

[Organisations-Logo]

[Organisations-Name]

Commented [9A1]: Alle durch eckige Klammern [] gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

VERFAHREN FÜR VERKAUF

Commented [9A2]: Wenn Sie mehr über ISO 9001:2015 erfahren möchten, besuchen Sie den kostenlosen Online-Kurs ISO 9001 Grundkurs <http://training.advisera.com/course/iso-90012015-foundations-course/>

Code:	
Version:	0.1
Erstellt von:	
Genehmigt von:	
Datum der Version:	
Unterschrift:	

Commented [9A3]: An bestehende Praxis in der Organisation angleichen.

Verteilerliste

Commented [9A4]: Nur nötig, wenn Dokument in Papierform, sonst sollte diese Tabelle gelöscht werden.

Kopie Nr.	Verteilt an	Datum	Unterschrift	Zurückgesendet	
				Datum	Unterschrift

Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Change-Beschreibung
	0.1	9001Academy	Gliederung Basisdokument

Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, ANWENDBEREICH UND ANWENDER	3
2. REFERENZDOKUMENTE	3
3. VERKAUFS-PROZESS	4
3.1. PROZESSABLAUF	4
3.2. AUSSENDUNG VON ANGEBOTEN UND KOMMUNIKATION MIT KUNDEN	5
3.3. ERHALT UND AUFZEICHNUNG VON KUNDENANFORDERUNGEN	5
3.4. BEWERTUNG VON KUNDENANFORDERUNGEN	5
3.4.1. <i>Bewertung von Kundenanforderungen für Produkte und Services aus dem regulären Sortiment</i>	5
3.4.2. <i>Bewertung von Kundenanforderungen für nicht standardisierte Produkte und Services und individuelle Produktion</i>	5
3.5. FORMULIERUNG DES VERTRAGS	6
3.6. ERSTELLUNG DER LIEFERPAPIERE	6
3.7. PRODUKTLIEFERUNG UND SERVICE-DURCHFÜHRUNG	6
3.8. KUNDENREKLAMATIONEN	6
4. HANDHABUNG VON AUF BASIS DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRTEN AUFZEICHNUNGEN	7
5. ANHÄNGE	7

1. Zweck, Anwendungsbereich und Anwender

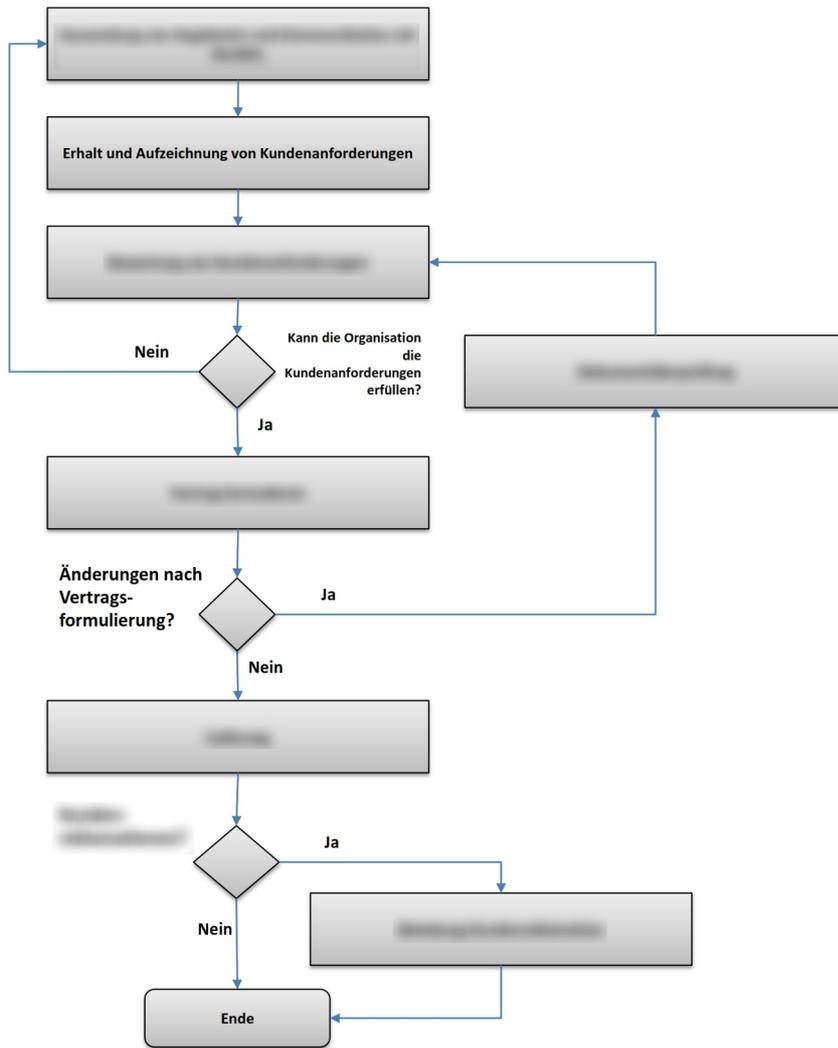
Zweck dieses Verfahrens ist es, alle Aktivitäten im Zusammenhang mit dem Verkaufs-Prozess, von der Aufzeichnung von Kundenanforderungen bis zur Lieferung von Produkten und Services, zu beschreiben.

2. Referenzdokumente

- ISO 9001:2015, Abschnitt 8.2
- Qualitäts-Handbuch
- Verfahren für Produktion und Dienstleistungserbringung
- Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit

3. Verkaufs-Prozess

3.1. Prozessablauf



3.2. Aussendung von Angeboten und Kommunikation mit Kunden

[Job-Titel] kündigt bekannten Kunden Produkte und Services an, die sie interessieren oder macht

Commented [9A5]: An Praxis in Organisation anpassen.

3.3. Erhalt und Aufzeichnung von Kundenanforderungen

[Job-Titel] erhält die Kundenanforderungen und evaluiert Vollständigkeit und Definition der Anforderungen. Mit einem potentiellen Kunden klärt [Job-Titel] mögliche Unklarheiten. Zur

Commented [9A6]: Z.B. Verkaufsmanager oder Verkaufsvertreter

Commented [9A7]: Z.B. Verkaufsmanager

Anforderungen, die nicht vom Kunden gemacht wurden, die jedoch den vorgesehenen

Commented [9A8]: Streichen, wenn solche Aktivitäten nicht zum Geschäftsbereich der Organisation gehören.

der Notfallmaßnahmen, werden von der Organisation vor der Abnahme bestätigt, wenn der Kunde

Ändert der Kunde nach Unterzeichnung eines Vertrags seine Anforderungen, behandelt [Job-Titel] geänderte Anforderungen wie neue Anforderungen und gibt dies [Job-Titel] bekannt.

Commented [9A9]: Z.B. CEO

3.4. Bewertung von Kundenanforderungen

3.4.1. Bewertung von Kundenanforderungen für Produkte und Services aus dem regulären Sortiment

[Job-Titel] stimmt mit [Job-Titel] ab, ob die verlangte Menge an Produkten oder Services innerhalb Lagerbestand des bestellten Produkts und stellt [Name des Dokuments] aus, um die bestellte Menge des Produkts bereitzustellen.

Commented [9A10]: Z.B. Verkaufsmanager

Commented [9A11]: Z.B. Produktionsmanager

Commented [9A12]: An Geschäftsbereich der Organisation anpassen.

Commented [9A13]: Z.B. Lagermanager

Commented [9A14]: Z.B. Produktionsauftrag

Commented [9A15]: Dies sollte gestrichen werden, wenn die Organisation auf Dienstleistungserbringung ausgerichtet ist.

Commented [9A16]: Name des Dokuments, in welchem der Kunde seine Anforderung beschrieb.

Im Falle von Änderungen der Anforderungen von Produkten und Services überprüft [Job-Titel] die Änderungen, trägt diese in die Checkliste zur Bewertung von Kundenanforderungen ein und

3.4.2. Bewertung von Kundenanforderungen für nicht standardisierte Produkte und Services und individuelle Produktion

Commented [9A17]: Streichung dieses Abschnitts, wenn für Organisation nicht anwendbar.

Commented [9A18]: Streichung dieses Abschnitts, wenn für Organisation nicht anwendbar.

Ein nicht standardisiertes Produkt (Service) ist jedes Produkt (Service), das sich hinsichtlich Größe,

Commented [9A19]: Anpassen an Geschäftsbereich der Organisation.

Commented [9A20]: Streichung dieses Abschnitts, wenn für Organisation nicht anwendbar.

Commented [9A21]: An Praxis in Organisation anpassen; streichen, wenn Organisation keine solchen Produkte produziert.

[Organisations-Name]

[Job-Titel] zeichnet derartige Anforderungen in der Checkliste zur Bewertung von

Commented [9A22]: Z.B. Verkaufsmanager

Commented [9A23]: Z.B. Produktionsmanager

Kann der Kundenanforderung nicht entsprochen werden, informiert [Job-Titel] den Kunden über die

mit allen spezifizierten Anforderungen an [Job-Titel].

Commented [9A24]: Streichung dieses Absatzes, wenn für Organisation nicht anwendbar.

Commented [9A25]: Z.B. CEO

[Job-Titel] kommuniziert mit Kunden in Bezug auf eine Annahme des Angebots. [Job-Titel]

zeichnet jede neue Anforderung für Produkte und Services in der Checkliste zur Bewertung von Kundenanforderungen auf.

3.5. Formulierung des Vertrags

Nach Bewertung der Kundenanforderung und Annahme des Angebots, erstellt [Job-Titel] den

Commented [9A26]: Z.B. Abteilungsleiter Personalabteilung

Commented [9A27]: Anpassen an Geschäftsbereich der Organisation.

Kundenreklamationen enthalten.

Enthält der Vertrag oder die Kundenanforderung Anforderungen, die sich von den zuvor genannten unterscheiden, führt [Job-Titel] die in Abschnitt 3.3 beschriebenen Aktionen aus und, wenn die

Commented [9A28]: Z.B. Verkaufsmanager

Nach der Anpassung an die Änderungen, bereitet [Job-Titel] einen neuen Vertrag oder Anhang vor und [Job-Titel] erstellt ein neues [Name des Dokuments] und die Lieferpapiere.

Commented [9A29]: Z.B. Arbeitsauftrag

3.6. Erstellung der Lieferpapiere

[Job-Titel] erstellt basierend auf den überprüften Kundenanforderungen die entsprechenden

Commented [9A30]: Z.B. Verkaufsmanager

Commented [9A31]: Z.B. Lagerbetreiber

der Abwicklung von Fracht und Zollabfertigung.

Commented [9A32]: Dies bezieht sich nicht auf Service und kann gestrichen werden, wenn das Unternehmen nur Services bereitstellt.

3.7. Produktlieferung und Service-Durchführung

Entsprechend den Lieferpapieren organisiert [Job-Titel] das Verladen des Produkts. Die Auslieferung

Produkts oder der Verpackung zu vermeiden.]

Commented [9A33]: Z.B. Lagerbetreiber

Commented [9A34]: Löschen, wenn die Organisation nur Services bereitstellt.

Commented [9A35]: Löschen, wenn die Organisation nur die Produktion anbietet.

3.8. Kundenreklamationen

[Organisations-Name]

[Job-Titel] zeichnet alle Kundenreklamationen in der Liste von Kundenreklamationen auf, welche

Menge, Preis und die Kommunikation mit Mitarbeitern der Organisation etc.

Nach Erhalt von Reklamationen bewertet [Job-Titel], ob die Reklamation begründet ist und schlägt

Überwachung nicht-konformer Produkte erforderlich sind.

Commented [9A36]: Anpassen an Geschäftsbereich der Organisation.

Commented [9A37]: Z.B. Verkaufsmanager

Commented [9A38]: Z.B. CEO

4. Handhabung von auf Basis dieses Dokuments aufbewahrten Aufzeichnungen

Aufzeichnungsname	Code	Aufbewahrung			Verantwortlichkeit
		Aufbewahrungszeit	Ort	Schutz	
Checkliste Bewertung Kundenanforderungen	PR.07.1	3 Jahre	[Büro des Verkaufsmanagers]	Aufzeichnungen werden im Aktenschrank aufbewahrt [Beschreibung Name/Ort]	[Job-Titel]
Verzeichnis von Kundenreklamationen	PR.07.2	2 Jahre	[Büro des Verkaufsmanagers]	Aufzeichnungen werden im Aktenschrank aufbewahrt [Beschreibung Name/Ort]	[Job-Titel]

Commented [9A39]: Anpassung der Informationen in dieser Spalte an die übliche Praxis in Ihrer Organisation.

Commented [9A40]: Anpassung der Informationen in dieser Spalte an die übliche Praxis in Ihrer Organisation.

Commented [9A41]: Ist die Aufzeichnung in elektronischer Form, tragen Sie den Namen des Ordners am Computer des Verkaufsmanagers ein.

Commented [9A42]: Ist die Aufzeichnung in elektronischer Form, tragen Sie den Namen des Ordners am Computer des Verkaufsmanagers ein.

5. Anhänge

- Anhang 1 – Checkliste Bewertung von Kundenanforderungen
- Anhang 2 – Verzeichnis von Kundenreklamationen