



# E-LEARNING

Niveau 2



Kofinanziert von der Europäischen Union

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

## Arbeitsbereich 1 Büroabläufe

### 2.1. Umgang mit Post und Lagerbestand

**LE1: Nachweis der Fähigkeit, das Verfahren zu beschreiben und zu befolgen, mit dem die Organisation eingehende und ausgehende Post bearbeitet**

**LE2: Demonstration der Fähigkeit, eingehende Post angemessen zu ordnen (Kontrolle der Dokumente, Zustellung an die richtigen Personen usw.)**

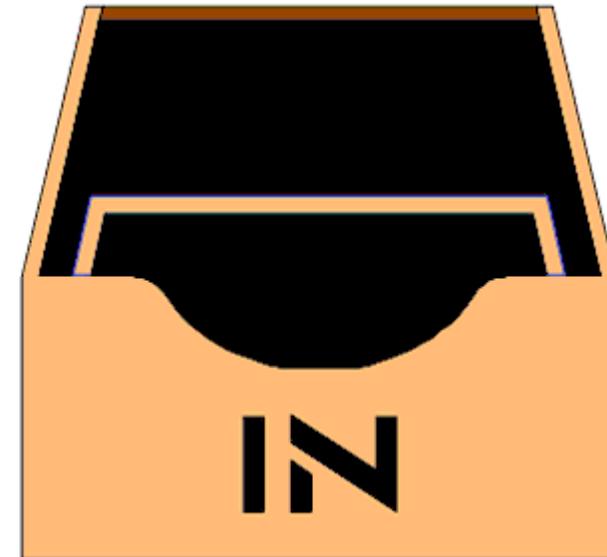
**LE3: Demonstration der Fähigkeit, ausgehende Post korrekt zu sammeln, zu ordnen und zu versenden**

**LE4: Nachweis der Fähigkeit, die im Büro geltenden Verfahren zur Bestandskontrolle zu erläutern, zu beschreiben und zu befolgen, um einen reibungslosen Ablauf im Büro zu gewährleisten. Verbesserungsvorschläge für diese Verfahren zu machen.**

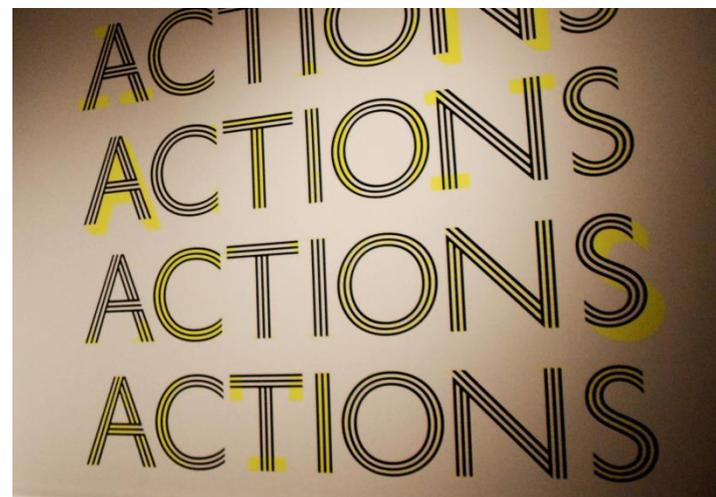
**LE5: Nachweis der Fähigkeit, den für den reibungslosen Betrieb des Büros erforderlichen Lagerbestand unter Verwendung spezifischer Verfahren und Instrumente aufrechtzuerhalten**



- Alles, was im Büro ankommt durch
  - Post
  - Fax
  - Kurier
  - E-Mail
  - usw.



- Sortieren der Post
- Weiterleitung an die zuständigen Abteilungen oder Personen
- Öffnen der Post des Arbeitgebers
- Prioritätensetzung
- Beschaffung der notwendigen Vorabinformationen zur Beantwortung spezifischer Anfragen oder zur Lösung von Problemen



- Zu den Unternehmensrichtlinien für den Umgang mit **eingehender** Post gehören:
  - Wer sie sammelt
  - Was sie damit machen
    - Erfassen?
    - Kopieren und verbreiten?
    - Stempeln, Kopieren und Verteilen?
    - Einfach verteilen?
- **Kein richtig oder falsch, solange es eine Politik gibt**
  - In der Regel ein Kompromiss zwischen dem Verwaltungsaufwand (d. h. der aufgewendeten Zeit) und der Möglichkeit, eine Sendung zurückzuverfolgen



- Der Umgang mit ausgehender Post gehört zur Unternehmenspolitik:
  - Wer darf ausgehende Post senden?
  - Wer ist für den Postversand zuständig?
  - Gibt es irgendeine Art von Aufzeichnung?
- Kein richtig oder falsch, wenn es eine Politik gibt
  - Wieder ein Kompromiss



- Die Post ist ein wichtiges Mittel der Kommunikation zwischen einem Unternehmen und der Außenwelt.



- Szenario A:

- Ein Kunde hat eine Angebotsanfrage per Post geschickt.

- Die für die Verteilung verantwortliche Person ist mit der Zustellung in Verzug.

- **Ergebnis**: Wir haben die Frist für die Abgabe des Angebots verpasst.
    - Und... Wir haben dem Kunden nicht einmal geantwortet.



- Szenario B:

- Ein Lieferant hat unserem Manager eine Einladung zu einer Cocktailparty geschickt. Die Einladung hat den Schreibtisch unseres Managers nie erreicht.

**Ergebnis:** Der Manager hat die Party verpasst und nicht einmal auf die Einladung geantwortet

- Szenario C:
  - Unsere Bank verlangte die Übersendung unserer Jahresabschlüsse per Fax, um unsere Kredite für das nächste Jahr zu verlängern.  
Sie hat sie nicht empfangen.
    - **Ergebnis**: Die Kredite werden nicht erneuert.



- Daher wirkt sich die Postbearbeitung aus auf:
  - Geschäftsentwicklung
  - Betrieb
  - Image



- Versäumnis einer Frist
- Ausstehende Zahlungen
- Anhänge fehlen
- Junk-/Verdachtsmails





**Identifizieren Sie die Unternehmenspolitik und  
empfehlen Sie Verbesserungen**

**EUPANEXT\_LO\_1\_M\_001**

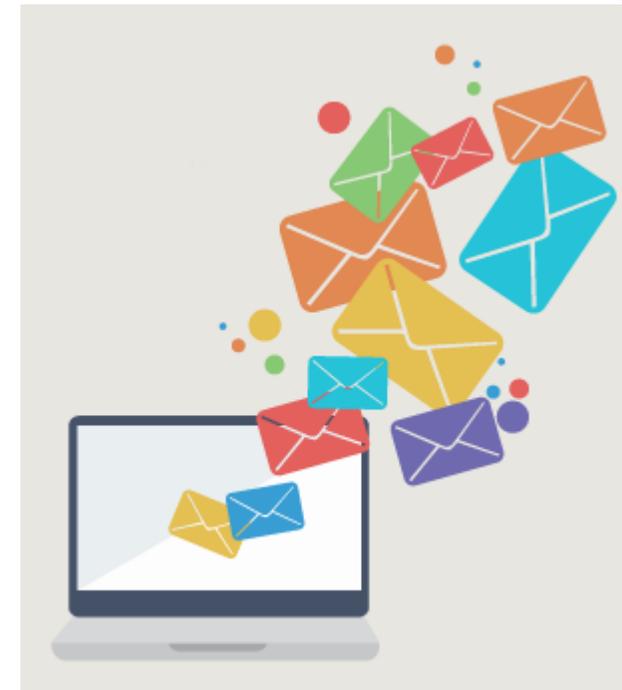
- **Kontrolle der Dokumente**

- Jede Art von Dokument, das im Büro ankommt, wird mit einem Stempel versehen, der das Datum und die Person angibt, an die es verteilt werden muss.
- Vor der Verteilung wird das Dokument kopiert und in einer Datei gespeichert. Auf diese Weise behält das Unternehmen eine zusätzliche Kopie aller Dokumente und kann auch nachvollziehen, an wen das Dokument zugestellt wurde. Außerdem werden auf diese Weise verdächtige Dokumente aussortiert.



- Effiziente Erfassung des Posteingangs

- Führen Sie eine Excel-Datei oder eine Word-Tabelle und fügen Sie jedes Mal einen Eintrag hinzu, wenn ein Dokument im Büro eingeht.
- Der Eintrag sollte Folgendes enthalten:
  - Datum
  - Sender
  - Empfänger
  - Thema
  - An wen sie zugestellt wurde



- Leitlinien für den Datenschutz und vertrauliche Dokumente
  - Die Post sollte nicht in öffentlichen Bereichen geöffnet werden.
  - Wenn vertrauliche Post eingeht, z. B. mit dem Vermerk "Persönlich", "Privat und vertraulich", "Vertraulich" usw., sollte diese nur vom Empfänger geöffnet werden, es sei denn, er hat eine entsprechende Vollmacht.
  - Die Posteingangs- und Postausgangskästen müssen abseits der Öffentlichkeit und in einem Bereich mit kontrolliertem Zugang aufbewahrt werden.



## • Leitlinien für den Datenschutz und vertrauliche Dokumente

- Aufforderung an externe Organisationen, sichere Posteinrichtungen zu benutzen;
  - entweder aufgezeichnet (unterschrieben) oder
  - Eilzustellung (nachverfolgt und unterschrieben) oder
  - Privater Kurier
- Außerdem sollten sie manipulationssichere Verpackungen verwenden, damit man erkennen kann, ob auf die Verpackung unberechtigterweise zugegriffen wurde.



- Keine Absenderadresse
- Absenderadresse aus Ländern, mit denen Sie nicht arbeiten
- Kein Empfängername (wahrscheinlich Werbematerial, das an die Organisation geschickt wurde)

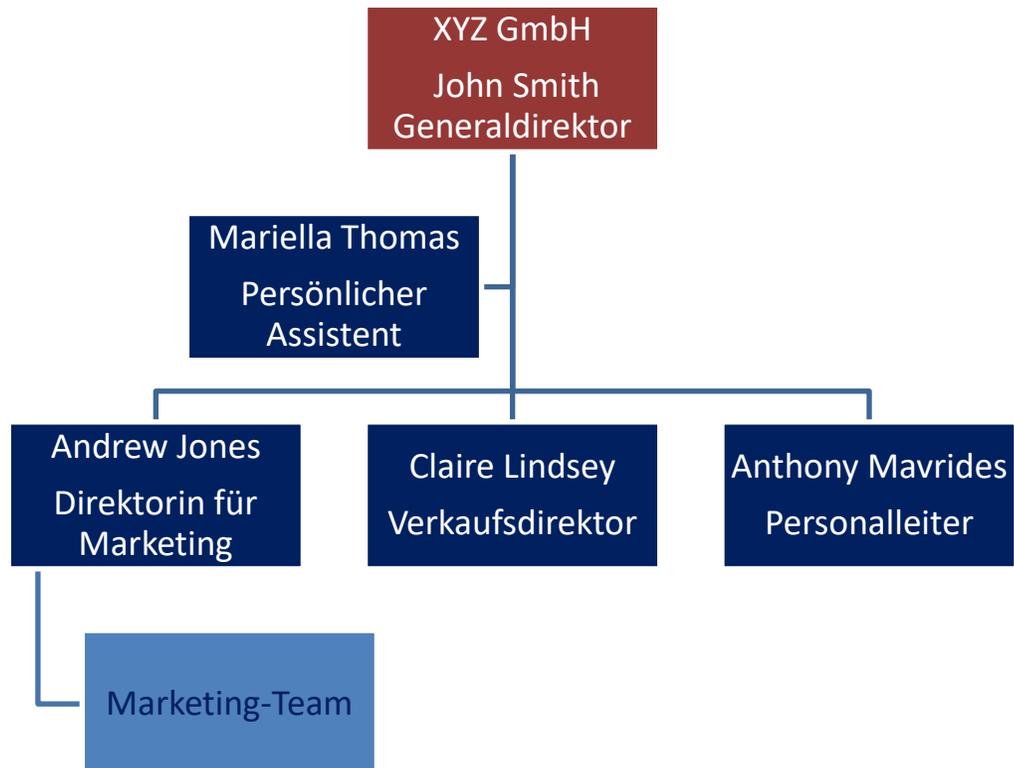




## Behandlung eingehender Post

EUPANEXT\_LO\_2\_M\_001

# Identifizieren Sie den geeigneten Empfänger



In der erhaltenen Mail wird um eine Patenschaft für eine Veranstaltung gebeten, die für die Waisenkinder organisiert werden soll. Das Schreiben ist an den Generaldirektor des Unternehmens gerichtet (der Name wird nicht genannt).

Wohin werden Sie die Post schicken?

- Post von Mitarbeitern abholen
- Registrierung von Post in einem Kontrollregister für ausgehende Post mit Informationen wie:
  - Sender
  - Empfänger
  - Thema
  - Art der Versendung



## Email Policy



- Sortieren der Post nach der Versandart (Post, Kurier)
- Prioritäten setzen - dringende Post identifizieren
- Sicherstellen, dass der Versandpreis im Rahmen vereinbarten Budgets liegt
- Dienste für die Abholung von Ausgangspost organisieren

## Email Policy



- Ein Unternehmen wird beurteilt...
  - ... Übrigens sind die Umschläge adressiert
- Sie macht nicht nur einen guten Eindruck, sondern beeinflusst auch, ob die Post rechtzeitig zugestellt wird.



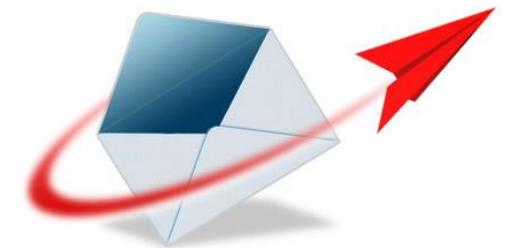
- Zu beachtende Punkte

- Verwenden Sie eine klare, leicht lesbare Schrift.
- Verwenden Sie eine angemessene Schriftgröße.
- Achten Sie darauf, dass die Adresse durch das Fenster des Umschlags sichtbar ist.
- Achten Sie bei Auslandspost darauf, dass Sie auch den richtigen Ländernamen angeben.
- Achten Sie auf einen angemessenen Abstand zwischen Zeichen, Wörtern und Adresszeilen.



**Name des Empfängers**  
**Straßenname und Hausnummer**  
**Vollständige Postleitzahl + Ort**

- Keine Punkte oder Kommas verwenden
- Beginnen jeder Zeile auf der linken Seite (zentrieren Sie die Zeilen nicht)



- **Empfehlungsliste**
- Standardisieren Sie die Adressliste und stellen Sie sicher, dass Sie alle Informationen haben.
  - Stellen Sie sicher, dass die Postleitzahlen korrekt sind.
  - Korrigieren Sie alle Rechtschreibfehler.



- Im Allgemeinen ist es illegal, per Post etwas zu versenden, das eine Person verletzen oder tödlich verletzen kann, oder den Postdienst zu behindern oder Eigentum zu beschädigen.
- Zu den schädlichen oder gefährlichen Objekten/Gegenständen gehören unter anderem die folgenden:
  - Alle giftigen (toxischen) oder infektiösen Substanzen
  - Alle Lebewesen, wie Schildkröten, Spinnen, Schlangen
  - Alle Krankheitserreger, die eine Krankheit verursachen können, wie ein Virus
  - Alle explosiven Gegenstände, entflammaren Materialien oder Chemikalien



- Gesetzliche Beschränkungen gibt es unter anderem für die folgenden Punkte:
  - Schusswaffen, Messer und scharfe Instrumente
  - Drogen und Narkotika
  - Fahrzeug-Hauptschlüssel
  - Und andere



- Postdienste unterscheiden sich von Land zu Land
  - Express-Sendungen
  - Einschreiben
  - ....
- Die Entscheidung über Kurierdienste hängt ab von
  - Verfügbare Mittel
  - Gewünschte Zustellzeit
  - Bedeutung des Dokuments



- Überprüfen Sie die Adresse zweimal.
- Berücksichtigen Sie die Dringlichkeit der Sendung.
- Berücksichtigen Sie das verfügbare Budget.





## **Bearbeitung ausgehender Post**

**EUPA\_LO\_3\_M\_001**



# Bearbeitung internationaler Post

EUPANEXT\_LO\_3\_M\_002

## Frage 1

Können Sie ein allgemeines organisatorisches Verfahren für die Bearbeitung eingehender Post beschreiben?

## Frage 2

Können Sie ein allgemeines organisatorisches Verfahren für die Bearbeitung ausgehender Post zu beschreiben?

Frage 3

Können Sie wichtigsten Grundsätze, die beim Umgang mit vertraulicher Post zu beachten sind, auflisten?

Frage 4

Können Sie verfügbaren Methoden für den Postversand nennen?

- Richtlinien für den Posteingang
  - Kontrolle der Dokumente
  - Aufnahme von Post
- Richtlinien für ausgehende Post
  - Sammeln und registrieren
  - Sortieren und Prioritäten setzen
- Datenschutz und Vertraulichkeit





## 2.1.2 UMGANG MIT DEM BESTAND

- Audiovisueller Bedarf und Ausstattung
  - Präsentationswerkzeuge, Wandtafeln, etc.
- Kalender
  - Planer, Tagebücher usw.
- Grundausrüstung und Etiketten
  - Postmaterial, Geldkassetten, Notizen, usw.
- Pausenraum und Sicherheit
  - Kalte Getränke, Tassen, Teller, Erste-Hilfe-Material usw.
- Geschäftliche Ausstattung
  - Aktentaschen, Reisezubehör, Portfolios, Computertaschen usw.
- Reinigungsmittel
  - Lufterfrischer, Besen, Glasreiniger, Mülleimer, usw.



- Organizer und Schreibtischzubehör
  - Schreibtischablagen, Schreibtischsortierer, usw.
- Kundenspezifische Druckmaterialien
  - Etiketten, Briefmarken, Visitenkarten, Umschläge, usw.
- Ablage, Bindung und Lagerung
  - Schachteln, Ordner, Akten usw.
- Hardware
  - Heizungen, Glühbirnen, Leitern, Batterien, usw.



- **Vor der Bestellung**

- Suche nach den besten Preisen
- Lieferanten kennenlernen
- Bestellung von Büromaterial bei Lieferanten im Rahmen des zulässigen Budgets
- Verfolgung der Aufträge bei den Lieferanten



- **Annahme von Lieferungen**

- Überprüfung der eingehenden Lieferungen anhand der entsprechenden Aufträge und Meldung etwaiger Probleme



- Lagerung

- Bestand an einem sicheren Ort aufbewahren



- Die Bestandsaufnahme ist die physische Zählung der Mengen und die Überprüfung des Zustands der in einem Inventar oder Lager befindlichen Artikel.
- Dies kann geschehen, um eine Prüfung des vorhandenen Bestands vorzunehmen.
- Sie ist auch die Quelle für Informationen über Bestandsabweichungen
  - Stets genaue, lesbare und aktuelle Bestandsaufzeichnungen führen

## • Überwachung

- Prüfen, ob die Lagerbestände ausreichen, damit das Büro stets reibungslos arbeiten kann
- Pflege des Lagerbestands an Büromaterialien in der erforderlichen Höhe
- Sich mit dem täglichen/monatlichen Bedarf an Büromaterial vertraut machen
- Beachten der Organisationsverfahren zur Überwachung der Lieferungen



- Entsorgen

- Wer ist befugt, über Dinge zu verfügen?
- Wie entsorgen Sie sie?
  - Verkaufen
  - Zerstören?
  - Andere?



## Die Sicherheit der Bestände erfordert Wissen:

- Was Sie haben
- Wo sie sich befindet
- Wie viel sie wert ist - daher sind gute Aufzeichnungen unerlässlich

## Diebe und Ladendiebe

- Ein Dieb von außen ist eine offensichtliche Bedrohung.  
Überprüfen Sie in diesem Fall die Sicherheit Ihrer Umgebung.
- Diebstahl durch Mitarbeiter kann ein ernstes Problem sein.  
Schulung der Mitarbeiter über Ihre Sicherheitsrichtlinien und -verfahren  
Mitarbeiter mit finanzieller Verantwortung sollten die Bestandsbuchhaltung nicht überwachen  
Beschränken Sie den Zugang zu Lagern, Vorratsräumen und Papierschrank.

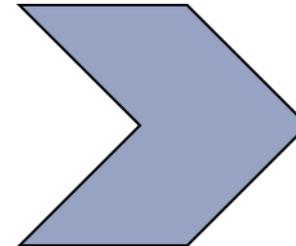


- **Vorteile**

- Effizient und flexibel
  - Sie haben nur, was Sie brauchen, wenn Sie es brauchen
  - Niedrigere Lagerkosten
  - Sie können auf dem Laufenden bleiben und neue Produkte entwickeln, ohne Lagerbestände zu verschwenden.

- **Nachteile**

- Die Deckung des Lagerbedarfs kann teuer werden.
- Nicht mehr vorrätig
- Sie sind von der Leistungsfähigkeit Ihrer Lieferanten abhängig.



Dies könnte für Ihr Unternehmen geeignet sein, wenn es sich um ein schnelllebiges Umfeld handelt, in dem sich die Produkte schnell entwickeln und der Bestand teuer ist.

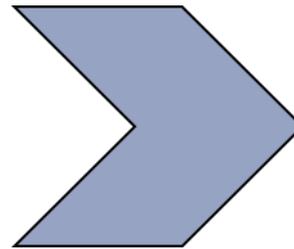


- **Vorteile**

- Einfach zu verwalten
- Niedrige Verwaltungskosten
- Sie gehen nie aus
- Großeinkäufe können billiger sein

- **Nachteile**

- Größere Lagerung
- Bestimmte Waren könnten verderben
- Die Bestände können veralten, bevor sie verbraucht sind.
- Ihr Kapital ist gebunden



Dies könnte für Ihr Unternehmen geeignet sein, wenn der Absatz schwer vorhersehbar ist und es schwierig ist, den Bedarf an Lagerbeständen zu bestimmen.



- **Führen Sie ein Inventar**
  - Wozu dient das spezielle Büromaterial?
- **Richtiges Identifizieren von Lieferanten**
  - bessere Qualität/Preise
    - Preis, Anfragen, häufige Kommunikation
- **Bestellung von Lagerbeständen entsprechend den erforderlichen Mengen**
  - Bestätigungen von Lieferanten erhalten, Bestellungen nachverfolgen



## Verfahren:

- Identifizieren Sie **spezifische Aktionen**
  - Wie Sie den Bestand im Auge behalten
  - Wie Sie die Bedürfnisse von Managern oder Kollegen erfassen
  - Wie Sie die Bestellung aufgeben
  - Wer unterschreibt/genehmigt den Auftrag
- Erklären Sie, **wann Sie Maßnahmen ergreifen müssen**
- Beschreiben Sie **Alternativen**
  - Notfallverfahren anzeigen
  - Warnungen und Vorsichtshinweise einbeziehen
  - Nennen Sie Beispiele
  - Zeigen, wie man Formulare ausfüllt

- Verfahren werden in der Regel in einem Gliederungsformat geschrieben

Ein Bestandskontrollsystem ist weit mehr als nur ein Zählsystem.

- Es ist ein Werkzeug, das ein Unternehmen in der Buchhaltung, der Bestandsplanung, dem Nachschub und der Vorhersage verwendet.
- Ein Inventarsystem kann so einfach sein wie ein Klemmbrett mit Häkchen oder so komplex wie ein automatisiertes System, das über Schnittstellen verfügt.
- Manchmal reicht ein Klemmbrett aus, aber für große Operationen sind komplexere Systeme erforderlich.

"Gut geschriebene Verfahren ermöglichen es den Mitarbeitern, ihre Aufgaben und Zuständigkeiten innerhalb vorgegebener Grenzen zu verstehen".

## Mindestlagerbestand

- Sie legen einen Mindestbestand fest und bestellen nach, wenn der Bestand diesen Wert erreicht. Dies wird als Nachbestellungsbestand bezeichnet.

## Bestandsaufnahme

- Sie überprüfen regelmäßig Ihre Bestände. Bei jeder Überprüfung geben Sie eine Bestellung auf, damit der Bestand ein bestimmtes Niveau erreicht.

## Grundlegende Prognose

- Nutzung historischer Daten, um Nachfragemuster zu erkennen und entsprechend zu bestellen

## Gerade noch rechtzeitig

- Das Inventar wird nach Bedarf bestellt - nicht geeignet für Büroangestellte

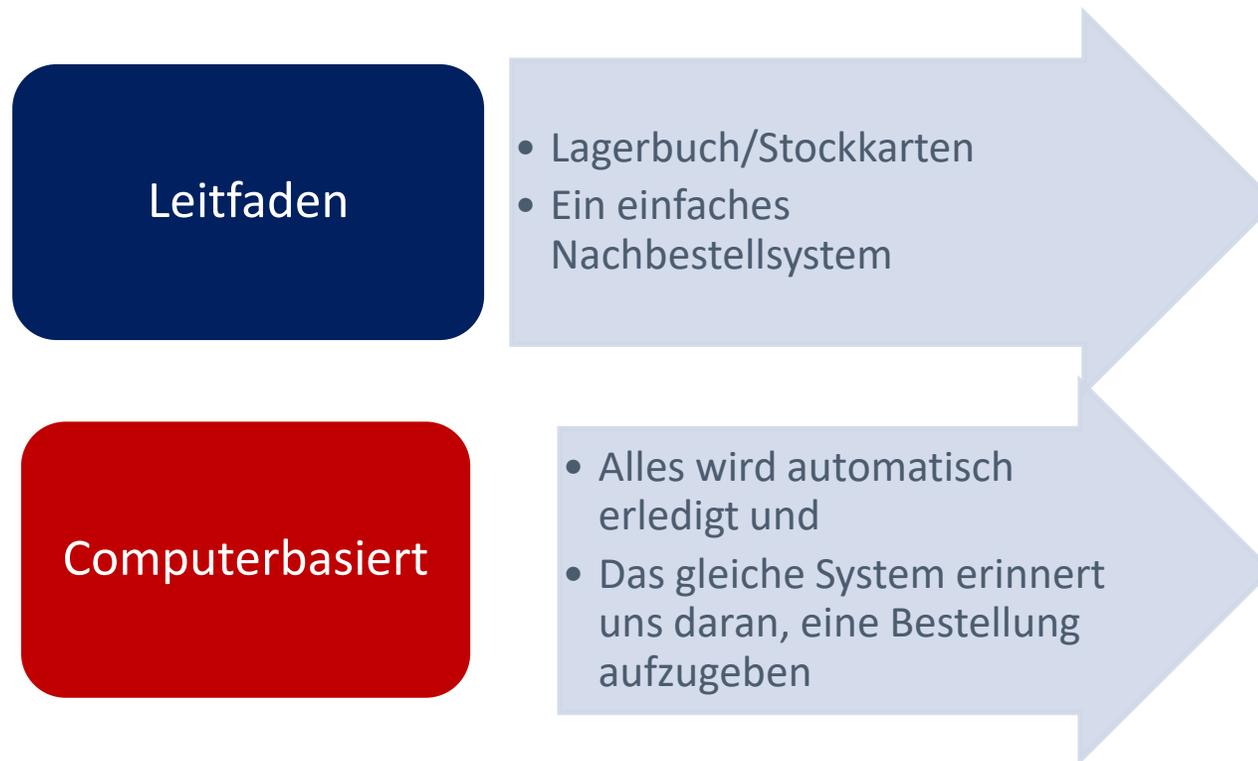
## Feste Bestellmengen

- Eine bestimmte Anzahl von Artikeln wird bestellt, wenn ein Bestellpunkt ausgelöst wird.

## Wirtschaftliche Bestellmenge

- Ziel ist es, die Lagerbestände zu möglichst geringen Kosten aufzubauen.





- Entwurf der richtige Vorlage in einer Excel-Tabelle je nach den Bedürfnissen der Organisation
- Verwenden eines typisches Klemmbrett und einen Stift, um alles aufzuschreiben
- Verwendung von PADs/elektronischen Geräten, um eine detaillierte Analyse der Leistung von Artikeln zu ermöglichen
- Die täglichen Bedürfnisse unserer Kollegen kennen



*MMC verbraucht im Durchschnitt 50 Pakete Papier pro Woche.  
Papier wird jeden Mittwoch bestellt, und der Lieferant nimmt keine Bestellungen an anderen Tagen an.  
Heute ist Dienstagnachmittag und wir haben noch 20 Pakete übrig.*

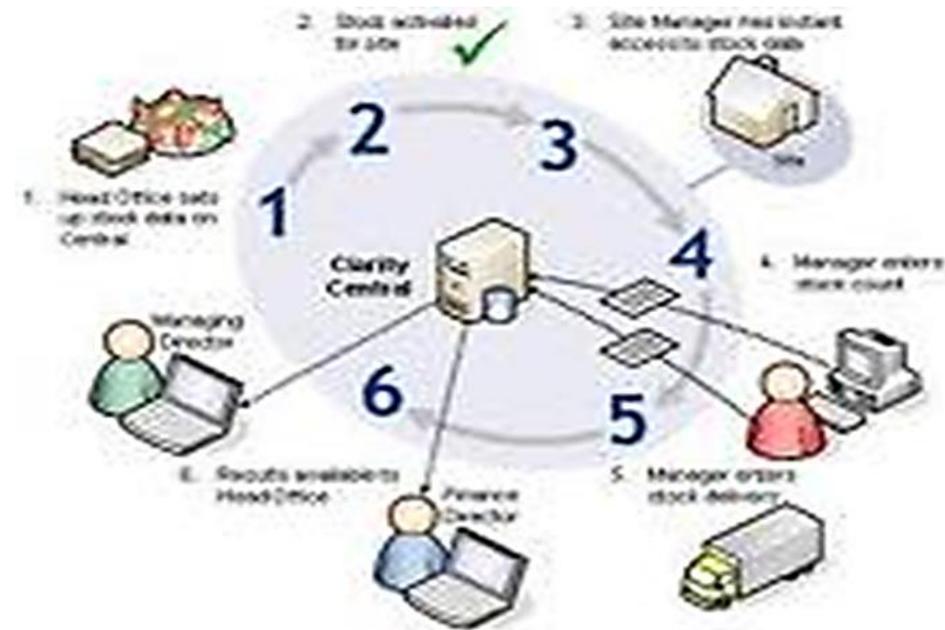


Welche der folgenden Möglichkeiten würden Sie wählen?

- a. 10 Pakete bestellen
- b. 30 Päckchen bestellen
- c. Keine Notwendigkeit, jetzt zu bestellen; warten wir bis Freitag

Sie haben den Bedarf für die Bestellung von Lagerbeständen ermittelt.

Beschreiben Sie bitte ausführlich Ihre Schritte von diesem Punkt bis zum Eintreffen der Ware im Büro.



Füllen Sie das weiße Feld aus



Stock Item Description	Supplier	Period	Min, Reorder Quantity	Quantity in stock	Order Level
Pens	MMC	Every month	5	5	0
Paper clips	MMC	Every month	10	5	
Post- it	MMC	Every month		0	5
Highlighters	MMC	Every week			0
Dividers	MMC	Every week	5		-1

## Antworten

Stock Item Description	Supplier	Period	Min, Reorder Quantity	Quantity in stock	Order Level
Pens	MMC	Every month	5	5	0
Paper clips	MMC	Every month	10	5	-5
Post- it	MMC	Every month	5	0	5
Highlighters	MMC	Every week	5	5	0
Dividers	MMC	Every week	5	6	-1

- die Menge des zu bestellenden Bestands zu ermitteln
- Wenn es einen zugelassenen Lieferanten gibt, wenden Sie sich an ihn.
- Wenn es keinen zugelassenen Lieferanten gibt, suchen Sie nach einem Lieferanten und fordern Sie ein Angebot an
- Eine schriftliche Bestellung vorbereiten und an den Lieferanten senden
- Überprüfen Sie bei der Lieferung der Waren die Mengen und Spezifikationen, um sicherzustellen, dass sie mit Ihrer Bestellung übereinstimmen.

**Immer innerhalb der  
Grenzen der eigenen Autorität**

## Befolgen Sie die Unternehmensverfahren

- Monatliche Bestandsaufnahme - Erfassung des Bestands
- Bestellung von Lagerbeständen entsprechend den erforderlichen Meldebeständen (Erhalt von Bestätigungen von Lieferanten, Nachverfolgung von Bestellungen)
- Nicht benötigte Bestände entsorgen
- Führen Sie Buch darüber, wie viel Vorrat Sie verbrauchen, damit Sie die Mindestnachbestellmengen anpassen können.
- Lagerung der Bestände im vorgesehenen Lagerbereich unter guten Bedingungen, damit die Bestände in einem guten Zustand bleiben
- Identifizierung von Lieferanten
  - Marktforschung
  - Preisanfragen
  - Kommunikation auswerten
  - Referenzen



# Bestellung von Büromaterial

EUPA\_LO\_4\_M\_001



## Lagerbestand aufrechterhalten

EUPA\_LO\_5\_M\_001

- Frage 1
  - Beschreibung der organisatorischen Anforderungen für die Bestellung, Annahme von Lieferungen, Lagerung, Überwachung und Entsorgung von Beständen.
- Frage 2
  - Beschreiben Sie das Verfahren für die Bestellung bei einem bestimmten Lieferanten.



- Frage 3
  - Können Sie den für reibungslosen Betrieb des Büros erforderlichen Lagerbestands berechnen?
- Frage 4 überprüfen
  - Skizzieren Sie die Vorteile von Verfahren zur Bestandskontrolle.

- Wichtige organisatorische Abläufe für die Bestandskontrolle
  - Bestellung
  - Annahme der Lieferung
  - Ablage
  - Bestandsaufnahme
  - Überwachung
  - Entsorgen



- Auflistung der Vorteile der Anwendung von Bestandskontrollverfahren
  - Immer Vorrat haben
  - Kann Fristen einhalten
- Mögliche Verfahren der Bestandsüberwachung
  - Mindestlagerbestand
  - Bestandsaufnahme
  - Prognose



Gut gemacht!

**Lerneinheit 2.1 ist abgeschlossen!**



**Kofinanziert von der  
Europäischen Union**

Von der Europäischen Union finanziert. Die geäußerten Ansichten und Meinungen entsprechen jedoch ausschließlich denen des Autors bzw. der Autoren und spiegeln nicht zwingend die der Europäischen Union oder der Europäischen Exekutivagentur für Bildung und Kultur (EACEA) wider. Weder die Europäische Union noch die EACEA können dafür verantwortlich gemacht werden.

