

VERKAUF KREDITKARTEN FÜR PRIVATKUNDEN

1. PROZESSEINHEIT

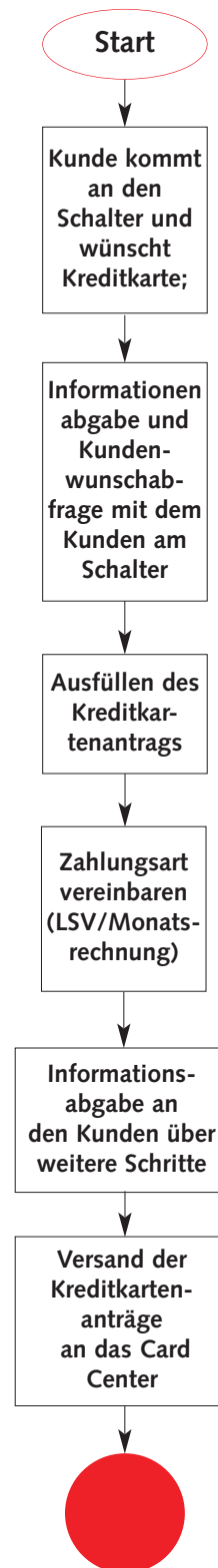
VON

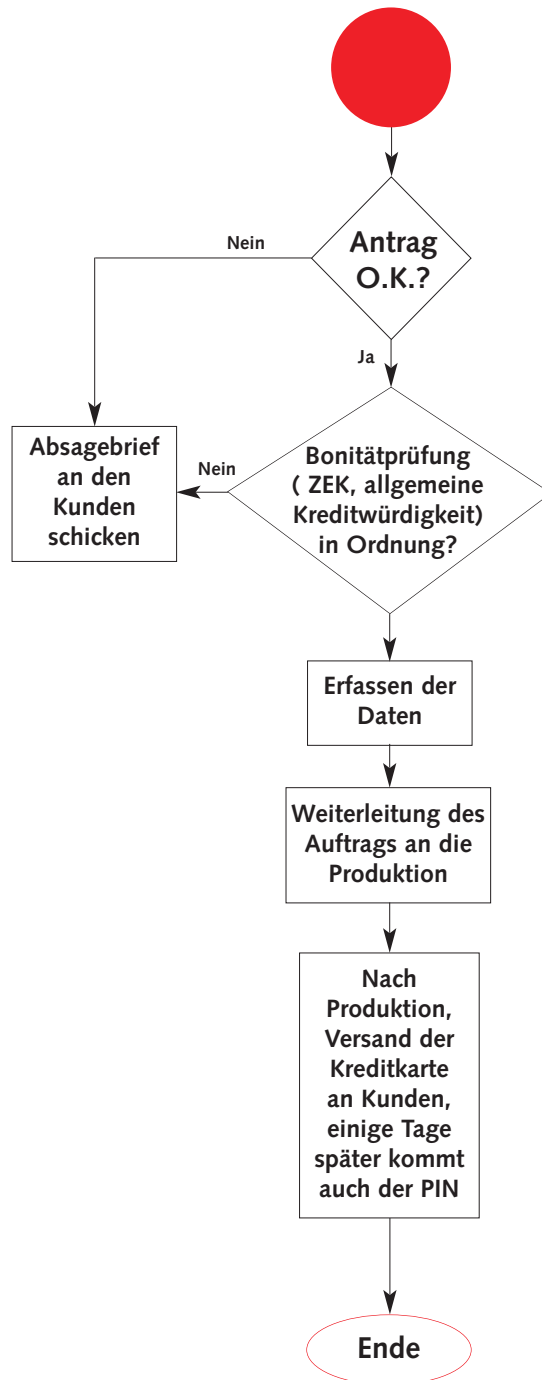
TADIJA GRBA

1. LEHRJAHR



Titelblatt	1
Inhaltsverzeichnis	2
Flussdiagramm	3-4
Berichte (Einführung, Prozessbeschreibung, Schlusswort)	5-6
Musterdokument (Graphiken,Bilder)	7
Vorgehensplan	8
Auswertungsbogen der Lernjournale	9





Einführung

Am 10. März hatte ich eine Sitzung in dem mir die Prozesseinheit erklärt wurde und ich die Themen zur Auswahl bekam.

Ich konnte zwischen Maestrokarten, Reisecheck und Kreditkartenverkauf wählen. Ich nahm den Kreditkartenverkauf, weil ich mich für die Kreditkarten sehr interessiere und die anderen zwei Themen mich nicht so angesprochen haben.

Bevor ich mit dem Prozess beginne hier noch ein paar Leistungen und Vorteile der Kreditkarte:

- Bonuspunkte sammeln und gegen tolle Prämien eintauschen
- Detaillierte monatliche Kartenabrechnung, d.h., Bezüge werden nicht sofort dem Bankkonto belastet
- Wahl zwischen Vollzahlung und Teilzahlung in kleinen Beträgen
- Bargeldlos einkaufen – weltweit und in der Schweiz
- Bezahlen im Internet
- Keine Haftung für den Kunden – bei Diebstahl und Verlust
- Umfangreiche Versicherungen
- 24h HELP-Line, die dem Kunden mit Rat und Tat zur Seite steht
- Kein Geldwechsel an Schaltern
- Bargeldbezug in der jeweiligen Landeswährung

- Garantierte Reservation von Hotelzimmern, Tickets, Mietautos
- Reiseunfall – und Bergungskosten-Versicherung

Am Anfang dieser Prozesseinheit hatte ich noch ein ziemlich mulmiges Gefühl doch mit der Zeit legte sich dieses Gefühl und ich hatte immer mehr Spass an der Arbeit, da ich meine Erfolge langsam sah. Ich habe insgesamt den Eindruck es ist mir relativ gut gelungen den Prozess zu beschreiben. Ich hoffe die Mühe und Anstrengung haben sich gelohnt.

Der Prozessablauf

Herr und Frau Weber gehen in einem Monat für ein halbes Jahr auf eine Reise durch Asien, Australien und Neuseeland. Herr Weber ist nun am Schalter und möchte diverse Währungen vorbestellen und hat auch Interesse an einer Kreditkarte. Er ist bereits Kunde bei uns. Er wird von mir direkt am Schalter beraten.

Ich zeige ihm die verschiedenen Karten, die wir in unserem Kreditkartensortiment haben. Herr Weber entscheidet sich für die MasterCard Standard, die, wie auch die anderen Karten, im 1. Jahr zum halben Preis erhältlich ist.

Ich fülle mit Herr Weber den Kartenantrag der CREDIT SUISSE aus und frage ihn nach dem

Design. Herr Weber unterschreibt den Antrag anschliessend. (Bei Ausländern wäre zusätzliche eine Ausweiskopie erforderlich.)

Dem Kunden erläutere ich die weiteren Schritte. Ich erkläre ihm, dass der Antrag an das Card Center (Swisscard) weitergeleitet wird. Diese werden die Angaben prüfen und werden ihm die Karte zuschicken und einige Tage später den PIN. Falls die Karte nicht bewilligt wird, erhält er ein Schreiben, in welchem erwähnt wird, dass er die Voraussetzungen für die Kreditkarte nicht erfüllt. Ich sage ihm zusätzlich noch, dass er den PIN jederzeit am Bancomat ändern kann.

Ich bedanke und verabschiede mich von dem Kunden und lege den Antrag in das Fach für die Kreditkartenanträge. Die Anträge in dem Fach gehen am Abend mit der Post raus. Sie werden an unser Card Center geschickt.

Angekommen in unserem Card Center, werden die Anträge überprüft. Als erstes wird kontrolliert, ob die Anträge richtig ausgefüllt wurden. Danach wird geprüft ob der Antragsteller einen Eintrag im ZEK hat. ZEK ist die schweizerische Meldezentrale für Bonitätsinformationen aus Kreditgeschäften der privaten Haushalte. Sie registrieren positi-

ve und negative Meldungen aus Konsumkredit-, Leasing- und Kreditkartenverpflichtungen.

Die Bonität wird auch geprüft und ob der Kunde auch berechtigt ist eine Kreditkarte zu erhalten. Wenn diese Angaben korrekt sind, werden die Daten erfasst und zur Produktion weitergeleitet. Die Karte wird produziert und nach der Produktion dem Kunden nach Hause geschickt. Der PIN folgt einige Tage später. Falls er die Bedingungen nicht erfüllt bekommt er die Karte nicht, sondern nur ein Schreiben.

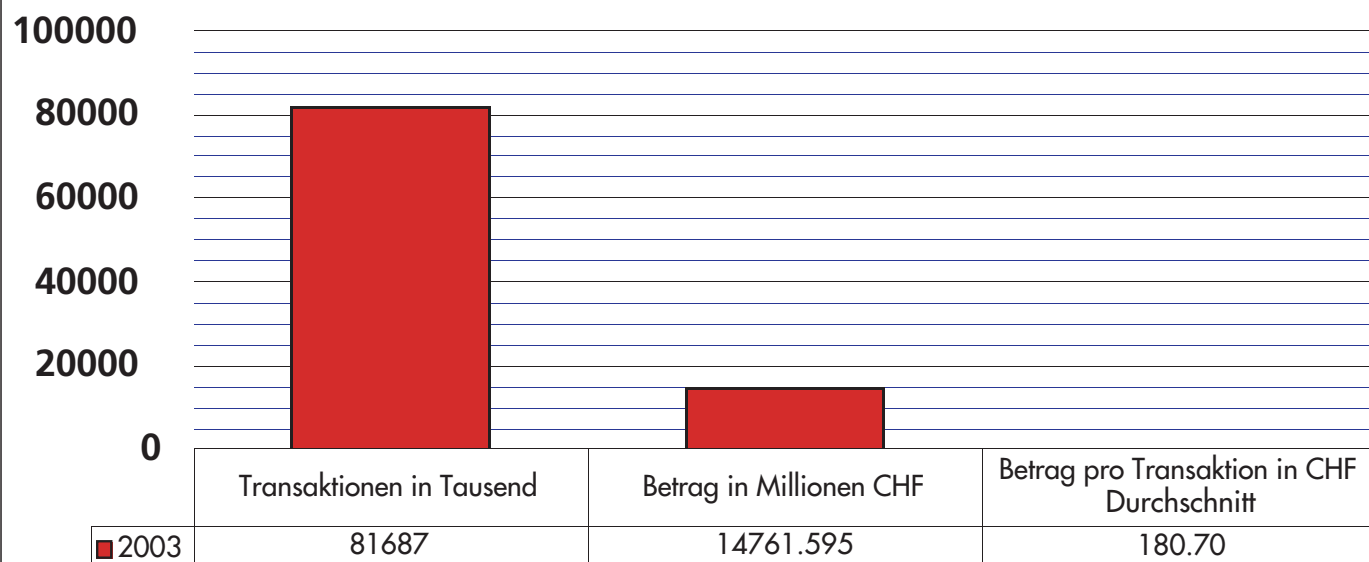
Schlusswort

Somit ist der Prozess beendet. Der Kunde kann jetzt bargeldlos auf der ganzen Welt und auch in der Schweiz einkaufen und natürlich auch von vielen weiteren Leistungen profitieren. Ich hoffe ich konnte diesen Prozess gut und verständlich schildern und hoffe auch dass die Leser Spass an dem Text haben werden.

Dank dieser Prozessbeschreibung wurde mein Wissen über die Kreditkarte erweitert. Ich weiss jetzt auch wie der Prozess „hinter den Kulissen“ abläuft.

Ich konnte aus dieser Prozesseinheit nur profitieren und ich hoffe ich werde auch mit den weiteren Prozesseinheiten profitieren.

Statistik der Kreditkarte für das Jahr 2003



Als erstes habe ich mir einen Überblick über meine Arbeit geschaffen. Ich bereitete die Prozesseinheit in meinem Kopf schon vor und schrieb mir Notizen dazu. Dies tat ich zwischen dem 10.03.04 und dem 12.03.04. In dieser Zeit habe ich mir auch meinen individuellen Zeitplan zusammengestellt.

Am 17.03.04 begann die richtige Arbeit. Ich begann, wie vorher schon festgelegt, der Reihe nach mit dem Titelblatt, dem Flussdiagramm und schliesslich dem Bericht. Die Arbeit ging rasch voran, da ich ja schon Notizen und Gedanken zu der Prozesseinheit vorbereitet hatte. Ich brauchte die 10h auf, die ich mir schon festgelegt hatte und war auch in dieser Zeit fertig mit diesen drei Schritten. Die drei Schritte machte ich in der Periode vom 17.03.04 – 19.03.04.

Am Mittwoch, den 24.03.04, kontrollierte ich meine Arbeit noch mal. Ich bearbeitete noch ein paar Details, die mir nicht so gefielen. Ich fing auch an, meine Arbeit graphisch besser darzustellen. Bilder und Musterdokumente sammelte ich in dieser Zwischenzeit, die ich nachher gebrauchen könnte. Ich korrigierte und verbesserte meine Arbeit während dieser Zeit fortlaufend. Die Lernjournale füllte ich auch fortwährend aus.

Den Rest der Arbeit, das heisst das Musterdokument, den Vorgehensplan, die Auswertung der Lernjournale und das Inhaltsverzeichnis, erledigte ich am Donnerstag, den 25. März 2004. Als letztes schrieb ich das Schlusswort und zog ein Fazit aus dieser ganzen Arbeit.

Ich denke, dass ich meine Notizen und Skizzen, die ich am Anfang hatte, gut auf das Blatt gebracht habe und ich hoffe die Leser werden gefallen daran finden.

