

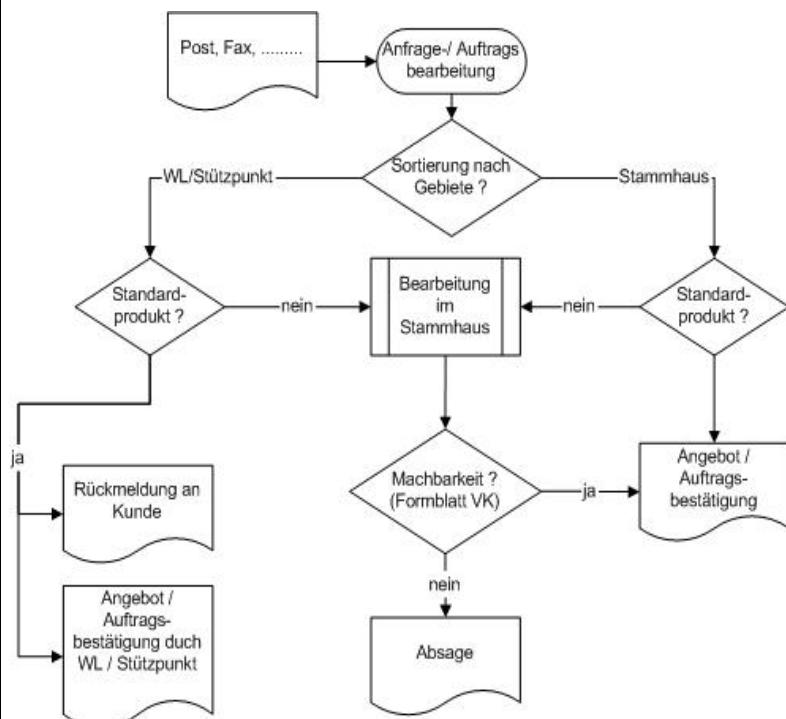
Management- System Handbuch	✓	VA = Verfahrensanweisung	 HACA LEITERN	
		AA = Arbeitsanweisung		
		FB = Formblatt		
		PA = Prüfanweisung		
Titel: Kundenberatung		Nr.: HACA 4.1-VA-01-1- (Kundenberatung).doc		
		Seite 1 von 3		

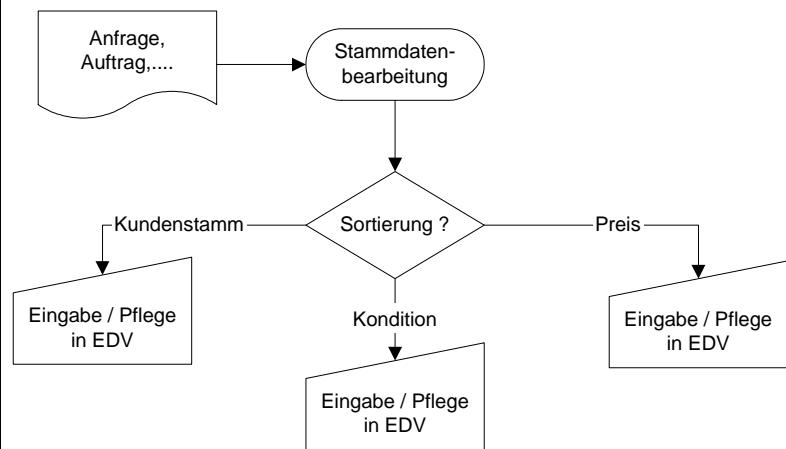
1. Zweck / Ziel: Erreichung der Unternehmensziele
2. Geltungsbereich Gesamt HACA
3. Beschreibung der Inhalte: Der Ablauf für Angebote und Aufträge ist in 5.1 geregelt Der Ablauf für Stammdatenbearbeitung ist in 5.2 geregelt Der Ablauf für Werksverkauf ist in 5.3 geregelt
4 Mitgeltende Dokumente und Unterlagen 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	✓	VA = Verfahrensanweisung		HACA LEITERN
		AA = Arbeitsanweisung		
		FB = Formblatt		
		PA = Prüfanweisung		

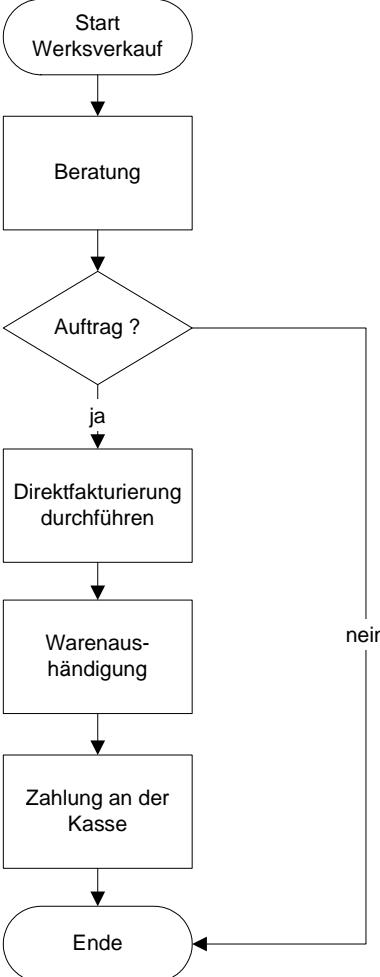
Titel: Kundenberatung	Nr.: HACA 4.1-VA-01-1- (Kundenberatung).doc
Seite 2 von 3	

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

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

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

Titel: Kundenberatung	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