

Situation: Ein Kunde bringt seinen Pkw zum telefonisch vereinbarten Termin in das Autohaus, um einen Wartungsdienst durchführen zu lassen.

1. Wohin wendet sich der Kunde zunächst, wenn er das Autohaus aufsucht?

Der Kunde wird zuerst die Pkw-Annahme aufsuchen.

o. Infocenter



2. Welche Bereiche des Autohauses sind an der Bearbeitung des Auftrags beteiligt? Nennen Sie die einzelnen Bereiche und erläutern Sie deren Aufgaben.

Bereich: Annahme - Kundendienst

Aufgaben: Annahme von Reparaturen

techn. Beratung des Kunden

Fahrzeugübergabe



Bereich: Werkstatt

Aufgaben: Durchführung von Reparaturen,

Karosserie- u. Wartungsarbeiten



Bereich: Teiledienst

Aufgaben: Verwaltung von Ersatzteilen u. Zubehör

Ausgabe von Teilen (Werkstatt)

Verkauf von Teilen an den Kunden



3. Nennen Sie drei weitere Geschäftsbereiche eines Autohauses und erläutern Sie Beispiele für Situationen, in denen ein Kunde mit den Bereichen Kontakt hat.

Bereich: Verkauf

Beispiel: Kundenberatung beim Kauf eines

Autos



Bereich: Verwaltung

Beispiel: Zahlungserinnerung eines nicht gezahlten Rechnung

an den Kunden



Bereich: Geschäftsleitung

Beispiel: Kundenbeschwerden über eine zu hohe Rechnung



4. Beschreiben Sie die Vorgehensweise des Kundendienstberaters bei der Auftragsannahme.

1. Erfassung des Kundenwunsches
2. Durchführung der Untersuchung des Fahrzeug
3. Dokumentation von Schäden am Fz.
4. Erfassung von Wertgegenständen im Fz.
5. Probefahrt mit dem Kunden
6. Mitteilung des kalkulierten Preises
7. Auftrag erstellen

5. Ergänzen Sie mit Hilfe des abgebildeten Fahrzeugscheins die fehlenden Angaben im Auftrag.

Fahrzeugschein

HSK-HO 900

Das vorstehende amtliche Kennzeichen ist
Vorname, Name (ggf. auch Geburtsname), Firma
Paula Falke

geb. am 28.09.1967
Postleitzahl, Wohnort/Firmensitz, Straße und Haus-Nr.
59872 Eversberg
Oststraße 15

ggf. Postleitzahl, Standort, Straße und Haus-Nr.

für das nebenstehend beschriebene Fahrzeug zugeteilt worden.
Anmeldung zur nächsten HU im 04/05
Arnsberg,
Brilon,
Meschede

Hochsauerlandkreis
Der Landrat
Kfz-Zulassungsbehörde

Unterschrift: *Diacke*

1	PKW GESCHLOSSEN	2	010226	3	0005	4	632007	5	3
6	5/D	7	WBADP81020GS81409	8	222	9	222	10	222
11	DIESEL-D	12	K135/4000	13	2926	14	10	15	16
17	1	18	1065	19	2	20	1300	21	1
22	225/60R15 96W	23	225/60R15 96W	24	225/55R16 95W	25	225/55R16 95W	26	225/55R16 95W
27	2000	28	78	29	16.04.1999	30	71	31	71
32	16.04.1999	33	FARBE: 9	34	ZIFF.13+LANG 4906 U.HOCH BIS 1465 JE NACH AUSR.*ZIFF.16:	35	H.1390 B.ANH-BETRIEB* ZIFF.20 U.21 A.FELGE 7JX15, ET	36	20MM*ZIFF.22 U.23 A.FELGE 7JX16, ET 20MM*ZIFF.20 BIS 23
37	AUCH GEN.:235/45R17 94W A.FELGE 8J17, ET20MM* ZIFF.27	38	GEN.:E1 00-0287 FALLS WERKSEITIG MONTIERT*	39		40		41	

Annahme 21.01.04	Meister W. Oel	Abnahme	Auslieferung	Auftrag Bestätigung	
Kundenanschrift: Paula Falke Oststraße 15 59872 Eversberg Telefon: _____		Telefonisches Einverständnis für Mehrarbeit eingeholt: Am: _____ Uhr: _____ KD-Berater: _____		Amtl. Kennz.: HSK - HO 900	Annahme: 21.01.2004
				Typ: BMW 530 d A	Unverb. Termin: 14.45 Uhr
				kW / PS: 135 / 184	Hubraum: 2926 cm ³
				Zul.-Datum: 16.April 1999	km-Stand: 145319
				Fahrzeug-Ident.-Nr.: WBADP81020GS81409	
Lfd. Nr.	Arbeitsanweisung			Betrag / Euro	
1	Wartungsdienst durchführen				
Der Auftrag wird unter ausdrücklicher Anerkennung der mir ausgehändigten „Bedingungen für die Ausführung von Arbeiten an Kraftfahrzeugen, Anhängern, Aggregaten und deren Teile für Kostenvoranschläge erteilt.		Erforderliche Mehrarbeit ausführen? JA <input type="checkbox"/> NEIN <input type="checkbox"/> Bis Euro: _____	Arbeitspreis Ersatzteile Zubehör Schmierstoffe Fremdleistung	Zwischensumme	
Unterschrift des Auftraggebers: Paula Falke			Zwischensumme	MwSt.	
				Gesamt	

6. Die Kundenzufriedenheit wird im Wesentlichen durch die Technische Produktqualität und die Servicequalität beeinflusst. Nennen Sie die Merkmale.

Technische Produktqualität	Servicequalität
<ul style="list-style-type: none"> • Verarbeitung und Reparaturanfälligkeit • Ausführung von Wartungs- und Reparaturarbeiten 	<ul style="list-style-type: none"> • Qualität der Beratung • Umgang mit Reklamationen • Einhaltung von Terminen

7. Nennen Sie Beispiele für Servicekonzepte, mit denen das Autohaus die Kundenbindung verbessern kann.

- Werbung
- Garantie und Kasko, Mobilitätsgarantie
- Hol- und Bringservice
- Dienstleistungsangebote z. Verkauf, Wartung

8. Erläutern Sie die wesentlichen Merkmale der jeweiligen Kundenarten und geben Sie die Bedeutung für den Betrieb an.

Beschreiben Sie die Erwartungen des Kunden an den Betrieb und notwendige Maßnahmen des Betriebes.

Kundenart und Merkmale	Bedeutung dieses Kunden für den Betrieb	Erwartung des Kunden an den Betrieb	Maßnahmen des Betriebes
Laufkunde Kunde kommt zufällig n. hat keine Bindung	gering	Schnelle u. zuverlässige Ausführung der Arbeit	keine
Dauerkunde nimmt gelegentlich Service in Anspruch	mittel	zuverlässig u. preisgünstig	Angebote an Kunden
Stammkunde Kunde lässt alle Arbeiten in der Werkstatt ausführen	hoch	Persönliche Behandlung	Persönliche Ansprache
Großkunde Fahrpark warten	sehr hoch	Schnelle und gute Ausführung Kasko z	Rabatt Terminvereinbarung