

Titelblatt

Inhaltsverzeichnis

Titelseite	1
Inhaltsverzeichnis	2
Zeitplan.....	3
Flussdiagramm.....	4-5
Bericht über die Prozesseinheit.....	6-9
Erfahrungen.....	10
Rechnungsstempel.....	11
Reisemäppchen knecht reisen	12
Fragebogen knecht reisen.....	13
Brief als Beilage bei Reiseunterlagen	14
Wettbewerb SRV.....	15
Aufgabenstellung.....	16-17
Bewertung des Lehrbetriebes	18
Bewertung üK.....	19
Auswertungsbogen.....	20

Zeitplan

Ich plane, die PE in einem Monat fertig zu stellen. So habe ich auch genügend Zeit, nochmals alles durchzusehen und allfällige Fehler zu korrigieren.

Bevor ich mit der Prozesseinheit beginne, erstelle ich diesen Zeitplan. Ich koordiniere genau, was ich wann erledige.

Am 21. Dezember setze ich mich mit dem Thema auseinander, um sicher zu sein, dass ich das Richtige in meiner PE bearbeite. Ich unterhalte mich mit Frau Heuscher, meiner Lehrlingsbetreuerin, um alles genau abzuklären. Falls es doch noch Unklarheiten gibt, wende ich mich an jemand anderen von knecht reisen. Wir haben alle das gleiche Thema, so können Fragen untereinander sehr gut behandelt und geklärt werden.

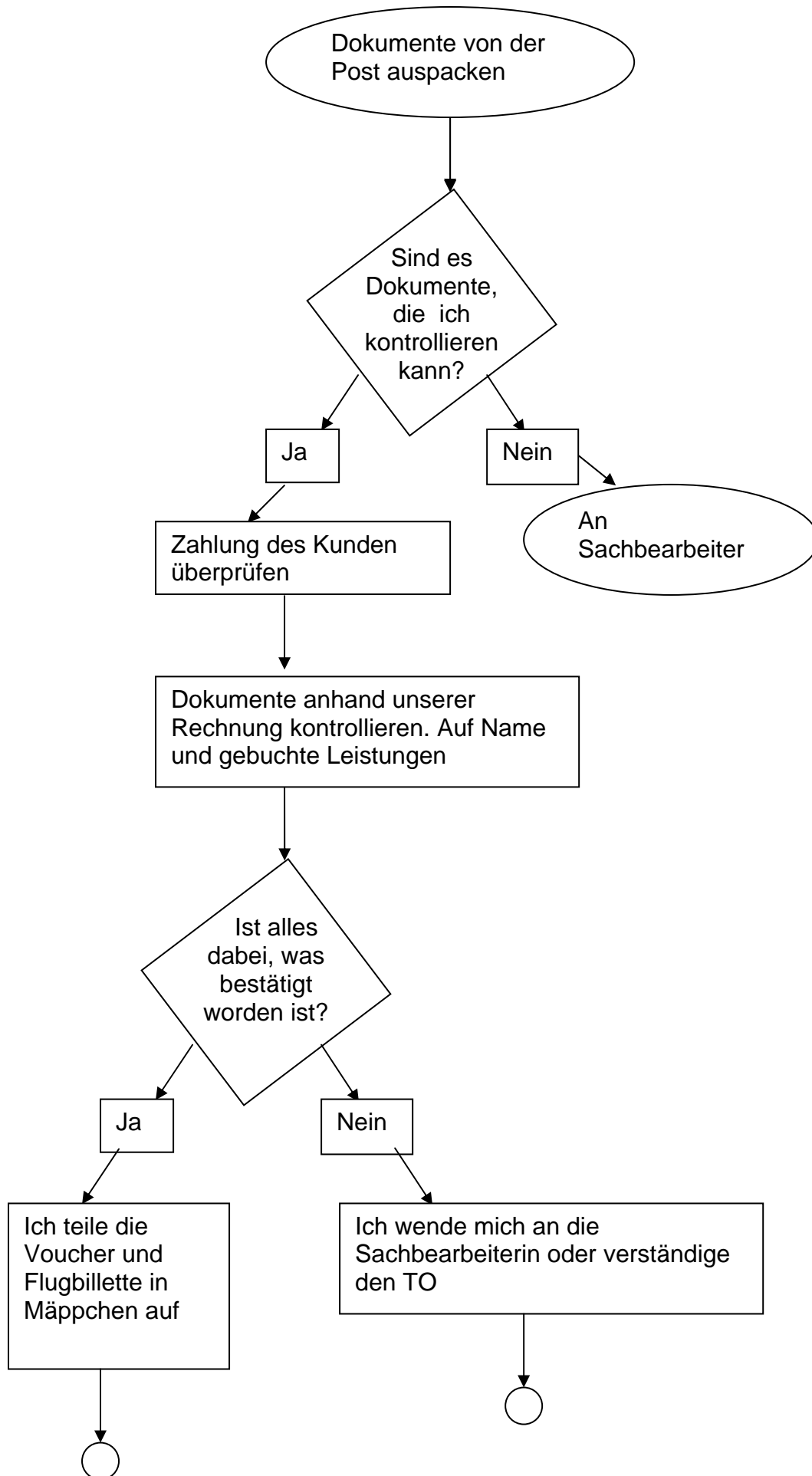
Am 28. Dezember werde ich mit ihr den Termin für die Besprechung der PE abmachen.

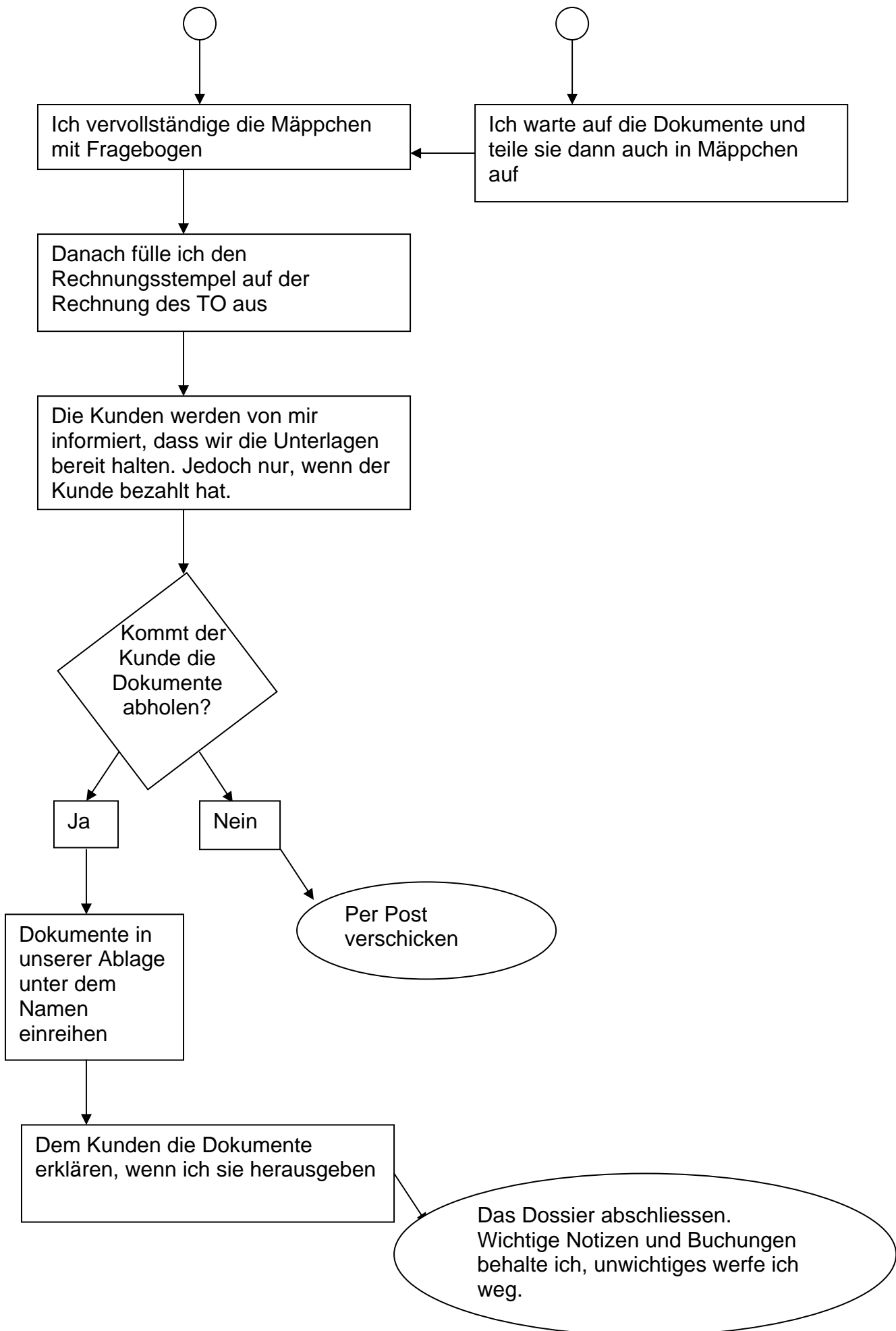
Ich werde als Erstes die Titelseite gestalten, wo ich verschiedene Dokumente vereinigen werde, als würde ich ein Dossier zusammenstellen. Danach gehe ich dem Plan des Modelllehrganges nach. Ich führe den Prozess nun. Zuerst werde ich mir stichwortartig notieren, was ich mache und in welcher Reihenfolge. Danach stelle ich meinen Bericht zusammen. Um sicher zu sein, dass ich nichts vergessen habe, lese ich ihn nochmals durch.

Anfangs Januar werde ich mit dem Beobachten und Durchführen des Prozesses beginnen. Beobachtet habe ich es schon oft, auch durchgeführt schon. Zuerst hat man mich noch beobachtet und mir Tipps gegeben, doch nun mache ich das schon länger selbständig. Da ich nur einen Kunden habe, kann ich den Prozess mehrmals mit meiner Mitarbeiterin durchführen. Das habe ich mit ihr schon länger abgemacht, so dass sie nicht einfach die Dokumente ohne mich kontrolliert.

Da ich selber noch nicht buchen kann, habe ich nur wenig die Möglichkeit, Dokumente und Rechnungen zu überprüfen und vervollständigen. Jedoch werde ich dann mit grössten Bemühungen und voller Aufmerksamkeit die Arbeit erledigen. Ich werde genaue Aufzeichnungen machen, wenn ich die Dokumente kontrolliere.

Am 17. Januar stelle ich das gesamte Dossier fertig und überprüfe es nochmals am 19. Januar. An diesem Tag findet auch die Auswertung der PE in meinem Lehrbetrieb statt.





Bericht über den durchgeführten Prozess

Dieses Dossier habe ich gesamthaft selber bearbeitet. Ich habe die Kunden beraten, gebucht und habe nun auch die Dokumentenausfertigung gemacht. Die Reise geht nach Österreich, um Skiferien zu machen. Da ich ein Autoplan Package verkauft habe, reisen die Kunden selbst an. Es braucht somit kein Flug- oder Zugticket.

Als die Dokumente in der Post waren, habe ich die Rechnung von Hotelplan mit einem Rechnungs- und einem Eingangsstempel versehen. So weiss ich immer genau, wann die Dokumente bei uns eingetroffen sind. Den Rechnungsstempel machen wir immer sogleich, damit er nicht vergessen wird.

Danach habe ich die Dokumente auf die Namen und auf die gebuchten Leistungen kontrolliert. Zuerst wurde ich stutzig, weil ich nur den Voucher für die Wellnessleistungen gefunden habe. Ich habe mir dann die Dokumente sehr genau angesehen und alles durchgelesen. Da meine Kunden ohne Voucher reisen, konnte ich auch keine Voucher finden. Auf der Bestätigung, welche die Kunden bei Anreise zeigen müssen, sind lediglich die Namen und die Buchungsnummer vermerkt. Also habe ich die Buchungsnummer nochmals überprüft. Weil wir auf Grund der voucherlosen Reise kein Mäppchen für die Unterlagen bekommen haben, machte ich unseren Schrank ausfindig und habe dann tatsächlich noch ein Mäppchen für Skiferien gefunden.

Nachdem die Dokumente im Mäppchen verstaut waren, konnte ich das Mäppchen vervollständigen. Ich habe einen Fragebogen von knecht, eine Kofferetikette pro Person und den Wettbewerb des SRV, den wir im Moment überall beilegen, zu den Dokumenten meiner Kunden gepackt. Auf das Mäppchen klebte ich einen Kleber unseres Reisebüros. Wenn die Kunden Fragen haben zu den Dokumenten können sie so, ohne grosse Suche nach unserer Telefonnummer, anrufen.

Die Dokumente waren nun zusammengestellt. Nun liegt es also am Kunden, ob er bezahlt hat. Ich habe mich in das Agent Online System, mit welchem wir Kunden erfassen und Rechnungen schreiben, eingeloggt. Ich habe das Dossier hervorgeholt und die Zahlung überprüft. Leider haben die Kunden noch nicht bezahlt. Ich muss sie also kontaktieren!

Das sollte jedoch nicht ein Hindernis für meine Arbeit sein. Das Dossier kann ich trotzdem fast abschliessen. Als nächstes habe ich den Stempel ausgefüllt, welcher sich auf der Rückseite der ersten Seite befindet. Wir

machen immer eine Kopie des Dossiers vom System. Auf der Hinterseite wird ein Stempel platziert, auf dem wir ausfüllen müssen, welche(n) Veranstalter wir gebucht haben. Weiter werden die Rechnungsnummer der TO-Rechnung notiert, wie auch den Netto- und den Bruttobetrag. Sollte es Probleme geben, können wir uns auf die Buchungsnummer des Touroperators beziehen und genau angeben, wie viel Kommission wir bekommen haben.

Sobald ich diesen Stempel ausgefüllt habe, muss ich auch den Stempel auf der Rechnung des Touroperators ausfüllen. Ein Beispiel, wie man diesen ausfüllt, finden Sie weiter hinten. Ich habe es zuerst mit Bleistift ausgefüllt, da ich noch nicht ganz sicher bin. Damit ich keine Fehler mache, habe ich es erst so gemacht und erst dann, nach dem Kontrollieren durch meine Mitarbeiterin, mit Kugelschreiber ausgefüllt. Man muss genau überprüfen, auf welches Konto das Geld geht, so dass man die Buchungsgebühr nicht auf das Konto von Hotelplan bucht! Die Nettoszahlen auf unserer Rechnung sollten somit den Nettoszahlen auf der Rechnung des Touroperators entsprechen. Bei mir war das nicht auf Anhieb der Fall, weil ich die Buchungsgebühr nicht beachtet habe. Da ich die Buchungsgebühr von uns nicht auf das Konto von Hotelplan buchen darf, habe ich verschiedene Brutto- und Nettobeträge erhalten. Doch nach kurzem Überlegen war auch dieses Problem behoben.

Wenn ich diesen Rechnungsstempel ausgefüllt habe, zeichne ich den Nettobetrag und das Abreisedatum der Kunden mit Leuchtstift an. So ist es für unsere Buchhaltung einfacher, diese Rechnung zu verbuchen. Die Rechnung wird nun zu unserer Ablage gelegt, wo wir die LSV sammeln. Die Rechnungen haben wir dort unterteilt nach Touroperator. So habe ich auch meine Rechnung nach der Rechnungsnummer eingeordnet.

Das Dossier ist somit fast abgeschlossen. Ich habe das Telefon zur Hand genommen und meine Kunden kontaktiert. Da die Restzahlung noch nicht erfolgt war, habe ich mitgeteilt, dass die Unterlagen abholbereit wären, jedoch die Zahlung noch fehlt. So habe ich erfahren, dass die Kunden den Rest mit Reka bezahlen möchten. Ich habe die Kunden darüber informiert, dass wir kein Bargeld als Rückgeld auf Reka geben können und dass wir eine Limite haben, wie viel Reka wir annehmen. Bei meinem Dossier war das jedoch kein Problem. Meine Kunden können die Cheques jedoch erst anfangs Januar bestellen. Ich habe mit dem Kunden einen Termin abgemacht, wann die Dokumente abgeholt werden und die Bezahlung erfolgt, das passiert alles in unserem Reisebüro. Meiner Meinung nach ist es besser, wenn die

Kunden die Dokumente selber abholen, weil so allfällige Fragen geklärt werden.

Damit ich den Termin mit dem Kunden sicher nicht vergesse, habe ich mir einen Agenda Eintrag im Agent Online gemacht. Dieser erinnert mich am gewünschten Tag daran, dass ich mit den Kunden Kontakt aufnehmen sollte, wenn die Dokumente noch nicht abgeholt worden sind und die Rechnung noch ausstehend ist. Wenn ich in der Schule bin, während die Dokumente abgeholt werden, also wenn die Kundin an einem anderen Tag als abgemacht vorbei kommt, habe ich die Notiz und kann später nachforschen, wer die Dokumente herausgegeben hat.

Da die Dokumente abgeholt worden sind, während ich in der Schule war, kann ich bei diesem Beispiel nicht erläutern, wie es abgelaufen ist. Jedoch spreche ich nun von einem früheren Beispiel, wo ich nur die Dokumente herausgeben konnte. Ich habe die Fragen der Kunden beantwortet und die Dokumente genauestens erklärt. Ich habe der Kundin alles gezeigt, so dass sie später nicht kommen kann und sagen, dass sie nicht alle Unterlagen bekommen hat. Ich habe der Kundin erklärt, wieso wir nun keine Gutscheine für das Hotel haben. Auch wie alles abläuft mit der voucherlosen Reise. Danach habe ich mich freundlich von der Kundin verabschiedet und ihr noch schöne Ferien gewünscht.

Auf dem Dossier habe ich das Datum vermerkt, wann ich die Dokumente herausgegeben habe und mein Kürzel dahinter gesetzt. So ist es auch für die anderen Mitarbeiterinnen klar, von wem die Dokumente herausgegeben worden sind.

Anschliessend schliesse ich mein Dossier komplett ab. Ich werfe die Notizen, welche nicht mehr gebraucht werden, weg. Jedoch werfe ich sie nicht einfach in meinen Papierkorb, sondern verreise sie auf Grund des Datenschutzes. Alle wichtigen Notizen und Buchungen beim Touroperator und Ausdrücke von CETS sammle ich und klammere sie in einer gewissen Reihenfolge zusammen. Als erstes den Ausdruck des Dossiers, dann unsere Rechnung auf der „bezahlt“ und das Valutadatum steht und dann die Ausdrücke des CETS. Ich lege mein Dossier zu unserer Ablage. Dort ruhen die Dossiers, welche abgelegt werden können. Unsere Dossiers lege ich in Ordner ab, welche nach Abreisedaten sortiert sind. Sobald ein Kunde eine Reklamation hat, muss man nicht lange suchen um das Dossier zu finden. Man hat es sofort griffbereit.

Als Letztes schreibe ich ein Welcome Back für die Kunden. Das ist eine Karte, auf der wir unten einen persönlichen Text hinschreiben können. Es begrüßt die Kunden von den Ferien und wünscht ihnen einen guten Start in den Alltag. Ich lege das Welcome Back in ein Mäppchen und auch eine Notiz dazu, wann das Welcome Back gesendet werden muss.

Nach der Rückkehr der Kunden rufe ich sie an, um mich zu erkundigen, wie die Ferien waren. Jedoch warte ich eine gewisse Zeit, falls die Kunden von sich aus vorbeikommen. Sobald ein Fragebogen zurückkommt, sehe ich ihn mir genau an, mit was die Kunden unzufrieden waren. Entweder setze ich mich mit den Kunden in Verbindung oder ich informiere meine Mitarbeiterin und lasse mich von ihr beraten, was nun zu tun ist.

Mein Prozess hat mir sehr gefallen, weil ich so sehr viel mit Kunden zu tun habe. Ich habe wirklich alles alleine gemacht, ausser der Buchung. Für mich war es sehr interessant! Ich konnte mich mit dem Touroperator in Verbindung setzen. Die Dokumentation zusammenstellen war informativ für mich, weil ich alles hineinpacken musste. Es darf nichts vergessen werden, jedoch auch nicht übersehen. Bei dieser Arbeit muss man sehr konzentriert arbeiten. Solche Arbeiten gefallen mir!

Erfahrungen

Erfahrung Nr.1:

Meine Kunden reisen voucherlos. Früher habe ich immer für alles Gutscheine gehabt, wenn ich die Dokumentenausfertigung gemacht habe. Ich werde mich von nun an sofort achten, was auf den Papieren steht. So finde ich sofort heraus, ob mir nun Voucher fehlen oder ob es eine voucherlose Reise ist. Darauf werde ich die Auftragsnummer und den Namen nochmals sorgfältig überprüfen, damit auch wirklich alles stimmt. Meine persönliche Meinung zu den Reisen ohne Gutscheine, ist eigentlich gut. Denn so kann man auch nichts verlieren!

Erfahrung Nr. 2:

Da meine Kunden mit Reka bezahlen wollten, habe ich auch auf diesem Gebiet Erfahrungen gemacht. Wir nehmen nur zu einem gewissen Teil Reka. Und zwar sind das 500.- pro Person, jedoch höchstens die Hälfte des Arrangementes. Bargeld als Rückgeld bekommt der Kunde nicht, falls er mit Reka bezahlt. Er darf nur so viel Reka geben, damit wir kein Rückgeld geben müssen. Ungerade Zahlen müssen also bar bezahlt werden. Ich habe vorher noch nie mit Rekezahlungen zu tun gehabt. Nun habe ich also auch auf diesem Gebiet etwas dazugelernt.

Erfahrung Nr. 3

Beim Rechnungsstempel ausfüllen muss ich sehr darauf achten, dass ich die richtigen Beträge auf die richtigen Konti buche. Auch wichtig ist, dass ich die richtigen Netto- und Bruttobeträge notiere. Sonst wird es von unserer Buchhaltung falsch verbucht und dann stimmt somit unser Umsatz nicht mehr. Bis jetzt habe ich es schon ein paar Mal nicht richtig beachtet, jedoch nochmals durchgesehen und den Fehler erkannt! So hat es im Endeffekt immer gestimmt.

Ich habe mich an den Zeitplan gehalten und bin damit sehr gut gefahren. Ich werde mir für später auch Zeitpläne gestalten, weil es so viel übersichtlicher ist und man nicht alles am Schluss machen muss, sondern auf die Zeitspanne, in der man den Prozess fertig stellen muss, verteilt hat.

Rechnungsstempel

Jede Kreditoren-Rechnung wird mit einem Rechnungsstempel versehen. Diesen füllen wir aus und leiten die Rechnungen an unsere Buchhaltung weiter.

Hier zeige ich Ihnen ein Beispiel.

- 1 Hier wird der Name des Rechnungsempfängers eingetragen.
- 2 Beim Sachbearbeiter setzen wir unser Kürzel. Ich trage das Kürzel CP.
- 3 Bei der Rechnungsnummer wird die Nummer unserer Rechnung notiert.
- 4 Beim oberen Betrag wird der Betrag, den wir dem Kunden belasten, eingetragen.
- 5 Das Konto vom Touroperator müssen wir auch wissen. So muss die Buchhaltung nicht lange suchen, welches Konto der TO hat. Kuoni / Helvetic Tours hat zum Beispiel das Konto 4021
- 6 Die Kostenstelle ist die Nummer des Reisebüros. Unsere Kostenstelle ist 115.
- 7 Unter der Auftragsnummer wird die Dossiernummer notiert. In unserem System, dem Agent Online, entspricht sie der Rechnungsnummer.
- 8 Beim unteren Betrag wird der Nettobetrag eingetragen.
- 9 Alle Rechnungen werden von unserer Chefin visiert, bevor sie an die Buchhaltung weitergeleitet werden.