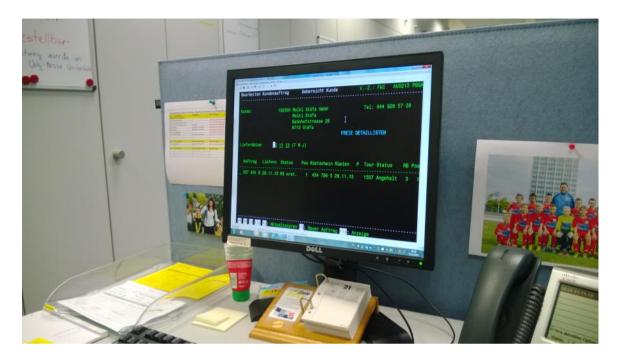
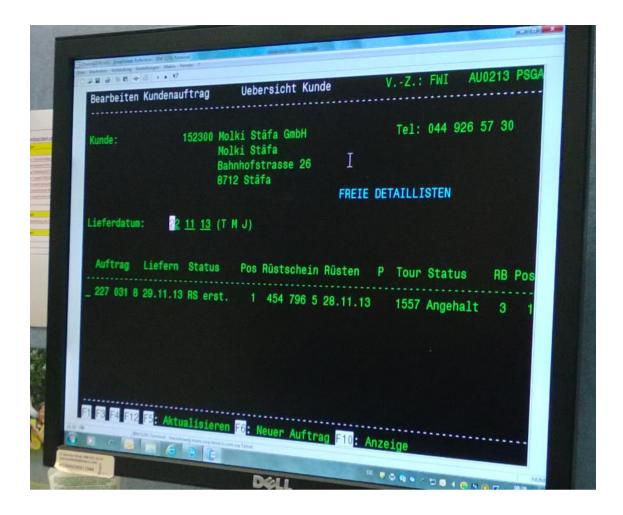
Telefon Verkäuferin

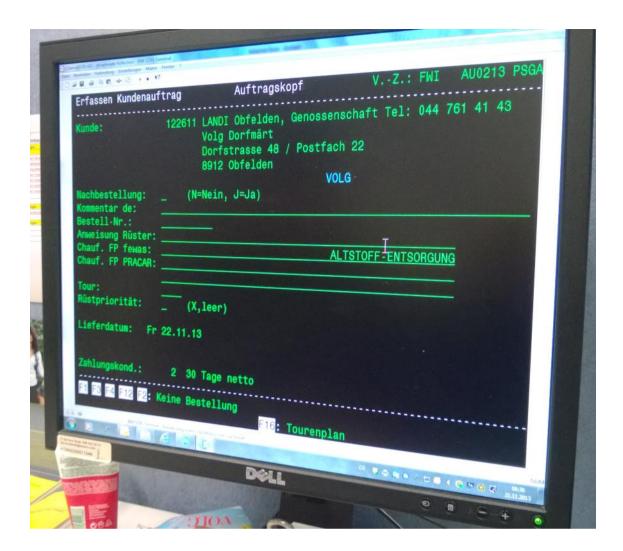


Auftrag: Einen Teil der Volg Läden anrufen und die Bestellung aufnehmen. Es wird noch auf spezielle Aktionen hingewiesen.

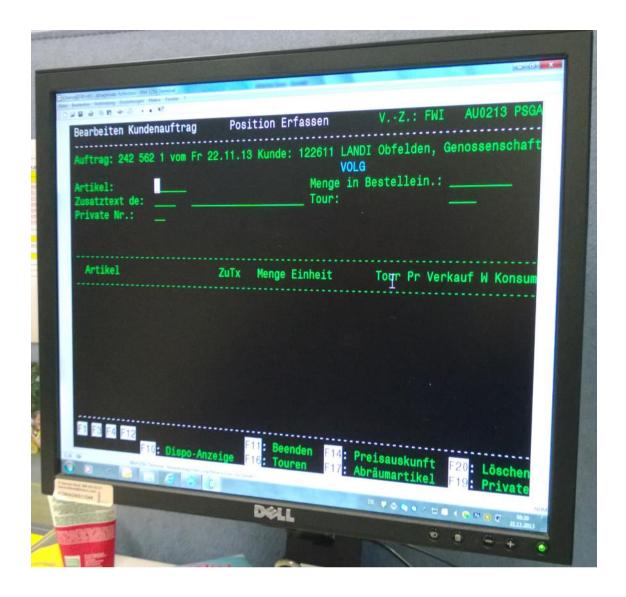
- 1. Aus einer gedruckten Liste wird der nächste Kunde ermittelt, welcher angerufen werden muss.
- 2. Die Kundennummer wird aus der Liste ins System eingegeben um die Telefonnummer zu sehen.



- 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

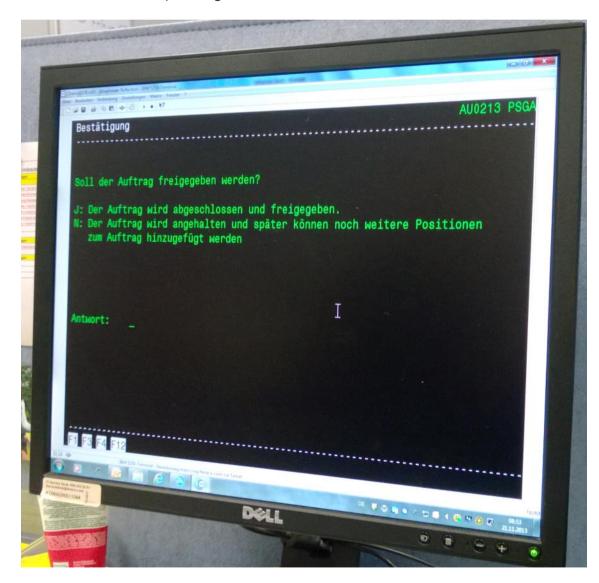


9. Die Telefon-Verkäuferin gibt die Nummer und Menge ein und wiederholt die Artikel-Bezeichnung und die Menge.

Bearbeiten Kundenauftrag	Position Erfassen	VZ.: FW	I AU0213 PSG
	22.11.13 Kunde: 122611 LAN VOL	DI Obfelden, G	Genossenschaft
Artikel: Zusatztext de: Private Nr.:	Menge in Tour:	Bestellein.:	
Artikel	ZuTx Menge Einheit	Tour Pr Ve	ckauf W Konsum
¥ 2046 GURKEN	1 CT* à 12 ST	**********	0.75 A 0.90
	ZuTx Menge Einheit 1 CT* à 12 ST	**********	



- 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.