



PROZESSDATENBLATT

Kundenanfrage

Verantwortliche Abteilung: VERKAUF

Prozesskategorie: 1. Vertrieb

Pos.	Prozessbeschreibung	Verantwortlichkeit
1	Kundenberatung: - Standardwerkzeuge und Sonderwerkzeuge mit einfacher Preiskalkulation werden sofort angeboten - Bei telefonischer Anfrage mit sofortigem telefonischem Angebot keine Rückverfolgbarkeit über EDV	VERKAUF, TBG, TA-GF, AWT
2	Sichtung der Unterlagen und möglicher Anlagen, evtl. Rücksprache mit dem Kunden	VERKAUF, TBG, TA-GF, AWT
3	Beiliegende Kundenzeichnungen bzw. Musterteile an TBG bzw. TA-GF weiterleiten	VERKAUF
4	Wenn kein sofortiges telefonisches Angebot möglich ist (Artikel und/oder Preis unklar): - Angebotseröffnung in der EDV (offene Positionen)	VERKAUF
5	Sondertermine mit der Fertigungsleitung abklären	VERKAUF, Fertigungsleitung
6	Klärung technischer Fragen, evtl. Rücksprache mit TBG, TA-GF und AWT - evtl. Fragebogen an Kunden senden	VERKAUF, TBG, TA-GF, AWT
7	Alternativen bei Nichtverfügbarkeit der gewünschten Produkte aufzeigen	VERKAUF, TBG, TA-GF, AWT
8	Beachtung der Auftrags-, Fertigungs- und Liefer-Kundenhinweise	VERKAUF, TBG, TA-GF, AWT
9	Falls Neukunde: - Festlegung der Konditionen (z.B. Rabatt, Lieferungs- und Zahlungsbedingungen usw.)	VERKAUF
10	Mindestbestimmungen beachten	VERKAUF
11	Ausfüllen des internen Angebotsformulars im Fall von Sonderwerkzeugen und Weiterleiten der Anfragunterlagen an TBG bzw. TA-GF oder AV	VERKAUF

Prozesslieferant/vorgeschaltete Stelle:

Kunde, Aussendienstmitarbeiter, AWT

SollErwartung/Ziel:

Prozesskunde/nachgeschaltete Stelle:

TBG, TA-GF, AV, AWT, Kunde

SollErwartung/Ziel:

vollständige Unterlagen, vollständige Angaben über das Werkzeug

Messwerte/Kennzahlen:

Liste "gedruckte/gesendete Angebote", Trefferquote-Liste, Offene-Posten-Liste, Umsatzstatistiken

Autor: Meyer J., Drechsler K.	Ersteller im DMS: Birgit Maier	Druck von: Birgit Maier	Version: 0.3
Erstelldatum: 23.10.2000	Erstelldatum im DMS: 23.10.2000	Druckdatum: 23.02.2001	Status: Entwurf

Dokument unterliegt nicht dem Änderungsdienst