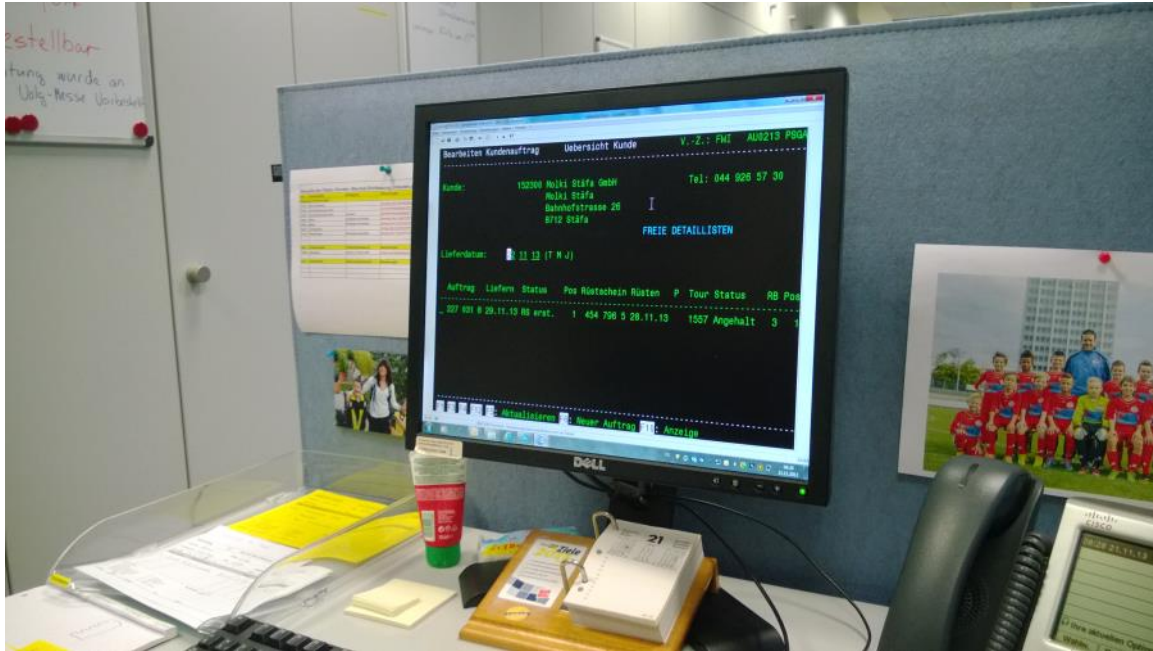
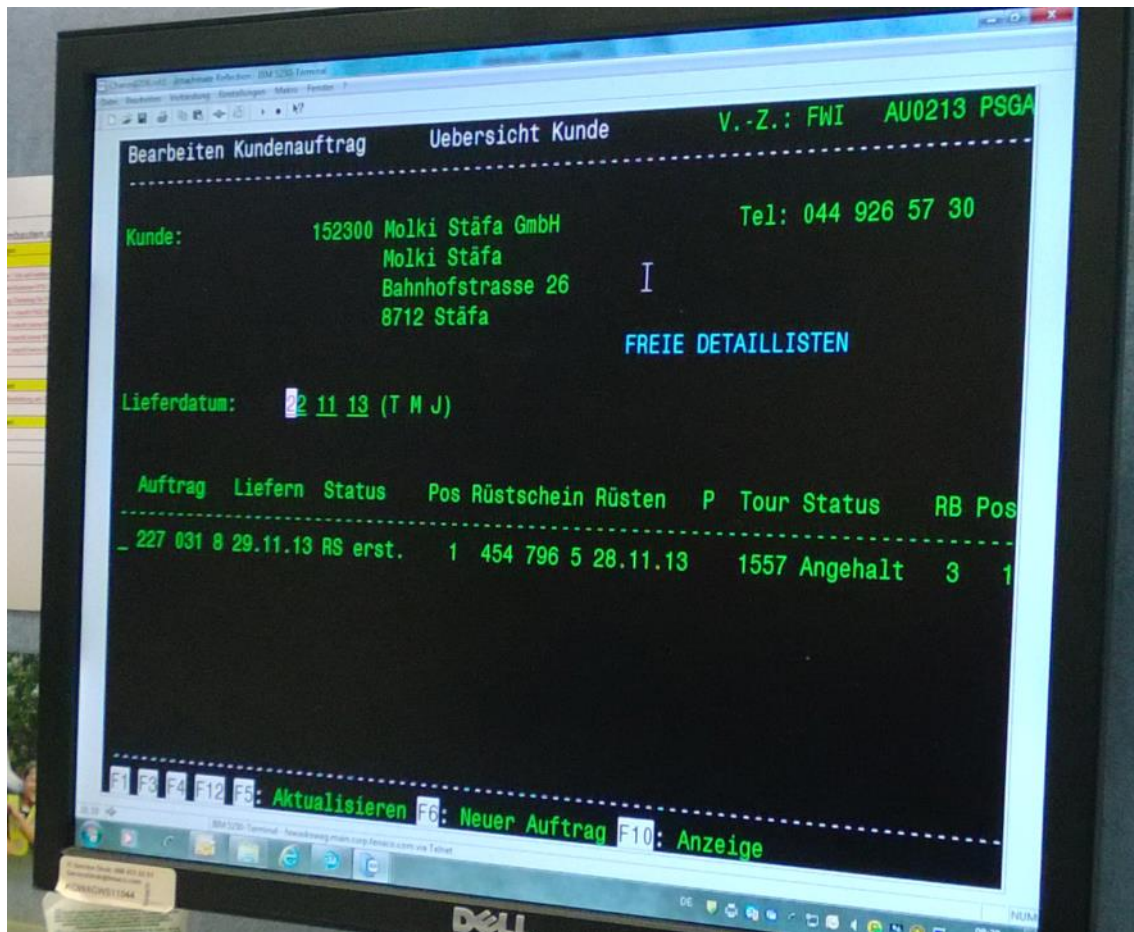


Telefon Verkäuferin

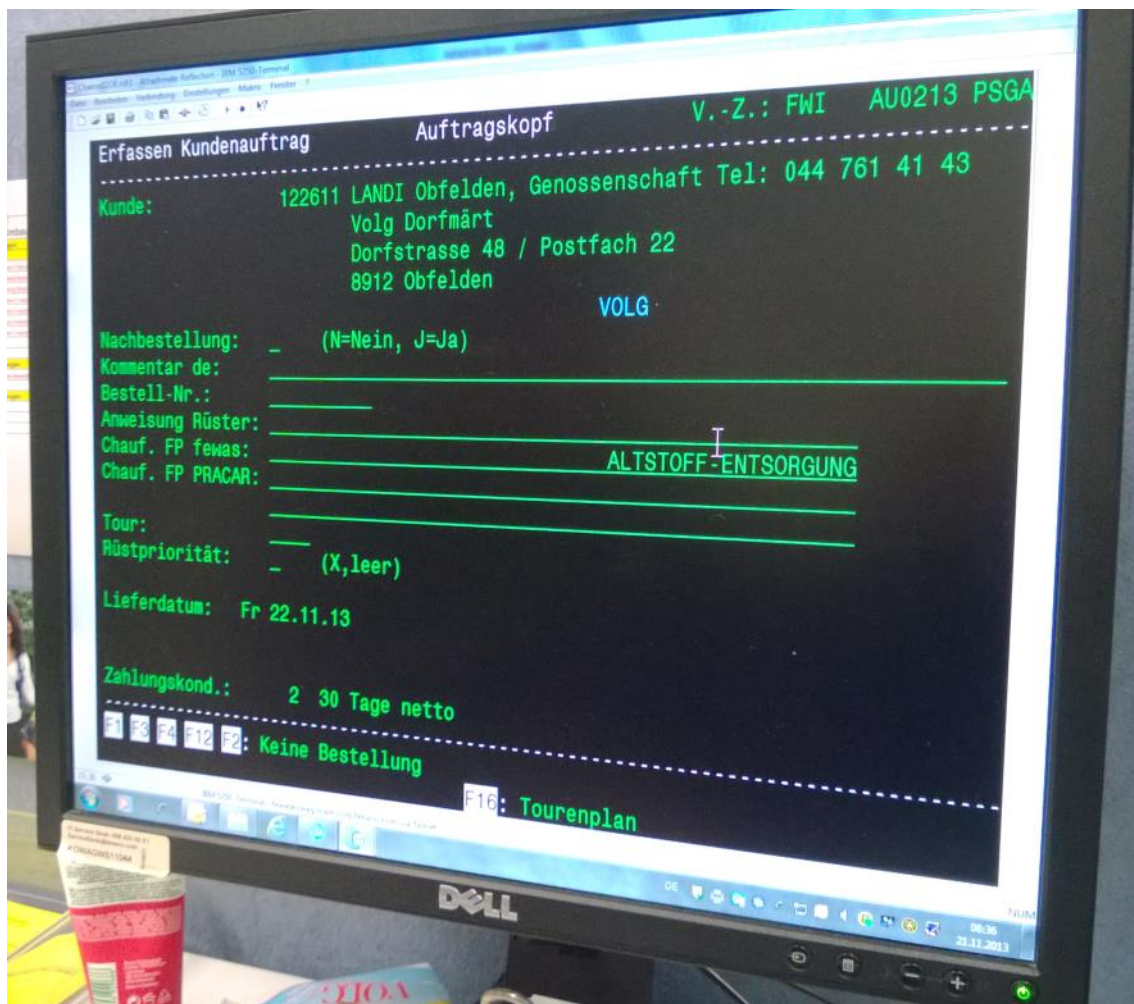


Auftrag: Einen Teil der Volg Läden anrufen und die Bestellung aufnehmen. Es wird noch auf spezielle Aktionen hingewiesen.

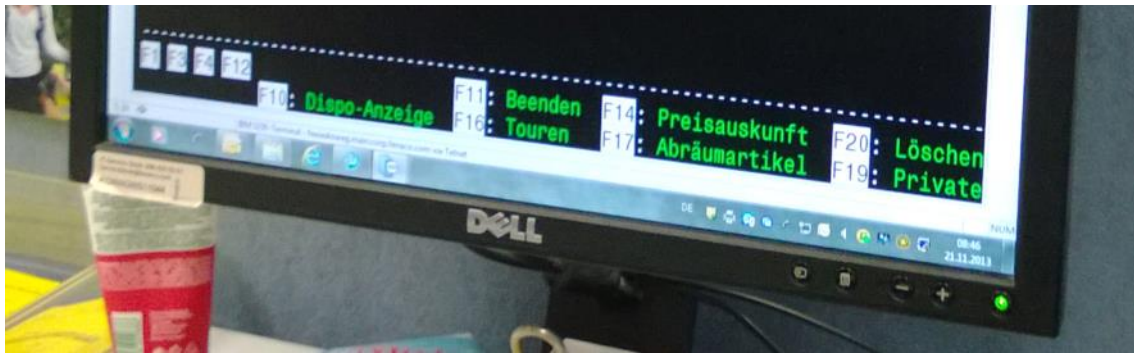
1. Aus einer gedruckten Liste wird der nächste Kunde ermittelt, welcher angerufen werden muss.
2. Die Kundennummer wird aus der Liste ins System eingegeben um die Telefonnummer zu sehen.



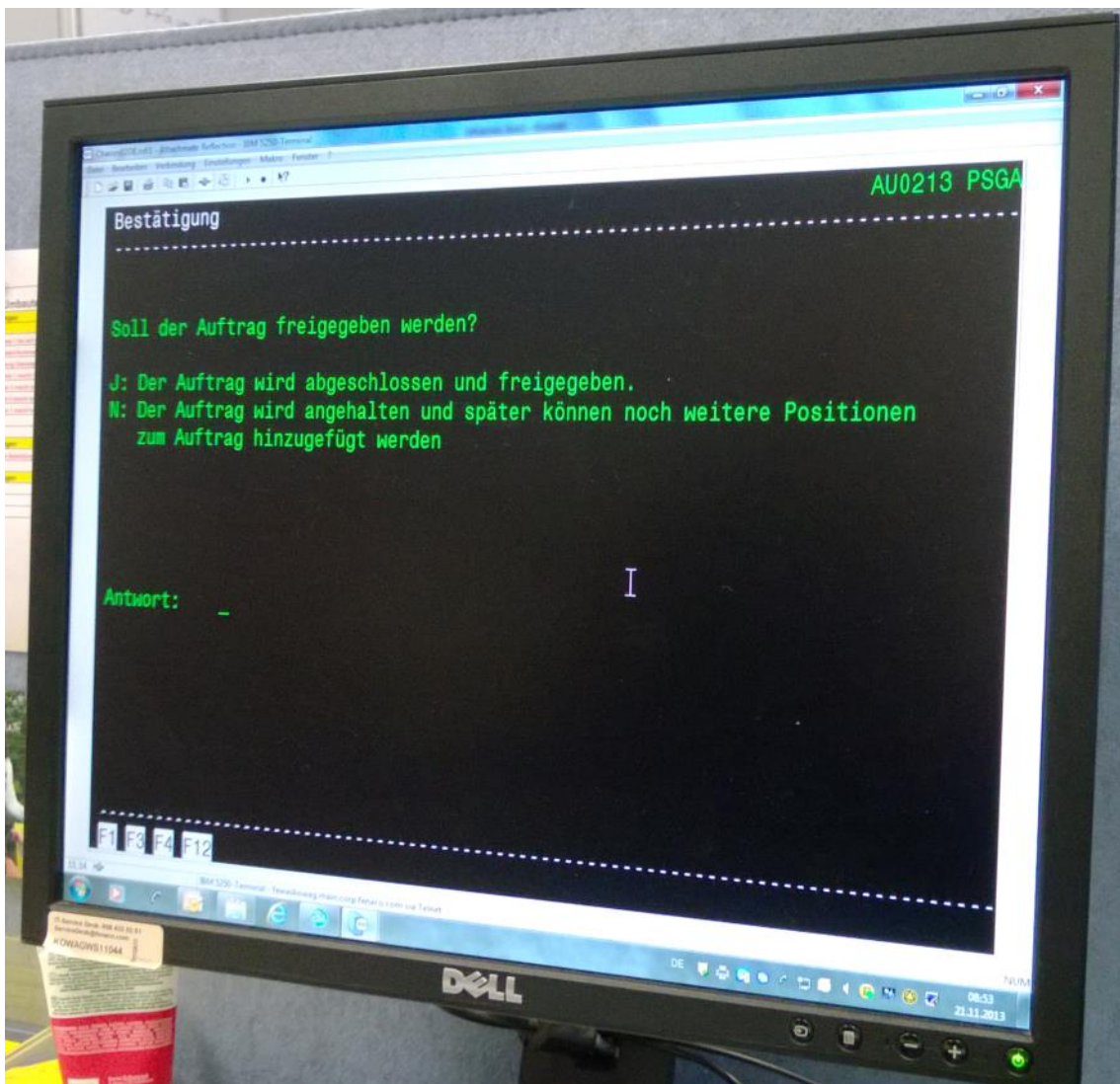
3. Die Telefonnummer wird aus dem System übernommen, um diese mit einem klassischen Telefon zu wählen.
4. Im Normalfall wird das Telefon von einem Laden-Mitarbeiter abgenommen. Falls niemand abnimmt wird später nochmals angerufen. Falls auch später niemand abnimmt, wird eskaliert.
5. Es werden kurz ein paar Worte gewechselt ("Wie geht es?").
6. Falls bei einen früheren Auftrag eine Position nicht disponiert werden konnte, so wird dies auf der Kundenmaske angezeigt und direkt mit dem Laden-Mitarbeiter ein Ersatz-Artikel besprochen.
7. Es wird ein neuer Auftrag erstellt.



8. Der Laden-Mitarbeiter nennt die Artikelnummer und die Menge



10. Schritt 7 und 8 werden solange wiederholt bis alle nötigen Artikel bestellt wurden.
11. Die Telefon-Verkäuferin fragt ob die speziellen Aktionen bekannt sind. ("Wir haben schöne Erdbeeren am Lager")
12. Falls keine Artikel mehr dazukommen wird die Bestellung kontrolliert (alle Positionen nochmals durchschauen) und abgeschlossen.



13. Falls eine getätigte Bestellung nicht zufriedenstellend abgeschlossen werden konnte (schlechte Ware, falsche Anzahl Ware, falsche Ware, usw.), so wird auf Papier die Reklamation aufgenommen.
14. Die Telefon-Verkäuferin bedankt und verabschiedet sich.

15. Die Schritte 1-14 werden mit dem nächsten Laden wiederholt.