

ANFRAGE-, ANGEBOTSBEARBEITUNG

1. STAMMBLATT

Prozesseigentümer	Leitung Vertrieb
Stellvertreter	-

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:
<https://www.qm-service-wn.de>
 Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:
+49 (0) 170 810 54 31
 oder E-Mail unter:
info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
 Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.
 Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

Input: (Was löst den Prozess aus? Was wird benötigt um den Output zu erzeugen?)		Output: (Was sind die Ergebnisse des Prozessablaufes?)
<ul style="list-style-type: none"> - Ausschreibung, Anfrage - Kundenzeichnung - gesetzliche, behördliche Anforderungen - Vertriebsaktivitäten 		<ul style="list-style-type: none"> - Klärung besond. Anforderungen - präzise Erfassung des Kundenbedarfs - Risikobewertung - Auftrag vom Kunden
Anstoß/Ende: (Was startet und beendet den Prozess?)	Leistungsindikatoren: (Welche Prozessziele sind festgelegt?)	Vorgehen bei Störungen:
<ul style="list-style-type: none"> - Anfrage des Kunden 	<ul style="list-style-type: none"> - Angebotserfolgsquote 	<ul style="list-style-type: none"> - Information an die Leitung Ver-

ANFRAGE-, ANGEBOTSBEARBEITUNG

2. INHALT

1.	STAMMBLATT.....	1
2.	INHALT	2
3.	DOKUMENTENHISTORIE	2
4.	VERTEILER	2
5.	ABKÜRZUNGEN UND BEGRIFFE.....	2
6.	CHANCEN	3
7.	PROZESS/PRODUKTRISIKEN	3
8.	ZIEL, ZWECK UND ANWENDUNGSBEREICH	3
9.	PROZESSÜBERSICHT	4
10.	DETAILLIERTE ERGÄNZUNG ZU DEN EINZELNEN PROZESSSCHRITTEN.....	5

3. DOKUMENTENHISTORIE

Was	Warum	Wer	Ausgabe-Datum (Freigabe)
Alle Seiten	Ersterstellung	Max Mustermann	xx.xx.xxxx

4. VERTEILER

Abteilung	Name
<input checked="" type="checkbox"/> Verteilung erfolgt Online	-
<input type="checkbox"/> Verteilung nur Papierexemplar	

5. ABKÜRZUNGEN UND BEGRIFFE

Abkürzung/Begriffe	Definition/Beschreibung
Verantwortlich	Diese Stelle ist verantwortlich für die Umsetzung. Der Verantwortliche kann

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
 Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.
 Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

ANFRAGE-, ANGEBOTSBEARBEITUNG

6. CHANCEN

(Welche Chancen für einen zusätzlichen Nutzen zum geplanten Output sind gegeben?)

7. PROZESS/PRODUKTRISIKEN

(Was kann für das Erreichen des geplanten Outputs schief gehen, mögliches Risiko?)

falsch kalkuliert

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>

Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.
Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

ANFRAGE-, ANGEBOTSBEARBEITUNG

9. PROZESSÜBERSICHT

Prozessablauf	Prozessschritt/ Kurzbeschreibung	Beteiligte V/U/I	Dokumente
<pre> graph TD 1[1. Anfrage vom Kunden entgegennehmen] --> 2{2. Erstkunde?} 2 -- Ja --> 3[3.] 2 -- Nein --> 3 </pre>	Schritt 1 - Kundenkontakte - Kundenbesuche - Aquisitionsmaßnahme	- Vertrieb (V)	- telefonisch - über E-Mail
	Schritt 2 -	- Vertrieb (V)	-
	Schritt 3 - Kundendaten zusammenfassen und anlegen - Kunden prüfen (Wirtschaftsauskunft, Zahlungsmoral, Potential)	- Vertrieb (V)	- Auftragsverwaltung

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:
<https://www.qm-service-wn.de>
 Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:
+49 (0) 170 810 54 31
 oder E-Mail unter:
info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
 Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.
 Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

<pre> graph TD 9{9. Annahme Angebot?} -- negativ --> 10[10. Grund erfragen] 9 -- positiv --> 11[11. Auftrag entgegennehmen] </pre>	- bei Bedarf Nachtragsangebot erstellen - Prüfung der geänderten Anforderungen		
	Schritt 9 -	- Vertrieb (V)	-
	Schritt 10 - bei Absage Kundengespräch/Ermittlung der Gründe - Angebot archivieren	- Vertrieb (V)	- Angebot - Gesprächsnotiz
Schritt 11 - Auftrag seitens des Kunden - Ablage Projektordner	- Vertrieb (V)	- Auftrag	

ANFRAGE-, ANGEBOTSBEARBEITUNG

10. DETAILLIERTE ERGÄNZUNG ZU DEN EINZELNEN PROZESSCHRITTEN

Nr.	Ergänzungen
1	<u>Anfrage vom Kunden entgegennehmen</u> Wiederholanfrage Bei einer Bestellanfrage über Artikel die schon einmal gefertigt wurden werden die Stammdaten auf Richtigkeit geprüft und es wird eine Auftragserfassung erstellt. Ggf. erfolgt eine eingeschränkte Prüfung der Anforderungen.
2	<u>Erstkunde</u>

MIT NÜTZLICHEN QM-MUSTER-VORLAGEN ZEIT SPAREN

Kontakt:

<https://www.qm-service-wn.de>
Bereich Download-Center

Bei Fragen erreichen Sie mich unter:

+49 (0) 170 810 54 31

oder E-Mail unter:

info@qm-service-wn.de

Die Vorlage kann leicht mit Standard-Office-Mitteln an die eigenen Bedürfnisse angepasst werden.
Die Dokumentenvorlagen sind in verschiedenen Unternehmen bereits im Einsatz und daher bestens erprobt.
Die in diesem Dokument ggf. genannten mitgeltenden Unterlagen sind nicht Bestandteil der Lieferung.

8	<u>Angebot an Kunde präsentieren und verfolgen</u> Angebote vor Abgabe auf Vollständigkeit und Richtigkeit prüfen. Das unterschriebene Angebot belegt die positive durchgeführte Prüfung der Anforderungen. Dem Kunden wird das Angebot entweder per E-Mail oder Fax zugesandt. Ggf. erfolgen zusätzliche Angebotsverhandlungen/Änderungen. Zuständige Personen werden auf die geänderten Anforderungen hingewiesen. Das Angebot wird auf Wiedervorlage gelegt. Ggf. wird beim Kunden nachgefragt.
11	<u>Auftrag entgegennehmen</u> Bei Auftragseingang wird der Auftrag mit dem abgegebenen Angebot verglichen. Eventuelle Abweichungen werden dann wiederum mit dem Kunden geklärt, bevor die Auftragsbestätigung abgeschickt wird. Alle Vorgänge werden im Projektordner archiviert.