

Orange Markierung: Schlechtes Beispiel
Grüne Markierung: Gutes Beispiel

Beispiel zum Fachgespräch Folie üK5 2015

Zur Erinnerung: Schlussfolgerungen Beispiele

Man könnte es auch einfacher machen.

Anfangs dachte ich, die Erfassung der Bestellungen sei nicht besonders schwierig, weil man ja einfach die Angaben von der Faxbestellung übernehmen kann. Dann merkte ich, dass nicht immer alle Angaben korrekt sind oder Schreibfehler passieren oder die Kunden ein Lieferdatum einsetzen, das gar nicht geht, weil es z.B. ein Feiertag ist. Nun kontrolliere ich vor der Erfassung alle Angaben mit Hilfe der Kundendatenbank, des Internets und des Produktionskalenders, bevor ich die Bestellungen definitiv erfasse. So kann ich frühzeitig Fehler korrigieren oder bei Unsicherheiten nachfragen und muss nicht nachträglich einen zusätzlichen Korrekturlauf für eine fehlerhafte Bestellung machen.

Beispiel zum Rollenspiel im üK5 2015

Zur Erinnerung: Inhalt Gesprächssituationen in LD: beteiligte Personen, Problemstellung, Lösung, Massnahmen

Ich hatte viele Gespräche mit Kunden.

Ich habe mein Chef gefragt, ob es sinnvoll sei, eine Info in der In-Outliste zu machen, dass wir ein Artikel vorübergehend mit einem ähnlichen Artikel verkaufen, welchen wir nicht im Sortiment haben. Er meinte dann jedoch, dass es nicht wirklich Sinn mache, wenn wir diese über das Wochenende verkaufen und die Info erst am Montag rausgeht. Er meinte dann, wenn er die Info am selben Tag rauschicke, schreibe er die Info hinein und wenn nicht, dann schreibt er nichts darüber. Ich habe dann eine Info ans Whiteboard gemacht, damit sicher die Personen im Shop davon wissen.