




Management-System	✓	VA = Verfahrensanweisung	
		AA = Arbeitsanweisung	
		FB = Formblatt	
Handbuch		PA = Prüfanweisung	
Titel: Kundenbetreuung			Nr.: HACA 4.1-VA-02-2 (Kundenbetreuung).doc c
			Seite 1 von 3

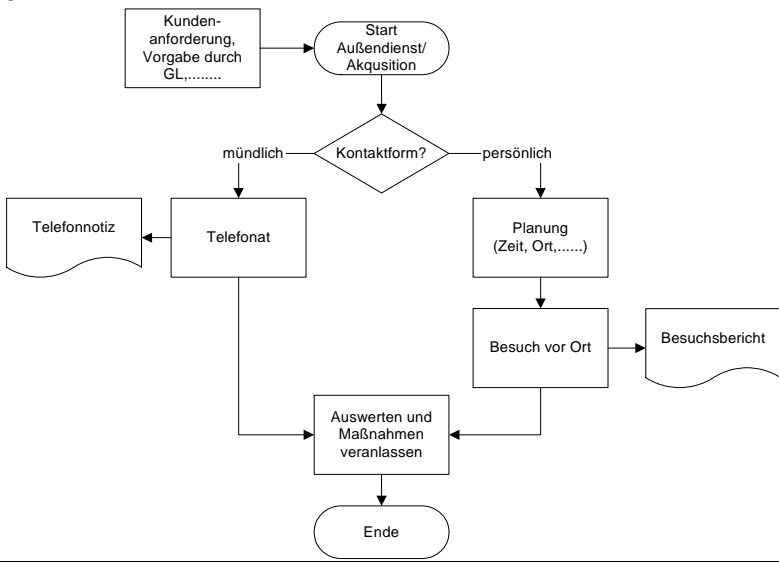
1. Zweck / Ziel: Erreichung der Unternehmensziele
2. Geltungsbereich Gesamt HACA
3. Beschreibung der Inhalte: Der Ablauf für Messe ist in 5.1 geregelt Der Ablauf für Außendienst / Akquisition ist in 5.2 geregelt Die Organisation für die Schulungen wird vom Verkauf durchgeführt. Die Schulung wird fachlich betreut durch das TB und VK.
<u>4 Mitgeltende Dokumente und Unterlagen</u> Checkliste Messe EDV / PC Berichtsformulare HACA - Katalog Schulungsunterlagen, soweit vorhanden 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 = Verfahrensanleitung	 HACA LEITERN
		AA = Arbeitsanleitung	
		FB = Formblatt	
		PA = Prüfanweisung	
Titel: Kundenbetreuung			Nr.: HACA 4.1-VA-02-2 (Kundenbetreuung).doc Seite 2 von 3

5. Ablauf	V	M	I	Bemerkung
5.1				
<pre> graph TD Start([Start]) --> V[Vorschlag für Messen vorbereiten] V --> D{Messebelegung?} D -- nein --> Ende1([Ende]) D -- ja --> S[Messeprojekt starten] C[/Checkliste/] --> S S --> D1[Messeprojekt durchführen] D1 --> A[Messeprojekt auswerten / Maßnahmen veranlassen] A --> Ende2([Ende]) </pre>	MB			MB = Messebetreuung
	GL	MB	A	MB wird von GL/VK benannt A = Alle; Veröffentlichung
	MB			
	MB	VK AV TB		
	MB	VK		

Management-System Handbuch	✓	VA = Verfahrensanweisung	
		AA = Arbeitsanweisung	
		FB = Formblatt	
		PA = Prüfanweisung	
Titel: Kundenbetreuung			Nr.: HACA 4.1-VA-02-2 (Kundenbetreuung).doc
			Seite 3 von 3

	V	M	I	Bemerkung
<p>5.2</p>  <pre> graph TD A[Kundenanforderung, Vorgabe durch GL,.....] --> B([Start Außendienst/Akquisition]) B --> C{Kontaktform?} C -- mündlich --> D[Telefonat] D --> E[/Telefonnotiz/] C -- persönlich --> F[Planung (Zeit, Ort,.....)] F --> G[Besuch vor Ort] G --> H[/Besuchsbericht/] D --> I[Auswerten und Maßnahmen veranlassen] H --> I I --> J([Ende]) </pre>	GL AD AD AD	VK VK		AD = Außendienstmitarbeiter