

## AUFTRAGSABWICKLUNG – DISPO 22–25h/W



holt es, hat es, bringt es ...

So erklärt Simone ihren Freund\*innen ihren  
Arbeitsalltag als „**Chefin des Horuck-Auftragskalenders**“

„Ich sitze am **Telefon** und kläre mit unseren Kund\*innen und Warensponder\*innen, wann und wo wir Möbel abholen können. Ich **erkläre** ihnen auch welche Art von Möbeln wir nehmen können und welche leider nicht. Wir nehmen ja Zum Beispiel nur unbeschädigte Möbel.

Außerdem muss ich **einschätzen**, wie lang wir für einen Auftrag brauchen. Bis zu 2-3 Stunden schätze ich selbst ein. Wann immer ich denke, dass wir länger brauchen, vereinbare ich eine Besichtigung für unsere Transportleiter\*innen. Übersiedelungen werden immer besichtigt.

Zu meinen Aufgaben gehört es auch **rauszuhören**, ob die Kund\*innen noch mehr Möbel haben als sie mir sagen, und wie groß die Stücke sind. Oft sehen die Leute ihre eigenen Möbel nicht mehr und dann versuche ich mehr Infos zu bekommen. Gerade bei Übersiedelungen kommt dann doch plötzlich noch eine Waschmaschine und noch ein Kästchen oder ein Regal dazu. Und das bedeutet dann natürlich mehr Zeit und Aufwand.

In den Gesprächen gilt es oft **geduldig** zu sein, wenn mir die Kund\*innen zum Beispiel ihre momentanen Lebensumstände erklären, um sich zu entschuldigen, dass sie sich so spät für einen Termin bei mir melden.

Ich **vereinbare** alle Termine rund um unsere 4 Transportteams. Das beinhaltet Zustellungen von Möbeln, die bei uns im Flohmarkt gekauft wurden, Übersiedelungen, Transporte, Wohnräume, Abholungen und Aufträge, bei denen wir nur mit Arbeiter\*innen ohne LKW anrücken.

Dazu gehört auch das **Abklären** und mehrmalige Telefonate mit Kund\*innen, wenn sich etwas geändert hat oder storniert wird. Die Kunden\*innen erfahren bei mir auch die Grundpreise für Entsorgungen, Übersiedelungen, Zustellungen und auch der Übersiedlungskartons, die wir anbieten.

Ich nehme auch Schadensmeldungen und positives wie negatives **Feedback** entgegen – bedaure, entschuldige oder freue mich – und leite alles an unsere Bereichsleiter\*innen weiter.

Zur Disposition gehört auch das **Beantragen** von Ladezonen- und Einfahrtsbewilligungen bei der Stadt Innsbruck, die wir für bestimmte Aufträge brauchen. Außerdem leite ich Telefonate weiter, die versehentlich bei mir gelandet sind. Unter Umständen auch an andere Firmen, wenn das Gewünschte nicht in unsere Kompetenzen fällt.

Wenn kein\*e Transportleiter\*in erreichbar ist, liegt es an mir zu **entscheiden**, welche Arbeit unsere Arbeiter\*innen als nächstes machen sollen und ihnen einen entsprechenden Auftrag zu geben. Manchmal ist das einfach die Entscheidung, dass nun Pause ist und es in einer Stunde wieder weitergeht.

Die Aufgabe der Disposition umfasst auch das **Vertreten** des Sekretariats im Urlaub oder bei Krankenstand. Gleichzeitig vertritt Karin auch mich, wenn ich krank oder auf Urlaub bin.

Ohne **Computer** geht's bei mir nicht. Wir haben ja ein Programm, in dem wir die Aufträge erfassen. Damit arbeite ich immer schon parallel beim Telefonieren. Und ich schreibe auch E-Mails.

Die Transportteams sind bei uns immer gut ausgelastet. Das heißt, bei mir geht es schon immer wieder rund. Ich mag das. Und es ist ein Erfolgserlebnis, wenn dann (doch) alles gut läuft, weil ich die Aufträge gut koordiniert hab. Ich musste da **reinwachsen**. Aber die Kolleg\*innen haben ja alle jede Menge Erfahrung. Gemeinsam haben wir noch alles hingekriegt.“