

Prüfung SVBL Modul 57

Die Geschäftsleitung will prüfen, ob die Pakete nicht durch eine eigene Organisation ausgeliefert und auch wieder zurück genommen werden können (Lieferung & Retouren). Dies hätte auch eine Neuorganisation des Kundendienstes zur Folge.

Die Geschäftsleitung lädt die verantwortlichen Vorgesetzten zu einer Sitzung ein.

1. Rollenklärung und Organisation

Folgende Funktionsträger nehmen an der Sitzung teil (können gewählt werden)

- Leiter oder Leiterin Administration/Personal
- Leiter oder Leiterin Transport
- Leiter oder Leiterin Wareneingang inkl. Retouren
- Leiter oder Leiterin Kundendienst
- Leiter oder Leiterin Einkauf/Verkauf inkl. Internet-Betreuung = Moderator/-in

Bestimmen Sie, wer welche der obengenannten Rollen übernimmt. Sollte Ihre Gruppe nicht alle Funktionen besetzen können, dürfen Sie zu besetzende Funktionen auswählen oder zusammenlegen.

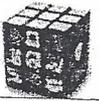
2. Konzept

Die Geschäftsleitung erwartet Aussagen zu folgenden Aspekten

- Vorschläge wie eine Organisation, die Lieferung & Retouren abwickelt, aufgebaut werden kann (Anzahl Stellen, nötige Infrastruktur, wem die Abteilung unterstellt wird), inklusive Organigramm
- Anforderungsprofil der neuen Mitarbeitenden Abteilung Lieferung & Retouren
- Vorschläge an den Personalleiter / Personalleiterin, wie die neuen Mitarbeitenden in das bestehende Team integriert und motiviert werden
- Reorganisation des Kundendienstes (Verfügbarkeit, bessere Beratung in Kundenfragen, Erfassen der Kundenbedürfnisse, Auskunft über Stand der Lieferungen, Entgegennahme von Reklamationen, Umtausch von Falschliefungen)
- Regeln und Kompetenzen für den Kundendienst mit dem Ziel der Erhöhung der Kundenzufriedenheit

3. Vorgehen und Präsentation

- Entwickeln Sie ein Grobkonzept für dieses Projekt und präsentieren Sie dieses nach ca. 20 Minuten der Geschäftsleitung (Experten)
- Führen Sie im Team ein konstruktives Sitzungsgespräch, das die Entwicklung des Vorgehens zum Ziel hat.
- Die Ergebnisse werden schriftlich festgehalten und präsentiert (Flipchart, Folien).
- Nehmen Sie Inputs der Geschäftsleitung (Experten) entgegen.
- Diskutiert Sie die Rahmenbedingungen
- Präsentieren Sie das fertige Konzept der Geschäftsleitung spätestens .. Minuten vor Ablauf der Prüfungszeit



Instruktionen für die Gruppenarbeit Modul 57 – Verbesserung Kundendienst und Personalmanagement

Sie arbeiten in einem Handelsunternehmen, das Fleisch, Fisch und Geflügel an die Gastronomie vertreibt. Die Mehrheit der Kunden ist in der Zentralschweiz angesiedelt, die Region Zürich ist in der Aufbauphase. Jährlich werden 32'000 Sendungen ausgeliefert. Die Umsätze stagnieren.

Es gibt je drei Teams à 3 Mitarbeiter Einkauf / Verkauf (eines für Fleisch, eines für Fisch und eines für Geflügel). Die Fluktuation in diesen 3 Teams ist beträchtlich.

Im Wareneingang und Lager arbeiten 4 Mitarbeiter, in der Kommissionierung ebenfalls 4 Mitarbeiter und in der Auslieferung, die mit eigenen Fahrzeugen erfolgt) 8 Chauffeure.

In den letzten Monaten ist die Anzahl der Kundenreklamationen stark angestiegen. Bereits hat das Unternehmen Kunden verloren, weil der Service ungenügend ist. Auswertungen über Kundenreklamationen liegen keine vor und Verbesserungsmaßnahmen werden nur halbherzig formuliert und umgesetzt. Es zeigt sich jedoch, dass der Ursprung der Kundenreklamationen in allen Bereichen der Unternehmen liegt. Unter anderem lassen das Verhalten und der Auftritt von einzelnen Chauffeuren gegenüber den Kunden zu wünschen übrig. Eine Funktion Kundendienst gibt es im Unternehmen nicht.

Aufgabenstellung

- Vorschläge zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit
- Vorschläge zur Verbesserung des Verhaltens der Chauffeure gegenüber den Kunden (zB Zielvorgaben nach SMART)
- Vorschläge zur Schaffung einer Stelle Kundendienst
- Terminplan, der beinhaltet, was bis wann gemacht wird

Vorgehen und Präsentation

Entwickeln Sie ein Grobkonzept für dieses Projekt und präsentieren Sie dieses nach zirka 20 Minuten der Geschäftsleitung (Experten).

Führen Sie im Team ein konstruktives Sitzungsgespräch, das die Entwicklung des Vorhabens zum Ziel hat. Die Ergebnisse sollen schriftlich festgehalten werden (Flipchart, Folien)

Weiningen, Januar 2016

Spezifisch
Messbar
Akzeptierbar
Realistisch
Terminierbar