

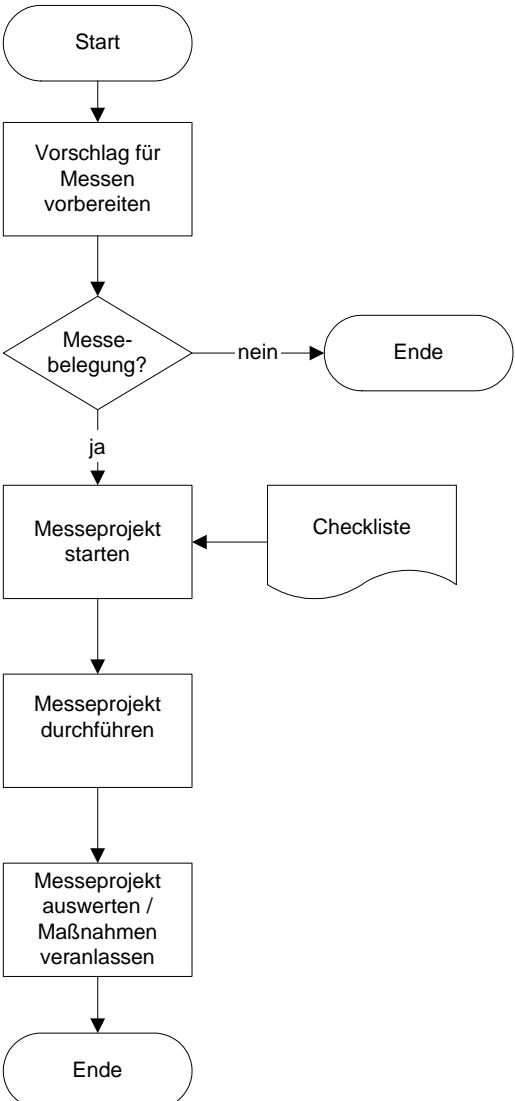
Management- System Handbuch	✓	VA = Verfahrensanweisung	 HACA LEITERN	
		AA = Arbeitsanweisung		
		FB = Formblatt		
		PA = Prüfanweisung		
Titel: Kundenbetreuung		Nr.: HACA 4.1-VA-02-2 (Kundenbetreuung).do c		
		Seite 1 von 3		

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.
4 Mitgeltende Dokumente und Unterlagen 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:	

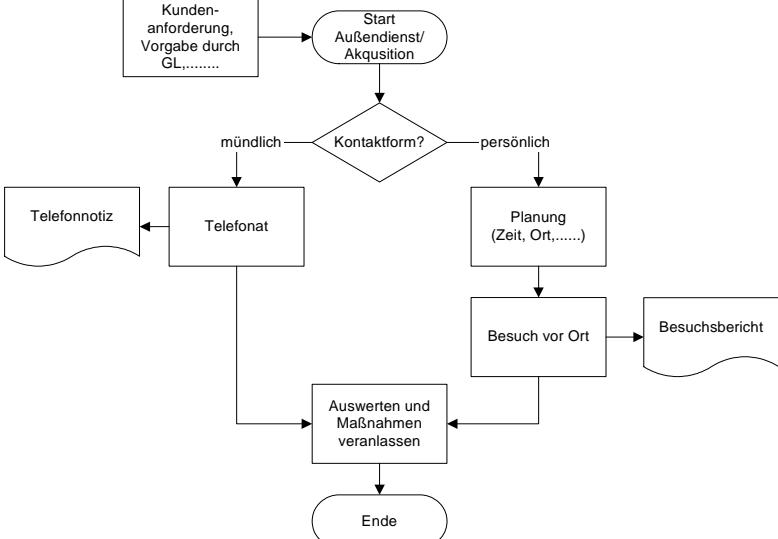
Management- System Handbuch	✓	VA = Verfahrensanweisung	 HACA LEITERN
		AA = Arbeitsanweisung	
		FB = Formblatt	
		PA = Prüfanweisung	

Titel: Kundenbetreuung	Nr.: HACA 4.1-VA-02-2 (Kundenbetreuung).do c
	Seite 2 von 3

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

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

	V	M	I	Bemerkung
5.2	GL	VK		
	AD			AD = Außendienst- mitarbeiter
	AD			
	AD	VK		



```

graph TD
    A[Kundenanforderung, Vorgabe durch GL,...] --> B((Start Aufßendienst/Akquisition))
    B --> C{Kontaktform?}
    C -- mündlich --> D[Telefonat]
    C -- persönlich --> E[Planung Zeit, Ort,...]
    D --> F[Telefonnotiz]
    D --> G[Auswerten und Maßnahmen veranlassen]
    E --> H[Besuch vor Ort]
    H --> I[Besuchsbericht]
    I --> G
    G --> J([Ende])
  
```