

# Verkauf

Pratteln, 30. September 2005

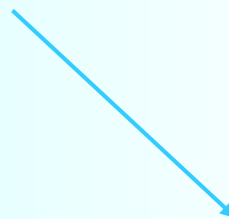
## Angebot Nr. 05010287

Ihr Fachberater : Roland Zbinden                      Telefon direkt : 061/815 93 62  
E-Mail : roland.zbinden@kbz-gastro.ch            Telefon mobil : 079/322.39.39

Ihre Anfrage : 30.09.2005                              Zahlungskonditionen : 30 Tage Netto  
Ihr Zeichen :    MvSt-Nr. : 444 440  
Ihre Kunden-Nr. : 111022  
Termin / Lieferung : nach Absprache

Wir danken Ihnen für Ihre Anfrage und offerieren Ihnen wie folgt:

Pos	Bezeichnung	Anzahl	Einheit	Preis	MwSt
-----	-------------	--------	---------	-------	------



Pratteln, 1. November 2005

## Auftrag Nr. 05020431

Lieferadresse : Coop Supercenter, Restaurant, Salzhausstrasse 31, 2503 Biel/Bienne

Ihr Fachberater : Barbara Zbinden                      Telefon direkt : 061/813 75 75  
E-Mail : barbara.zbinden@kbz-gastro.ch

Ihr Auftrag : telefonisch / 01.11.2005                      Zahlungskonditionen : 30 Tage Netto  
Ihr Zeichen : Hr. Bai  
Ihre Kunden-Nr. : 110841                                      MvSt-Nr. : 444 440  
Termin / Lieferung : 03.11.2005

Sehr geehrte Damen und Herren

Für Ihren Auftrag danken wir Ihnen und bestätigen Ihnen wie folgt

Pos	Bezeichnung	Anzahl	Einheit	Preis	MwSt
-----	-------------	--------	---------	-------	------

Pratteln, 2. November 2005

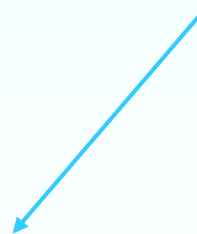
## Rechnung Nr. 05040452

Lieferadresse : COOP Restaurant Interlaken-Ost, Untere Bönigstrasse 10, 3800 Interlaken

Ihr Fachberater : Barbara Zbinden                      Telefon direkt : 061/813 75 75  
E-Mail : barbara.zbinden@kbz-gastro.ch

Ihr Auftrag : 18.10.2005                                      Zahlungskonditionen : 30 Tage Netto  
Ihr Zeichen : Frau Spichiger                              MvSt-Nr. : 444 440  
Ihre Kunden-Nr. : 110577                                      Bankverbindung : UBS AG, 8098 Zürich  
Termin / Lieferung : 24.10.2005                              Konto-Nummer : 0230-260189.01N

Pos	Bezeichnung	Anzahl	Einheit	Preis	MwSt
-----	-------------	--------	---------	-------	------



# Inhaltsverzeichnis



<b>Seite 1:</b>	<b><u>Titelblatt</u></b>
<b>Seite 2:</b>	<b><u>Inhaltsverzeichnis</u></b>
<b>Seite 3:</b>	<b><u>Einführung in die Prozesseinheit</u></b>
	▶ Die Dienstleistungen unserer Firma
<b>Seite 4-6:</b>	<b><u>Flussdiagramm des Prozesses</u></b>
	▶ Vorgehen beim Verkauf eines Produktes anhand von Teilschritten (Anfrage des Kunden entgegennehmen bis Rechnung ablegen)
<b>Seite 6-11:</b>	<b><u>Prozessbeschreibung (Erklärung zu den Teilschritten)</u></b>
	▶ Anfrage des Kunden entgegennehmen
	▶ Offerte stellen
	▶ Bestellung des Kunden entgegennehmen
	▶ Auftragsbestätigung senden
	▶ Lieferung der Ware an Kunde
	▶ Rechnung stellen
	▶ Rechnung im System ausbuchen, wenn Kunde bezahlt hat
	▶ Rechnung im Ordner ablegen
<b>Seite 12:</b>	<b><u>Erfahrungsbericht</u></b>
<b>Seite 13:</b>	<b><u>Schlusswort</u></b>
	▶ Die wichtigsten Punkte für den Verkauf eines Produktes – kurze Zusammenfassung
<b>Seite 14-15:</b>	<b><u>Pendenzenliste</u></b>
	▶ Angabe mit Datum für die benötigte Zeit der einzelnen Schritte
<b>Seite 16:</b>	<b><u>Auswertungsbogen der Lernjournale</u></b>
	▶ Zusammenfassung der Lernjournale

# Einführung

Im ersten Lehrjahr zählte grundsätzlich der Ablauf des Verkaufs zu meiner Arbeit. Ich konnte Bestellungen von Kunden aufnehmen und gab kleinere Auskünfte über die Geräte. Dann konnte ich auch Offerten, Aufträge und Rechnungen an die Kunden stellen. Durch das Erlernen dieses Prozesses bemerkte ich, dass die Dienstleistungen, die wir den Kunden anbieten, für den Verkauf eine massgebende Rolle spielen. Je mehr wir dem Kunden bieten können, desto mehr wecken wir das Interesse in ihm und bekommen somit auch mehr Anfragen.

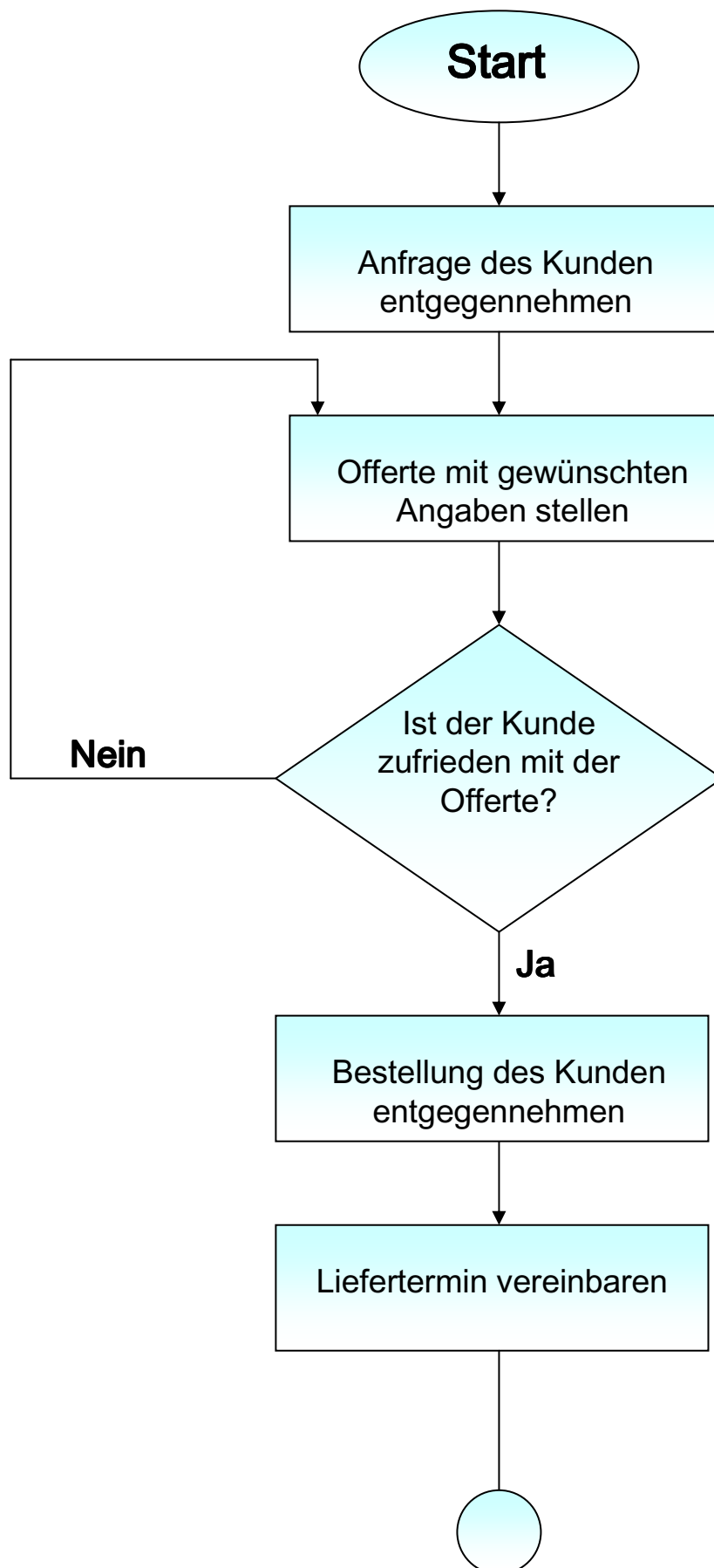
Wir sind ein Gastronomieunternehmen und bieten komplette gewerbliche Kücheneinrichtungen an, Selbstbedienungsanlagen, Buffet- und Bar-Anlagen, sowie Gläser- und Geschirrwaschanlagen.

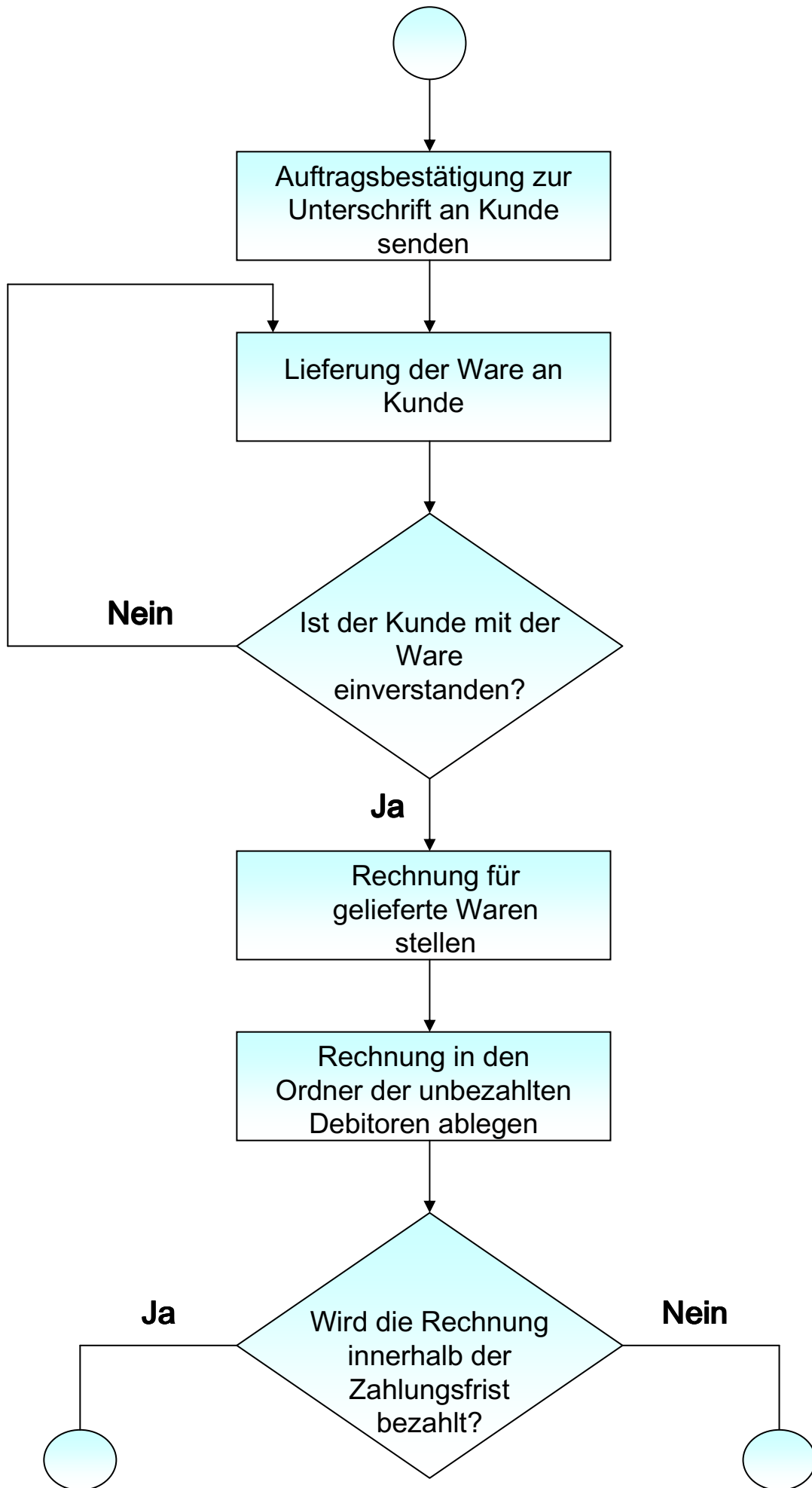


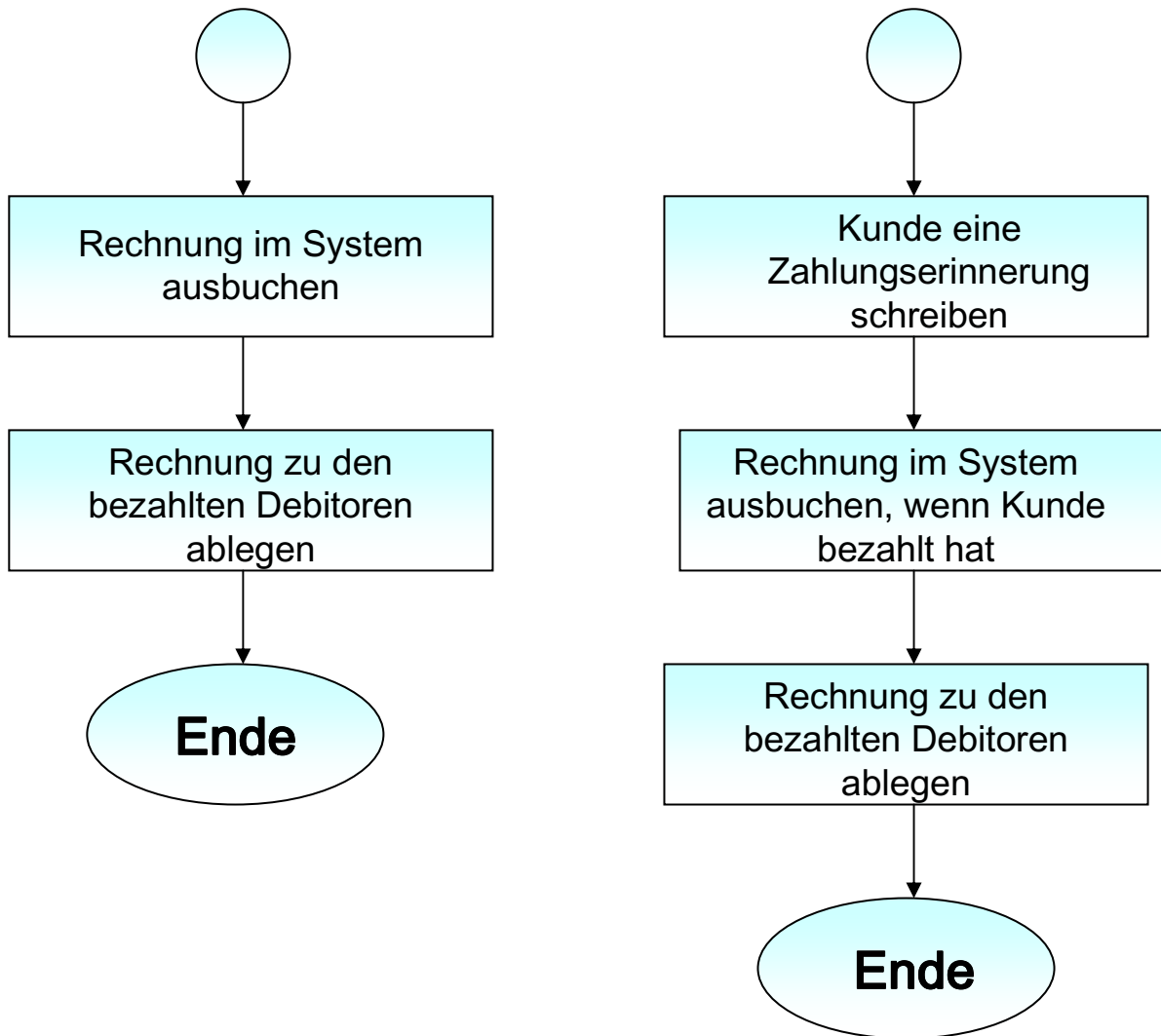
## Welche Dienstleistungen bieten wir den Kunden an?

- ▶ Ausstellungsraum und Gastro-Center mit fachgerechter Beratung am Gerät
- ▶ Betriebsanalysen, über Menüplanung, Geräteeinsatz, Personaleinsatz, Kosten-Nutzen-Analyse, etc.
- ▶ Besichtigung von Referenzanlagen
- ▶ Ausarbeitung von Gastronomie-Konzepten – umweltfreundlich und energiebewusst
- ▶ Ausarbeitung und Bearbeitung von Submissionen bis zum Vergabeantrag
- ▶ Angebots- und Ausführungspläne mit CAD
- ▶ Projekt-Begleitung und Überwachung
- ▶ Logistik-Koordination mit Lieferfirmen, Architekten und Bauherren
- ▶ Projekt-Ausführung, Koordination von Lieferungen und Montagen einschliesslich Übergabe an den Bauherrn
- ▶ Betreuung vor, während und nach der Eröffnung von Betrieben
- ▶ Produkte-Einweisung vor Ort

# Flussdiagramm des Prozesses: Verkauf







## Prozessbeschreibung (Erklärung zu den Teilschritten)

### Anfrage des Kunden entgegennehmen

Die Anfrage des Kunden erfolgt per Telefon, E-Mail oder Fax. Es ist wichtig, auf die Wünsche und Vorstellungen des Kunden einzugehen, damit er merkt, dass man versteht was er will. Damit man dem Kunden eine kompetente und ausführliche Auskunft über die Produkte geben kann, muss man sich in den entsprechenden Gebieten gut auskennen und die entsprechenden Unterlagen griffbereit haben. Von Vorteil wäre es, die Produkte und die Detailangaben, die der Kunde wünscht, auf einem Notizzettel festzuhalten. Denn so kann man danach dem Kunden ein optimales Angebot unterbreiten.

### Dem Kunden eine Offerte mit den gewünschten Angaben stellen

Nachdem man die Anfrage des Kunden aufgenommen hat und weiss was der Kunde für Vorstellungen hat, beginnt man eine Offerte zusammenzustellen. Dabei ist es wichtig, zuerst alle wichtigen Informationen ( Detailangaben, eventuelle Bilder, Preise etc.) über die Apparate die der Kunde wünscht zu sammeln. Der Preis spielt bei einer Offerte eine wichtige Rolle, denn je nach Produkt hat man verschiedene Konditionen, welche in die Preise eingerechnet werden müssen. Nachdem man die Preise festgelegt hat, ist die Offerte vollständig. Diese wird dem Kunden als unverbindliches Angebot zugeschickt.

Manor AG Hauptsitz / Siège  
Store Building/ Food&Restaurant  
Herr Roda  
Rebgasse 34  
4005 Basel

Pratteln, 10. Januar 2006

## Angebot Nr. 06010012

**Lieferadresse : Restaurant ManorGenève**

Ihr Fachberater : Sascha Uhlmann  
E-Mail : sascha.uhlmann@kbz-gastro.ch

Telefon direkt : 061/815 93 66  
Telefon mobil : 079/687 37 10

Ihre Anfrage : 10.01.2006  
Ihr Zeichen : Herr Roda  
Ihre Kunden-Nr. : 110318  
Termin / Lieferung : gem. Absprache

Zahlungskonditionen : 30 Tage 2 % Skonto 60 Tage netto  
MwSt-Nr. : 444 440

**Sehr geehrter Herr Roda**

**Wir danken Ihnen für Ihre Anfrage und offerieren Ihnen wie folgt:**

Pos	Bezeichnung	Anzahl	Einheit	Preis	MwSt	Total
	<b>Reserve Restaurant</b>					
1	<b>Lagergestelle Alu Kunststoff Hupfer</b> Lagergestelle Norm 12 Aluminium/Kunststoff BxTxH 10800x400x2000 mm effektiv BxTxH 10600x400x2000 mm mit 4 Ablagen  BxTxH 2000x400x2000 mm effektiv BxTxH 1975x400x2000 mm mit 4 Ablagen	1	Stk.		7.6%	
<b>Übertrag</b>						CHF

## Ist die Offerte für den Kunden zufrieden stellend?

Nachdem man dem Kunden eine unverbindliche Offerte unterbreitet hat, entscheidet allein der Kunde, ob er sie als verbindlich akzeptieren oder sie ablehnen will. Wenn das Angebot für ihn nicht zufrieden stellend ist, muss man es den Wünschen entsprechend anpassen und dem Kunden nochmals zusenden. Wenn der Kunde dann einverstanden ist, gilt die Offerte als verbindlich und man kann die Bestellung des Kunden entgegennehmen.

## Die Bestellung des Kunden entgegennehmen und den Liefertermin vereinbaren

Nachdem die Offerte gestellt und der Kunde damit einverstanden ist, nimmt man seine Bestellung entgegen. Danach erfolgt die Bestellung an die zuständigen Lieferanten, meistens per Fax. Dabei ist es wichtig die Lieferadresse (→ das Objekt) und die Rechnungsadresse anzugeben. Wenn der Liefertermin schon nach der Bestätigung des Kunden für die Offerte vereinbart wurde, ist auch dieser bei der Bestellung anzugeben. Der Termin muss vom Lieferanten bestätigt werden, damit eine reibungslose Lieferung stattfinden kann.

# Telefax Bestellung

An:	Fax:
z.Hd.:	Datum:
Betreff:	Seiten:
<hr/>	
<input type="checkbox"/> Dringend <input type="checkbox"/> Zur Erledigung <input type="checkbox"/> Zur Stellungnahme <input type="checkbox"/> Zur Kenntnis <input type="checkbox"/> Mit Dank zurück	
<hr/>	

Sehr geehrte Damen und Herren

Wir bitten Sie um folgende Lieferung:

Objekt:

Lieferadresse:

Liefertermin:

Rechnung an:

Mit freundlichen Grüßen  
KBZ AG

Virginia Singer



## Eine Auftragsbestätigung zur Unterschrift an den Kunden

Wir schreiben dem Kunden eine Auftragsbestätigung. Wenn der Kunde damit einverstanden ist, unterschreibt er diese und sendet sie an uns zurück. Danach sollte einer reibungslosen Lieferung grundsätzlich nichts mehr im Wege stehen.

## Die Lieferung an den Kunden

Sobald die Auftragsbestätigung vom Kunden unterschrieben ist kann die Lieferung durchgeführt werden. Dabei ist es wichtig, die Ware termingerecht zu liefern. Sollte der Liefertermin vom Lieferanten nicht eingehalten werden, muss uns der Lieferant so rasch als möglich informieren, damit wir mit dem Kunden einen neuen Termin vereinbaren können.



KBZ AG  
Gastronomie – Einrichtungs AG  
Netzibodenstr. 23b

4133 Pratteln

Schneider Innenausbau AG  
Vogelsangstrasse  
3256 Dieterswil



Pratteln, 27. Oktober 2005

### Lieferschein

---

Artikelbezeichnung

Menge

---

### LIEFERSCHEIN

Spezial CNS-Bleche

2 Stk.

---

KBZ Gastronomie-Einrichtungs AG

S.Uhlmann

## Warenkontrolle durch den Kunden

Nach der Lieferung überprüft der Kunde die Ware auf eventuelle Transportschäden und ob es das Produkt ist, welches er auch bestellt hat. Ist der Kunde mit der gelieferten Ware einverstanden, kann die Rechnung gestellt werden. Wenn die Ware jedoch beschädigt oder nicht vollständig ist, müssen wir mit dem Kunden einen neuen Liefertermin vereinbaren und neue Ware liefern.

Coop, Basel  
VRE Nordwestschweiz / Total Store  
Postfach 2575  
4002 Basel

Pratteln, 31. Dezember 2005

### Rechnung Nr. 05040568

Lieferadresse : COOP Restaurant 5303 Würenlingen

Ihr Fachberater : Barbara Zbinden  
E-Mail : barbara.zbinden@kbz-gastro.ch

Telefon direkt : 061/813 75 75

Ihr Auftrag : 23.11.2005  
Ihr Zeichen : Hr. Richiger  
Ihre Kunden-Nr. : 110076  
Termin / Lieferung : 10.12.2005

Zahlungskonditionen : 30 Tage Netto  
MwSt-Nr. : 444 440  
Bankverbindung : UBS AG, 8098 Zürich Zürich  
Konto-Nummer : 0230-260189.01N

Pos	Bezeichnung	Anzahl	Einheit	Preis	MwSt	Total
1	Deckel zu Suppentopf (Coop) Bartscher	1	Stk.		7.6%	
2	Einsatz zu Suppentopf	1	Stk.		7.6%	
3	Porto / Verpackung	1	Stk.		7.6%	
<b>Netto-Betrag</b>					CHF	
<b>Rechnungstotal inkl. MwSt.</b>					CHF	<b>0.00</b>

Im Rahmen des Factoring ist diese Rechnung der **FACTORS AG**, Weberstrasse 5, **8036 Zürich**, abgetreten und in der fakturierten Währung zu bezahlen  
Bank **UBS AG, 8098 Zürich** - SWIFT-Code: UBSWCHZH80A  
Konto: 0230-260189.01N (FACTORS AG) \*\*  
Postcheckkonto: 80-2611-4 (FACTORS AG) oder 01-9938-8 (ESR)  
Eine Kopie allfälliger Beanstandungen ist der FACTORS AG innert 30 Tagen zuzustellen.

FAC-KEY:00416;CH;110076;R;05040568;31122005;CHF; ;30;0;0;0;0;;  
Bitte verwenden Sie für die Zahlung dieser Rechnung nur den beilegenden Einzahlungsschein.

## Rechnung für gelieferte Ware stellen, - Rechnung in den Ordner der unbezahlten Debitoren ablegen

Wurde die Ware in einwandfreiem Zustand geliefert, kann die Rechnung an den Kunden gestellt werden. Dabei ist es wichtig, nochmals das ganze Dossier durchzugehen, das heisst eine letzte Kontrolle von der Offerte, über die Bestellung und Lieferung, bis zum Auftrag durchzuführen. Bei der Rechnung ist es wichtig, eine Bankverbindung anzugeben, damit der Kunde weiss, auf welche Bank er den Betrag einzahlen muss. Ebenfalls ist es wichtig, immer einen Einzahlungsschein beizulegen und die Zahlungsfrist angeben. Damit es kein Durcheinander bei den unbezahlten und bezahlten Rechnungen gibt, wird eine Kopie in den Ordner der offenen Debitoren abgelegt. Dort bleibt die Rechnungskopie, bis sie der Kunde bezahlt hat.

## Wird die Rechnung innerhalb der Zahlungsfrist begleicht?

Die Zahlungsfrist einer Rechnung läuft normalerweise nach 30 Tagen ab. Es gibt auch noch weitere Fristen, je nach Abmachung mit dem Kunden. Als Anreiz gewähren wir bei kurzen Zahlungsfristen 2 bis 3 % Skonto. Wenn der Kunde die Zahlungsfrist der Rechnung einhält, wird sie **im System ausgebucht**. Danach **legt man sie in den Ordner der bezahlten Debitoren ab**. Wenn jedoch der Kunde die Frist nicht einhält, muss man ihm eine **Zahlungserinnerung** schicken, bzw. eine erste Mahnung. Darin ist der fällige Betrag und die Zahlungsfrist nochmals vermerkt. Falls der Kunde immer noch nicht bezahlt, wird eine zweite und letzte Mahnung zugeschickt. Das kann sich dann bis zur Betreuung und weiteren rechtlichen Massnahmen hinausziehen. Beahlt der Kunde schliesslich die Rechnung, **wird sie im System ausgebucht und zu den bezahlten Debitoren abgelegt**.

# Winware

Pratteln, 04. Februar 2005

### Letzte Mahnung

Sehr geehrte Damen und Herren

Leider stellen wir fest, dass Ihr Konto immer noch folgende offene Posten aufweist:

<u>Fällig</u>	<u>Re-Nr.</u>	<u>Re-Datum</u>	<u>Re-Betrag</u>	<u>noch offen</u>
22.04.2004	04040096	23.03.2004	CHF 9'774.30	CHF 3'774.30
<b>+ Mahngebühren</b>				<b><u>CHF 100.00</u></b>
<b>Total zu bezahlen</b>				<b><u>CHF 3'884.30</u></b>

Wir fordern Sie nun dringend auf, diesen offenen Betrag **bis spätestens am 28. Februar 2005** mittels beiliegendem Einzahlungsschein zu begleichen.

Sollte Ihre Zahlung nicht bis zum genannten Datum bei uns eintreffen, werden wir ohne weitere Benachrichtigung die Betreuung auf Konkurs einleiten.

Mit freundlichen Grüssen

**K B Z - Gastronomie-Einrichtungen AG**



# Erfahrungsbericht

Durch Freundlichkeit und gutes Verhalten erreicht man bei einem Kunden viel Vertrauen. Sobald der Kunde ein gewisses Vertrauen in die Leistungen der Firma hat und zufrieden ist, wird er auch seine Waren bei dieser Firma beziehen. Ob ein Unternehmen erfolgreich ist und viel verkauft, merkt man oft daran, was für einen Ruf es bei der Kundschaft hat.

Täglich rufen uns Kunden an, die Auskünfte über ein Gerät wollen oder Bestellungen machen. Man versucht, dem Kunden freundlich und kompetent Auskunft zu geben, denn schliesslich gehört auch dies zu unseren Dienstleistungen.

Im Winware (unser Softwareprogramm) werden alle Daten, d.h. alle Adressen von Kunden, Artikeln, sowie Eingangsrechnungen etc., erfasst und gespeichert. Dieses System ist sehr hilfreich, weil die gesamten Daten von der Offerte, Anfrage und Rechnung schon als Vorlagen gespeichert sind. So kann man bei der Erstellung nur noch die gewünschten Artikel mit der vollständigen Beschreibung im System anklicken und eingeben. Dieses Vorgehen erleichtert die Arbeit erheblich und ist zeitsparend.

Die Informationen der verschiedenen Artikel sollten genau eingegeben werden und auch die dazugehörige Bezeichnung muss mit dem Artikel übereinstimmen. Es sollte immer geprüft werden, ob ein gleicher Artikel schon erfasst wurde, denn dieses Vorgehen erspart viel Zeit.

Ich habe bemerkt, dass Bestellungen viel schneller wahrgenommen werden, wenn man sie dem Lieferanten per Fax oder E-Mail schickt, als wenn man sie per Telefon durchgibt. Denn am Telefon muss man oft warten, bis die zuständige Person erreichbar ist oder es können sehr schnell Missverständnisse über die Produktangaben entstehen.

Der Liefertermin wird vom Kunden festgelegt. Durch nicht vorhandene Absprachen zwischen uns und dem Kunden können sehr schnell Missverständnisse entstehen, wie zum Beispiel, dass der Liefertermin falsch festgesetzt wird und dadurch die Produkte nicht termingerecht geliefert werden können. Es ist wichtig, die vollständige Lieferadresse aufzuschreiben, damit die Ware an den richtigen Ort gelangt.

## Die wichtigsten Punkte für den Verkauf eines Produktes

- ▶ Man muss sich in den entsprechenden Gebieten gut auskennen, damit man dem Kunden eine professionelle Beratung gewährleisten kann.
- ▶ Bei einem Angebot ist es wichtig, Anforderungen und Wünsche des Kunden zu berücksichtigen.
- ▶ Damit man das Image der Firma nicht gefährdet, muss die Ware immer termingerecht, sowie in einwandfreiem Zustand geliefert werden.
- ▶ Damit ein Kunde auch weiterhin bei uns Produkte einkauft, machen wir faire Preise und bieten ihm eine optimale Betreuung, vor, während und nach dem Kauf an.
- ▶ Neue Kunden gewinnt man, indem man ehrlich, freundlich und kompetent ist. Die Kunden schätzen es, wenn man sich für sie einsetzt und sie ernst nimmt.



Ich habe beim Erarbeiten meines Prozesses viel Spass gehabt. Ausserdem habe ich den Eindruck, dass ich durch dieses Verfahren sehr viel profitieren und lernen konnte. Natürlich habe ich aber deutlich bemerkt, dass die Anforderungen in der zweiten Prozesseinheit, im Vergleich zur ersten, deutlich gestiegen sind.

# Pendenzen Plan

**30.08.2005**

- ▶ Einführungsgespräch mit Lehrlingsbetreuer

**12.09.2005**

- ▶ Durchlesen der gesamten Aufgabenstellung zur Prozesseinheit

**13.09.2005**

- ▶ Erstellen des Pendenzen Plans
- ▶ Erstes Aufzeichnen des Prozesses

**14.09.2005**

- ▶ Informationen sammeln, wie die gesamte Arbeit aussehen muss
- ▶ Ablauf machen mit Lernjournal

**4.10.2005**

- ▶ Erstellen des Flussdiagramms

**6.10.2005**

- ▶ Die Prozessbeschreibung (Erklärung zu den Teilschritten) beginnen zu schreiben
- ▶ Besprechung mit einem Mitarbeiter Ablauf in Ordnung?

**14.10.2005**

- ▶ Die Prozessbeschreibung fertig schreiben
- ▶ Ablauf machen mit Lernjournal

**19.10.2005**

- ▶ Informieren, was Erfahrungsberichte genau sind
- ▶ Erfahrungsbericht schreiben

### **26.10.2005**

- ▶ Ablauf machen mit Lernjournal
- ▶ Einführung und Schlusswort schreiben

### **3.11.2005**

- ▶ Titelblatt erstellen
- ▶ Ablauf machen mit Lernjournal

### **17.11.2005**

- ▶ Erstellen des Inhaltsverzeichnisses
- ▶ Verschönern

### **23.11.2005**

- ▶ Auswertungsbogen ausfüllen (Zusammenfassung der Lernjournale)
- ▶ Zusammenstellen der Prozesseinheit

### **25.11.2005**

- ▶ Besprechung mit Lehrlingsbetreuer, was man noch verbessern kann
- ▶ Prozesseinheit nochmals durchgehen und korrigieren

### **31.1.2006**

- ▶ Bewertungsgespräch mit Berufsbildner

### **9.02.2006**

- ▶ Absenden der PE an ÜK Leiter