

# Bearbeitung der Geschenkgutscheine

*Geschenkgutschein*

Gutschein-Nummer Büro-50169

*Im Wert von:* \_\_\_\_\_

*In Worten:* \_\_\_\_\_

*Ausgestellt am:* \_\_\_\_\_

*Stempel & Unterschrift:* \_\_\_\_\_

*Eingelöst am / bei:* \_\_\_\_\_

Der Wert dieses Gutscheins kann nicht gegen Bargeld eingelöst werden und ist ab dem Ausstellungs-Datum 1 Jahr gültig. Nichtkumulierbar.

 **Coiffeursaloon Moser**



**Buri Stefanie**

**Coiffeursaloon Moser AG**

**1. Lehrjahr**





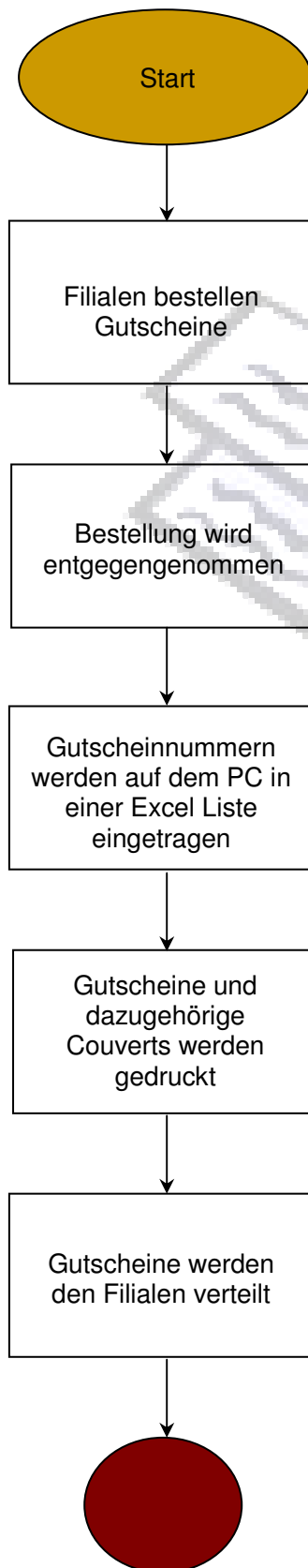
# Inhaltsverzeichnis

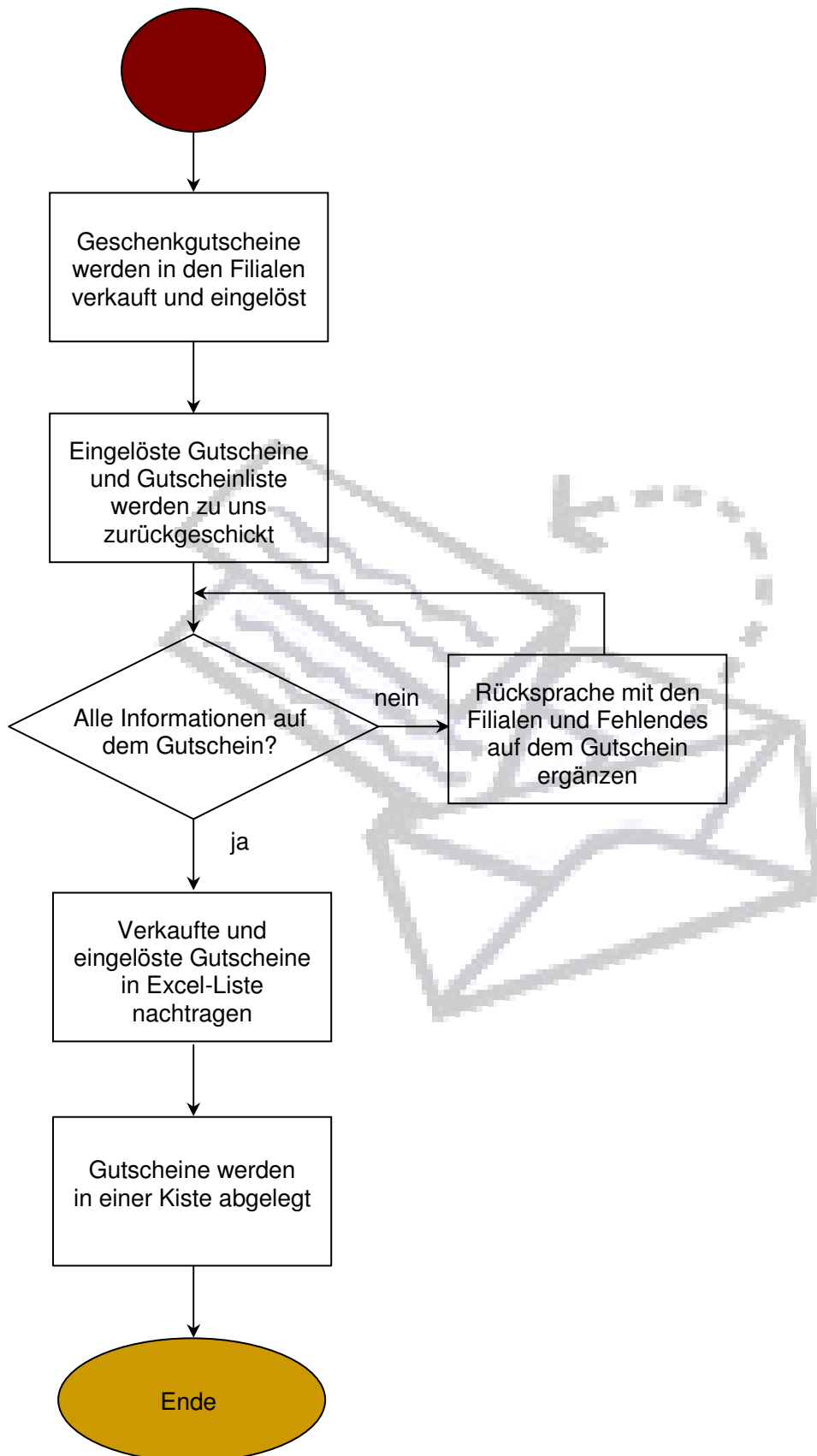
| Bezeichnung                                 | Seite |
|---|-------|
| <b>1. Flussdiagramm</b>                     | 3     |
| <b>2. Kurzbericht</b>                       | 5     |
| 2.1 Einführung in die Prozesseinheit        | 5     |
| 2.2 Prozessbeschreibung                     | 5     |
| 2.3 Schlusswort                             | 6     |
| <b>3. Pendenzenliste</b>                    | 7     |
| <b>4. Auswertungsbogen der Lernjournale</b> | 8     |
| <b>5. Musterdokumente</b>                   | 9     |



# 1. Flussdiagramm

## Bearbeitung der Geschenkgutscheine







# 2. Kurzbericht

## 2.1 Einführung in die Prozesseinheit

Mein Name ist Stefanie Buri und ich absolviere meine dreijährige Lehre in der Verwaltung von Coiffeursalons Moser AG in Thun. Wir sind ein Betrieb mit 18 Filialen. In jeder Filiale können Geschenkgutscheine verkauft und eingelöst werden. Die Filialen bestellen bei uns in der Verwaltung Gutscheine, die wir ihnen schnellstmöglich zustellen lassen.

Ich habe bewusst den Prozess „Bearbeitung der Geschenkgutscheine“ gewählt, da ich mit diesem Prozess täglich konfrontiert werde. Ich möchte Ihnen jetzt den Prozess vorstellen.

## 2.2 Prozessbeschreibung

- Jede Filiale bestellt bei uns, entweder per Telefon oder bei der monatlichen Materialbestellung, Gutscheine.
- Wenn die Bestellung per Telefon folgt – dies geschieht meistens in dringenden Fällen - wird die Bestellung notiert und wenn möglich, sofort gemacht. Wenn die Bestellung mit der monatlichen Materialbestellung erfolgt, bleibt mir eine Woche Zeit die Gutscheine zu verarbeiten, bis diese abgeholt und dann den Filialen verteilt werden.
- Ich öffne eine Excel-Liste, wo sich jede Filiale mit ihren Gutscheinnummern befindet. Zur Übersicht haben wir für jede Filiale ein eigenes Tabellenblatt gemacht.
- Ich öffne ein Tabellenblatt einer Filiale und schaue die letzte Nummer an. Dann rufe ich die Filiale an und frage nach, bis zu welcher Gutscheinnummer sie noch Gutscheine haben. Dies dient mir zur Kontrolle, dass wir auf dem aktuellsten Stand sind.
- Ich ergänze anschliessend in der Gutscheine Liste immer 20 – 30 neue Nummern.
- Ich öffne die gespeicherte Gutscheinvorlage. Die Nummer, die ich in der Excel-Liste neu eingetragen habe, ist jetzt auf die Gutscheinvorlage zu übertragen.
- Jeder Gutschein hat Buchstaben vor der Nummer. Diese ergeben sich aus dem ersten Buchstaben der Filiale. Sollten mehrere Filialen denselben Anfangsbuchstaben haben, so schreibt man die ersten zwei (oder mehrere) Buchstaben hin. Jede Filiale hat ausserdem ihr eigenes Zahlenspektrum.

Beispiel:      Filiale Münsingen                      = M-5240  
                    Filiale Münchenbuchsee              = Münch-19050

- Gutscheine und dazugehörige Couverts werden nun gedruckt.
- Die Geschenkgutscheine werden nach dem Ausdruck zugeschnitten und dann sorgfältig auf Sauberkeit und Vollständigkeit kontrolliert. Sollte etwas nicht in Ordnung sein, so muss ich dies noch ändern.
- Die Geschenkgutscheine und die Couverts lege ich in die entsprechende Filial-Kiste, die wöchentlich per internem Lieferdienst abgeholt und dann verteilt wird.
- Geschenkgutscheine werden in den Filialen verkauft und eingelöst.
- Wurde ein Gutschein verkauft oder eingelöst, so gibt es für mich drei Möglichkeiten dies zu überprüfen:



- Auf einer Gutscheinliste notieren sich die Coiffeusen jeweils den verkauften und eingelösten Gutschein. Diese Liste wird mir wöchentlich zugestellt. Anhand dieser Liste erkenne ich, bei wem der Gutschein verkauft und eingelöst wurde und notiere mir das in der Excel-Liste.
- Alle eingelösten Geschenkgutscheine werden mir zugestellt. Die Coiffeusen müssen auf dem Gutschein notieren, bei wem er eingelöst wurde, welcher Betrag eingelöst wurde und das Datum. Sollte dies einmal nicht der Fall sein, so muss ich die Filialen anrufen und nachfragen.
- Ich erhalte jede Woche von der Buchhalterin eine Liste, die eigentlich das beste Kontrollmittel für mich ist. Wenn ein Gutschein verkauft oder eingelöst wird, tippt die Coiffeuse das in der Kasse ein. Der Kassensstreifen wird wöchentlich der Buchhalterin zugestellt. Diese schreibt dann für mich alle eingelösten und verkauften Gutscheine auf ein Blatt, welches ich in der Excel-Liste nachtragen kann.
- Wenn der Gutschein eingelöst wurde, wird er mir zugestellt. Ich verarbeite den Gutschein in einer Excel-Liste. Wenn der Gutschein ganz eingelöst wurde, muss ich den Gutschein in der Liste abstreichen. Hat er aber noch einen Restbetrag (nur Teils eingelöst), so muss ich dies in der Liste vermerken.
- Ich kann die Gutscheine nun in einer Kiste ablegen und aufbewahren.

### 2.3 Schlusswort

Zu Beginn des Prozesses wusste ich nicht genau, was auf mich zukommen wird. Es war alles neu für mich und eine neue Herausforderung stand bevor. Als ich die Pendenzenliste entwarf, entdeckte ich zum ersten Mal einen „roten Faden“, der mir das Arbeiten an der Prozesseinheit deutlich erleichterte. Ich habe versucht, mich möglichst an die Pendenzenliste zu halten, dies erleichterte mir die Arbeit sehr. Ich habe während dem Bearbeiten des Prozesses gemerkt, dass es unter anderem um Zuverlässigkeit und Sauberkeit geht, denn anhand des gelieferten Geschenkgutscheins erhalten die Filialen ein gutes Bild von unserer Verwaltung. Ich bin mit meiner Arbeit zufrieden, denn es ist eine weitere Herausforderung für mich, diesen Prozess möglichst einfach und klar darzustellen. Ich möchte meine Erfahrungen auf meinen Weg mitnehmen, die ich bis jetzt gesammelt habe und diese bei der zweiten Prozesseinheit wieder anwenden. Ich kann also stolz auf meine erste Prozesseinheit zurückblicken.

# 3. Pendenzenliste



| Betreff                                     | Datum                  | Beschreibung   |
|---|------------------------|--|
| Vereinbarung der ersten PE                  | 10.01.07               | Das Thema wird abgemacht und Beurteilungsgespräch festgelegt                       |
| Informationen sammeln                       | 10.01.07               | Ich beschaffe mir die nötigen Informationen und plane die Vorgehensweise           |
| Notizen zum Flussdiagramm machen            | 12.01.07               | Ich mache mir Notizen über die einzelnen Teilschritte                              |
| 1. Lernjournal                              | 12.01.07               | Ich schreibe mein erstes Lernjournal   |
| Flussdiagramm machen                        | 19.01.07               | Ich erstelle das Flussdiagramm mit den einzelnen Teilschritten                     |
| Prozessbericht schreiben                    | 24.01.07 –<br>02.02.07 | Ich schreibe den ganzen Bericht ohne das Schlusswort                               |
| 2. Lernjournal                              | 02.02.07               | Ich schreibe mein zweites Lernjournal  |
| Schlussbericht schreiben                    | 09.02.07               | Ich schreibe das Schlusswort und über meine neuen Erfahrungen die ich gemacht habe |
| 3. Lernjournal                              | 09.02.07               | Ich schreibe mein drittes Lernjournal  |
| Inhaltsverzeichnis                          | 15.02.07               | Erstellen des Inhaltsverzeichnisses  |
| Titelblatt erstellen                        | 16.02.07               | Ich erstelle ein Titelblatt  |
| Auswertungsbogen der Lernjournale ausfüllen | 21.02.07               | Zusammenfassung aller Lernjournale   |
| Überarbeitungen des Prozesses               | 23.02.07               | Ich überarbeite die ganze Prozesseinheit   |
| Abgabetermin an Ausbilderin                 | 28.02.07               | Spätestens heute muss die Ausbilderin die PE haben                                 |
| Abgabetermin an ÜK-Leiter                   | 30.03.07               | Spätestens heute muss ich die PE an den ÜK-Leiter abschicken                       |

# 4. Auswertungsbogen der Lernjournale



## (Zusammenfassung der Lernjournale)

Nehmen Sie Ihre Lernjournalbogen zu dieser Prozesseinheit zur Hand und vergleichen Sie die entsprechenden Einträge zu den untenstehenden Fragen.

### *Während der Prozesseinheit war meine Motivation insgesamt*

tief ————— x —————> hoch

Da ich mir ein sehr hohes Ziel für diese Prozesseinheit gesetzt habe und ich dieses Ziel unbedingt erreichen will, war meine Motivation sehr hoch. Ich konnte mich während dem Bearbeiten des Prozesses gut konzentrieren und lies mich nicht ablenken, dies ermöglichte mir, den Prozess reibungslos zu gestalten.

### *Das Erlernen des Prozesses war für mich*

schwierig ————— x —————> einfach

Zu Beginn des Prozesses hatte ich ein wenig Mühe, mich in die neue Situation zu versetzen. Ich wusste nicht genau, wie ich anfangen soll. Doch als ich dann einmal anfang, machte plötzlich alles einen Sinn und das Arbeiten fiel mir immer einfacher. Das Gestalten des Flussdiagramms gefiel mir sehr gut und machte mir auch viel Spass. Im Allgemeinen war das Erlernen des Prozesses recht einfach gewesen.

### *Mit dem Ergebnis meiner Arbeit bin ich*

unzufrieden ————— x —————> sehr zufrieden

Ich habe in diese Arbeit viel Zeit investiert. Mit dem Resultat bin ich sehr zufrieden, ich kann also glücklich zurückblicken. Ich versuchte mich möglichst an die Pendenzenliste zu halten, so dass ich in keine Zeitnot geriet. Ich bemühte mich jeden Schritt des Prozesses so genau und verständlich wie möglich zu formulieren. Dies hat zu einem guten Ergebnis beigetragen. Man findet aber sicher immer etwas, was man noch hätte besser machen können.

### *Bei der nächsten Bearbeitung eines Prozesses berücksichtige ich von meinen Erfahrungen*

nichts ————— x —————> alles

Ich werde meine Erfahrungen mitnehmen für den nächsten Prozess. Ich habe viel gelernt und mein vernetztes Denken habe ich durch den Prozess stark gefördert.



# 5. Musterdokumente



*Geschenkgutschein*

Gutschein-Nummer Büro-50169

*Im Wert von:* \_\_\_\_\_

*In Worten:* \_\_\_\_\_

*Ausgestellt am:* \_\_\_\_\_

*Stempel & Unterschrift:* \_\_\_\_\_

*Eingelöst am / bei:* \_\_\_\_\_

Der Wert dieses Gutscheins kann nicht gegen Bargeld eingelöst werden und ist ab dem Ausstellungs-Datum 1 Jahr gültig. Nichtkumulierbar.

**haarwerk.ch** **Coiffeuren Moser**

Filiale in denen Geschenkgutscheine gekauft werden können

*Geschenkgutschein*

In diesen Kuverts werden die Gutscheine verkauft

Gutscheinliste von den Filialen

| <b>Gutscheine Filiale Worb</b> |              |                           |               |                  |
|--------------------------------|--------------|---------------------------|---------------|------------------|
| <b>Gutscheinnummer</b>         | <b>Datum</b> | <b>Name der Coiffeuse</b> | <b>Betrag</b> | <b>Eingelöst</b> |
| Worb-2560                      | 16.1.07      | Simone Frieden            | 50.--         |                  |
| Worb-2561                      | 17.1.07      | Simone Frieden            | 20.--         |                  |
| Worb-2562                      | 21.1.07      | Sandra Freiburghaus       | 100.--        |                  |
| Worb-2552                      | 17.1.07      | Simon Frieden             | 100.--        | 20.1.07          |

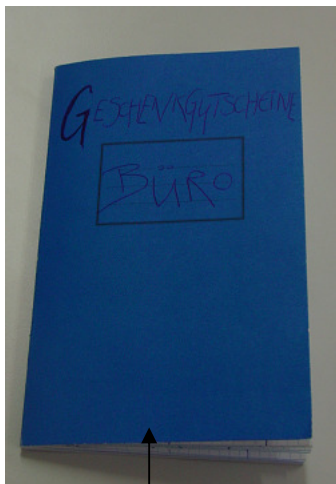


- Datum, wann der Gutschein verkauft wurde
- Name der Coiffeuse, die den Gutschein verkauft hat
- Wert des Gutscheins
- Datum, wann der Gutschein eingelöst wurde
- Name der Coiffeuse, bei welcher der Gutschein eingelöst wurde
- Restbetrag, wenn nur ein Teil des Gutscheins eingelöst wurde

| K-Nr. | Datum     | Name               | Wert   | Datum      | Name               | Restbetrag        |
|-------|-----------|--------------------|--------|------------|--------------------|-------------------|
| K-915 | 4.5.2006  | Sarah Cordes       | 50.00  |            |                    |                   |
| K-916 | 4.5.2006  | Sarah Cordes       | 50.00  | 24.8.2006  | Kathrin Thierstein | Restbetrag        |
| K-917 | 4.5.2006  | Sarah Cordes       | 50.00  |            |                    |                   |
| K-918 | 5.5.2006  | Sandra Rey         | 50.00  | 3.6.2006   | Sandra Rey         |                   |
| K-919 | 9.5.2006  | Sandra Rey         | 100.00 | 13.5.2006  | Sandra Rey         | Restbetrag 39.50  |
| K-920 | 12.5.2006 | Sarah Cordes       | 50.00  | 31.5.2006  | Sandra Rey         |                   |
| K-921 | 10.6.2006 | Sandra Rey         | 100.00 | 10.6.2006  | Sandra Rey         |                   |
| K-922 | 16.6.2006 | Kathrin Thierstein | 50.00  | 2.11.2006  | Sandra Rey         |                   |
| K-923 | 17.6.2006 | Sandra Rey         | 50.00  | 19.9.2006  | Sarah Cordes       |                   |
| K-924 | 17.6.2006 | Melanie Brigger    | 25.00  | 27.7.2006  | Christine Gerber   |                   |
| K-925 | 17.6.2006 | Melanie Brigger    | 25.00  | 27.7.2006  | Christine Gerber   |                   |
| K-926 | 24.6.2006 | Sandra Rey         | 150.00 | 1.7.2006   | Christine Gerber   | Restbetrag 9.50   |
| K-927 | 8.7.2006  | Sarah Cordes       | 20.00  | 4.10.2006  | Sarah Cordes       |                   |
| K-928 | 12.7.2006 | Melanie Brigger    | 100.00 | 17.10.2006 | Daniela Balzli     | Restbetrag 55.50  |
| K-929 | 14.7.2006 | Sandra Rey         | 100.00 | 7.9.2006   | Sarah Cordes       | Restbetrag 30.50  |
| K-930 |           |                    |        |            |                    |                   |
| K-931 | 19.7.2006 | Kathrin Thierstein | 47.00  | 31.8.2006  | Peter Moser        |                   |
| K-932 | 20.7.2006 | Sandra Rey         | 30.00  | 10.9.2006  | Sarah Cordes       |                   |
| K-933 | 2.8.2006  | Sarah Cordes       | 50.00  | 5.9.2006   | Kathrin Thierstein |                   |
| K-934 | 4.8.2006  | Sarah Cordes       | 30.00  |            |                    |                   |
| K-935 | 4.8.2006  | Sarah Cordes       | 30.00  | 5.9.2006   | Veronika Schweizer |                   |
| K-936 | 9.8.2006  | Sarah Cordes       | 100.00 | 16.9.2006  | Erika Kobel        |                   |
| K-937 | 19.8.2006 | Sandra Rey         | 100.00 | 29.11.2006 | Sandra Rey         |                   |
| K-938 | 23.8.2006 | Sarah Cordes       | 150.00 |            |                    |                   |
| K-939 | 24.8.2006 | Sarah Cordes       | 50.00  | 4.10.2006  | Sarah Cordes       |                   |
| K-940 | 26.8.2006 | ?                  | 50.00  | 14.9.2006  | Kathrin Thierstein |                   |
| K-941 | 26.8.2006 | Sandra Rey         | 200.00 | 8.12.2006  | Sandra Rey         | Restbetrag 144.00 |

Verkaufte Gutscheine

ganz eingelöste Gutscheine muss man durchstreichen



Gutschein-Buch von der Verwaltung

| Nr.   | Anspruchst.   | Einigkeit | Betrag | Nr.   | Anspruchst.  | Einigkeit | Betrag |
|-------|---------------|-----------|--------|-------|--------------|-----------|--------|
| 50057 | AA 05 06      |           | 100    | 50076 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50058 | AA 05 06      |           | 100    | 50077 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50059 | AA 05 06      |           | 100    | 50078 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50060 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50079 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50061 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50080 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50062 | 25.10.06 21.8 |           | 100    | 50081 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50063 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50082 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50064 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50083 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50065 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50084 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50066 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50085 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50067 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50086 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50068 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50087 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50069 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50088 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50070 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50089 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50071 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50090 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50072 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50091 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50073 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50092 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50074 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50093 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50075 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50094 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50076 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50095 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50077 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50096 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50078 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50097 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50079 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50098 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |
| 50080 | 25.10.06 21.8 |           | 200    | 50099 | 1.11.06 21.8 |           | 10     |

Gutschein-Buch von innen