

## **1.Fallorientierte Aufgabe zum Themengebiet „ Auftragsabwicklung „**

Als KDL des Autohauses Fritz GmbH sind Sie im Servicebereich verantwortlich.

Die Telefonzentrale Ihres Autohauses verbindet Sie mit einem Kunden .

Der Kunde ( Herr Fritz Willich ) bittet um einen Annahmetermin für seinen Ford 2,8 t mit einem 2,5 ltr. Dieselmotor .

Herr Willich erzählt Ihnen, dass seine Auspuffanlage sehr laut klingt, sein Scheinwerfer vorne rechts beschädigt ist und er gerne auch eine Fahrzeugvermessung ausführen lassen möchte .

Herr Willich bittet um die Feststellung der notwendigen Instandsetzung mit anschließender Beratung .

Aufgrund Ihrer Nachfrage wissen Sie das Kennzeichen ( D – PZ 8888 ) und den Tag der ersten Zulassung ( 04.09.1992 ) .

Wohnhaft ist Herr Willich in 40237 Düsseldorf, Am Sand 3, Tel.\_0211/4711.

Der Km-Stand ist laut Auskunft 180000.

Mit Ihrer EDV-Anlage stellen Sie fest, dass es sich um einen Stammkunden handelt .

(KD-Nr.: W13/02, Modell-Bez.: Ford(D), Typ EAL, Fhgstnr. WFOLXXGBVLNL41024)

Ihr Terminplaner zeigt, dass Sie einen Annahmetermin in 1 Std. an Ihrer Direktannahme frei haben werden .

Ihr Terminvorschlag wird von Herrn Willich bestätigt .

**Situation der Annahme eines Kunden mit seinem Fahrzeug und Erfüllung seines Auftrags:**

**Aufgrund der firmeninternen Qualitätssicherung ist eine grundsätzliche Gesamtplanung für die Mitarbeiter im Servicebereich des Autohauses Fritz GmbH über den Ablauf von der Auftragsannahme bis zur Kundenfahrzeugrückgabe erforderlich .**

**Aufgabe 1:**

Führen Sie die Aufgaben u. Arbeitsschritte im Arbeitsablauf, die Unteraufgaben u. Prüfschritte sowie Formulierungen eines Serviceberaters im beigefügten Formular schriftlich auf .

Während der Besichtigung des Fahrzeugs werden Sie folgenden Ersatzteilbedarf feststellen :

1 Mittelschalldämpfer	286,32 €
1 Nachschalldämpfer	194,29 €
1 Bef.-Satz	011,50 €
1 Leuchteinheit v.re kpl.	092,03 € ( 11 AW )

Für die Instandsetzung der Auspuffanlage muss die Anlage vollständig a+e (ohne Krümmer) werden. ( 12 AW )

Es werden keine Karosserieschäden und Lackschäden vorliegen,  
Räder und Reifen werden keine Beschädigung bzw. auffallenden Verschleiß zeigen.  
( AW-Vorgabe Elektronische Achsvermessung 15 AW ) .

**AW – VS = 3,63 €/AW**

Aufgaben u. Arbeitsschritte der SB im Arbeitsablauf	Unteraufgaben und Prüfschritte des Serviceberaters <b>LÖSUNGSVORSCHLAG</b>	Mit diesen oder ähnlichen Formulierungen "öffnen" wir d.Kunden f.unsere Anliegen
<b><u>Vorbereitung auf den Kundenbesuch.</u></b>	Der Serviceberater muß pünktlich zum	
	vereinbarten Termin an der Annahme-	
	stelle sein .	
	Sicherung des zugesagten Termins u.	
	Werkstattdisposition überprüfen .	
	Der SB bereitet sich mit Hilfe der Tages-	
	terminliste und der EDV vor .	
	Eventl. Verfügbarkeit von Ersatzwagen	
	überprüfen	
<b><u>Empfang des Kunden</u></b>	Kundenorientierte freundliche Be-	"Guten Tag Herr Willich,
	grüßung und Gesprächseröffnung .	Sie haben telefonisch mitge-
	Aufruf des Kundenauftrages in der EDV	teilt, dass an Ihrem Ford
	und Vervollständigen der Kundendaten .	die Auspuffanlage laut klingt,
	Entgegennahme und Präzisieren der	der rechte vord.Scheinwerfer
	Kundenwünsche .	beschädigt ist und Sie eine
	Zur Ermittlung des Arbeitsumfanges u.	Fahrzeugvermessung
	der Auftragserstellung eine Dialogan-	ausführen lassen möchten.
	nahme am Fahrzeug, Direktannahme	Ist dies so richtig?
	mit Bühne, ggf, gemeinsame Probefahrt	Würden Sie mir bitte Ihren
	vorschlagen .	Fahrzeugschein überreichen
		Haben Sie noch weitere
		Wünsche, die wir Ihnen

<b><u>Fortsetzung</u></b>		
<b><u>Fahrzeug in Direktan- nahme fahren.</u></b>  Den Kunden mit einbe- ziehen		gerne erfüllen würden?
		Was halten Sie von einer ge-
		meinsamen Besichtigung
		Ihres Fahrzeuges auf der
		Hebebühne ? Damit sehen
		Sie Ihr Fhzg.auch von unten.
	Überprüfen von : Kupplung, auf Ge-	Herr Willich, sehen Sie hier,
	räusche achten, Bremsdruck, Lenkspiel,	Ihre kompl.Leuchteinheit
	Kontrollleuchten, Blinkerrückstellung,	vorne rechts muss erneuert
	Hupe, Außenbeleuchtung, Windschutz-	werden. Es liegen keine
	scheibe auf Steinschlag, Sichtprüfung	Lackschäden vor.
	auf Schäden im Innenraum, Kilometer-	
	stand notieren .	
	Motorhaube aufziehen, mit dem Kunden	
	an die Bühne gehen . Sichtkontrolle	
	Motor, Undichtigkeiten, Flüssigkeiten,	
	Leitungen, Rost, Batterie und Ölstand.	
Seite 5		

<b><u>Fahrzeug auf halbe Höhe heben</u></b>	Kontrolle von:	
Den Kunden mit einbe- ziehen	Felgen und Reifen, Beulen und Lack-	Herr Willich, die Räder
	schäden, Risse in den Leuchten,	zeigen keine Beschädigung
	TÜV und AU Plaketten	bzw. Verschleiß an.
<b><u>Fahrzeug auf volle Höhe heben</u></b>	Kontrolle von:	
Den Kunden mit einbe- ziehen	Felgen und Reifen innen, Achsman-	Sehen Sie hier, Herr Willich,
	schetten innen und außen, Vorderachs-	die Auspuffanlage ist defekt.
	bereich, Rost, Auspuff, Hinterachsbereich,	Hier muss der Mittelschall-
	allgemeine Undichtigkeit, Unterboden-	dämpfer und der Nachschall-
	schutz	dämpfer mit Bef.-Satz er-
		neuert werden.
		Sind Sie damit einver-
		standen?
	Fahrzeug ablassen	
<b><u>Arbeitsumfang mit Kunden festlegen.</u></b>	Eingabe in die EDV von:	
	( oder Auftragsformular von: )	
	Kennzeichnen, KM Stand, Annehmer,	Herr Willich, ich schreibe
	Reparaturart, AW-Vorgaben, Fahrzeug-	einen Auftragschein
	daten, Annahmetermine, Kundendaten,	und halte dabei schriftlich
	Teileverfügbarkeit falls notwendig	die Auftragsinhalte fest.
	prüfen, Kosten einzeln auflisten,	Auch werde ich auf Ihren
	unverbindl. Fertigstellungstermin,	Wunsch eine Fahrzeugver-
	Endpreis ermitteln und mit dem Kunden	messung mit berücksichtigen
	besprechen	Sind Sie damit einver- standen?

<b><u>Vertrag eindeutig miteinander schließen.</u></b> Sonderzahlungsver- einbarung beachten.	Auftrag drucken, mündliche Wiederholung	
	des Auftrags, auf wertvolle Gegenstände	Herr Willich, die Leucht-
	im Fahrzeug nachfragen, Zahlungsver-	einheit v.re.kpl., die Aus-
	einbarung treffen, Unterschrift des Kunden	puffanlage mit Mittelschall-
	Gegebenfalls dem Kunden ein alternatives	dämpfer und Nachschall-
	Beförderungsmittel anbieten	dämpfer mit Bef.-Satz
	Auftragskopien an Kunden, Buchhaltung,	sowie die Fahrzeugver-
	Werkstattleiter.Original verbleibt.	messung kostet .....€
		zuzüglich Mwst.
		Das Fahrzeug wird noch
		heute fertiggestellt.
		Gibt es in bezug auf Ihren
		Wagen irgend etwas,
		was ich noch tun kann,Herr
		Willich?
		Bevor Sie hier unterschreiben
		kreuzen Sie bitte hier an wie
		Sie unsere Leistung be-
		zahlen möchten.
<b><u>Verabschiedung</u></b>	Dem Kunden für den Auftrag danken	
	und freundlich verabschieden	

<b><u>Ordnungsgemäße, termin- gerechte Fertigstellung des Fahrzeugs und der Rechnung überwachen.</u></b>		
	Fahtzeug direkt in die Werkstatt fahren,	
	Arbeitskarte mit allen Unterlagen dem	
	Werkstattleiter überreichen(der teilt einem	
	Monteur die Arbeit zu).	
	Vornehmen erforderlicher Absprachen	
	mit dem Werkstattleiter.	
	Termin in die Tagesterminliste eintragen.	
	Fertigstellung überwachen.	
	Nach Endkontrolle vom Werkstattleiter	
	Fahrzeug entgegennehmen, Prüfung	
	der vollständigen Auftragserfüllung.	
	Fertigstellung der Rechnung veranlassen	
	und Rechnung anschließend überprüfen	
	Fahrzeug zwecks Fahrzeugübergabe an	
	Kunden vorbereiten	
<b><u>Fahrzeug an Kunden übergeben.</u></b>	Kundenorientierte Begrüßung und	Guten Tag Herr Willich,
	Gesprächseröffnung. Identifikation des	würden Sie mir bitte Ihren
	Kunden und der Abholberechtigung an-	Auftragsschein überreichen.
	hand der Auftragsdoppels. Erläuterung	Wir haben wie hier in Ihrem
	der durchgeführten Arbeiten und	Auftragsschein zu sehen ist,
	Rechnungsübergabe.	alle Arbeiten durchgeführt.
	Nach Zahlung der Rechnung persönliche	Hier überreiche ich Ihnen
	Übergabe des Kundenfahrzeuges.	die Rechnung zu Ihrer
	Persönliche Verabschiedung des Kunden.	Feststellung.
		Gute Fahrt und herzlichen
		Dank für Ihren Auftrag
<b>Seite 8</b>	<b>Ende</b>	