



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

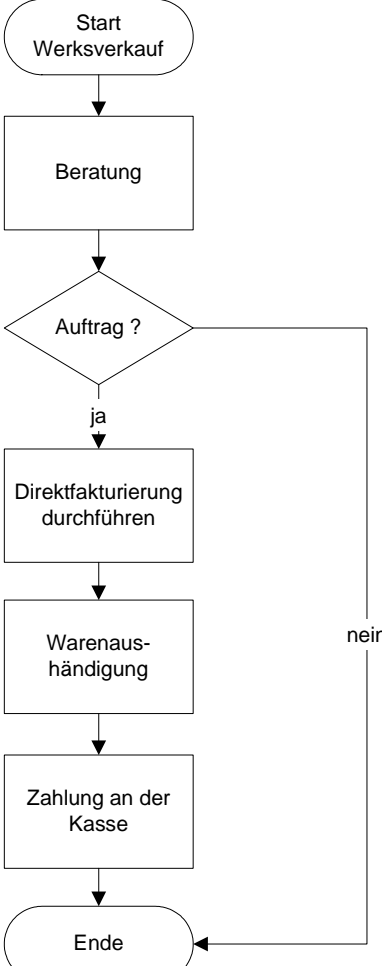
Freigabe:			
Freigegeben:		Genehmigt:	
Name:		Name:	
Datum:		Datum:	

Management-System	✓	VA = Verfahrensanweisung	
		AA = Arbeitsanweisung	
		FB = Formblatt	
Handbuch		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				
	VK			
	VK			
	VK	TB AV		
	VK			

	V	M	I	Bemerkung
5.2				
<pre>graph TD; A[Anfrage, Auftrag,] --> B(Stammdaten-bearbeitung); B --> C{Sortierung?}; C -- "Kundenstamm" --> D[/Eingabe / Pflege in EDV/]; C -- "Preis" --> E[/Eingabe / Pflege in EDV/]; C -- "Kondition" --> F[/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
<p>5.3</p>  <pre> graph TD Start([Start Werksverkauf]) --> Beratung[Beratung] Beratung --> Auftrag{Auftrag ?} Auftrag -- ja --> Fakturierung[Direktfakturierung durchführen] Fakturierung --> Wa[Warenaus-händigung] Wa --> Zahlung[Zahlung an der Kasse] Zahlung --> Ende([Ende]) Auftrag -- nein --> Ende </pre>	VK			
	VK			
	VK	VS		
	ZK			ZK= Zentrale Kasse