

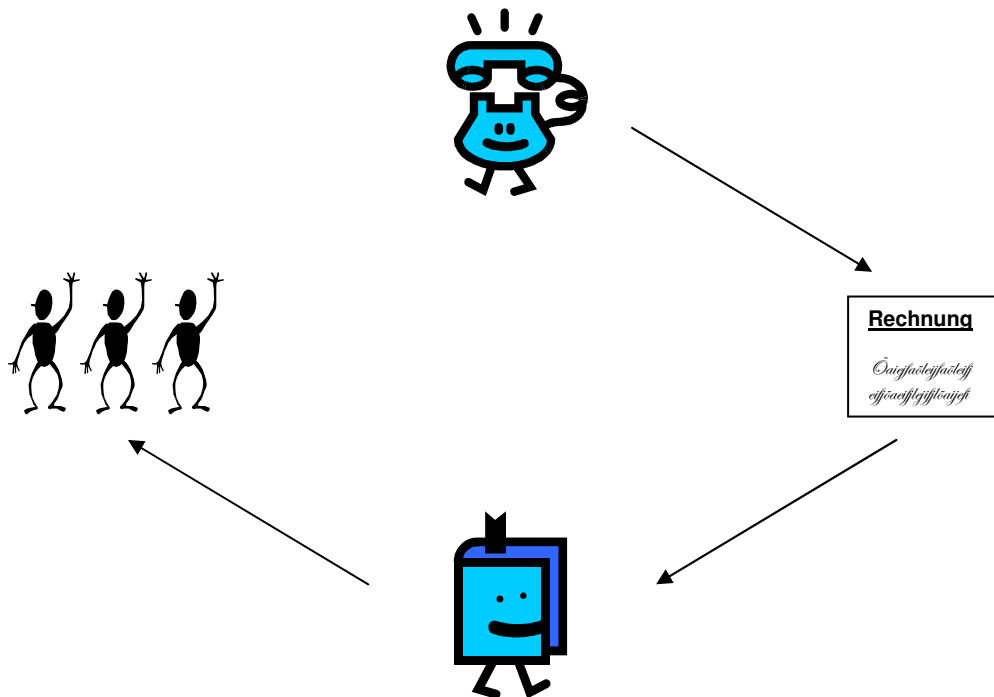


1. Prozesseinheit

Abwicklung Kundenauftrag

Eveline Hagenbuch

Fahrhof Wohlen AG



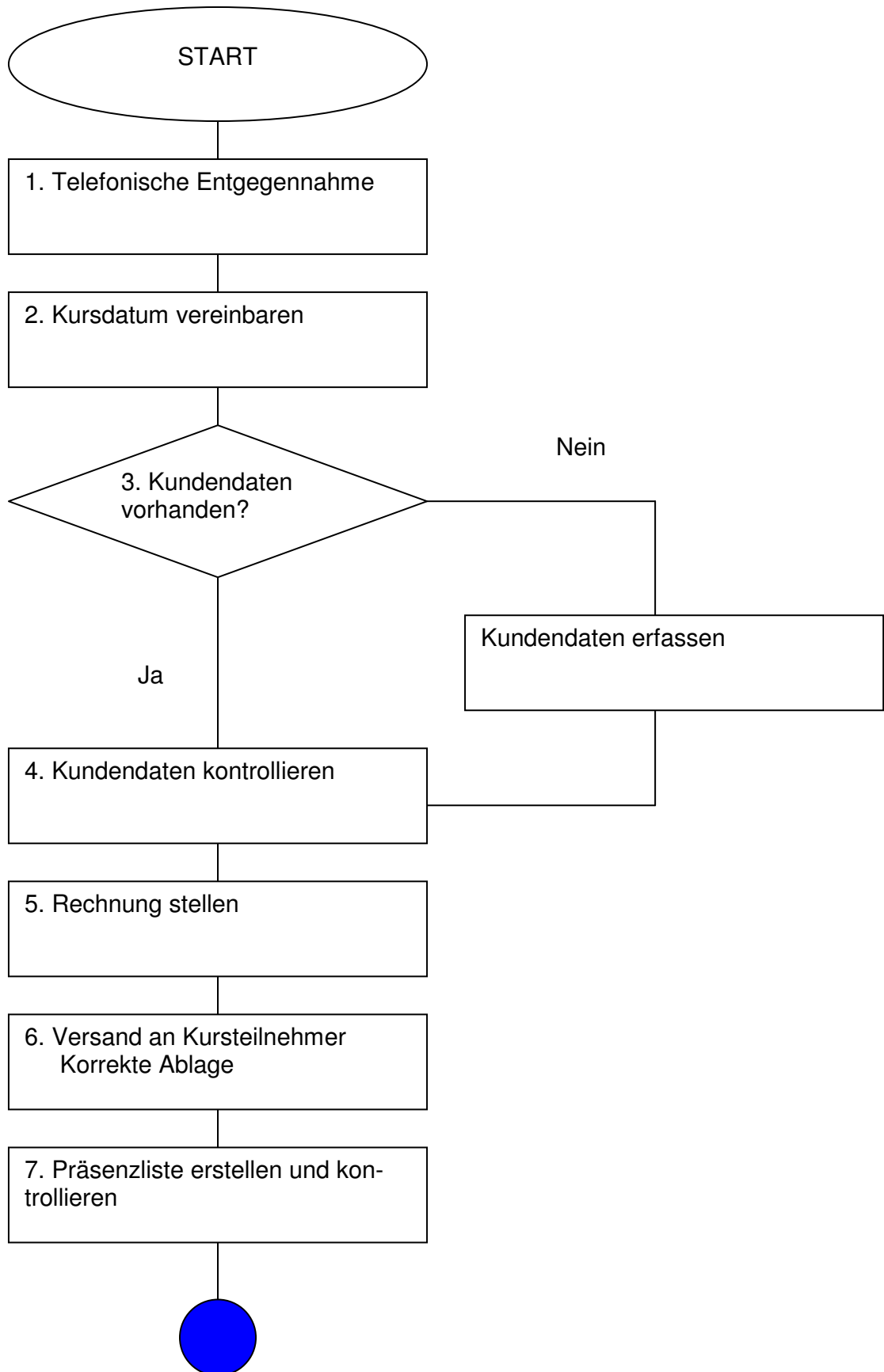


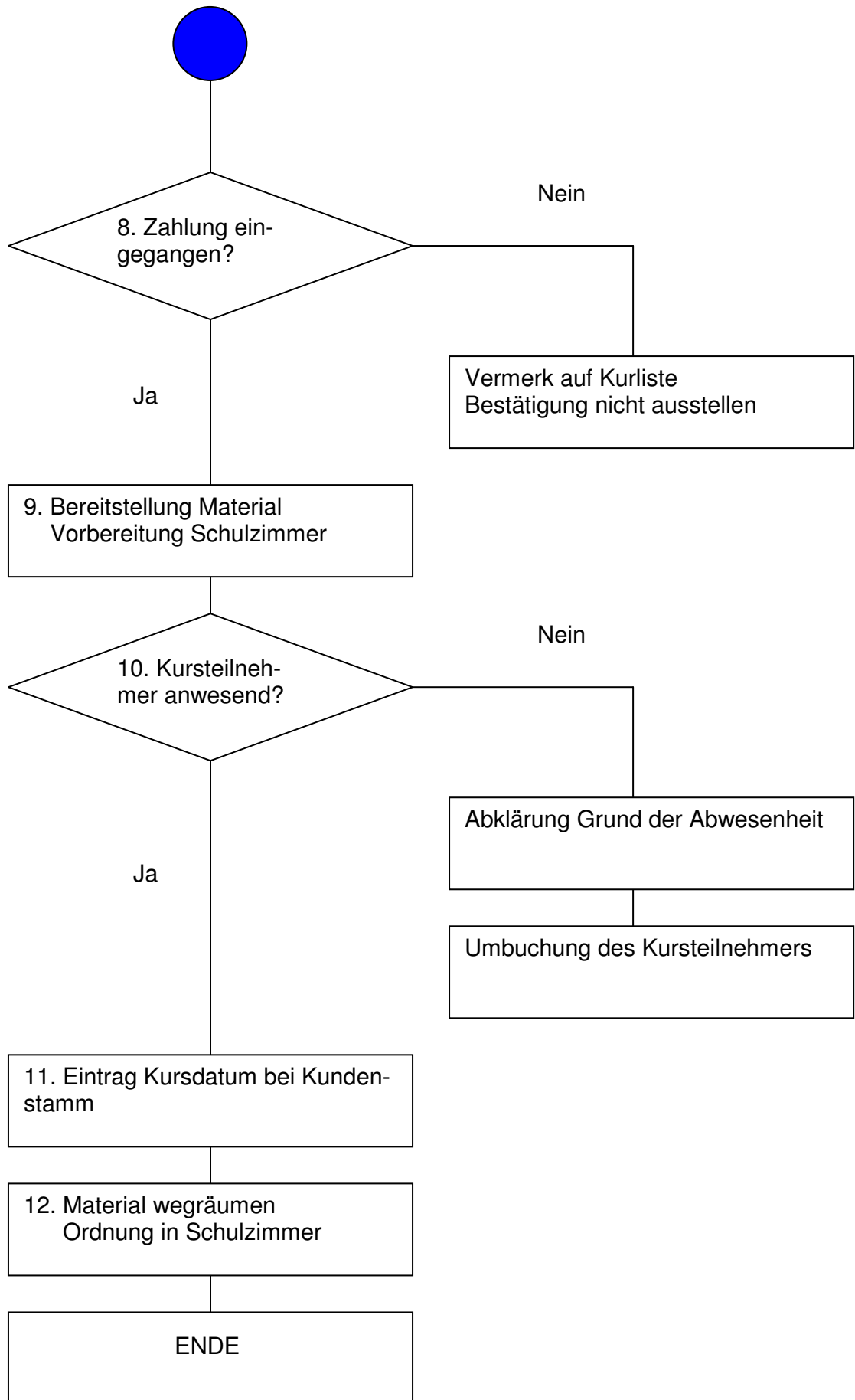
Inhaltsverzeichnis

| | | |
|------------------------|--------|-------|
| Titelblatt | Seite | 1 |
| Inhaltsverzeichnis | Seite | 2 |
| Flussdiagramm | Seiten | 3 – 4 |
| Kurzbericht | Seiten | 5 – 6 |
| Musterdokument Versand | Seite | 7 |
| Musterdokument Attest | Seite | 8 |
| Pendenzenliste | Seite | 9 |
| Lernjournal | Seite | 10 |



Flussdiagramm







Kurzbericht

Meine Prozesseinheit besteht aus der Abwicklung eines Kundenauftrages. Diese beginnt beim Anruf eines Kunden bis schliesslich zu seinem Kursbesuch. Dieser Vorgang beinhaltet verschiedene Teilschritte, die von uns Mitarbeitern perfekt ausgeführt werden müssen, damit am Kurstag alles gut geht.

Während meiner Prozesseinheit bin ich dafür zuständig, dass diese Teilschritte ausgeführt werden. Dies bedeutet eine grosse Verantwortung, denn sobald ich einen der Teilschritte nicht oder nur teilweise ausführe, kann das unerfreuliche Folgen haben. Daher liegt mir sehr viel daran, meine Arbeit lückenlos auszuführen.

Als erstes, damit ein Kurs zustande kommen kann, müssen genügend Teilnehmer vorhanden sein. Und dieser Ablauf beginnt mit dem Anruf eines Kunden.

Ein Kunde ruft an und möchte sich für einen Kurs anmelden. Ich muss dann zuerst nachschauen, wann wir diesen Kurs anbieten und offeriere dem Kunden die verschiedenen Daten, an welchen es noch freie Kapazität hat. Hat sich der Kunde für ein passendes Datum entschieden, kann ich ihn in die Teilnehmerliste eintragen. Dabei ist es wichtig, dass ich die Adresse und Telefonnummer korrekt und vollständig aufnehme. Das weitere Vorgehen besteht darin, den Kundenstamm nachzuführen. Das gehe ich so an, indem ich nachschaue, ob dieser Kunde bereits vorhanden ist oder ob ich ihn neu erfassen muss. Wenn er bereits ein Kundenkonto hat, überprüfe ich nur, ob die Angaben richtig und komplett sind. Wenn ich ihn neu erfasse, muss ich darauf achten, dass ich alle Angaben richtig eingebe.

Als dritter Schritt wird die Rechnung erfasst. Das heisst, ich wähle den richtigen Artikel aus und kontrolliere, ob das Kursdatum, die Kurszeit, der Kursort und der Preis stimmen. Sind all diese Punkte erfüllt, kann ich die Rechnung drucken und das Original plus Einzahlungsschein an den Kunden senden. Die Kopie der Rechnung kommt in alphabetischer Reihenfolge in den Debitorenordner. Sobald der Kunde seine Rechnung bezahlt hat, nehme ich die Kopie aus dem Debitorenordner und reihe sie in den abgeschlossenen Debitorenordner ein.

Der vierte Punkt wird ungefähr eine Woche vor Kursbeginn erledigt. Er beinhaltet den Versand. Das heisst, jeder Kursbesucher bekommt eine Teilnehmerliste, eine Wegbe-



schreibung und ein Informationsschreiben. Dies informiert, zu welchem Zeitpunkt sie an welchem Ort sein müssen.

Das Nächste, das ich erledige, ist die Bereitstellung des Kursmaterials. Eventuelle Kursunterlagen drucke ich auf Fachunterlagenblätter. Die Kursteilnehmer bekommen ausserdem noch einen Schreibblock, einen Kugelschreiber und ein persönliches Namensschild. Bei Weiterbildungskursen muss ich noch einen Attest ausstellen, damit den Kunden die Weiterbildungsstunden angerechnet werden.

Sobald all dies bereit ist, kann der Kurs beginnen. Am Kurstag selber muss ich früher im Büro sein, damit ich das Zimmer vorbereiten kann. Teilweise ist dies auch am Abend vorher möglich.

Am nächsten Tag muss ich kontrollieren, wer von den angemeldeten Kursteilnehmer schlussendlich den Kurs besucht hat. Sobald ein Kursteilnehmer den Kurs nicht besucht hat, muss ich abklären aus welchem Grund er nicht anwesend war und ob er einen anderen Kurs besuchen möchte. Falls er sich für einen anderen Kurs entscheidet, buche ich ihn um. Ansonsten stelle ich ihm einen Gutschein aus für den bereits einbezahlten Betrag.

Sobald all diese Teilschritte erledigt sind, trage ich das Kursdatum beim entsprechenden Teilnehmer in unserer Kundenkartei ein.

Der letzte Schritt besteht daraus, dass ich am nächsten Tag das Schulzimmer aufräume und das Material in die dafür vorhergesehenen Schränke einräume. Somit ist dieser Prozess für mich abgeschlossen.

Während dieser Prozesszeit habe ich eine Menge dazugelernt, was die Abwicklung eines Kundenauftrages betrifft. Es war nicht immer einfach, all diese Teilschritte so auszuführen, dass alles stimmte, doch genau das reizte mich immer wieder, diesen Ablauf durchzuführen und zu erlernen.

Die Ausführung dieses Prozesses hat mir die Schwierigkeit gezeigt, wie ich unter Zeitdruck und Anspannung meine Arbeit perfekt ausführe und ich glaube, das habe ich auch gezeigt.

Ich werde während meiner Ausbildung ständig auf diesen Prozess treffen und kann ihn nun korrekt durchführen.



Musterbeispiel Versand

de Fahrhof

Power Point und Theorie

Datum 10. März 2006

Beginn 08.00 Uhr

Ende 17.00 Uhr

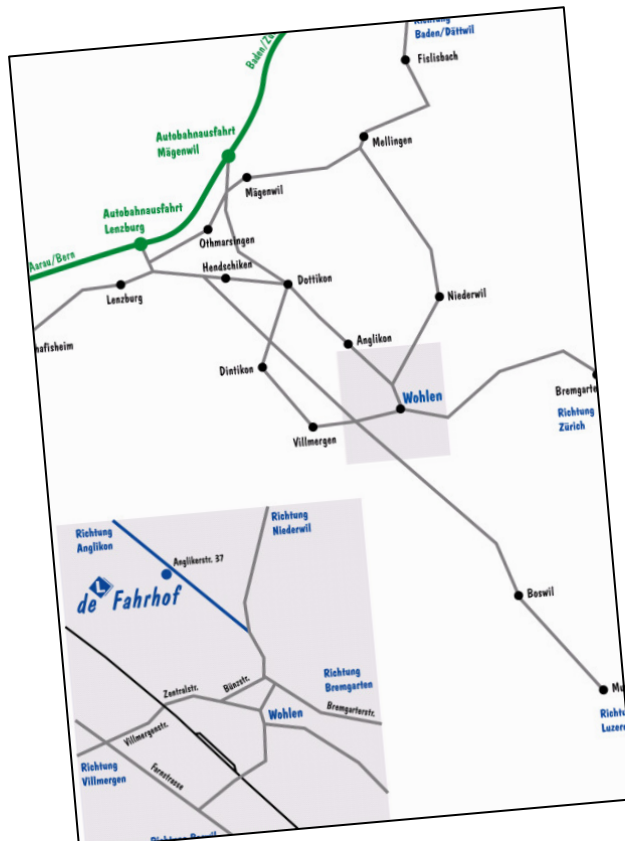
Parkplätze Wir möchten Sie bitten, Ihr Auto unterhalb des Fahrhofes beim gelben Container-Hüsi zu parkieren. Vielen Dank!

Laptop muss mitgebracht werden (Power Point, ab Version 2000, muss vorhanden sein).

Teilnehmerliste

Power Point und Theorie 10. März 2006

| Name | Vorname | Strasse | Ort | Telefon |
|---------|---------|---------------------|-------------------------|---------------|
| Bassi | Fabio | Schmittegasse 8b | 5034 Suhr | 076 346 33 03 |
| Berger | Roif | Schlossweg 7 | 5106 Veltheim | 079 697 01 64 |
| Höber | André | Stegmattenweg 15 | 4105 Biel-Benken | 079 322 19 61 |
| Hügli | Peter | Höhenweg 12 | 3661 Uetendorf | 079 432 67 76 |
| Jauslin | Heinz | Muttenerstrasse 134 | 4127 Birsfelden | 061 313 04 88 |
| Lelli | Teodoro | Fährstrasse 29 | 3004 Bern | 079 206 01 01 |
| Manz | Barbara | Muttenerstrasse 134 | 4127 Birsfelden | 061 313 04 88 |
| Meier | Markus | Wohlerstrasse 4 | 5525 Fischbach-Göslikon | 079 680 88 63 |
| Wildi | Sascha | Malenweg 3 | 5102 Rapperswil | 079 365 58 86 |
| Wiltner | Stefan | Springiszaunweg 1 | 3638 Blumenstein | 079 415 19 54 |





Musterbeispiel Attest

Fahrschule und Fahrlehrerberufsschule



ATTEST

Power-Point und Theorie
der FBW - asa-Nr. 1529

Mittwoch, 10. März 2006

Wir bestätigen, dass

Mustermann Hans
Mustergasse 12, 5000 Musterhausen

den Weiterbildungskurs

Power-Point und Theorie
der Fahrlehrerberufsschule Wohlen

vollumfänglich besucht hat.

| | |
|--|--------------|
| Lehrfächer : B Unterrichtsmethodik | 6 Std |
| C Rechtliche und technische Kenntnisse | 2 Std |
| Total anrechenbare Weiterbildung (gemäss Art. 59 VZV) | 8 Std |

Wohlen, 10. März 2006

Jörg Veil, Schulleiter



Pendenzenliste



| Datum | Arbeit | Dauer | Nächster Schritt |
|------------|-------------------------------|-----------|------------------|
| 16.01.2006 | Vorgespräch | 1 Stunde | Zusammenfassung |
| 21.01.2006 | Zusammenfassung geschrieben | 2 Stunden | Flussdiagramm |
| 28.01.2006 | Flussdiagramm erstellt | 3 Stunden | Kurzbericht |
| 11.02.2006 | Kurzbericht geschrieben | 2 Stunden | Layout |
| 18.02.2006 | Layout definiert | 2 Stunden | Zusammenfügen |
| 22.02.2006 | Zusammenfügen und formatieren | 3 Stunden | Musterdokumente |
| 02.03.2006 | Besorgung Musterdokumente | 1 Stunde | Zusammenfügen |
| 07.03.2006 | Zusammenfügen | 2 Stunden | Fertigstellung |
| 10.03.2006 | Fertigstellung | 1 Stunde | Abgabe |
| 27.03.2006 | Abschlussgespräch | 1 Stunde | Abschicken |



Lernjournal

Zusammenfassung der Lernjournale zur Prozesseinheit

Nehmen Sie Ihre Lernjournalbogen zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt

tief —————> hoch
|

weil **es mir Spass gemacht hat, diesen Prozess zu erlernen und durchzuführen.**

.....
.....
.....

Das Erlernen des Prozesses war für mich

schwierig —————> einfach
|

weil **ich ihn bisher nur mit Hilfe ausgeführt habe. Daher war es schwierig, alles selbst perfekt auszuführen und an alles zu denken.**

.....
.....
.....

Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich

unzufrieden —————> sehr zufrieden
|

weil **ich viel dazugelernt habe und dies auch umsetzen konnte.**

.....
.....
.....

Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen

nichts —————> alles
|

weil **man sich nur durch Erfahrungen steigern kann.**

.....
.....
.....