

Anfrage- und Angebotsbearbeitung

Stamtblatt	
Prozesseigentümer	Leitung Vertrieb
Stellvertreter	-
Prozessart	<input type="checkbox"/> Führungsprozess <input type="checkbox"/> Kernprozess <input type="checkbox"/> Unterstützungsprozess
Ziel und Zweck	Durch die Prozessbeschreibung wird sichergestellt, dass bei der Erstellung von Angeboten keine Versprechungen geleistet werden, die später nicht

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.

Mitgeltende Unterlagen: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

wird benötigt um den Output zu erzeugen?)		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:
Anfrage des Kunden	Quote der tatsächlich	Information an die Leitung

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

- Kenntnis der Anforderungen

Anfrage- und Angebotsbearbeitung

Prozess-/Produkttrisiken: (Was kann für das Erreichen des geplanten Outputs schief gehen, mögliches Risiko?)
 - falsch kalkuliert

Dokumentenhistorie

Ausgabe-Datum (Freigabe)	Änderungsgrund	Seite/ Abschnitt	Autor
tt.mm.jjjj	Ersterstellung	alle	

Verteiler

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

Abkürzungen und Begriffe

Abkürzung/Begriffe	Definition/Beschreibung
--------------------	-------------------------

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.
Mitgeltende Unterlagen: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

Der Prozesseigentümer ist verantwortlich für die Umsetzung und Aktualisierung der Vorgaben dieses Prozesses und vermittelt diese seinen Mitarbeitern.

Inhaltsverzeichnis	Seite
1 PROZESSDIAGRAMM.....	3
2 ERGÄNZENDE BESCHREIBUNG	4

Anfrage- und Angebotsbearbeitung

1 Prozessdiagramm

Input /Output	Prozessdiagramm	D	M	I
Anfrage	<pre> graph TD A[10 Anfrage entgegennehmen] --> B{20 Erstkunde?} B -- Ja --> C[] B -- Nein --> D[] </pre>	V		
		V		

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.

Mitgeltende Unterlagen: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

	<pre> graph TD A[] --> B{90 Annahme Angebot?} B -- positiv --> C[110 Auftrag entgegennehmen] B -- negativ --> D[100 Grund erfragen, ggf. Auftragsverlustanalyse durchführen] </pre>	V		KU
Auftrag, Auftragsbestätigung		V		GF

Anfrage- und Angebotsbearbeitung

2 Ergänzende Beschreibung

Erläuterungen zu den Prozessschritten	
10	<u>Anfrage entgegennehmen</u> 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.
20	<u>Erstkunde/Registrierung der Kundendaten</u>
30	Bei einer neuen Kundenanfrage wird diese als Kontakt definiert und in der Kundendatenbank

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.

Mitgeltende Unterlagen: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.

70	Wenn alle Anforderungen positiv beantwortet werden können (Machbarkeit erkannt, ggf. Risiken abgeschätzt), wird ein Angebot inklusive Angebotsunterlagen zusammengestellt. Das Angebot wird vor der Abgabe auf Vollständigkeit und Richtigkeit geprüft. Das unterschriebene Angebot belegt die positive interne Anfrageprüfung.
-----------	---

Anfrage- und Angebotsbearbeitung

80	Angebot an Kunde präsentieren und nachverfolgen Dem Kunden wird möglichst schnell das Angebotschreiben zugesandt. Ggf. erfolgen zusätzliche Angebotsverhandlungen/Änderungen. Zuständige Personen werden auf die geänderten Anforderungen hingewiesen. Das Angebot wird auf Wiedervorlage gelegt. Ggf. wird beim Kunden im angemessenen
-----------	---

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.

Mitgeltende Unterlagen: Verweis auf Dokumente, die mit dem Geschäftsprozess in direkter Beziehung stehen. Diese sind bei Einzelkauf nicht Bestandteil der Lieferung.