

Arbeitsanweisung: Prozesse im Tierbedarfsladen

Arbeitsanweisung: Prozesse im Tierbedarfsladen

Ziel:

Diese Arbeitsanweisung dokumentiert die standardisierten Abläufe im Verkaufs- und Servicebereich des Tierbedarfsladens. Ziel ist es, allen Mitarbeitenden eine klare und einheitliche Vorgehensweise für zentrale Arbeitsprozesse zu geben.

Inhaltsverzeichnis:

1. Kundenberatung auf der Fläche
2. Wareneingang und -einlagerung
3. Click & Collect Prozess (App-gestützt)
4. Umgang mit Retouren
5. Reinigung und Ladenschluss

1. Kundenberatung auf der Fläche

- Kunden aktiv ansprechen und Bedarf ermitteln (z. B. Art des Haustiers, bekannte Marken, Fütterungsgewohnheiten).
- Unterstützung bei der Produktauswahl:
 - Tiernahrung, Zubehör, Pflegeprodukte, Spielzeug
- Bei Unsicherheiten oder Spezialfragen Kollegen oder die digitale Wissensdatenbank nutzen.
- Beratung dokumentieren (sofern relevant) im Kassensystem oder CRM.

2. Wareneingang und -einlagerung

Arbeitsanweisung: Prozesse im Tierbedarfsladen

- Kontrolle der Lieferung gegen Lieferschein
- Sichtprüfung der Ware auf Beschädigungen
- Einlagerung nach vorgegebenem Schema:
 - FIFO-Prinzip (First In - First Out)
 - Kühlware sofort in Kühlbereich einlagern
- Lagerorte digital erfassen oder im System scannen

3. Click & Collect Prozess (App-gestützt)

- Beim Öffnen der App erscheint die Overview Page mit einer Liste aktiver Bestellungen.
- Die Statusleiste oben ermöglicht das Filtern nach Bearbeitungsstatus:
 - Ready 4 Picking
 - In Picking
 - Picked
 - In Packing
 - Packed
 - Ready 4 Pickup
 - Picked Up
 - Cancelled
- Durch Wischen über die Filterleiste können mehrere Stati gleichzeitig ausgewählt werden.
- Warnmeldungen wie "Overdue" sind durch Symbole gekennzeichnet.

Auswahl und Bearbeitung einer Bestellung

- Jede Bestellung zeigt folgende Informationen:
 - QR-Code
 - Kundenname

Arbeitsanweisung: Prozesse im Tierbedarfsladen

- Zeitraum der Abholung
- Über "Details" kann die Bestellübersicht eingesehen werden.
- Mit "Bearbeiten" wird die Bestellung geöffnet und in den nächsten Schritt überführt.

Checkliste zur Abholung (Ready 4 Pickup)

- Die App zeigt eine Checkliste mit folgenden Punkten:
 1. Kunde identifizieren
 2. Paket holen
 3. Ware prüfen
 4. Kundeninteraktion (AI-unterstützt)
 5. Ware übergeben
- Jeder Schritt ist abhakbar, ggf. mit zusätzlichen Informationen (i-Symbol = Tutorial).

Kundeninteraktion mit KI-Unterstützung

- Beim Klick auf den "AI"-Button öffnet sich ein Dialog mit Kontextdaten:
 - Name und Tier des Kunden (z. B. "Dackel Dodo")
 - Letzte Käufe (z. B. 6x Nassfutter Marke DogLove)
 - Zufriedenheitsabfrage
 - Vorschläge für Cross- und Upselling (z. B. Chicken Snack 150g)
- Ziel ist ein personalisierter und hilfreicher Dialog mit dem Kunden.
- Vorschläge lassen sich aktualisieren ("neu generieren").

Abschluss

- Nach Abschluss aller Schritte wird "Fertig" geklickt.
- Die Bestellung wechselt automatisch in den Status "Picked Up".

Hinweis:

Arbeitsanweisung: Prozesse im Tierbedarfsladen

Diese App unterstützt Infinite Scrolling und asynchrones Nachladen von Bestellungen. Zustände ohne offene Aufgaben sind visuell abgesetzt.

4. Umgang mit Retouren

- Rücknahme erfolgt ausschließlich mit Kassenbono oder Lieferschein
- Prüfung auf:
 - Vollständigkeit der Ware
 - Unversehrtheit der Verpackung
 - Einhaltung der Rückgabefrist
- Rückgabe im System erfassen, Ware mit Retourenaufkleber versehen
- Ware entweder wieder einlagern oder in Retoure-Behälter geben (je nach Zustand)

5. Reinigung und Ladenschluss

- Tägliche Reinigung:
 - Böden fegen und wischen
 - Regale abstauben
 - Thekenflächen desinfizieren
- Abends:
 - Tagesumsatz überprüfen
 - Kassenabschluss durchführen
 - Türen und Fenster sichern
 - Alarmanlage aktivieren

Arbeitsanweisung: Prozesse im Tierbedarfsladen

Fragen oder Verbesserungsvorschläge?

Bitte an die Filialleitung oder den internen Support wenden.

Stand: Mai 2025