

Verfahrensanweisung

VA-VT-02.00

Kundenorientierung

Revision: C

1. Zweck:

Diese Verfahrensanweisung beschreibt den Prozess der Kundenbetreuung/ Kundenorientierung der Rainer Schneider GmbH & Co. KG.

2. Bereich:

Diese Verfahrensanweisung gilt für die Abteilung Vertrieb der Rainer Schneider GmbH & Co. KG.

3. Zuständigkeiten:

Für die Einhaltung dieser Verfahrensanweisung ist der zuständige Vertriebsleiter verantwortlich.

4. Regelungen

4.1. Kundendienst

Der Kundendienst/- Service der Rainer Schneider GmbH & Co. KG unterstützt unsere Kunden unter anderem bei folgenden Problemstellungen:

- Technische Lösungen bei Isolationsproblemen
- Optimierungen von Kabelbäumen
- Unterstützung bei Wahl der Litzen
- Fragen im Bereich der Kabeldurchmesser
- Fragen bei der Wahl der Anschlagteile
- Suche nach Alternativlösungen

4.2 Kundenorientierung

Für die Kundenpflege und die Ermittlung der Kundenwünsche ist der Leiter des Vertriebes verantwortlich.

Im Verlauf eines Kundenbesuches / Besuch eines Kunden sollen nach Möglichkeit gezielte Fragen zur Kundenzufriedenheit gestellt werden.

Grundlage der Fragen ist das Formblatt F-VT-01.

Qualitätsmanagement	Ausgabedatum:	Verfasser: HB
Seite: 1 von 2	14.12.2006	Revisor: CS

Verfahrensanweisung

VA-VT-02.00

Kundenorientierung

Revision: C

Das Ziel dieser Maßnahme ist sicherzustellen, dass die Kundenanforderungen ermittelt und mit dem Ziel der Erhöhung der Kundenzufriedenheit erfüllt werden.

5. Dokumentation

Als Dokumentationsmittel ist der Besuchsbericht und/oder das Formblatt vorgesehen.

6. Änderungsdienst:

Die Änderung dieser Verfahrensanweisung ist durch den Leiter des Vertriebs in Absprache mit der Geschäftsführung nach dem in der Verfahrensanweisung VA-QM-01.00 "Erstellen und Lenkung von Dokumenten" festgelegten Verfahren durchzuführen.

7. Verteiler:

Die Unterlage wird in Folgenden Funktionsbereichen verteilt.

Nach Unterlagenliste sowie im internen Netzwerk.

8. Mitgeltende Unterlagen

VA-QM-01.00 "Erstellen und Lenkung von Dokumenten"
F-VT-01 "Fragebogen zur Kundenzufriedenheit"

9. Anlagen

Entfällt

Qualitätsmanagement	Ausgabedatum:	Verfasser: HB
Seite: 2 von 2	14.12.2006	Revisor: CS