



KNOW NOW
TOOLS FOR BUSINESS SUCCESS

Stellenbeschreibung Verkäufer Außendienst

UseNOW - TeachNOW - LearnNOW - FindNOW

- Sofort nutzbar: Auswählen - Anpassen - Anwenden
- In der Praxis erprobt und bewährt
- Im Tagesgeschäft sofort anwendbare Hilfsmittel
- Aktuell durch regelmäßige Updates



Stellenbeschreibung Seite 1 von 3

1. Instanz- bzw. führungsorganisatorische Stellenkriterien

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

| | | | |
|------|---|---|--|
| 1.1 | Stellenbezeichnung: | Verkauf Außendienst | 0415 |
| 1.2 | Stelleninhaber: | Herr Heinz Muster | 01.01.2010 4411 |
| | | <small>Vor- und Nachname</small> | <small>Geb.-Datum</small> <small>Pers.-Nr.</small> |
| 1.3 | Arbeitszeitplan: | <input checked="" type="checkbox"/> Hauptamtlich <input type="checkbox"/> Nebenamtlich Lohn: <input type="checkbox"/> Gehalt: Tarif <input checked="" type="checkbox"/> AT <input type="checkbox"/> Hauptstelle: | |
| 1.4 | Ziel der Stelle: | Realisierung der definierten Verkaufsziele: - Erhöhung der Kundenanzahl. - Erhöhung der Umsatzbeiträge (Umsatz/Produkt). - Erhöhung von Marktdurchdringung, Umsatz und Ertrag. - Stärkung des Ansehens u. Bekanntheitsgrades des Unternehmens. | |
| 1.5 | Arbeitsstufe: | Verkauf | Stellenstelle |
| 1.6 | Räumlicher Verantwortungsbereich: | Vertriebsbüro DACH-Gebiet (Deutschland, Österreich, Schweiz). | |
| 1.7 | Sachlicher Verantwortungsbereich: | Alle Produktgruppen und Serviceleistungen im Rahmen B to B (Business to Business). | |
| 1.8 | Personeller Verantwortungsbereich (Überstellung): | Keine Personalverantwortung | |
| 1.9 | Unterstellung: | Verkaufsleitung | Büroleiter Innendienst |
| 1.10 | Vertretung: | Innendienst Vertriebsbüro | Innendienst Vertriebsbüro |
| | | <small>Stelleninhaber vertritt</small> | <small>Stelleninhaber wird vertreten durch</small> |
| 1.11 | Vollmachten: | i.A. <input checked="" type="checkbox"/> i.V. <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> 0.000 | EUR Jahresbudget |
| 1.12 | Besondere Vollmachten bzw. Befugnisse: | <ul style="list-style-type: none"> • Erstellung von Angeboten zur Freigabe durch die Verkaufsleitung. • Verhandlung von Sonderkonditionen, Gutschriften und Kulanzbearbeitung bis zu 500€ im Einzelfall. • Durchführung von kundenbezogenen verkaufsfördernden Maßnahmen. • Überlassung von kostenlosen Mustern an Kunden und Interessenten. • Einsicht in alle Unterlagen, die zur Wahrnehmung seiner Aufgaben erforderlich sind. | |
| 1.13 | Kontaktlinien: | <ul style="list-style-type: none"> • Organisation eines Vermittlerstamms zur Unterstützung des Verkaufs. • Regelmäßiger Kontakt zum Verkaufsinendienst. | |
| 1.14 | Berichtspflichten: | Quartalsweise Berichterstattung über Empfehlungen, Beschwerden der Kunden. <ul style="list-style-type: none"> • Monatliche Meldung über die Verkaufsziele (Verkaufsstatistiken). • Berichterstattung an den Prozessverantwortlichen über Verbesserungsmöglichkeiten | |
| 1.15 | Regelkonferenzen: | Teilnahme an Außendiensttagungen. | |

Sie möchten sich über dieses und weitere Tools informieren?
 ... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
 Registrieren und downloaden!

Stellenbeschreibung Seite 2 von 3

2. Aufgaben- bzw. leistungsbezogene Stellenkriterien

2.1 Hauptaufgaben:
Kernaufgaben:
(Neben den hier aufgeführten Aufgaben ist der Stelleninhaber verpflichtet auch andere seiner Verantwortung zugehörige Aufgaben, insbesondere die Ausführung von Einzelaufträgen, die Ausführung der Aufgaben zum Aufgabengebiet, wenn diese betrieblich notwendig sind)

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

- Erfassung der Kundenkontaktdaten und Meldung an den Verkaufleiter.
- Beratung der Kunden und Interessenten über die Einsatzmöglichkeiten der Produkte.
- Durchführung von Kundenbesuchen vor Ort, um das persönliche Einverständnis der Kunden zu erlangen.
- Besuche von Kunden und Interessenten mit dem Ziel Abschlüsse zu tätigen.
- Aufklärung von Kunden über die Vorteile der Dienstleistungen.
- Erstellung von Angeboten im Rahmen der Zeichnungsberechtigung.
- Bearbeitung von Kundenanfragen und Beschwerden.
- Mitwirkung bei der Planung und Durchführung von Verkaufsförderungsaktionen.
- Durchführung von Marktanalysen und Entwicklung von Verkaufsstrategien.
- Qualitätssicherung und Überwachung der Ausführung des Verkaufs.
- Einhaltung der Anforderungen des Qualitätsmanagementsystems für den Prozess Vertrieb, so dass die Vorgaben der DIN EN ISO 9001:2015 erfüllt werden.
- Sicherstellung, dass die Qualitätsziele des eigenen Tätigkeitsbereiches erreicht werden.

Koordinations- bzw. Kontrollaktivitäten:

- Pflege der Kundendatenbank.
- Planung der Kundenbesuche und Erstellung des Tourenplans.
- Stichprobenartige Kontrolle der Einhaltung von Lieferterminen, Qualität, Liefermengen.
- Stichprobenartige Erfassung und Auswertung der Kundenzufriedenheit.
- Meldungen von Produktänderungen, neuen Produkten, Dienstleistungen des Wettbewerbs.

Der Stelleninhaber hat die Zusammenarbeit seines Bereiches mit den anderen Stellen des Unternehmens so zu gestalten, dass der Informationsfluss jederzeit reibungslos funktioniert und insgesamt eine gute Zusammenarbeit gewährleistet ist. Speziell betrifft dies die

- Einhaltung der Planvorgaben und der Budgets.
- Einhaltung der vorgegebenen Qualitätsstandards und Qualitätsmerkmale nach Maßgabe des QM-Systems.
- Vorschläge für Qualitätsverbesserungen im Außendienst und Schaffung der Voraussetzungen für deren Realisierung.

Der Stelleninhaber hat die vorgesetzte Stelle so zu informieren und zu beraten, dass diese in der Lage ist,

- ein langfristige Personalentwicklungsplanung zu betreiben.
- Probleme im Zusammenhang mit der sozialen Infrastruktur im Bereich des Außendienstes frühzeitig zu erkennen und auf diese angemessen zu reagieren.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:
Registrieren und downloaden!



Stellenbeschreibung Seite 3 von 3

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

2.2 Aufgaben in Gremien:

- Mitwirkung bei der Festlegung marktorientierter Preise und Konditionen (Arbeitsgruppe Preis)
- Mitwirkung im monatlichen Qualitätszirkel.
- Berichterstattung im Rahmen der Verkaufstagungen.
- Mitwirkung in den Arbeitssicherheitsausschusssitzungen und Umsetzung der Maßnahmen

2.3 Personalaufgaben:

Keine Personalaufgaben.

2.4 Öffentliche Verpflichtungen:

- Mitwirkung bei der Planung und Umsetzung von Messeaktivitäten (Arbeitsgruppe Marketing).
- Repräsentation der Organisation beim Kunden.

2.5 Sonstiges:

- Wahrung der Betriebsgeheimnisse und der Vertraulichkeit speziell von personenbezogenen Daten, die nicht allgemein zugänglich sind.
- Sicherstellung einer vertrauensvollen Zusammenarbeit mit der Arbeitnehmerversammlung (Betriebsrat).
- Einhaltung der Planvorgaben und der Budgets in seinem Bereich.

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools**

3. Kompetenz- bzw. qualifikationsbezogene Stellenkriterien

3.1 Ausbildung:

Abschluss einer Berufsausbildung als technische/r Kaufmann/frau. Kenntnisse über die Gegebenheiten des Marktes. Kenntnisse über die eigenen Produkte und Leistungen.

3.2 Spezielle Kenntnisse:

EDV-Kenntnisse in MS Office, MS Windows, Kenntnisse der entsprechenden Programmmodule des ERP-Systems, Kenntnis der CRM-Software.

... nutzen Sie unseren Tool-Online-Shop:

Registrieren und downloaden!

| | | | | | | | |
|-----------|-------|------------|-------|-----------------|-------|-------------------|--|
| Erstellt: | | Genehmigt: | | Stelleninhaber: | | Verteiler: | |
| | | | | | | Stelleninhaber | |
| | | | | | | Vorgesetzter | |
| | | | | | | Personalabteilung | |
| | | | | | | | |
| Name | Datum | Name | Datum | Name | Datum | | |

Hinweise zur Zuordnung von Verantwortlichkeiten im Sinne der ISO 9001:2015

In der DIN EN ISO 9001:2015 wird die Rolle der „Beauftragten der obersten Leitung“ explizit erwähnt. Natürlich kann die Rolle „Beauftragter der obersten Leitung“ beibehalten werden.

Ihr Vorteil als Know-NOW User:

- Freie Nutzung kostenloser Tools und Experten-Links
- Einrichtung und Nutzung eines Prepay-Kontos
- Einsparungen durch attraktive Bonusprogramme

Kostenlos und unverbindlich registrieren unter

www.know-now.de/join

| Verantwortlichkeiten BOL/QMB ISO 9001:2008 Abschnitt 5.5.2 | Verantwortlichkeiten allgemein ISO 9001:2008 Abschnitt 5.3 | % -Aufteilung der Verantwortung und Beispiele | |
|--|---|---|---|
| | | BOL/QMB | Fachbereiche |
| | a. Sicherstellen, dass das QM-System die Anforderungen dieser Internationalen Norm erfüllt. | 80% Umsetzung der Norm- forderungen in das QMS | 20% Fachliche Prüfung der Vorgaben des QMS |
| a. Sicherstellen, dass die für das QM-System erforderlichen Prozesse eingeführt, verwirklicht und aufrechterhalten werden. | b. Sicherstellen, dass die Prozesse die beabsichtigten Ergebnisse liefern. | 20% Koordination der Prozesse bzw. Bereiche | 80% Fachliche Leitung bzw. Lenkung |
| b. Der obersten Leitung über die Leistung des QM-Systems und jegliche Notwendigkeit für Verbesserungen zu berichten. | c. Berichten über die Leistung des QM-Systems und über Verbesserungsmöglichkeiten, insbesondere an die oberste Leitung. | 50% „Verdichten“ zu einem Gesamtbild | 50% Regelmäßige Berichte an den QMB |
| c. Die Förderung des Bewusstseins über die Kundenanforderungen in der gesamten Organisation sicherzustellen. | d. Sicherstellen der Förderung der Kundenorientierung in der gesamten Organisation. | 20% Schulungen der MA und Informations- Bereitstellung | 80% Vermittlung der Kunden- orientierung durch die Führungskräfte |
| | e. Sicherstellen, dass die Integrität des QM-System aufrechterhalten bleibt, wenn Änderungen am QM-System vorgenommen werden. | 10% Planung und Koordination der QMS- Änderungen | 90% Operative Umsetzung der QMS- Änderungen |

Sie möchten sich über dieses und weitere **Tools** informieren?

... nutzen Sie unseren **Tool-Online-Shop:**
Registrieren und **downloaden!**

QMS = Qualitätsmanagementsystem

Hinweise zur Anpassung des Dokumentes an die Organisation:

Um das Tool an Ihre Dokumentenstruktur anzupassen, gehen Sie (hier am Beispiel der Version MS Office 2010 dargestellt) bitte folgendermaßen vor:

1. Aktivieren Sie in der Leiste „Start“, Gruppe „Absatz“ das Symbol „Alle anzeigen“. Alternativ können Sie in der Leiste „Datei“ auf „Optionen“ klicken, im sich öffnenden Fenster „Anzeige“ auswählen und das Häkchen bei „alle Formatierungszeichen anzeigen“ setzen.
2. Löschen Sie nun zuerst das Textfeld mit dem Titel und danach die Grafik, indem Sie diese Objekte jeweils markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
3. Danach löschen Sie den verbliebenen Abschnittswechsel (oben), indem Sie diesen markieren und ebenfalls die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
4. Mittels „Doppelklick“ auf die Kopf- oder Fußzeile können Sie diese nun öffnen und die Texte und deren Formatierungen entsprechend Ihren Wünschen gestalten.
5. Löschen Sie das Kopfzeilen-Logo wie vorher, indem Sie dieses markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
6. Ein neues Logo fügen Sie ein, indem Sie in der Leiste „Einfügen“, Gruppe „Illustrationen“ auf das Icon „Grafik“ klicken und Ihre Datei auswählen.
7. Diese Hinweisseite entfernen Sie, indem Sie (ab dem letzten Seitenumbruch) alles markieren und die Entfernen-Taste (Entf) betätigen.
8. Das Dokument ist im Kompatibilitätsmodus (*.doc) zu vorherigen Office-Versionen gespeichert. In der Leiste „Datei“, können Sie das Dokument durch Betätigen der Schaltfläche „Konvertieren“ in das aktuelle Format *.docx umspeichern.

Nutzungsbedingungen von Fachinformationen:

- (1) Für vorsätzliche oder grob fahrlässige Pflichtverletzungen haftet der Lizenzgeber. Dies gilt auch für Erfüllungsgehilfen.
- (2) Für Garantien haftet der Lizenzgeber unbeschränkt.
- (3) Für leichte Fahrlässigkeit haftet der Lizenzgeber begrenzt auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden.
- (4) Der Lizenzgeber haftet nicht für Schäden, mit deren Entstehen im Rahmen des Lizenzvertrags nicht gerechnet werden musste.
- (5) Für Datenverlust haftet der Lizenzgeber nur, soweit dieser auch bei der Sorgfaltspflicht entsprechender Datensicherung entstanden wäre.
- (6) Eine Haftung für entgangenen Gewinn, für Schäden aus Ansprüchen Dritter gegen den Lizenznehmer sowie für sonstige Folgeschäden ist ausgeschlossen.
- (7) Der Lizenzgeber haftet nicht für den wirtschaftlichen Erfolg des Einsatzes der Tools oder Trainings.
- (8) Die Haftung nach dem Produkthaftungsgesetz bleibt unberührt.