

## BESTELLANNAHME

In der Prüfung wirst du mit dem Prüfer zusammen eine Bestellannahme durchführen. Ich nenne dir heute die wichtigsten Punkte, die du dort erfragen musst.

Als erstes musst du natürlich den Namen von dem Kunden aufschreiben. Der Prüfer wird dir irgendeinen fiktiven Namen nennen. Dann ist es wichtig, dass du das Datum erfragst, wann der Kunde das denn abholen möchte oder auch geliefert möchte. Da kommen wir schon zum nächsten Punkt. Wann möchten Sie das haben und möchten Sie eine Lieferung oder möchten Sie die Produkte lieber bei uns in der Filiale abholen? Bitte schreibe, wenn es geliefert wird, die genaue Adresse des Lieferortes mit hin, denn das kann oft abweichen auch von der Anschriftsadresse, wo denn dein Kunde wohnt. Als nächstes ist es wichtig, eine Telefonnummer zu erfragen, die auch an diesem Tag dann erreichbar ist. Dann, als nächstes wichtig: Zu welcher Uhrzeit soll es geliefert werden oder wann wird es in der Filiale abgeholt? Und wir wissen ja auch, dass es viele Allergenen gibt. Also fragst du bitte auch, ob die Kunden dementsprechend auch Allergien haben. Dann achtest du darauf bei der Bestellung, was denn bestellt wird und ob das vielleicht nicht miteinander harmoniert. Das sind die Rahmenbedingungen.

Und natürlich geht es auch noch darum, welche Produkte der Kunde möchte. Da ist es wichtig, genau zu erfragen, wie viel von welchem Produkt vorhanden sein muss. Möchte der Kunde zwei Erdbeertorten haben, möchte er vielleicht zwei Kaviar Baguette haben Oder, oder, oder. Schreibe alles genau auf, sodass man es auch gut lesen kann, dass wenn du zum Beispiel mal im Urlaub bist in deiner Filiale, dass auch die Verkäuferin dich nicht anrufen muss und fragen muss, was denn da genau steht.

Zum Abschluss solltest du die Zahlungsmodalitäten natürlich auch noch klären. Das ist wichtig, denn es kann eine Anzahlung geleistet werden und dann muss auch geklärt sein, wird der Restbetrag überwiesen, ob es per Rechnung geht oder per Barzahlung in der Filiale.

Ich denke, jetzt bist du gut vorbereitet für deine Bestellannahme mit deinem Prüfer.