fachfertig

Anfragen aufnehmen und übergeben

Praxisguide für die Kundenbetreuung im Beispielbetrieb Standortservice

Mit diesem Guide nehmen Sie eine Angebotsanfrage auf und übergeben sie nachvollziehbar an das Angebotsteam. Sie erfassen bekannte Angaben, fragen Lücken nach und halten Verantwortung sowie den bestätigten nächsten Schritt fest.

Fiktives Lernbeispiel. Die folgenden Rollen, Register und Fälle gehören zum Beispielbetrieb. Für eine reale Organisation ist eine fachliche Freigabe erforderlich.

Das müssen Sie am Ende können

Sie können mit Checkliste und Arbeitsblatt eine Anfrage bearbeiten, offene Angaben sichtbar halten und entscheiden, ob die interne Übergabe vollständig ist. Den Kundenwunsch können Sie von einer bestätigten Zusage unterscheiden.

Rolle	Aufgabe
Kundenbetreuung	Anfrage erfassen, Lücken nachfragen und interne Übergabe dokumentieren.
Angebotsteam	Umfang, Machbarkeit, Preis und Termin prüfen. Nächsten Schritt übernehmen und bestätigen.
Teamleitung Kundenbetreuung	Mehrdeutige Vorgänge zuordnen und eine verfügbare Angebotsverantwortung benennen.

Start und Ende

Der Ablauf startet mit einer Angebotsanfrage per E-Mail oder Telefon. Er endet mit der dokumentierten internen Übergabe. Ein fertiges Angebot oder ein bestätigter Liefertermin gehört zum anschließenden Angebotsprozess.

Ihre Arbeitsmittel

Die Checkliste führt durch die Bearbeitung. Das Arbeitsblatt „Anfrage und Übergabe“ ist die Erfassungsmaske für dieses Beispiel. Sie kennen den Zugang zum Anfrage-Register und erreichen die Teamleitung. Eine bestimmte betriebliche Software setzt das Muster nicht voraus.

fachfertig

Vorgang und Angaben erfassen

G01 Vorhandenen Vorgang suchen

Suchen Sie zuerst die genannte Vorgangsnummer im Anfrage-Register. Ohne Nummer suchen Sie nach Unternehmen und Anliegen. Ergänzen Sie einen passenden vorhandenen Vorgang. Legen Sie für dieselbe Anfrage keinen zweiten Vorgang an.

Sind mehrere Treffer möglich oder ist die Zuordnung unklar, fragen Sie die Teamleitung. Halten Sie den Klärungsbedarf fest. Der Vorgang bleibt bis zur Klärung „In Klärung“.

G02 Bekannte Angaben aufnehmen

Feld	Eintrag
Unternehmen und Kontakt	Name des Unternehmens und bekannter Kontaktweg.
Gewünschte Leistung	Was der Kunde erhalten möchte. Genannte Standorte zusätzlich erfassen.
Ungefährer Umfang	Die tatsächlich genannte Größenordnung. Fehlenden Umfang ausdrücklich als offen kennzeichnen.
Gewünschter Zeitpunkt	Gewünschte Fertigstellung. Rückrufwünsche getrennt festhalten.

Tragen Sie ausschließlich bekannte Angaben ein. Eine plausible Vermutung ist keine Kundenangabe. Zwei genannte Standorte sagen beispielsweise noch nicht, welche Leistung je Standort benötigt wird.

G03 Lücken gezielt nachfragen

Fragen Sie die fehlende Angabe konkret nach: „Welche Betreuung benötigen Sie am Standort Nord und welche am Standort West?“ Kann die Kundenbetreuung die Frage nicht klären, bleibt sie sichtbar offen und geht mit dem Vorgang weiter. Übernehmen Sie keine Menge aus einem früheren Auftrag als neue Kundenangabe.

Wünsche und Verantwortung klären

G04 Kundenwünsche dokumentieren

Halten Sie gewünschten Lieferzeitpunkt und geschilderte Dringlichkeit fest. Die Kundenbetreuung bestätigt weder Machbarkeit noch Preis oder verbindlichen Liefertermin. Diese Punkte prüft das Angebotsteam.

Kundenwunsch	Passende Rückmeldung
„Bitte bis Freitag fertig.“	„Ich halte Freitag als gewünschten Termin fest. Das Angebotsteam prüft die Machbarkeit.“
„Heute um 15 Uhr zurückrufen.“	„Ich gebe Ihren Rückrufwunsch weiter. Eine konkrete Zeit kann ich nach Bestätigung zusagen.“

Ohne bestätigte Rückrufzeit dokumentieren Sie den Prüfauftrag und den offenen Zeitwunsch. Es gibt für diesen Ablauf keine allgemeine Rückmeldefrist.

G05 Verfügbare Verantwortung benennen

Prüfen Sie, wer die Anfrage im Angebotsteam übernimmt. Ist die Person unbekannt oder abwesend, bitten Sie die Teamleitung um Zuordnung einer verfügbaren Person. Unterstellen Sie keine Zustimmung einer abwesenden Person.

G06 Nächsten Schritt bestätigen lassen

Stimmen Sie die konkrete Tätigkeit mit der übernehmenden Person ab, zum Beispiel Prüfung der Anfrage und Nachforderung des Leistungsumfangs. Dokumentieren Sie Tätigkeit, Person sowie Name und Zeitpunkt der tatsächlich erhaltenen Bestätigung. Ein Bestätigungszeitpunkt ist keine Zusage einer Rückrufzeit.

Fehlt die Verantwortung oder die Bestätigung des nächsten Schritts, ist die Übergabe noch nicht vollständig. Der Status bleibt „In Klärung“.

Übergabe im Arbeitsblatt festhalten

G07 Alle Übergabefelder prüfen

Feld im Arbeitsblatt	Vor Abschluss prüfen
Vorgangsnummer	Der Eintrag gehört zum richtigen vorhandenen oder neuen Vorgang.
Unternehmen und Kontakt	Bekannte Angaben stehen im Vorgang. Fehlendes ist ausdrücklich offen.
Leistung Standorte Umfang	Kundenangaben und offene Fragen sind getrennt erkennbar.
Zeitwünsche	Lieferwunsch, Rückrufwunsch und Dringlichkeit sind dokumentiert. Unbestätigte Zeiten sind als offen erkennbar.
Zuständige Person	Eine verfügbare Person ist zugeordnet.
Bestätigter nächster Schritt	Tätigkeit, übernehmende Person und erhaltene Bestätigung sind dokumentiert.

G08 Status passend setzen

Setzen Sie „Übergeben“ erst, wenn der Vorgang zugeordnet, Verantwortung und bestätigter nächster Schritt festgehalten und alle bekannten sowie offenen Angaben dokumentiert sind. Offene Kundenangaben dürfen sichtbar mit übergeben werden.

Fehlen Verantwortung oder Bestätigung, bleibt „In Klärung“ bestehen. Die vollständige Übergabe bestätigt noch keinen Preis, keinen Liefertermin und keine Rückrufzeit.

Hilfsmittel für Rückfragen

Die Checkliste enthält dieselben Schritte. Nutzen Sie das Arbeitsblatt für die Erfassung. Bei unklarer Zuordnung oder fehlender Verantwortung hilft die Teamleitung. Fachliche Angebotsfragen bearbeitet das Angebotsteam.

fachfertig

Beispiel einer vollständigen Übergabe

Die Anfrage nennt A-1042, den Beispielkunden Westpark sowie die Standorte Nord und West. Gewünscht sind die Erweiterung der Standortbetreuung, Fertigstellung bis Freitag und ein Rückruf heute um 15 Uhr. Der Leistungsumfang je Standort fehlt. Mara ist als bisher zuständige Person abwesend.

Zunächst bleibt der Vorgang „In Klärung“. In dieser fiktiven Fortsetzung ordnet die Teamleitung Jonas zu. Jonas bestätigt heute um 10:25 Uhr, die Anfrage zu prüfen und den Leistungsumfang je Standort nachzufordern. Eine Rückrufzeit bestätigt er nicht.

Feld	Dokumentierter Eintrag nach der Klärung
Vorgang	A-1042. Bestehenden Vorgang ergänzt.
Unternehmen und Kontakt	Beispielkunde Westpark. kundenkontakt@example.invalid
Leistung und Standorte	Angebot zur Erweiterung der Standortbetreuung um Nord und West.
Umfang und offene Frage	Leistungsumfang je Standort offen. Welche Betreuung ist je Standort erforderlich?
Zeitwünsche	Fertigstellung bis Freitag gewünscht. Rückruf heute 15 Uhr gewünscht. Keine Liefer- oder Rückrufzeit zugesagt.
Verantwortung	Jonas aus dem Angebotsteam, durch Teamleitung zugeordnet.
Bestätigter nächster Schritt	Jonas prüft die Anfrage und fordert den Leistungsumfang je Standort nach. Von Jonas heute um 10:25 Uhr bestätigt.
Status	Übergeben. Umfang und Rückrufzeit bleiben sichtbar offen.

Die interne Übergabe ist damit vollständig. Die offenen Angaben sind ausdrücklich erkennbar, und Jonas hat den nächsten Schritt bestätigt. Die Angebotserstellung erfolgt im anschließenden Prozess.