

[Logo der Organisation]

[Name der Organisation]

Commented [9A1]: Alle in diesem Dokument mit eckigen Klammern [] gekennzeichneten Felder müssen ausgefüllt werden.

VERFAHREN FÜR DEN GROSSHANDELS- UND EINZELHANDELSBETRIEB

Commented [9A2]: Wenn Sie mehr über den Produktrealisierungsprozess erfahren möchten, siehe:

- Artikel: ISO 9001:2015 Klausel 8.5 Produktrealisierung – Praktische Beispiele für die Compliance
<http://advisera.com/9001academy/blog/2015/11/03/iso-90012015-clause-8-5-product-realization-practical-examples-for-compliance/>
- Kostenloser 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 anpassen.

Verteilerliste

Commented [9A4]: Nur notwendig, wenn das Dokument in Papierform ist, ansonsten sollte diese Tabelle gelöscht werden.

Kopie Nr.	Verteilt an	Datum	Unterschrift	Zurückgesendet	
				Datum	Unterschrift

Change-Historie

Datum	Version	Erstellt von	Beschreibung des Change
	0.1	9001Academy	Grundlegende Dokumentenstruktur

Inhaltsverzeichnis

1. ZWECK, UMFANG UND ANWENDER.....	3
2. REFERENZDOKUMENTE	3
3. GROßHANDELS- UND EINZELHANDELSPROZESS	4
3.1. GROßHANDELSPROZESS	4
3.1.1. <i>Prozessablauf</i>	4
3.1.2. <i>Aussendung von Angeboten und Kommunikation mit Kunden</i>	4
3.1.3. <i>Erhalt und Aufzeichnung von Kundenanforderungen</i>	5
3.1.4. <i>Review von Kundenanforderungen</i>	5
3.1.5. <i>Vertragsabschluss</i>	5
3.1.6. <i>Erstellung der Lieferpapiere</i>	6
3.1.7. <i>Lieferung der Waren</i>	6
3.2. EINZELHANDELSPROZESS	6
3.2.1. <i>Prozessablauf</i>	6
3.2.2. <i>Lagerbestandsüberprüfung und interne Beschaffung</i>	7
3.2.3. <i>Wareneingang</i>	8
3.2.4. <i>Lagerung in den Einzelhandelsobjekten</i>	8
3.2.5. <i>Anordnung der Waren im Einzelhandelsgeschäft</i>	8
3.3. KUNDENBESCHWERDEN	8
4. VERWALTUNG VON AUFZEICHNUNGEN, DIE AUF BASIS DIESES DOKUMENTS AUFBEWAHRT WERDEN ...	9
5. ANHÄNGE	9

1. Zweck, Umfang und Anwender

Der Zweck dieses Verfahrens ist, alle Aktivitäten in Bezug auf den Großhandels- und Einzelhandelsprozess, von den Aufzeichnungen der Kundenanforderungen bis zur Lieferung der Ware, zu beschreiben.

Anwender dieses Dokuments sind alle Mitarbeiter der [Großhandels- und Einzelhandels-Abteilung].

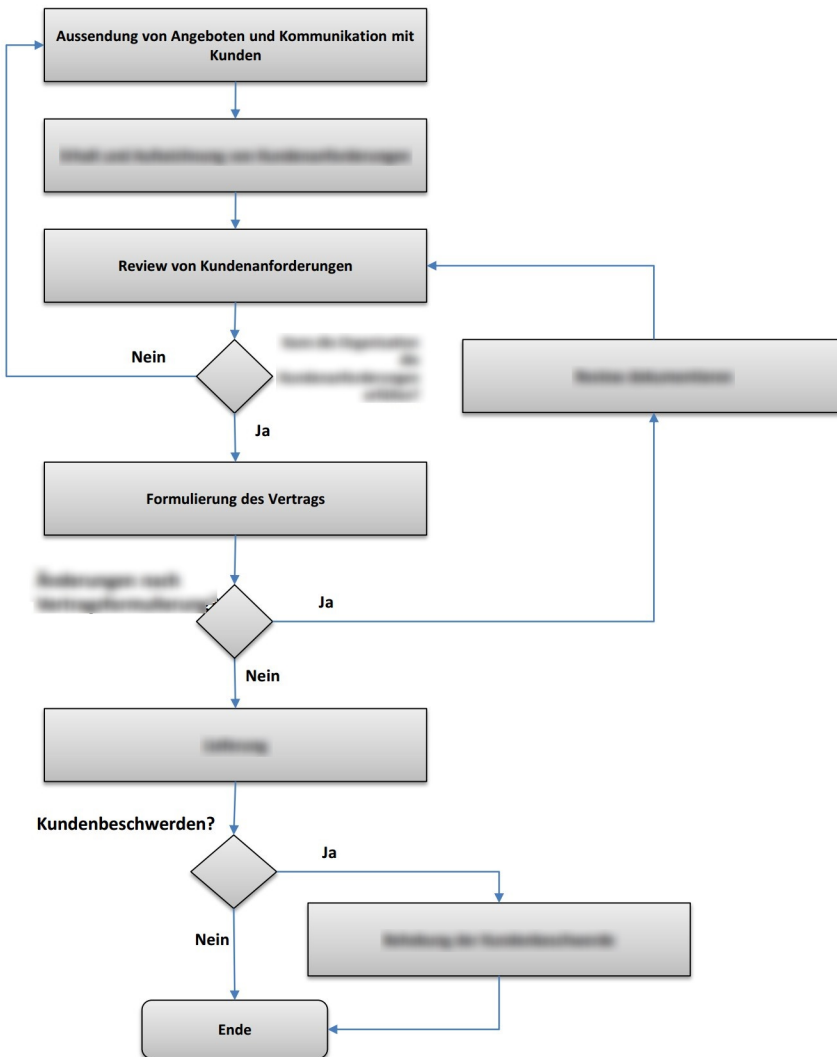
2. Referenzdokumente

- ISO 9001:2015, Klausel 8.2
- Qualitätshandbuch
- Verfahren zur Lagerhaltung
- Verfahren zur Messung der Kundenzufriedenheit

3. Großhandels- und Einzelhandelsprozess

3.1. Großhandelsprozess

3.1.1. Prozessablauf



Commented [9A5]: Unternehmen, die nur Großhandel und Einzelhandel betreiben und keinen Produktionsprozess haben, verwenden dieses Verfahren zur Beschreibung ihres Hauptprozesses. Verwendet das Unternehmen dieses Verfahren, dann ist das Verfahren für den Verkauf nicht erforderlich.

3.1.2. Aussendung von Angeboten und Kommunikation mit Kunden

[Name der Organisation]

[Job-Titel] informiert bekannte Kunden über Waren, an denen sie interessiert sind oder sendet ein Angebot an potentielle und neue Kunden, in welchem er diesen Waren anbietet über Unternehmens-Website, Telefonanruf, Flyer, Poster etc.

Commented [9A6]: An Praxis in Organisation anpassen..

3.1.3. Erhalt und Aufzeichnung von Kundenanforderungen

[Job-Titel] erhält die Kundenanforderungen und überprüft sie auf Vollständigkeit und Definition der Anforderung. Mit einem potentiellen Kunden oder [Job-Titel] mögliche Anforderungen. Zur Bestimmung der Anforderung für Waren geführte Anforderungen an die Lieferung und an Merkmale nach der Lieferung, vom Kunden spezifizierte Anforderungen und auch Anforderungen, die der Kunde nicht angab, die sich jedoch durch die geplante Verwendung und gesetzliche und behördliche Vorschriften ergeben. [Job-Titel] definiert die notwendigen Merkmale nach dem Versand der [Job-Titel]. Die Kundenanforderungen, einschließlich der Anforderungen für Nachliefermaßnahmen, sollten vor der Annahme von der Organisation bestätigt werden, wenn der Kunde keine dokumentierte Erklärung seiner Anforderungen zur Verfügung stellt.

Commented [9A7]: z.B. Verkaufsleiter oder Verkaufsrepräsentant

Commented [9A8]:

Commented [9A9]:

Bei den Kundenanforderungen nach Vertragsunterzeichnung, behandelt [Job-Titel] die geänderte Anforderung als neue Anforderung und informiert [Job-Titel].

Commented [9A10]: z.B. CEO

3.1.4. Review von Kundenanforderungen

[Job-Titel] berät sich mit [Job-Titel] in Bezug darauf, ob die geforderte Menge an Waren zum gewählten Termin und entsprechend den Anforderungen geliefert werden kann und informiert darüber den Kunden über die Möglichkeiten der Annahme einer Anforderung, wenn er die von der Organisation spezifizierte Anforderungen berücksichtigt. [Job-Titel] überprüft den Bestellstatus des bestellten Produkts und stellt, falls nötig, [Name des Dokuments] aus, um die bestellte Menge des Produkts bereitzustellen.

Commented [9A11]: z.B. Verkaufsleiter

Commented [9A12]:

Commented [9A13]: An Geschäft der Organisation anpassen.

Commented [9A14]:

Commented [9A15]: z.B. Beschaffungsauftrag

Commented [9A16]:

[Job-Titel] bestätigt die Kundenanforderung durch Unterzeichnung des vom Kunden erhaltenen Dokuments, in welchem die Anforderung ausgeführt ist.

Commented [9A17]: Name des Dokuments, in welchem der Kunde seine Anforderung beschrieb.

Im Falle von Änderungen der Anforderungen an Waren, überprüft [Job-Titel] die Änderungen, trägt diese in die „Checkliste Review Kundenanforderungen“ ein und informiert die relevanten Personen über die Änderung.

Wenn die Kundenanforderung nicht entsprechen werden kann, informiert [Job-Titel] den Kunden über das Unvermögen, die Anforderung zu erfüllen.

Ist die Organisation in der Lage, der Kundenanforderung zu entsprechen, informiert [Job-Titel] den Kunden und macht ein Angebot.

[Job-Titel] kommuniziert mit Kunden in Zusammenhang mit der Annahme des Angebots. [Job-Titel] entscheidet, ob den zusätzlichen Anforderungen des Kunden entsprochen wird. [Job-Titel] erfasst alle neuen Anforderungen für Waren und Dienstleistungen in „Checkliste Review Kundenanforderungen“ auf.

Commented [9A18]: z.B. CEO

3.1.5. Vertragsabschluss

[Name der Organisation]

Nach Überprüfung der Kundenanforderungen und der Angebotsannahme, erstellt [Job-Titel] den Vertrag zur Lieferung des Produkts. Der Vertrag muss alle Kundenanforderungen, Abwickeln nach Lieferung des Produkts und die Art und Weise der Behandlung von Kundenbeschwerden enthalten.

Commented [9A19]: z.B. Leiter der Rechtsabteilung

Enthält der Vertrag oder der Kundenauftrag Anforderungen, die sich von den zuvor genannten unterscheiden, ergänzt [Job-Titel] Maßnahmen zur Anpassung des Vertrags und der entsprechenden Dokumente der Kundenanforderungen.

Commented [9A20]: z.B. Rechtsabteilung

Nach Änderung der Bedingungen berät [Job-Titel] einen neuen Vertrag oder Änderung vor und [Job-Titel] stellt ein neues [Name des Dokuments] und die Lieferpapiere aus.

Commented [9A21]: z.B. Rechtsabteilung

3.1.6. Erstellung der Lieferpapiere

[Job-Titel] erstellt die entsprechenden Lieferpapiere auf Basis der überprüften Kundenanforderungen und liefert diese an [Job-Titel]. Wenn die Lieferung des Produkts in ein anderes Land erfolgt, erstellt [Job-Titel] die notwendigen Dokumente und beauftragt, wenn nötig, ein Unternehmen zur Erledigung der Fracht und/oder Zollabfertigung.

Commented [9A22]: z.B. Verkaufsleiter

Commented [9A23]: z.B. Lagerbetreiber

3.1.7. Lieferung der Waren

Entsprechend den Lieferpapieren organisiert [Job-Titel] die Verladung der Waren. Die Lieferung erfolgt durch den Transport der Organisation oder durch einen ausgelagerten Transport. Der Transporter muss für die erforderlichen Bedingungen sorgen, um eine Beeinträchtigung oder Schäden des Produkts oder der Verpackung auszuschließen.]

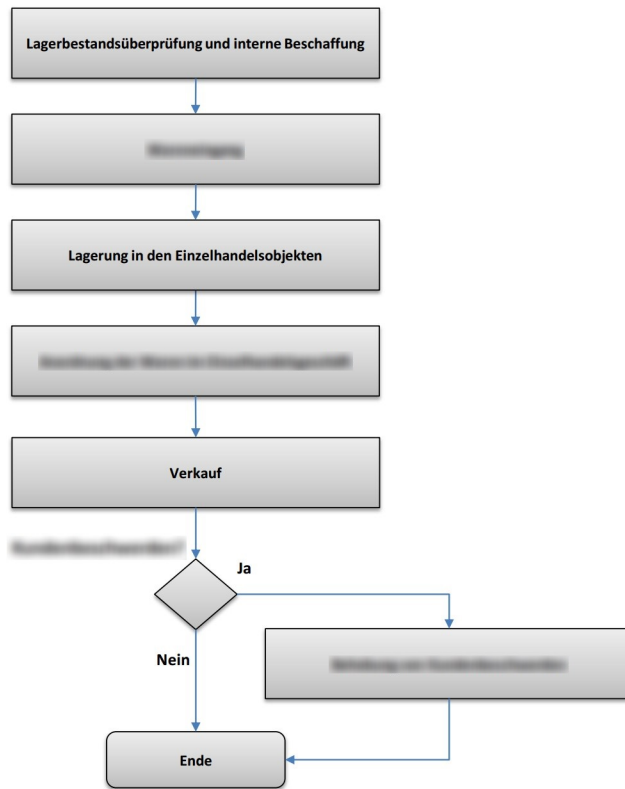
Commented [9A24]: Das bezieht sich nicht auf Dienstleistung Dienstleistungen erbringt.

Commented [9A25]: z.B. Lagerbetreiber

Commented [9A26]: Löschen, wenn die Organisation nur mit

3.2. Einzelhandelsprozess

3.2.1. Prozessablauf



3.2.2. Lagerbestandsüberprüfung und interne Beschaffung

[Job-Titel] nimmt jeden [Tag] eine Überprüfung vor und erstellt den internen Beschaffungsauftrag für den Hauptlager, für die erforderliche Ware nicht im Hauptlager verfügbar. Für jede Ware die Beschaffung entsprechend dem Verfahren zur Beschaffung und Freisetzung von Lieferanten durch.

3.2.3. Wareneingang

[Job-Titel] kontrolliert den Wareneingang und vergleicht die erhaltene Ware mit dem Lieferschein vom Lieferanten. Er stellt in Ordnung, unterschreibt (z.B. Teil) des Lieferscheins und gibt (Name des Dokumenten) aus. Falls der Lieferschein oder sonst die gelieferte Ware nicht mit dem Lieferschein überein stimmt (z.B. Teil) der tatsächliche Lieferung (Name des Dokumenten) auf und informiert den Lieferanten.

Commented [9A27]: z.B. Wareneingangsquittung

[Job-Titel] ist für die Überwachung des Warenverkehrs beim Transport vom Lieferanten und für die Kontrolle von Lagerbewegungen in der Lagerhalle verantwortlich.

Commented [9A28]:

3.2.4. Lagerung in den Einzelhandelsobjekten

(z.B. Teil) ist dafür verantwortlich, eine vertikale und horizontale Signifizierung bei der Lagerung durchzusetzen, um den Umgang der Mitarbeiter und des Sortierens von Waren im Lager zu beschleunigen.

FIFO (First In First Out) wird ebenfalls als Entnahmeregel eingesetzt, doch werden hier Materialien, die zuerst eingegangen sind, zuerst ausgegeben. FIFO wird bei Lagerhäusern verwendet, in denen es begrenzte Lagerraum gibt und die Warenabfuhrung in LIFO-Reihenfolge nur in einer Richtung erfolgt.

[Job-Titel] ist für das Management der Lagerung von Waren, die besondere Aufmerksamkeit benötigen, verantwortlich. Die (besonderen Lagerungserfordernisse von Produkten) werden durch (z.B. Teil) gegeben. Nachweise der Überwachung und Kontrolle der aufgrund der Art der Produkte erforderlichen Bedingungen werden in Dragen für den Namen der Aufzeichnung mit von (z.B. Teil) aufgenommen. Die Sauberkeit und Sauberkeit der eingelagerten Waren wird von (z.B. Teil) überwacht.

Commented [9A29]: Manche Hilfsgüter erfordern besondere Aufmerksamkeit in Bezug auf die Art und Sicherheit des Lagerbereichs. Zum Beispiel:
begrenzter Haltbarkeit. Deshalb ist ein sicherer Bereich erforderlich, sowie ein vernünftiges Augenmerk auf das Ablaufdatum. .
•Gefährliche Produkte, wie Brennstoffe, Druckgase, Insektizide, außerhalb des Hauptlagers.
•Antibiotika und Impfstoffe könnten eine
•Bei feuergefährlicher Ware, wie Alkohol und Äther, ist bei der Lagerung und Handhabung besondere Aufmerksamkeit
vermeiden. Verfahren zur Kontrolle, Erhaltung und Freigabe von

[Job-Titel] ist verantwortlich für das Management von gefährlicher und toxischer Ware, sowie für die Kennzeichnung und Zuteilung des Raums für deren Lagerung.

3.2.5. Anordnung der Waren im Einzelhandelsgeschäft

[Job-Titel] ist für das Arrangieren der Handelsware im Geschäft verantwortlich und muss die folgenden Regeln einhalten:

- Platzierung von Marken Waren, Lagerwaren Waren und Marken Waren im obersten Regal
- Platzierung der attraktivsten Handelswaren in Augenhöhe der Kunden
- in der Augenhöhe von Kinderaugen Platzierung von für Kinder attraktiven Produkten
- Platzierung von Markenwaren und Lagerwaren, übergröße und Software im untersten Regal
- Anwendung von Cross Merchandising-Lösungen – Nebeneinanderplatzierung von Waren, die gemeinsam verwendet werden

Commented [9A30]: Tragen Sie die besonderen Ansprüche des Produkts ein, z.B. Feuchtigkeit, Temperatur etc.

Commented [9A31]:

Commented [9A32]: z.B. Lagerleiter

Commented [9A33]:

Commented [9A34]: An Ihre Praxis in der Organisation anpassen.

3.3. Kundenbeschwerden

[Name der Organisation]

[Job-Titel] zeichnet alle Kundenbeschwerden im Verzeichnis von Kundenbeschwerden auf, das später als Input für den Management Review und die Messung der Kundenzufriedenheit verwendet wird. Beschwerden können Produktqualität, Versandarbeiten, Transport, Verpackung, Menge, Preis und die Kommunikation mit Mitarbeitern der Organisation betreffen.

Commented [9A35]: An Geschäft der Organisation anpassen.

Nach dem Erhalt von Beschwerden beurteilt [Job-Titel], ob die Beschwerde begründet ist und schlägt dem [Job-Titel] Möglichkeiten zur Lösung der Beschwerde vor, welche diese gerechtfertigt und wirtschaftlich, als die Korrektur oder Korrekturmaßnahme entsprechend dem Verfahren zur Kontrolle von nicht-konformen Produkten benötigt wird.

Commented [9A36]: [Job-Titel]

Commented [9A37]: z.B. CEO

Im Falle von Produktrücksendungen vom Kunden, füllt [Job-Titel], der das zurückgesendete Produkt erhielt, [Name des Dokuments] aus und sendet eine Kopie an die [Buchhaltung].

Commented [9A38]: [Job-Titel]

Commented [9A39]: z.B. interner Lieferschein

Commented [9A40]: [Name des Dokuments]

[Job-Titel] lagert zurückgesendete Produkte in dem für nicht-konforme Produkte vorgesehenen Raum ab Lager und [Job-Titel] trägt die Kundenbeschwerden in das Verzeichnis von Kundenbeschwerden ein.

Commented [9A41]: z.B. Verkaufsleiter

4. Verwaltung von Aufzeichnungen, die auf Basis dieses Dokuments aufbewahrt werden

Name der Aufzeichnung	Code	Aufbewahrung			Verantwortlichkeit
		Aufbewahrungszeit	Ort	Schutz	
Checkliste Review Kundenanforderungen	PR.10.1	3 Jahre	[Büro des Verkaufsleiters]	Aufzeichnungen werden im Aktenschrank aufbewahrt [Beschreibung Name/Ort]	[Job-Titel]
Verzeichnis von Kundenbeschwerden	PR.10.2	2 Jahre	[Büro des Verkaufsleiters]	Aufzeichnungen werden im Aktenschrank aufbewahrt [Beschreibung Name/Ort]	[Job-Titel]

Commented [9A43]: Passen Sie die Informationen in dieser Spalte der normalen Praxis in Ihrem Unternehmen an.

Commented [9A42]: Passen Sie die Informationen in dieser Spalte der normalen Praxis in Ihrem Unternehmen an.

Commented [9A44]: Ist die Aufzeichnung in elektronischer Form, tragen Sie den Namen des Ordners im Computer des Verkaufsleiters ein.

Commented [9A45]: Ist die Aufzeichnung in elektronischer Form, tragen Sie den Namen des Ordners im Computer des Verkaufsleiters ein.

5. Anhänge

- Anhang 1 – Checkliste Review Kundenanforderungen
- Anhang 2 – Verzeichnis von Kundenbeschwerden

Commented [9A46]: Diese Aufzeichnungen befinden sich Im Ordner 07_Verfahren_für_Verkauf.