

Auftragsabwicklung



Keywords

- ✓ Arbeitsplanung - Auftragsannahme bis Fahrzeugrückgabe
- ✓ KFZ-Werkvertrag - Reparaturauftrag / Werkstattauftrag
- ✓ Werkvertragsrecht
- ✓ Wichtige Punkte - Reparaturauftrag
- ✓ Aufträge unterteilen
- ✓ W-Aufträge
- ✓ Was sind unproduktive / produktive Löhne?
- ✓ Arbeitszeitermittlung, Ermittlungsschema
- ✓ Serviceberater, Kundendienstberater
- ✓ Reklamation und Umtausch

Vgl. Auftragsabwicklung Fachbuch S. 149-158 (Heiser, Högerle, Psotka und Wimmer [1]).

1 Arbeitsplanung - Auftragsannahme bis Fahrzeugrückgabe

1. Terminvereinbarung Auftragsannahme

- Termin mit Kunden vereinbaren, Terminvorbereitung

2. Terminvorbereitung

- KD-Berater plant Fahrzeugdurchsicht auf Basis Fahrzeughistorie

3. Fahrzeugannahme

- Fahrzeug wird vom KD-Berater übernommen und Fahrzeugcheck durchgeführt

4. Auftragserstellung

- notwendige Arbeiten erfassen und Werkstattauftrag erstellen
- Teileverfügbarkeit prüfen

5. Reparatur

- In der Werkstatt wird nach Herstellervorgaben des Fahrzeug instand gesetzt

6. Qualitätskontrolle

- Ausführung der Arbeit überprüfen, Endkontrolle / Sichtkontrolle / Probefahrt

7. Vorbereiten der Fahrzeugrückgabe

- Rückgabe vorbereiten und Rechnung erstellen, Rechnung prüfen

8. Fahrzeugrückgabe

- Fahrzeug an Kunde übergeben und Arbeiten anhand der Rechnung erläutern, Kunde zahlt Rechnung

9. Nachbearbeitung

- Kundenzufriedenheit prüfen anhand von Nachfragen
- anonymer Fragebogen (telefonisch, Internet, Post)

2 KFZ-Werkvertrag - Reparaturauftrag / Werkstattauftrag

1. geschäftliche Beziehung zwischen »Autohaus / Werkstatt« (Auftragnehmer) und dem »Kunde« (Auftraggeber)
2. Merkmal ist die »Auftragsnummer«
3. gesetzliche Regelung (Werkvertragsrecht)
 - §631 (BGB) Autohaus verpflichtet sich zur Reparatur, Wartung
 - Erfolg geschuldet
 - §632 (BGB) Kunde verpflichtet sich zur Entrichtung der vereinbarten Vergütung, Werklohn
 - Kunde muss zahlen, auch wenn über Preise nicht gesprochen wurde, aber keine Wucherpreise
 - §633 Absatz 1 (BGB) Autohaus schuldet Arbeitserfolg, trägt Risiko
 - nach Reparatur oder Umbauten muss Fahrzeug benutzbar, technisch einwandfrei sein

Wichtige Punkte - Reparaturauftrag

1. Daten vom Kunden bei Auftragsvereinbarung
2. alle vom Kunden in Auftrag gegebenen Arbeiten schriftlich dokumentieren
3. Kundenadresse, Telefonnummer (Erreichbarkeit)
4. Fahrzeugdaten
 - Fahrzeugtyp
 - Fahrzeug-Ident-Nr.
 - Erstzulassung
 - Zulassungsdatum
 - Kennzeichen
 - Kilometerstand
5. Auftragsdatum
6. unverbindlichen Fertigstellungstermin
7. Zustand des Fahrzeuges (Unfallschäden), Tankinhalt
8. Kundenunterschrift

Aufträge unterteilen

1. **Kundenaufträge** (K-Aufträge) *Beispiel: Wartung, Reparatur*
 - → produktive Löhne
2. **Interne Aufträge** (I-Aufträge) *Beispiel: Gebrauchtwagenreparaturen*
 - → produktive Löhne
3. **Werkstattaufträge** (W-Aufträge) *Beispiel: Halle säubern*
 - → unproduktive Werkstatteleistungen (Hilfslöhne, Gemeinkosten)
4. **Garantie- und Kulanzanträge** (G+K-Aufträge) *Beispiel: Kulanz-, Garantiewarbeiten*
 - → produktive Löhne
5. **Fremdleistungsaufträge** (FL-Aufträge) *Beispiel: Lackierungen, Dellendoktor, Sattler*
 - → produktive Löhne

W-Aufträge (Werkstattaufträge)

- W_1 = Allgemeine Werkstattarbeiten
- W_2 = Leerlaufstunden und Wartezeit
- W_3 = Reparaturen an Werkstatt eigenen Fahrzeugen
- W_4 = Nacharbeit, eigene Gewährleistung und Kulanz
- W_5 = Urlaub, Feiertage
- W_6 = Schulung
- W_7 = Krankheit

Was sind produktive Löhne?

Vgl. Fachbuch S. 172 (Heiser, Högerle, Psotka und Wimmer [1]).

1. Kundenaufträge
2. Interne Aufträge
3. Garantie- und Kulanzanträge
4. Fremdleistungsaufträge

Was sind unproduktive Löhne?

Werkstattaufträge

3 Reklamation und Umtausch

Reklamationen sind nicht erfüllte Kundenerwartungen

- Kundenbedürfnisse herausfinden
- kundenorientierte Lösung anbieten (*Kulanz* bei einem guten Kunden)
- bei Kundenzufriedenheit kommen Kunden wieder

Umtausch geht es um die Rücknahme eines fehlerfreien Produktes

Kundenreklamation → *Ziel*: Kundenzufriedenheit erhöhen, Fehler entdecken

- *Beschwerden als Chance sehen*
- Reklamationsmanagement hilft bei der Kundenbindung
- Beschwerden anregen (*Beispiel*: Fragebögen)
- *Valide Aussagekräftig*
- Wirtschaftspsychologe werten Fragebögen aus
- Kontrollmechanismus einbauen – kommt die Beschwerde auch an?

4 Arbeitszeitmodelle und Zeitplanung

Vgl. Arbeitszeit ermitteln Fachbuch S. 170-171 (Heiser, Högerle, Psotka und Wimmer [1]).

Arbeitszeitermittlung

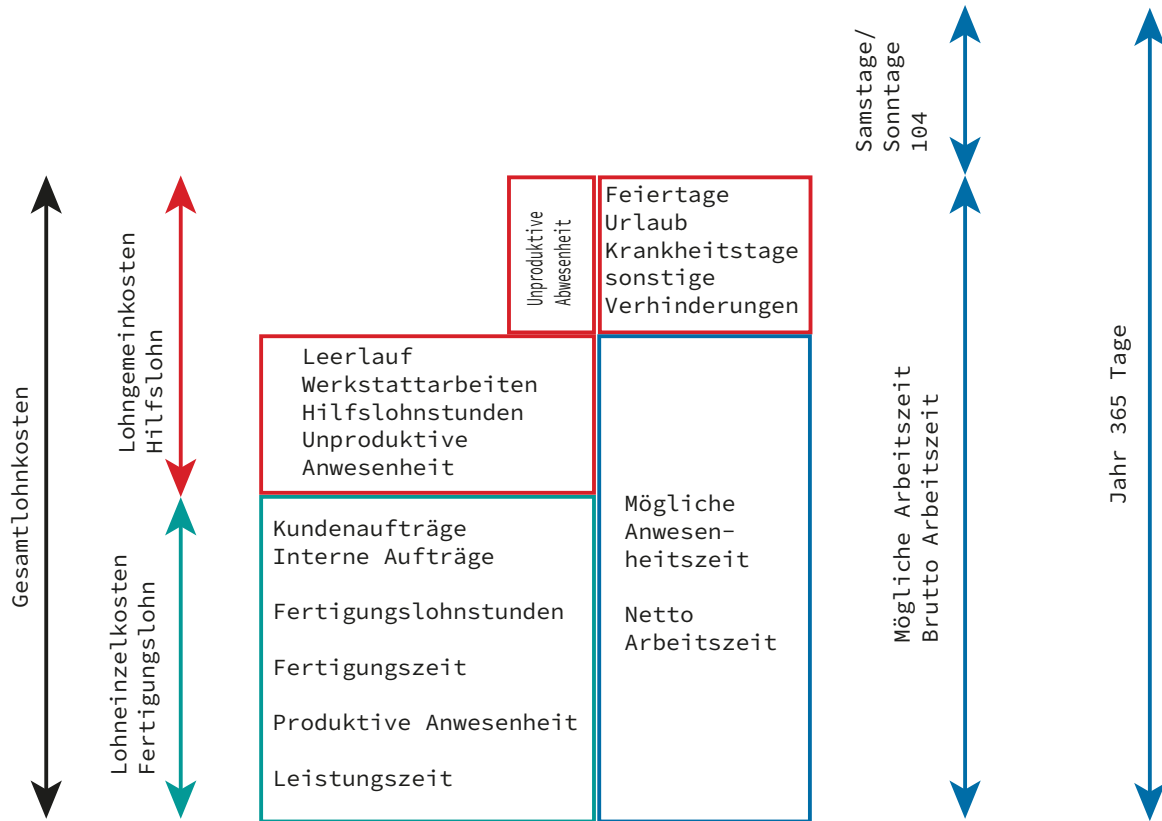


Abb. 1: Arbeitszeitermittlung

Ermittlungsschema

Kalendertage pro Jahr	365
- Samstag/Sonntag (5-Tage-Woche, 52 x 2)	104
= Mögliche Arbeitszeit (Brutto)	261
- Feiertage (je Bundesland)	9
- Urlaubstage (min. 24 Werkstage)	29
- Krankheitstage	8
- Schulungstage	6
= Mögliche Anwesenheitstage (Netto)	209
Tägliche Arbeitszeit 8 h	
<hr/>	
= Mögliche Anwesenheitszeit in Stunden (209 x 8 h)	1.672 h
Leistungszeit (produktive Arbeitszeit)	
Leerlauf (unproduktive Arbeitszeit)	
<hr/>	
= Arbeitstage pro Jahr (261 - Feiertage)	252 Tage

Werktag (Mo. - Sa.)

5 Serviceberater - Kundendienstberater - Dialogannahme

Skript - Serviceberater

- »Mädchen für alles«
- Vollzeitjob, hat viele Einsatzmöglichkeiten
- Im Durchschnitt 8 bis 14 Kunden pro Tag
- Small Talk halten: Wieso, Weshalb, Warum?
- Das kleine 1x1 des Serviceberaters

Vorgehensweise des KD-Beraters bei der Auftragsannahme

- Fragen nach dem Kundenwunsch
- Durchführung der Untersuchung des Fahrzeuges
- Dokumentation von Schäden am Fahrzeug
- Erfassung von Wertgegenständen im Fahrzeug
- Probefahrt mit dem Kunden
- Mitteilung des kalkulierten Preises
- Auftrag erstellen

Vorteile Direktannahme

- Möglichkeit zur Kommunikation mit dem Kunden schaffen
- über Mängel sofort informieren
- Missverständnisse können vermieden werden
- Rückfragen werden verringert
- teure Reparatur erkennen vs. Zeitwert / Wiederbeschaffungswert → zeitwertgerechte Reparatur
- günstige Ersatzteile oder Gebrauchtteile → verkehrstüchtigen Zustand
- bei sicherheitsrelevanten Mängel → nicht mehr fahren lassen! (Polizei informieren bei hartnäckigen Fällen)
- Entscheidend ist kompetente Person oder Schnarchnase!

Literaturverzeichnis

- [1] Monika Heiser, Friedemann Högerle, Thomas Psotha und Alois Wimmer. *Betriebsführung und Management im Kraftfahrzeughandwerk*. ger. 4. Auflage. Europa-Fachbuchreihe für Kraftfahrzeugtechnik. Haan-Gruiten: Verlag Europa-Lehrmittel Nourney, Vollmer GmbH & Co. KG, 2017. ISBN: 9783808523247.