

**Kompetenztraining 81****S. 316f.**

1.	Prozessbezogene Kennzahl	Vorrangig berücksichtigte Größe		
		Zeit	(Prozess-) Qualität	Kosten
	Anzahl der Falschlieferungen je 1000 Auslieferungen			
	Servicegrad			
	Werbeaufwandssatz vom Umsatz			
	Umwandlungsrate			
	Anzahl der bearbeiteten Kundenaufträge je Sachbearbeiter und Arbeitstag			

2. 2.1	Kennzahl	Wert im Berichtsjahr	Vorgegebener Zielwert	Abweichung in %-Punkten
	Auftragseingangsquote			
	Auftragsreichweite			
	Umwandlungsrate			
	Neukundenanteil			
	Vertriebskostenquote			
	Aufwand Außendienst			
	Servicegrad			