

Management- System  Handbuch	✓	<b>VA = Verfahrensanweisung</b>	 <b>HACA</b> <b>LEITERN</b>	
		<b>AA = Arbeitsanweisung</b>		
		<b>FB = Formblatt</b>		
		<b>PA = Prüfanweisung</b>		
<b>Titel:</b> <b>Kundenberatung</b>		Nr.: HACA 4.1-VA-01-1- (Kundenberatung).doc		
		Seite 1 von 3		

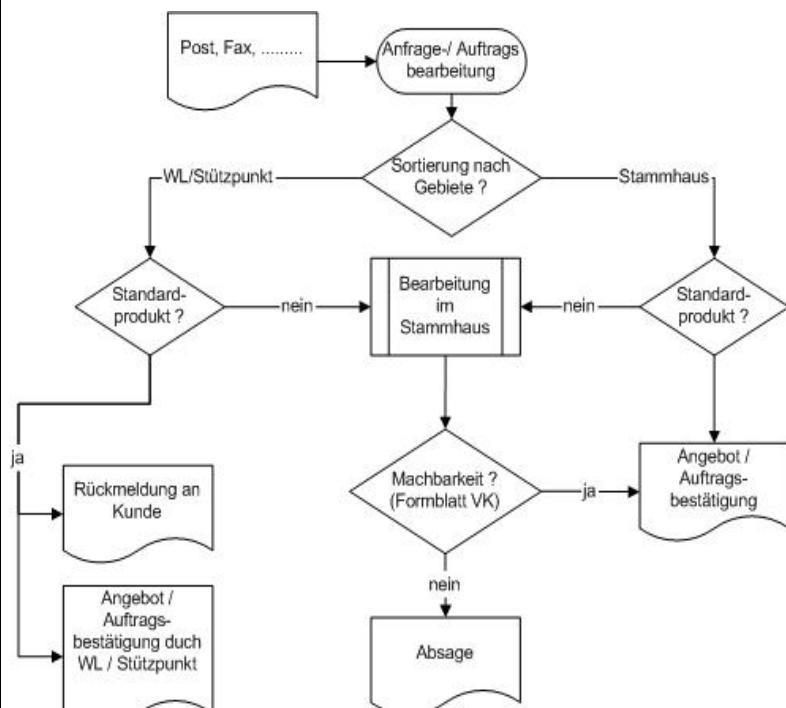
<b>1. Zweck / Ziel:</b> Erreichung der Unternehmensziele
<b>2. Geltungsbereich</b> Gesamt HACA
<b>3. Beschreibung der Inhalte:</b>  Der Ablauf für Angebote und Aufträge ist in 5.1 geregelt  Der Ablauf für Stammdatenbearbeitung ist in 5.2 geregelt  Der Ablauf für Werksverkauf ist in 5.3 geregelt
<b>4 Mitgeltende Dokumente und Unterlagen</b>  Formblatt VK EDV / PC Angebots- und Rechnungsformulare AA 4.1-AA-01 Bearbeitung von Retouren, Reparaturen, Reklamationen AA 4.1-AA-02 Bearbeitung im Stammhaus

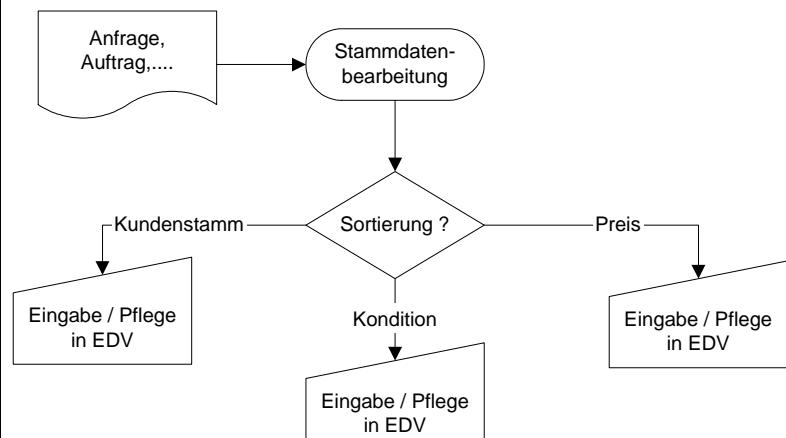
Freigabe:			
Freigegeben:		Genehmigt:	
Name:		Name:	
Datum:		Datum:	

Management- System  Handbuch	✓	<b>VA = Verfahrensanweisung</b>		<b>HACA LEITERN</b>
		<b>AA = Arbeitsanweisung</b>		
		<b>FB = Formblatt</b>		
		<b>PA = Prüfanweisung</b>		

<b>Titel:</b> <b>Kundenberatung</b>	Nr.: HACA 4.1-VA-01-1- (Kundenberatung).doc
Seite 2 von 3	

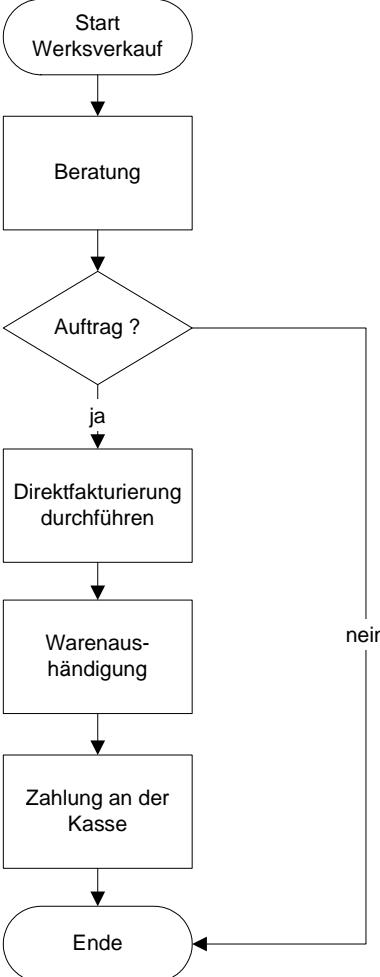
<b>5. Ablauf</b>		V	M	I	Bemerkung
5.1	 <pre> graph TD     A[Post, Fax, ....] --&gt; B{Anfrage-/ Auftrags bearbeitung}     B --&gt; C{Sortierung nach Gebiete ?}     C --&gt; D{Standardprodukt ?}     D -- ja --&gt; E[Rückmeldung an Kunde]     D -- nein --&gt; F[Bearbeitung im Stammhaus]     F --&gt; G{Standardprodukt ?}     G -- ja --&gt; H[Angebot / Auftragsbestätigung]     G -- nein --&gt; I{Machbarkeit ? (Formblatt VK)}     I -- ja --&gt; H     I -- nein --&gt; J[Absage]     C --&gt; K[Stammhaus]     K --&gt; F     </pre>	VK	VK	TB AV	
		VK			

		V	M	I	Bemerkung
5.2	 <pre> graph TD     A[Anfrage, Auftrag, ....] --&gt; B{Stammdatenbearbeitung}     B --&gt; C{Sortierung ?}     C --&gt; D{Kondition}     C --&gt; E{Preis}     D --&gt; F[Eingabe / Pflege in EDV]     E --&gt; G[Eingabe / Pflege in EDV]     </pre>	VK	VK		

Management- System  Handbuch	✓	<b>VA = Verfahrensanweisung</b>		<b>HACA LEITERN</b>
		<b>AA = Arbeitsanweisung</b>		
		<b>FB = Formblatt</b>		
		<b>PA = Prüfanweisung</b>		

<b>Titel:</b> <b>Kundenberatung</b>	Nr.: HACA 4.1-VA-01-1- (Kundenberatung).doc
	Seite 3 von 3

	V	M	I	Bemerkung
5.3 	VK  VK  VK  ZK			ZK= Zentrale Kasse