

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

[illegible]

[illegible]

<u>Fahrzeug auf halbe Höhe heben</u>	Kontrolle von:	
Den Kunden mit einbe- ziehen		
<u>Fahrzeug auf volle Höhe heben</u>	Kontrolle von:	
Den Kunden mit einbe- ziehen		
<u>Arbeitsumfang mit Kunden festlegen.</u>	Eingabe in die EDV von: (oder Auftragsformular von:)	
Den Kunden mit einbe- ziehen		

<u>Vertrag eindeutig mit-</u> <u>einander schließen.</u> Sonderzahlungsver- einbarung beachten.		
<u>Verabschiedung</u>		

<u>Ordnungsgemäße, termin- gerechte Fertigstellung des Fahrzeugs und der Rechnung überwachen.</u>		
<u>Fahrzeug an Kunden übergeben.</u>		
<u>Ende</u>		

Situation bei der technischen Arbeitsplanung:

Der Auftragsschein wird meist in vierfacher Ausfertigung erstellt. Das Original verbleibt in der Reparaturannahme, die erste Durchschrift erhält der Kunde, die zweite geht zur Buchhaltung und die dritte erhält der mit der Arbeit beauftragte Mechaniker.

Im Qualitätskreis des Autohauses Fritz GmbH ist für den beauftragten Monteur eine technische Arbeitsplanung ein verantwortlicher Beitrag zur Qualitätssicherung .

Aufgabe 2:

Erstellen Sie eine Arbeitsplanung, in der Sie stichwortartig den Ablauf der Instandsetzung/Reparatur an dem Kundenfahrzeug Ford 2,8 t für den beauftragten Monteur aufführen .

Zur Information: die technische Arbeitsplanung beginnt mit der Übergabe der Fahrzeugschlüssel und der Werkstattkarte an den Monteur.

2.Fallorientierte Aufgabe „ Rechnungsstellung “

Situation der Rechnungsstellung

Zur Qualitätssicherung Ihres Autohauses Fritz GmbH haben Sie als KDL an der QM-Prozessplanung mitgewirkt . Sie sichern „ Stufen des professionellen Kundendienstverkaufs “ als den für alle Mitarbeiter verbindlichen Stil der Auftragsannahme und –abwicklung und dazu gehört auch die formale Rechnungsstellung .

Aufgabe:

Erstellen Sie eine Rechnung für den Kunden H. Willich .

Autohaus Fritz GmbH
UNICA Vertragshändler
Am Templiner See 12
14471 Potsdam

Tel.: 0331 903232
Fax: 0331 903230
Email: autohaus_fritz@t-online.de
Homepage: http://www.autohaus_fritz.de

Bankverbindung:
Potsdamer Sparkasse
BLZ 462 500 11
Ktonr.: 542 464
Steuernummer: 65205/58307

Rechnung-Nr. 3
Blatt-Nr. 1

Datum:

Herrn/Frau/Fa

Datum	KD-Nr.	km-Stand	Zul.-Datum
Modell-Bez.	Typ	Fhgstnr.	Kennzeichen

POS.	Bezeichnung	Anzahl	Preis/Einh.	Betrag
-------------	--------------------	---------------	--------------------	---------------

Reparaturkosten	Mwst.	Altteilesteuer	Agenturware
------------------------	--------------	-----------------------	--------------------

Der Auftrag wurde unter Anerkennung der Bedingungen für die Ausführung von Arbeiten an Kraftfahrzeugen erteilt. Stand 01/02
Die Lieferung von Agenturware erfolgt im Namen und für Rechnung der Mineralölgesellschaft
Achtung: Ausgebaute Schadensteile werden nach der Wagenauslieferung sofort verschrottet
Zahlungsbedingungen: Sofortige Kasse ohne Abzug

Materialschein

[illegible]