

Inhalt und Detaillierungsgrad kann angepasst werden!

		mögliche Dokumente
0	Einleitung	
0.1	Titelblatt – Vorwort – Freigabe	-
0.2	Inhaltsverzeichnis Handbuch	-
1	Unternehmensführung	
1.1	Unternehmensführung	Jahresplan, Ziele
1.2	Unternehmens-Organisation	Organigramm, Stellenbeschreibungen
1.3	Managementsystem – Internes Audit	-
1.4	Kontinuierliche Verbesserung	Verbesserungsmeldung
1.5	Service-Controlling	Kennzahlen
1.6	Kommunikation	-
1.7	Marketing - Werbung	-
1.8	Corporate Identity	-
2	Verkauf	
2.1	Akquisition	Formulare
2.2	Anfrage – Beratung	Formulare
2.3	Angebot – Verkauf	Formulare
2.4	Rahmenbedingungen (Auftritt, Zeiten)	Checkliste
3	Service/Produktion	
3.1	Auftrag	
3.1.1	Auftrags-Entgegennahme	Checkliste
3.1.2	Auftrags-Durchführung	Checkliste
3.1.3	Auftrags-Abrechnung	Checkliste
3.1.4	Auftrags-Übergabe	Checkliste
3.1.5	Auftrags-Nachbearbeitung	Checkliste
3.1.6	Rahmenbedingungen (Auftritt, Zeiten)	Checkliste
3.2	Material	
3.2.1	Materialeinkauf	Checkliste
3.2.2	Entgegennahme von Materialien	Checkliste
3.2.3	Lagerung und Transport von Materialien	Checkliste
3.2.4	Auswahl und Bewertung der Lieferanten	Lieferantenliste
3.3	Infrastruktur	
3.3.1	Instandhaltung der Betriebsmittel (inkl. Ämtllisten)	Übersicht Betriebsmittel
3.3.2	Reparatur der Betriebsmittel	-
3.3.3	Kontrolle der Messgeräte	Übersicht Messgeräte
4	Kundendienst	
4.1	Telefondienst	-
4.2	Kundenzufriedenheit	Fragebogen
4.3	Kundenbetreuung	Checkliste
4.4	Kundenreklamationen	Checkliste
4.5	Rahmenbedingungen	Checkliste
5	Administration	
5.1	Posteingang - Postausgang	-
5.2	Archivierung	-
5.3	Aufbau und Einsatz der EDV-Anlage	Übersicht EDV
6	Personal	
6.1	Personalführung	Mitarbeitergespräch
6.2	Personalschulung	Schulungsplan
6.3	Personalrekrutierung	Checkliste
6.4	Personalausritt	Checkliste
6.5	Lehrlingswesen	Checkliste
7	Finanzen	
7.1	Bearbeitung der Debitoren	-
7.2	Bearbeitung der Kreditoren	-
7.3	Mahnwesen	-
8	Gesetze und Normen	(nicht zwingend)
8.1	Gesetze und Normen	Übersicht
9	Sicherheit	(nicht zwingend)
9.1	Sicherheit allgemein	Liste
9.2	Arbeitssicherheit	Liste
10	Umwelt	(nicht zwingend)
10.1	Umweltschutz	Liste