
einsenden. Die Bearbeitung eines Antrages bis zum Erhalt der AVIAMat-Karte umfasst  
verschiedene Schritte.  
Kartenanträge die per Post sowie per E-Mail kommen  
Anträge bearbeiten, Tel. prüfen, Unterschrift u.s.w.  
Bonität abklären  
Je nach Situation entsprechende Handlung tätigen  
Kartenversand  
Eröffnungen der Karte, des Kunden im System  
Erfassen und Kontrolle Werbeversand

Degustationsablauf - Vorbereitung bis zur  
Realisation und Auswertung

Kontaktaufnahme Lieferant / Abklärung Termine, Anzahl Filialen, Produkte, Preisangaben /  
Filialen und DegustantInnen festlegen/div. Abklärungen: POP Material, Degu Material / Fil.Info /  
Durchführung/ Filialcheck/Abrechnung Ware und Personal / Auswertung