

Telefonverkauf

Dienstag, 20. Mai 2014 08:42

Teresa Telli kommt diesen Freitag wie jeden Arbeitstag im 07:15 zur Arbeit. Sie und ihre 5 Kolleginnen arbeiten seit vielen Jahren bereits bei KOWAG im Telefonverkauf, Herr Leo Leiter ihr Vorgesetzter ist auch langjähriger Mitarbeiter. Bevor es losgeht, nimmt sich Teresa noch kurz Zeit im mit den Kolleginnen einen Kaffee zu trinken. Um 07:30 gehen schliesslich alle zusammen ins Lager um sich die Ware anzuschauen. Sie wollen sehen **was für Ware, in welcher Menge und Qualität im Lager vorhanden ist**. Zudem besprechen sie, welche Ware sie besonders bewerben wollen. Dies sind einerseits Aktionen, reduzierte Artikel und Restbestände. Andererseits soll der Kunde auf Vorverkäufe aufmerksam gemacht werden. Heute sollen **Mangos und Wassermelonen** von den Aktionen besonders hervorgehoben werden.

Kurz vor 08:00 geht das Team zurück in sein Büro und beginnt mit dem Telefonverkauf. Teresa startet die Telefonverkaufs-App. Sie und ihre Kolleginnen müssen alle Volg-Läden anrufen, um die Aufträge für Früchte und Gemüse entgegenzunehmen. Ihr wird angezeigt, wie es um das Abfertigung der Touren steht. Gewisse Touren werden bereits um 09:30 ausgeführt. Entsprechend müssen alle Kunden dieser Touren mit hoher Priorität abgearbeitet werden. **Zusätzlich erwarten die Volg-Läden den Anruf immer etwa um die gleiche Zeit.**

Teresa wählt einen offenen Kunden, welcher einer priorisierten Tour zugewiesen ist und den sie kennt. Bevor sie den Kunden anruft, kontrolliert sie die neuen MDE-Aufträge. Sie schaut, ob es Positionen mit ungewöhnlichen Mengen gibt und ob alle Artikel verfügbar sind. Falls solche Positionen vorhanden sind hebt sie diese hervor.

Nun ruft sie den Kunden an. Sie begrüsst die Person am anderen Ende. Es ist Frau Sprecher am Apparat, wie fast jeden Morgen. Sie tauschen kurz einige Worte aus. Teresa weist Frau Sprecher auf zwei Probleme beim MDE-Auftrag hin. Der bestellte Artikel **Mozzarella XYZ** wurde einmal bestellt, was **eine ganze Kiste** ist. Dies scheint eine ungewöhnlich grosse Menge zu sein. Frau Sprecher stimmt zu. Sie möchte stattdessen bloss **ein Paket**. Teresa korrigiert die Menge im Auftrag gleich auf **0.1**. Ausserdem hat es vom **Landjäger XYZ** kein Bestand mehr. Teresa empfiehlt stattdessen den Artikel **Landjäger ABC**. Frau Sprecher stimmt auch hier zu. Teresa passt den Auftrag entsprechend an.

Teresa fragt ob Frau Sprecher bereit für den Früchte und Gemüse Auftrag ist. Frau Sprecher bejaht und beginnt den Auftrage durchzugeben. Heute sind es 27 Artikel. Frau Sprecher sagt immer zuerst die Artikelnummer und anschliessend die Menge. Teresa gibt die Angaben ins System ein und antwortet ihrerseits mit der entsprechenden Artikelbezeichnung und wiederholt die Menge.

Beim Artikel **49930** will Frau Sprecher 3 Stück. Teresa gibt die Nummer und Menge im System ein und sieht, dass es sich um **3 Kisten Boskop-Äpfel** handelt. Teresa kommt dies ungewöhnlich gross vor, da es sich um 3 Kisten handelt. Sie weist Frau Sprecher darauf hin. Frau Sprecher bestätigt die drei Kisten, vorauf Teresa auf der Position vermerkt, dass die angegebene Menge korrekt sind. Somit weiss das Lager, dass die aussergewöhnliche Menge stimmt. Falls Teresa dies nicht vermerkt, wird das Lager ev. beim Telefonverkauf nachfragen, ob die Menge tatsächlich stimmt. Dies möchte Teresa vermeiden.

Frau Sprecher will vom **Artikel 49388** **zwei Stück**. Es handelt sich um **Erdbeeren im Körbchen**. Teresa sieht in den Aktionen, dass Erdbeeren im **Duopack** Aktion sind. Sie fragt gleich ob sie ev. gleich von diesem Artikel ebenfalls bestellen möchte. Frau Sprecher ist vom Angebot angetan und bestellt deshalb gleich ein Stück. Sie möchte dafür aber vom Artikel 49388 nur noch **ein Stück**. Teresa passt den Auftrag entsprechend an.

Gibt es noch mehr relevante Spezialfälle beim Auftrage der Positionen?

Teresa macht Frau Sprecher noch auf eine weitere Aktion aufmerksam: Mangos und Wassermelonen. Frau Sprecher fragt nach dem Preis und Abschlag. Die Mangos sind diese Woche für 12.90 mit Abschlag 5.70 und Wassermelonen für 8.30 mit Abschlag 3.40 im Angebot. Frau Sprecher spricht das Angebot der Wassermelonen an. Sie nimmt ein Stück. Teresa übernimmt dies in den Auftrag.

Teresa geht noch auf den Dorsch und die frische Forelle in der Topliste ein. Von beiden hat es noch einen Bestand von 1. Frau Sprecher nimmt gerne den Dorsch. Teresa übernimmt diesen in den Auftrag. Der Dorsch wird in der Topliste nun nicht mehr aufgeführt.

Teresa fragt Frau Sprecher ob sie am Vorverkauf von einem Dreierpack Mozzarella interessiert ist. Frau Sprecher nimmt gerne zwei Stück. Teresa übernimmt dies.

Als letztes will Teresa noch wissen, ob bei der letzten Lieferung alle in Ordnung ist. Tatsächlich gibt es zwei Probleme bei der letzten Lieferung. Die Vakuum-Verpackung ist bei 3 Stück Tilsiter nicht in Ordnung und es wurde eine Kiste Orangen zu viel geliefert. Teresa erfasst die Probleme im System mit Artikel-Nummer, Menge und Grund für die Beanstandung. Die Orangen wird Teresa abholen lassen. Sie erfasst auch dies im System.

Teresa fragt, ob es noch was gibt. Für Frau Sprecher ist nun alles erledigt, weshalb sie sich voneinander verabschieden.

Teresa schaut ob die eingegebenen Mengen für alle erfassten Positionen plausibel sind. Sie findet bei einer Position eine sehr grosse Menge ohne Vermerk auf aussergewöhnliche Menge. Sie erinnert sich, dass die besprochene Menge viel kleiner war. Sie passt die Menge entsprechend an. Falls sie sich nicht erinnern würde, müsste sie Frau Sprecher nochmals anrufen.

Teresa bestätigt die eingegebenen Daten und wählt den nächsten Kunden.