

Arbeitsanweisung Kundenbestellungen

Herne, den 25.08.2023

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

unsere Intention ist es, unseren Kundinnen und Kunden ein hervorragendes Einkaufserlebnis zu gewährleisten. Hierzu gehört es auch, dass wir Kundenwünsche bestmöglich erfüllen. Da wir nicht in jeder Filiale, jeden Artikel einer jeder Marke führen können, kommt es immer wieder zu Situationen, in denen Sie den Wunsch der Kundin und des Kunden nicht sofort erfüllen können. Für diese Situationen stehen Ihnen die Tablet- und die Kundenbestellungen zur Verfügung.

Während bei einer Tabletbestellung die Ware sehr schnell beim Kunden ist, hat weder die Kundin oder der Kunde noch die Filiale, Transparenz hinsichtlich der Kundenbestellungen. Dies führt leider sowohl beim Endverbraucher als auch bei Ihnen selbst zu Herausforderungen.

Wir haben uns als Unternehmen entsprechend dazu entschlossen, diese Situation umgehend zu verbessern, so dass unsere Kundinnen und Kunden davon profitieren werden. Wir möchten Sie entsprechend darum bitten, ab sofort folgender Arbeitsanweisung zu folgen und Ihren Teams mitzuteilen:

1. Sie prüfen bitte immer den Bestand in den Filialen. Zuerst in Ihrem Bereich, danach in den restlichen Bereichen. Dieses können Sie an der Kasse erledigen.
2. Da sich selbstverständlich hinter jeder Kundenbestellung eine Kundin oder ein Kunde verbirgt, muss die abgebende Filiale den Artikel umgehend per Filialtausch an die Filiale mit der Kundenanfrage abgeben.
3. Sollte sich eine Filiale weigern, so kontaktieren Sie bitte Ihre Bereichsleitung. Die Bereichsleitungen werden dann untereinander eine Lösung finden.
4. Eine Kundenbestellung an die Zentrale wird nur dann ausgelöst, wenn in den Filialen kein Bestand mehr vorhanden ist.

Zielsetzung dieser Änderung ist es, dass unsere Kunden die Ware auf dem schnellstmöglichen Weg erhalten. Entsprechend bitten wir Sie, dies so umzusetzen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass alle Kundenbestellungen, die diese Kriterien nicht erfüllen, unbearbeitet an Ihre Bereichsleitungen weitergeleitet werden.

Vielen Dank und weiterhin viel Erfolg.

Herzliche Grüße



Marion Schreiber